



**DONNEZ EN
RETOUR,
ENGAGEZ-VOUS!**

MANUEL À L'INTENTION DES BÉNÉVOLES



DONNEZ EN RETOUR, ENGAGEZ-VOUS!

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE BIENVENUE DU CHEF DE LA DIRECTION.....	2
INTRODUCTION	3
QUI NOUS SOMMES	4
PHILOSOPHIE NATIONALE DE BÉNÉVOLAT	
Rôles et responsabilités.....	7
<i>Gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations.....</i>	<i>7</i>
<i>Bureau de l'engagement communautaire à l'échelle nationale.....</i>	<i>7</i>
<i>Bénévole</i>	<i>8</i>
ENGAGEMENT À L'ENDROIT DES BÉNÉVOLES.....	9
POLITIQUE NATIONALE SUR LE BÉNÉVOLAT	11
AFFECTATIONS/SÉCURITÉ	14
ASSIDUITÉ/SIGNATURE DU REGISTRE À L'ARRIVÉE ET AU DÉPART/HEURES DE SERVICE BÉNÉVOLE	15
ANNULATIONS DE QUARTS DE TRAVAIL	15
CODE VESTIMENTAIRE	15
LIBÉRATION	15
HEURES DE BÉNÉVOLAT PRESCRITES PAR LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION POUR LES ÉLÈVES DU SECONDAIRE	16
PENDANT LES AFFECTATIONS BÉNÉVOLES	16
CONSEILS UTILES.....	17



MESSAGE DE BIENVENUE DU CHEF DE LA DIRECTION

Bienvenue au Programme national de bénévolat des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC),

Aux SBMFC, nous comprenons qu'en tant que bénévoles, vous choisissez d'investir généreusement de votre temps, de vos connaissances et de vos compétences pour appuyer notre mission parce que vous avez à cœur notre communauté militaire.

En échange, nous promettons d'honorer votre engagement en vous proposant une expérience de bénévolat sécuritaire, respectueuse, inclusive et gratifiante. Nous accordons une grande importance à votre rôle de bénévole et nous soutiendrons vos efforts par une orientation et une formation appropriées ainsi qu'une reconnaissance méritée. En tant que bénévoles, vous complétez nos équipes dévouées et améliorez ce que nous offrons à la communauté des Forces armées canadiennes grâce à diverses possibilités de bénévolat.

Dans le cadre de la Politique nationale sur le bénévolat, le présent Manuel à l'intention des bénévoles a été conçu pour appuyer les programmes, les services, les activités et les événements et pour optimiser les compétences et les connaissances uniques ainsi que le temps que vous êtes prêts à donner. La Politique nationale sur le bénévolat ainsi que la collaboration de nos parties prenantes favorisent un processus harmonieux qui permet aux bénévoles de « donner en retour et de s'engager » partout au Canada et dans le monde.

Au nom de toutes les équipes aux SBMFC, merci d'avoir choisi de soutenir notre travail très enrichissant. Ensemble, nous pouvons faire en sorte que les membres des Forces armées canadiennes, les vétérans, malades et blessés ainsi que les familles des militaires reçoivent le soutien qu'ils méritent largement.

Le directeur général des Biens non publics,
Le chef de la direction du Personnel des fonds non publics, Forces canadiennes,

Ian Poulter



Bienvenue dans notre équipe en tant que bénévole au sein des **Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC)**, une organisation engagée à soutenir la communauté des Forces armées canadiennes (FAC). Nous espérons que vous passez de bons moments à rencontrer de nouvelles personnes et à acquérir de nouvelles compétences.

Le présent manuel a été rédigé expressément à votre intention pour vous faire vivre **la meilleure expérience de bénévolat possible.**



QUI
NOUS
SOMMES



Services de bien-être et moral des Forces canadiennes

Nos programmes et services tiennent compte des besoins en évolution des FAC et renforcent l'autonomie, la résilience et l'état de préparation opérationnelle des membres des FAC en favorisant leur bien-être mental, social, physique et financier.

Travaillant au nom du chef d'état-major de la défense et sous l'autorité du ministre de la Défense nationale, les SBMFC sont un partenaire de confiance de l'Équipe de la Défense qui crée une valeur réelle pour la communauté des FAC.

Notre mission

Notre mission est de rendre nos militaires plus forts :
des personnes en meilleure santé,
des communautés plus fortes
et un meilleur Canada.

Notre vision

Notre vision est d'améliorer le bien-être mental, social, physique et financier des membres de la communauté militaire, au pays et dans le monde.

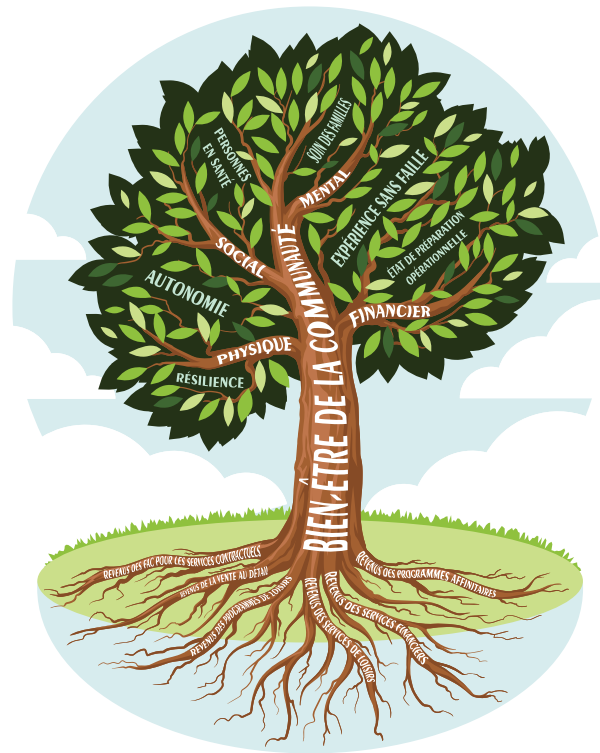
Nos valeurs

Nous accordons la priorité aux gens.
Nous nous **SOUCIONS** de nos membres, de notre communauté et les uns des autres.

Nous agissons avec **INTÉGRITÉ** et nous nous efforçons de faire ce qu'il faut. Nous exprimons ce que nous voulons dire et nous tenons nos engagements.

Nous formons une **ÉQUIPE**. Nous nous appuyons mutuellement et travaillons ensemble pour nos membres.

Nous sommes constamment à la recherche de nouvelles idées et trouvons des moyens **CRÉATIFS** d'offrir à nos membres la meilleure expérience possible.



**NOTRE
PERSONNEL
D'ABORD,
LA MISSION
TOUJOURS**



**PHILOSOPHIE
NATIONALE
DE BÉNÉVOLAT**

Les SBMFC offrent une vaste gamme de programmes et de services à l'échelle du Canada aux membres des FAC et à leurs familles. Forte de l'appui de bénévoles engagés, la Politique nationale sur le bénévolat améliore la prestation de programmes et de services grâce au travail d'équipe, à l'engagement communautaire et à l'enthousiasme unique partagé pour la communauté des FAC et l'ensemble de la population canadienne.

Rôles et responsabilités

Gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations

Les rôles et responsabilités du gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations sont les suivants :

- agir selon les valeurs des SBMFC en tout temps;
- suivre les politiques et les procédures des SBMFC (applicables aux employés des SBMFC);
- fournir une description du rôle de bénévole et une explication claire de ce qui est attendu des bénévoles;
- s'identifier auprès des bénévoles comme gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations;
- fournir aux bénévoles une orientation, des conseils, de l'aide, de la surveillance, de l'encadrement et du mentorat;
- soutenir et encourager le travail des bénévoles;
- traiter les bénévoles comme tous les autres membres de l'équipe;
- reconnaître les contributions des bénévoles;
- assurer la gestion, la surveillance et l'orientation quotidiennes des bénévoles quant à des rôles particuliers en lien avec les divisions/secteurs d'activité respectifs;
- peut être appelé à fournir des lettres de recommandation si on le lui demande.

Bureau de l'engagement communautaire à l'échelle nationale (*Quartier général – Ottawa*)

Les rôles et responsabilités du Bureau de l'engagement communautaire à l'échelle nationale des SBMFC sont les suivants :

- gérer, superviser et orienter la conformité de la surveillance et de la gestion des ressources bénévoles des SBMFC à l'échelle nationale;
- déterminer les occasions de bénévolat au sein des divisions, programmes et services offerts par le QG SBMFC;
- fournir aux SBMFC des orientations et du soutien à l'échelle nationale pour les demandes de ressources bénévoles;
- offrir aux bénévoles des occasions enrichissantes;
- encourager les bénévoles à développer/améliorer leurs compétences;
- promouvoir la participation des bénévoles au moyen de stratégies de recrutement, de partenariats au sein de la communauté et d'occasions de bénévolat;
- s'efforcer de créer une atmosphère confortable et réceptive ainsi que des rapports respectueux entre les employés, les bénévoles et la communauté;
- promouvoir la reconnaissance de la précieuse participation des bénévoles;
- défendre les intérêts des bénévoles à l'échelle nationale en tant que membres importants de l'équipe;

- suivre les politiques et les procédures des SBMFC;
- gérer, développer, surveiller et orienter la structure de gouvernance et le modèle de prestation des services de la Politique nationale sur le bénévolat;
- se tenir au courant des changements à la Politique nationale sur le bénévolat;
- offrir à l'échelle nationale des services bénévoles qui répondent aux normes de pratique dans la gestion des ressources bénévoles conformément au Code canadien du bénévolat.

Bénévole

Les rôles et responsabilités du bénévole sont les suivants :

- exécuter ses fonctions bénévoles de son mieux, avec constance et professionnalisme;
- demander des précisions sur son rôle de bénévole, au besoin;
- maintenir une communication ouverte avec son gestionnaire de l'occasion de bénévolat/ surveillant des affectations au sujet de son rôle comme bénévole. En cas d'incertitude quant à la personne à contacter, communiquer avec le Bureau de l'engagement communautaire à l'échelle nationale, à benevole@sbmfc.com;
- suivre les politiques et les procédures contenues dans le Manuel à l'intention des bénévoles des SBMFC;
- fournir une attestation de sécurité à jour de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), une vérification du casier judiciaire ou une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables, ainsi qu'une vérification du dossier de conduite du ministère des Transports, selon les exigences du rôle de bénévole.
Prendre note que les exigences peuvent varier selon l'occasion de bénévolat (se reporter à l'avis d'occasion de bénévolat ou vérifier auprès du gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations).
- agir selon les valeurs des SBMFC en tout temps.



ENGAGEMENT À L'ENDROIT DES BÉNÉVOLES

Diversité et inclusion

Notre succès des volontaires dépend de notre capacité à collaborer, à viser des objectifs communs, à célébrer nos différences et à accepter les idées novatrices. La diversité, équité et l'inclusion font partie de notre ADN. Nous ne ménageons aucun effort pour créer un environnement sain, sécuritaire et respectueux où tous les Le succès des volontaires sont à l'abri de la discrimination et profitent de chances égales. Nous valorisons une culture axée sur notre ressource la plus précieuse : nos bénévoles. Des bénévoles diversifiés nous aideront à mieux servir nos clients de plus en plus diversifiés.

Sécurité

Nous déploierons tous les efforts possibles pour offrir aux bénévoles un milieu sécuritaire. Nous encourageons les bénévoles à cerner toute condition dangereuse ou tout risque environnemental et à les signaler à leur gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations.

Occasions enrichissantes

Nous respecterons les préférences des bénévoles quant à leur engagement, à leur disponibilité et aux intérêts exprimés. Si un bénévole ne se plaît pas dans un poste en particulier, il doit en informer son gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations ou le gestionnaire de l'engagement communautaire à l'échelle nationale pour demander une réaffectation. Nous appuierons les réaffectations si un autre poste ou un autre rôle convenable est disponible. Nous voulons que nos bénévoles et nos clients des SBMFC soient satisfaits de chaque jumelage et expérience de bénévolat.

Soutien

Nous offrirons aux bénévoles la formation nécessaire pour leur permettre d'effectuer efficacement les tâches qui leur sont assignées. Nous offrirons aussi une orientation, des conseils, des directives et de l'encadrement durant l'exécution du rôle de bénévole.

Communications efficaces

Nous communiquerons ouvertement à nos bénévoles les changements apportés aux SBMFC ainsi qu'aux programmes et services. Nous apprécions la rétroaction des bénévoles. Nous continuerons de trouver de nouveaux moyens stimulants pour permettre aux bénévoles de promouvoir les programmes et les services des SBMFC.

Orientation et formation

À titre de bénévole, vous recevrez une orientation sur les SBMFC et le programme ou la division que vous épaulerez.

Avantages

- contribuer à la qualité de vie de la communauté et des familles des FAC;
- travailler au sein d'équipes dévouées;
- soutenir la cause/le programme, ainsi que la mission et la vision des SBMFC;
- faciliter les relations intergénérationnelles et multiculturelles;
- redonner à la communauté;
- maintenir et accroître ses connaissances et ses compétences en suivant des cours de formation;
- rencontrer de nouvelles personnes;
- explorer des possibilités de carrière;
- **Et bien plus encore!**



POLITIQUE NATIONALE SUR LE BÉNÉVOLAT

Tous les bénévoles sont tenus de connaître et de respecter la Politique nationale sur le bénévolat contenue dans le présent manuel ainsi que les procédures en lien avec leur rôle de bénévole.

En vertu de la Politique nationale sur le bénévolat , les SBMFC ne toléreront aucun comportement qui ne respecte pas les politiques énoncées ci-après, et ils se réservent le droit d'agir conformément à leurs politiques.

Divulgarion

Les bénévoles ont l'obligation de signaler toute violation éventuelle ou réelle des politiques, procédures et directives applicables aux bénévoles dans le cadre de chaque occasion de bénévolat.

Harcèlement

Les bénévoles doivent s'assurer de maintenir un environnement exempt de harcèlement ou aviser le gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations s'ils ont connaissance de ce genre de comportement. Les comportements dégradants et offensants ainsi que les représailles ne sont pas tolérés.

Consommation de substances

Les bénévoles doivent respecter les lois et règlements applicables qui régissent la possession ou la consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances.

Signalement d'incident ou d'accident (santé et sécurité au travail)

Les bénévoles doivent signaler tout incident ou accident au gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations dès que possible.

Utilisation des biens et avoirs des SBMFC

Les bénévoles ne doivent utiliser aucun bien, avoir ou autre ressource des SBMFC sans permission ou autorisation explicite.

Sécurité des renseignements des SBMFC

Les bénévoles doivent faire de leur mieux pour s'assurer que les renseignements recueillis, produits ou obtenus sont aussi exacts et sûrs que possible.

Protection des renseignements

Les bénévoles doivent protéger les renseignements contre toute utilisation ou divulgation illégale, non autorisée ou involontaire.

Propriété intellectuelle

Les bénévoles ne doivent pas utiliser, partager ou reproduire quelque marque, logo ou expression enregistrés par les SBMFC.

Conflit d'intérêts

Les bénévoles doivent déclarer aux SBMFC toute situation de conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent.

Cadeaux et divertissements

Les bénévoles ne peuvent pas accepter de cadeau, de marque d'hospitalité ou d'autres avantages qui risquent d'influer sur leur objectivité dans l'exercice de leurs fonctions en tant que bénévoles et de les placer dans une situation délicate.

Activités politiques et communautaires

Les bénévoles doivent être et paraître impartiaux et libres de toute influence politique induite.

Famille et relations personnelles

Les bénévoles ne doivent pas accorder de traitement préférentiel aux membres de leur famille, à leurs amis ou à des organisations dans lesquelles ils ont des intérêts.

Activités d'affaires extérieures

La vie personnelle des bénévoles ne doit pas entrer en conflit avec leur rôle de bénévole à l'échelle nationale pour les activités, les messages clés et la marque des SBMFC. Ils doivent donner l'exemple.

Fraude/vol

Les bénévoles doivent faire preuve d'honnêteté, d'intégrité, d'objectivité et de diligence, et ils ne doivent pas sciemment prendre part à quelque activité frauduleuse.

Utilisation du téléphone et d'appareils mobiles

Les bénévoles doivent s'abstenir d'utiliser leurs appareils mobiles personnels durant l'activité prévue à leur horaire, sauf si l'utilisation est en lien avec leur rôle de bénévole. L'utilisation des appareils mobiles doit se faire durant les pauses prévues à l'horaire et en cas d'urgence. Si une exception est requise, ils doivent s'adresser au gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations.

Médias et relations publiques

Les bénévoles doivent agir à titre de particuliers et non de représentants des SBMFC. Toutes les demandes de renseignements d'ordre général doivent être acheminées au 1-855-245-0330 ou à cf1fc@sbmfc.com.

Processus d'inscription du bénévole et formulaires

Il incombe au bénévole de remplir les formulaires suivants et de les remettre au gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations avant la date de début de son occasion de bénévolat. Le gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations se doit de fournir ces formulaires au bénévole avant le début de son occasion de bénévolat auprès des SBMFC.

1. Formulaire d'inscription du bénévole
2. Formulaire de consentement du parent/tuteur légal (s'il s'applique)
3. Décharge de responsabilité, renonciation aux réclamations et acceptation des risques
4. Entente de bénévolat
5. Sondage de déclaration volontaire (facultatif)



AFFECTATIONS/ SÉCURITÉ

Tous les postes de bénévoles auprès des SBMFC nécessitent l'obtention d'une vérification du casier judiciaire de base, à moins d'avis contraire. Il incombe au bénévole de fournir ce document.

Tous les bénévoles doivent consentir à produire une copie à jour de la vérification de leur casier judiciaire (de base ou pour le travail auprès de personnes vulnérables), de l'attestation de sécurité de TPSGC et/ou de leur dossier de conduite du ministère des Transports pour leur dossier du personnel bénévole, **selon les exigences de leur rôle de bénévole.**

Le bénévole qui n'a pas de copie à jour de la vérification de son casier judiciaire doit s'adresser au service de police local afin de connaître la marche à suivre pour en obtenir une.

Si le bénévole assume un rôle exigeant une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables, il doit communiquer avec le service de police local. La marche à suivre peut différer selon la province ou la ville.

*Remarque : Le bénévole âgé de moins de 18 ans **n'est pas admissible à une vérification du casier judiciaire.** Par conséquent, il doit remettre un Formulaire de consentement du parent/tuteur légal avec son Formulaire d'inscription du bénévole.*

Tous les avis d'occasions de bénévolat indiqueront clairement le niveau de sécurité requis.

Assiduité/signature du registre à l'arrivée et au départ/heures de service bénévole

Les bénévoles doivent signer un registre à l'arrivée et au départ pour aider à suivre leurs heures de service bénévole. Ce processus sera abordé pendant la séance d'orientation et de formation.

Annulations de quarts de travail

Il est important que les bénévoles qui doivent annuler ou modifier leur quart de travail en avisent rapidement le gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations. Tout préavis aidera le gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations à trouver un remplaçant.

Code vestimentaire

Les bénévoles des SBMFC doivent s'abstenir d'utiliser ou de porter des produits parfumés dans le cadre de leur bénévolat.

Les bénévoles des SBMFC doivent s'habiller en fonction des activités à entreprendre. Ils doivent être prêts à travailler dans tous les types de climats, bien s'hydrater et porter des vêtements adaptés à la saison. En cas d'incertitude quant aux vêtements à porter, ils doivent demander des précisions au gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations.

Libération

Dans certaines circonstances, un bénévole peut décider de mettre fin à son expérience au sein des SBMFC. Dans ce cas, les SBMFC traiteront tous les bénévoles qui quittent l'organisation d'une manière professionnelle, confidentielle, équitable et uniforme.

Les personnes qui souhaitent démissionner comme bénévoles des SBMFC doivent en informer le gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations, ou le gestionnaire de l'engagement communautaire à l'échelle nationale. Dans la mesure du possible, on demande au moins deux semaines d'avis.

Libération involontaire : congédiement d'un bénévole

Les SBMFC ne prennent pas à la légère la décision de congédier des bénévoles et s'engagent à tenir compte de tous les faits et renseignements pertinents dans ces dossiers. Le gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations qui envisage le congédiement d'un bénévole doit consulter le Bureau de l'engagement communautaire à l'échelle nationale (si le temps le permet).

Un bénévole peut être congédié pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- Rendement insatisfaisant : bénévole qui refuse d'améliorer son rendement pour le rendre conforme aux normes requises de l'occasion de bénévolat.
- Immédiatement, pour des motifs valables en raison d'un acte ou d'une omission qui met en danger les SBMFC, leurs clients, leur personnel et leurs bénévoles, ou endommage les biens de l'organisation.

Si un bénévole est congédié pour fraude, vol, vandalisme, violence et autre inconduite délibérée, il sera congédié sans préavis et pourrait faire l'objet d'une enquête plus poussée et d'une intervention officielle.

Heures de bénévolat prescrites par le ministère de l'Éducation pour les élèves du secondaire

De nombreuses écoles secondaires dans tout le Canada exigent des élèves un minimum de 40 heures de bénévolat pour être admissibles au diplôme. Les élèves qui veulent soutenir un événement ou une activité peuvent poser leur candidature à une occasion de bénévolat, nous envoyer un courriel à benevole@sbmfc.com ou communiquer avec la personne-ressource affectée aux SBMFC à l'échelon local.

Les élèves doivent apporter le formulaire de consignation de leurs heures de bénévolat pour le faire signer et valider par le gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations.

Dans le cas des élèves et des jeunes âgés de moins de 18 ans, le Formulaire de consentement du parent/tuteur légal doit être rempli et reçu avec le Formulaire d'inscription du bénévole avant le début de toute occasion de bénévolat.

Le gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations remettra aux élèves le Formulaire de consentement du parent/tuteur légal ou l'enverra par courriel si la demande a été envoyée à benevole@sbmfc.com.

Il est à souligner que pour certains événements, lieux et publics, la capacité d'accepter des élèves ou des jeunes de moins de 18 ans peut être limitée.

Pour les possibilités d'occasions de bénévolat/stage postsecondaire, il faut communiquer avec le Bureau de l'engagement communautaire à l'échelle nationale, à benevole@sbmfc.com.

Pendant les affectations bénévoles

- Garez votre véhicule dans les aires désignées/précisées durant la formation pour l'événement ou l'activité.
- Présentez-vous au surveillant des affectations à votre arrivée.
- Signez le registre à l'arrivée et au départ de votre affectation comme bénévole.
- Prenez connaissance de l'information fournie et participez aux séances d'information.
- Consignez les heures de service bénévole et les dépenses remboursables approuvées (si elles s'appliquent à votre rôle de bénévole).
- Repérez le poste de premiers soins et de défibrillation, ainsi que les sorties de secours en cas d'urgence.
- Acquitez-vous de toutes les tâches avec diligence et efficacité.
- Informez les employés et le surveillant des affectations au moment de quitter les lieux où vous assumez votre rôle de bénévole.
- Signalez sans délai tout incident ou blessure au gestionnaire de l'occasion de bénévolat/surveillant des affectations.



CONSEILS UTILES

Assurez-vous **d'obtenir et de prononcer correctement le nom des clients.**

Soyez **amical et accueillant.**

Soyez **respectueux** et respectez l'intimité des autres.

Soyez **patient.**

Soyez **à l'aise avec le silence.**

Soyez **honnête** et, si vous ne connaissez pas une réponse, admettez-le.

Soyez **positif et tolérant.**

N'oubliez pas **d'avoir du plaisir!**

DONNEZ EN RETOUR, ENGAGEZ-VOUS!



4210, rue Labelle
Ottawa, Ontario K1A 0K2