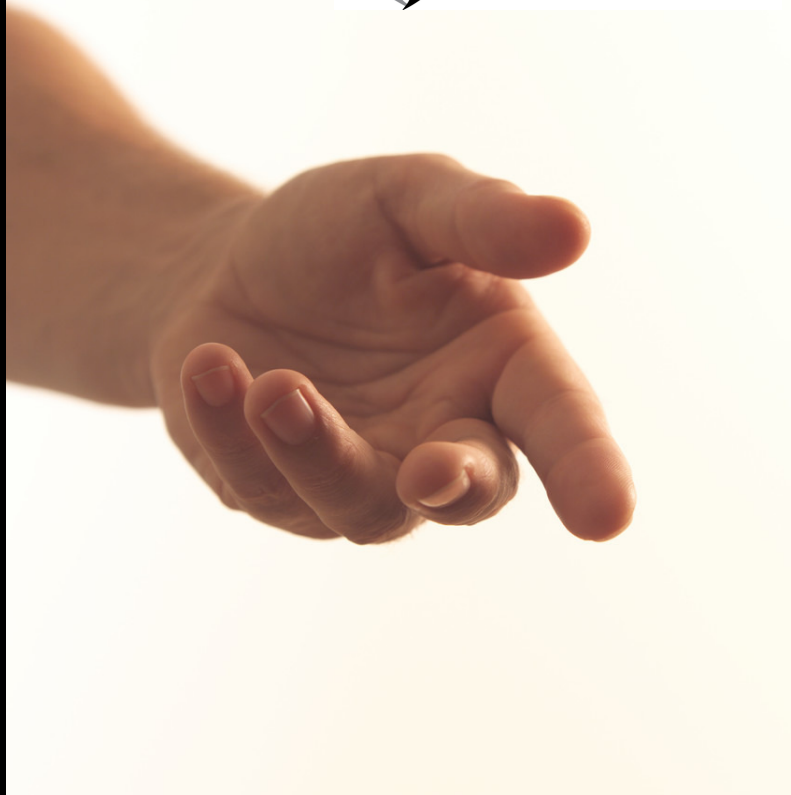


# Manuel des bénévoles



Centre de  
**santé communautaire**  
du Grand Sudbury



☞ **Le bonheur qu'on a vient du bonheur qu'on donne** ☞

---

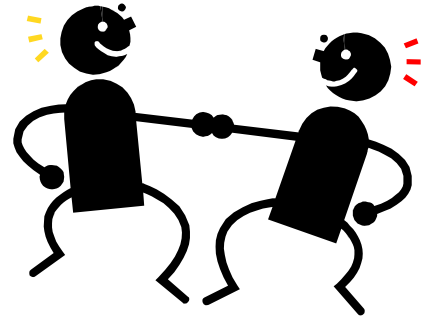
*Le Centre de santé communautaire du Grand Sudbury  
œuvre à l'amélioration de la santé de la communauté francophone*

---

dernière révision : juillet 2018

# BIENVENUE

Ce manuel vise à faciliter votre intégration comme bénévole au Centre de santé communautaire du Grand Sudbury (CSCGS). Nous croyons qu'un bénévole bien informé sera plus à l'aise dans l'accomplissement de ses tâches. Il a donc été pensé en fonction de vos besoins. Gardez-le précieusement. Il vous servira de guide de référence pour la durée de notre partenariat.



Puisqu'un tel document n'est efficace que s'il est révisé à intervalles réguliers, il est possible que dans le futur, certains changements devront s'imposer. Vous serez avisé si tel est le cas et une copie de la partie révisée vous sera remise.

Si vous avez des questions ou des commentaires après la lecture de ce manuel, vous pouvez communiquer avec Michelle Beaulieu, l'adjointe aux ressources humaines en composant le 705.670.2166.

Nous désirons vous remercier de nous faire don de votre temps. C'est avec plaisir que nous vous accueillons parmi notre équipe.

Vous trouverez sans doute plaisir et satisfaction dans la réalisation de vos nouvelles responsabilités. Le bénévolat aide à améliorer la qualité de vie des gens et à bâtir des collectivités saines. Au Centre de santé communautaire du Grand Sudbury, nous sommes conscients de la valeur du geste que vous posez aujourd'hui. Nos bénévoles contribuent grandement à la qualité de nos programmes et de nos services.

En vous joignant à notre équipe, vous comptez parmi les partenaires qui facilitent notre tâche qui est d'assurer la santé de la communauté francophone.

Nous comptons sur vous et nous vous remercions encore une fois pour votre contribution active.

## LE PORTRAIT DU BÉNÉVOLE

### C'est quoi un bénévole au CSCGS?

Au CSCGS, un bénévole c'est une personne dévouée qui, par le don de son temps, répand son énergie, partage ses talents et nous aide à offrir un service exceptionnel. C'est une ressource humaine qui répond à certains besoins de la communauté en visant l'amélioration de la qualité de vie.

Les bénévoles font partie de la force humaine qui, par un simple geste de bonté, peuvent changer le monde. Cette force est très présente au CSCGS.

## **Pourquoi faire du bénévolat?**

Le bénévolat est une excellente façon de :

- s'impliquer dans sa communauté francophone
- faire bon usage de son temps libre
- rencontrer de nouvelles connaissances
- cultiver sa croissance personnelle
- acquérir de nouvelles expériences
- affronter un nouveau défi
- se sentir bien et de renforcer son estime de soi
- partager ses connaissances et ses expériences
- garder sa bonne santé
- faire une différence
- avoir du plaisir en français

Le bénévolat... un moyen de découvrir des nouveaux centres d'intérêt.

Le CSCGS offre un choix varié d'expériences et de types d'engagement qui visent les déterminants sociaux de la santé. En voici quelques-uns :

- cercle d'amitié
- Clinique du coin
- cuisine communautaire
- animation de groupe (tricot, couture, ordinateur...)
- troupe de théâtre
- 40 heures de bénévolat (élèves du secondaire)
- activités spéciales

# SECTION 1

## À PROPOS DU CSCGS

Le CSCGS offre gratuitement une variété de services et de programmes reliés à la santé physique et mentale pour tous les résidents francophones du Grand Sudbury. Le CSCGS est un milieu inclusif et travail de près avec les nouveaux arrivants. Le CSCGS est présent dans les communautés de Gogama, Rayside-Balfour, Sudbury et Vallée-Est.

### Quelques programmes offerts au CSCGS

Le CSCGS offre un grand nombre de programmes et de services gratuits dans ses différents sites, tels que:

#### Programmes:

- exercices variés, yoga et méditation
- GPS et géocache
- bénévolat
- activité physique pour immigrants francophones
- troupe de théâtre
- dîner communautaire
- estime de soi
- ateliers / présentations
- café sociaux
- P.I.E.D. (prévention de chute)
- artisanat, couture, peinture et courtpointe

#### Services:

- soins de santé primaires
- travail social
- nutrition
- soins infirmiers

### Notre vision

La vision du Centre de santé communautaire du Grand Sudbury est :

Une communauté francophone en santé.

### Notre mission

Le Centre de santé communautaire du Grand Sudbury œuvre à améliorer, maintenir et rétablir la santé et le bien-être de tous les francophones.

### Notre gouvernance

La philosophie et la vision du CSCGS ont peu de signification s'ils ne reflètent pas les besoins et les attentes des gens de la communauté. C'est un principe fondamental du CSCGS que ceux pouvant être affectés par ses décisions puissent avoir une voix dans le processus politique du CSCGS.

Le conseil d'administration du CSCGS est responsable de toutes les décisions sans appel de l'organisation. Il a aussi la responsabilité légale du CSCGS, de ses politiques de

gouvernance, de la surveillance de ses opérations et de sa planification financière.

Notre conseil d'administration est composé de représentants de la communauté du Grand Sudbury qui sont élus par les membres du CSCGS lors de l'assemblée générale annuelle.

## HISTORIQUE

- 1990** Annonce du financement d'une étude de faisabilité pour déterminer le besoin d'un centre de santé
- 1991** Incorporation du Centre de santé communautaire Sudbury Inc. (CSCS)
- 1993** CSCS reçoit une somme de 10 000\$ pour financer un plan de promotion, la conception graphique d'un logo, l'achat d'un kiosque portatif et l'impression d'outils de communication
- 1994** Première assemblée générale annuelle
- 1994** (28 février) – Embauche de la première directrice générale – Juliette Denis
- 1994** (2 octobre) – Le Centre de santé communautaire Sudbury Inc. devient le Centre de santé communautaire de Sudbury qui sera le nom officiel jusqu'en 2009
- 1995** (16 janvier) – Première embauche de l'équipe du CSCS
- 1996** (février) – Début de la programmation multiculturelle
- 1996** (5 décembre) - Ouverture officielle du site principal au 19, chemin Froad
- 1996** (septembre) – Ouverture du point de service à Chelmsford
- 1996** Embauche d'une nouvelle directrice générale – France Gélinas
- 1997** Début des programmes des centres de jours à Sudbury, Chelmsford, Azilda et Hanmer
- 1997** (mars) – Ouverture du point de service à Hanmer
- 1997** (21 octobre) – Dévoilement de la mascotte « le castor »
- 1998** Rénovations des locaux à Hanmer
- 1999** Début de la programmation de la petite enfance
- 1999** (8 mars) – Début de la programmation jeunesse qui inclut l'ouverture d'un des premiers parcs en skate dans la ville du Grand Sudbury au parc Ryan Heights
- 2000** Ouverture des points de services à Noëlville et St-Charles

- 2000** Annonce que le Centre va recevoir du financement pour les satellites de Rayside-Balfour et Vallée-Est
- 2001** (31 janvier) – Première convention collective est signée
- 2001** Ouverture du programme « La clinique du coin »
- 2001** Ministère de la santé modifie l'entente budgétaire, exigeant des services bilingues aux sites de Hanmer et de Chelmsford
- 2001** (décembre) – Proposition pour négociations d'un site satellite permanent complet à Chelmsford
- 2004** (juin) – CSCS parraine le Centre de soins infirmiers de Gogama
- 2005** (11 mars) – Désignation unilingue francophone du CSCS
- 2006** CSCS célèbre son 15e anniversaire
- 2006** (12 mai) – Clinique du coin emménage dans de nouveaux locaux au 344, rue Elgin
- 2007** (avril) – la Centre de soins infirmiers devient officiellement le Centre de santé communautaire de Sudbury-Est
- 2007** (13 juillet) – Ouverture officielle de la salle communautaire de Chelmsford
- 2007** (décembre) – Denis Constantineau est embauché comme directeur général du CSCS
- 2009** Centre de santé communautaire de Sudbury devient le Centre de santé communautaire du Grand Sudbury
- 2012** Déménagement du site de Vallée-Est dans ses nouveaux locaux, rue Emily
- 2014** CSCGS reçoit sa désignation sous la Loi sur les services en français
- 2015** (juin) – Ouverture officielle des salles rénovées au sous-sol du site de Sudbury
- 2015** (juin) – CSCGS reçoit son agrément du Centre canadien de l'agrément
- 2016** CSCGS célèbre son 25e anniversaire

# LES DÉTERMINANTS SOCIAUX DE LA SANTÉ

Le CSCGS appuie la définition de la santé de l'Organisation mondiale de la santé: « La santé est un état complet de bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». Le CSCGS utilise une approche axée sur les déterminants de la santé.

le niveau de revenu et le statut social

les réseaux de soutien social

l'éducation et l'alphabétisme

l'emploi et les conditions de travail

les environnements sociaux

les environnements physiques

les habitudes de santé

la capacité d'adaptation personnelle

le développement de la petite enfance

le patrimoine biologique et génétique

les services de santé

le sexe

la culture

## SECTION 2

# LE BÉNÉVOLE AU CSCGS

### Notre philosophie du bénévolat

Nous croyons qu'il est important pour le bénévole de se sentir respecté et apprécié afin de rester motivé. Ceci est la base d'une relation productive et harmonieuse.

### Notre rôle est d'aider le bénévole à bien exécuter ses tâches en :

- lui fournissant une formation adéquate;
- lui assurant un milieu sain et sécuritaire;
- le motivant et l'appuyant;
- l'accompagnant et le guidant;
- le remerciant et en reconnaissant sa contribution.

Nous reconnaissons les valeurs et les avantages associés au bénévolat et nous croyons que le bénévole doit profiter de l'expérience autant que nous.

Alors que le personnel rémunéré offre des programmes et services essentiels, le bénévole offre du soutien à notre programmation. Ce service précieux permet un partage de connaissances, d'expériences et de compétences et nous garde bien ancré dans la communauté.

Nous croyons aussi que le bénévole s'engage afin de retirer du geste une expérience enrichissante.

### Nos attentes

Avant tout, on s'attend à ce que vous reconnaissiez que votre rôle est important et que votre énergie et vos talents sont consacrés à l'accomplissement de notre mission.

On s'attend aussi à ce que vous :

- profitez de la formation offerte afin de vous permettre de vous épanouir et de grandir;
- soyez fiable, mature et respectueux de votre engagement et fier de l'accomplissement de vos tâches;
- soyez loyal envers notre organisme et notre personnel.



## Être bénévole au CSCGS

### Rôle du bénévole et description de tâches

Votre engagement, comme bénévole, comporte également des responsabilités. La pratique du bénévolat au CSCGS est un engagement à respecter les critères de base essentiels suivants:

- comprendre et appliquer la mission et la structure du CSCGS;
- remplir vos formulaires d'inscription
- comprendre la nature et les limites de vos fonctions;
- accomplir vos tâches comme demandé;
- agir avec honnêteté et loyauté;
- respecter la confidentialité reliée à vos tâches;
- respecter la clientèle, les employés et l'ensemble des bénévoles;
- accepter d'être encadré ou supervisé par une personne responsable;
- participer à la formation offerte par l'organisme;
- compléter un sondage de satisfaction une fois par année;
- participer aux rencontres de bénévoles;
- informer votre responsable si le type de bénévolat effectué ne correspond pas à vos attentes ou à vos capacités.

Comme bénévole vous devez aussi éviter les sources de conflit d'intérêts ou les situations pouvant nuire au CSCGS telles que :

- accepter une rémunération pour vous ou pour d'autres personnes;
- demander à la clientèle du CSCGS ou accepter de sa part de l'argent ou des faveurs qui vous avantageraient personnellement;
- promouvoir vos activités professionnelles ou celles de votre entreprise;
- débattre vos opinions ou vos convictions personnelles lorsque vous représentez le CSCGS;
- utiliser à des fins personnelles des biens ou des services appartenant au CSCGS;
- profiter de votre situation pour favoriser un membre de votre famille.

---

---

# Charte des droits des bénévoles

1. **LE DROIT D'ÊTRE TRAITÉ COMME UN COLLÈGUE** avec ses talents, ses compétences et ses responsabilités.
2. **LE DROIT À UNE AFFECTATION QUI LUI CONVIENT**, avec une description de tâches claires et en tenant compte de sa pertinence, de ses qualifications, de son expérience de vie et du temps disponible.
3. **LE DROIT D'ÊTRE PRÉPARÉ À SES FONCTIONS** à l'aide de séances d'orientation et de formation planifiées de manière réfléchie et efficacement présentées.
4. **LE DROIT À UNE FORMATION CONTINUE DANS LE CADRE DE SON TRAVAIL**, avec un suivi de la formation initiale pour l'informer des nouveautés et de la formation menant à plus de responsabilités.
5. **LE DROIT À UN ENCADREMENT, UNE SUPERVISION ET UNE RECONNAISSANCE DE QUALITÉ** de la part d'une personne d'expérience, patiente et bien informée, réfléchie, et en mesure de consacrer le temps nécessaire pour guider le bénévole.
6. **LE DROIT À DES PROMOTIONS ET À DES EXPÉRIENCES VARIÉES** par l'avancement vers des tâches nécessitant plus de responsabilités et par le transfert d'une activité à une autre ou à des projets spéciaux.
7. **LE DROIT D'ÊTRE ENTENDU**, de participer à la planification, de se sentir à l'aise de formuler des suggestions et de voir ses opinions respectées.

---

---

Source : «MANUEL D'INFORMATION POUR LES BÉNÉVOLES» du Centre de santé communautaire du Nipissing Ouest

# SECTION 1

## ORIENTATION ET FORMATION

### Séance d'orientation

Une séance d'orientation sera offerte aux bénévoles avant le début des tâches. La séance porte sur la nature du CSCGS, sa mission, sa vision, ses politiques et ses procédures. Vous recevrez aussi, au besoin, une formation adéquate vous permettant d'accomplir vos tâches. La durée de la séance d'orientation dépend de la complexité des tâches à accomplir.

### Lieu de travail

Avant votre entrée en fonction, lors de votre orientation, vous recevrez des consignes et directives afin de vous permettre d'accomplir vos tâches de façon efficace et sécuritaire. Vous recevrez aussi des consignes claires si vous avez à utiliser le téléphone, l'imprimante ou l'ordinateur.



Tous nos édifices sont munis d'un système d'alarme. Si vos tâches doivent être accomplies en dehors des heures d'ouverture, vous recevrez les directives appropriées pour vous permettre l'accès au CSCGS.

### Accessibilité – service à la clientèle

Savoir interagir et communiquer avec les personnes handicapées constitue une partie importante de la prestation des services à notre clientèle. Parfois la meilleure approche consiste à demander à la personne quel est le meilleur moyen de communiquer avec elle. En tant que bénévole du CSCGS on vous demande de suivre une formation sur l'accessibilité. Certains d'entre vous ont possiblement suivi une telle formation ailleurs. Si tel est le cas, on vous demande de nous soumettre une preuve. Ceci va nous permettre d'insérer la preuve dans votre dossier de bénévole.

### Révision des attentes et des besoins

Si vous avez des inquiétudes concernant les attentes de votre travail ou vos besoins, on vous demande de communiquer avec l'employé qui vous encadre pour en discuter. Si après cette rencontre vous avez encore des inquiétudes, vous pouvez faire appel à Michelle Beaulieu.

### Absence

Si vous devez vous absenter, on vous demande de contacter le CSCGS. Vous trouverez en annexe les numéros de téléphone de chacun des points de services du CSCGS.

## Formation continue

Le CSCGS développe des programmes de formation axés sur l'évolution des capacités et des compétences visant à favoriser l'autonomie, la motivation et le développement personnel. Voici des exemples de formation offerte à nos bénévoles : l'accessibilité pour les personnes avec besoins spéciaux, la gestion de crise, la salubrité des aliments et pour les animateurs qui travaille hors site ou en dehors des heures d'ouverture du CSCGS, la réanimation cardio-respiratoire (RCR).

# SECTION 2

## PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

### Renseignements personnels

Nous conservons un dossier pour chaque bénévole qui œuvre au sein de notre agence. Ce dossier comprend, entre autres : le formulaire d'inscription, la vérification du casier judiciaire, les formations, les prix et les reconnaissances reçus ainsi que les heures de bénévolat compilées. Ces dossiers sont sujets aux mêmes procédures de confidentialité accordées aux dossiers des membres du personnel.

### Vérification du casier judiciaire

Certains nouveaux bénévoles doivent fournir, avant d'entreprendre leurs fonctions, une vérification du casier judiciaire obtenu dans les derniers douze (12) mois.

- Les animateurs de programmes;
- Les bénévoles qui ont la possibilité d'être seuls avec des clients dans des situations vulnérables;
- Autres bénévoles, à la discrétion du CSCGS.

La personne doit initialement défrayer le coût de cette vérification. Si la personne est acceptée comme bénévole au CSCGS, le montant lui est alors remboursé.

Lors du renouvellement de son statut de bénévole, aux trois ans, le formulaire de « Mise à jour – vérification du casier judiciaire » doit être signé. À défaut de remettre le formulaire complété, le bénévole est automatiquement relevé de ses fonctions.

### Confidentialité

Les bénévoles au CSCGS, tout comme les employés, sont tenus de ne jamais divulguer des renseignements confidentiels des clients, des collègues et des bénévoles acquis au cours de leurs fonctions. Ses renseignements comprennent des éléments comme l'adresse, le numéro de téléphone, les détails de santé d'un autre bénévole, d'un client ou d'un employé du CSCGS.

## **Prise de photos**

À l'occasion de certaines activités, des photos sont prises. Par la suite, ces photos sont offertes aux participants ou compilées dans un album et gardées au CSCGS. Ces photos peuvent servir pour des fins publicitaires. Il est important de nous aviser s'il y a un changement à votre consentement à ce sujet.

## **Déclaration d'engagement**

Votre inscription de bénévolat au CSCGS est valide pour une période de trois (3) ans. Vous acceptez la responsabilité de nous faire parvenir les changements à vos renseignements personnels et aussi de nous aviser s'il y a des changements à votre casier judiciaire. Si vous décidez de terminer votre engagement comme bénévole au CSCGS avant l'écoulement de vos trois années d'engagement, veuillez nous aviser afin que nous puissions fermer votre dossier.

Le processus d'inscription est renouvelé tous les trois ans.

## **Résolution de conflits**

Le CSCGS vise créer un milieu respectueux pour les clients, les bénévoles, les stagiaires et les employés. Cependant, comme dans tout milieu de travail, il peut survenir des frustrations et des conflits entre individus. En cas de conflit, vous êtes encouragés à approcher l'autre parti directement afin de résoudre à l'amiable la situation. Si ceci n'est pas possible, communiquez avec l'employé qui vous encadre au CSCGS ou Michelle Beaulieu. Ceux-ci vont évaluer la situation et tenter de résoudre le problème de sorte que la solution soit acceptable pour tous. Si la situation n'est toujours pas réglée, on en discute avec la direction générale. La direction générale rencontre ensuite les individus concernés afin de les aider à trouver une solution. Au besoin, la direction générale peut faire appel aux services de professionnels externes dans le but de résoudre la situation.

L'objectif est de vous assurer un milieu de travail sécuritaire et plaisant.

## **Mesures disciplinaires et renvoi d'un bénévole**

Les services d'un bénévole peuvent être interrompus si le bénévole ne respecte pas la vision, la mission, les politiques ou les procédures du CSCGS. L'objectif premier d'une mesure disciplinaire est d'inciter le bénévole à corriger un comportement ou une conduite jugée inacceptable. Si le bénévole est en désaccord avec la mesure disciplinaire ou la décision du renvoi, il peut faire appel à la direction générale.

## **Personnes autorisées à parler au nom du CSCGS**

La présidence du conseil d'administration et la direction générale sont les seules personnes autorisées à parler au nom du CSCGS. Celles-ci peuvent déléguer cette responsabilité dans des cas spécifiques.

## **Conflit d'intérêts**

Être en conflit d'intérêts signifie qu'une personne peut retirer des bénéfices financiers ou personnels grâce à son implication dans l'équipe des bénévoles. Toute personne en conflit

d'intérêts se verra refuser toute occasion de faire du bénévolat.

Le bénévolat au CSCGS ne donne aucun privilège ou droit à un individu face à un poste rémunéré affiché au CSCGS, qu'il soit similaire ou non à l'affectation du bénévole. Si un bénévole obtient un poste au CSCGS, les heures ou le temps consacré comme bénévole ne peuvent pas être utilisés pour accumuler de l'ancienneté ou comme période de probation.

### **Code vestimentaire**

En tant que bénévole, vous représentez le CSCGS au même titre que les employés et comme eux vous devez présenter une image convenable aux clients et à la communauté. Portez des vêtements confortables et convenables aux tâches que vous avez à accomplir.

### **Compilation des heures de bénévolat**

Annuellement on vous demandera de nous faire parvenir vos heures de bénévolat accomplies au cours de l'année.

## **SECTION 3**

# **SANTÉ ET SÉCURITÉ**

Le CSCGS s'engage à fournir un milieu de travail sain et sécuritaire pour tous. Comme bénévole, vous avez aussi la responsabilité de vous assurer de travailler de façon à éviter des situations à risque et de suivre les politiques et procédures de CSCGS.

### **Discrimination et harcèlement**

Vous avez droit à un milieu de travail harmonieux, respectueux et sans violence, discrimination ou harcèlement par rapport à la race, croyances, âge ou orientation sexuelle tel que décrit dans les politiques **SST-V1 Violence, harcèlement et discrimination en milieu de travail**. De même, vous devez contribuer à créer un tel milieu. Si vous ressentez qu'il y a discrimination ou harcèlement à votre endroit, vous devez immédiatement communiquer avec l'employé qui vous encadre qui prendra immédiatement des mesures pour remédier à la situation. Également, si vous êtes trouvé coupable de tels actes, vous recevrez une lettre vous remerciant de vos services.

### **Identification d'incident ou de situation à risque potentiel**

Dans tous les cas où une personne (p. ex, bénévole ou client) est blessée, ou s'il y a un risque de blessure il faut s'assurer de suivre les procédures décrites dans la politique **SST-R2 Identification d'incident ou de situation à risque potentiel** et de remplir le formulaire approprié soit «**rapport d'incident et de blessure**» ou «**rapport de situation à risque potentiel**». Ces formulaires vous sont remis lors de votre orientation et ils se trouvent dans le cahier de communication désigné aux bénévoles.



Il est aussi important de noter que tout incident de vol ou de vandalisme au CSCGS impliquant un bien étant la propriété du CSCGS ou d'un individu doit être rapporté à un membre de la gestion dès que possible. Vous êtes responsable de conserver vos biens personnels en lieux sûrs. Le CSCGS n'est pas responsable des biens personnels des individus.

## Parfums

Le CSCGS vise à assurer à ses employés, ses clients, ses bénévoles, ses stagiaires et le public un milieu non parfumé. Les personnes souffrant notamment d'allergies ou d'asthme rapportent que certains parfums, même en très petites quantités, peuvent déclencher une crise.

Le CSCGS demande qu'un parfum ne puisse être perceptible à plus d'une longueur de bras de la personne qui le porte.

## Vaccination antigrippale

Le CSCGS veille à la santé de sa clientèle, de son personnel, de ses bénévoles, de ses stagiaires et de la communauté. Afin de contribuer à la santé globale de la communauté, il incombe aussi aux bénévoles de prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter de transmettre la grippe.

Vacciner le personnel, les clients, les stagiaires et les bénévoles est une mesure efficace pour prévenir la propagation de la grippe, les éclosions de la grippe et les décès connexes. Règle générale, la saison de la grippe s'étend de novembre à avril. Le vaccin anti-grippale est fortement recommandé pour tous, sauf en présence d'une contre-indication médicale.

## Plan d'urgence

Les trousse d'urgences, les sorties, l'emplacement des extincteurs, les alarmes du site où vous travaillez vous seront partagés lors de votre session d'information par l'employé qui encadre votre travail au CSCGS.



## Plan d'évacuation

Le comité mixte de santé et sécurité au travail (CMSST) a développé un plan d'évacuation pour chacun de ses sites. Ceux-ci sont affichés à chaque sortie du CSCGS. En cas d'urgence les bénévoles doivent d'abord voir à leur propre sécurité et ne jamais encourir de risques inutiles. On s'attend à ce que tous les bénévoles quittent l'immeuble par la sortie de secours la plus proche et se rendre au lieu de rassemblement indiqué dans le plan du site en question.

L'on s'attend à ce que tous les animateurs de programmes s'assurent d'avoir leurs feuilles de présence avec eux afin de pouvoir les remettre au coordonnateur d'évacuation à leur arrivée au lieu de rassemblement.

## Bouton d'urgence

Chaque salle où on accueille de la clientèle est munie d'un bouton d'urgence. Pour activer le bouton d'urgence, il faut le tenir pour au moins 3 secondes afin de déclencher une alarme qui sonne à un panneau central. Au son de l'alarme, les employés se rendent au panneau qui indique l'emplacement de la salle où a lieu l'urgence.

# SECTION 6

## SOUTIEN

### Appréciation de rendement

L'appréciation de rendement est un processus continu qui revêt un caractère positif qui encourage les bénévoles à atteindre leur plein potentiel en identifiant les forces et les occasions de développement. Ce dernier se déroule de façon informelle soit par les commentaires recueillis lors des sondages de satisfaction ou à l'intérieur des rencontres avec les bénévoles.

### Demande d'achat

Vous pouvez faire demande pour des fonds pour acheter des matériaux pour un programme que vous offrez au CSCGS. Vous devez cependant faire demande avant d'acheter le matériel. Vous n'avez qu'à demander à l'employé qui vous encadre, pour le formulaire de demande et le compléter (ce n'est pas compliqué). Par la suite, nous vous indiquerons si nous avons l'argent dans le budget pour faire l'achat. Il est possible que le CSCGS fasse l'achat directement étant donné que nous avons parfois des rabais chez certains fournisseurs.



Comme vous pouvez comprendre, le budget du CSCGS (comme les budgets un peu partout) est limité. Nous voulons nous assurer que nous sommes en mesure de mettre à votre disposition ce dont vous avez besoin pour bien faire votre travail tout en assurant une bonne gestion financière du CSCGS.

### Stationnement au CSCGS

À Vallée-Est et à Chelmsford, le stationnement est gratuit et situé à proximité de l'édifice.

Au site de Sudbury, vous pouvez utiliser le stationnement à côté de l'édifice, accès chemin Froad. Le stationnement est gratuit, mais limité.



Les personnes avec besoins spéciaux qui ont un permis de stationnement valide du Ministère des Transports visible dans leur véhicule peuvent stationner gratuitement, pendant un maximum de (4) quatre heures au plus, aux parcomètres



en bordure de la rue.

Soyez avisés que le stationnement du Shopper's Drug Mart, chemin Froot à Sudbury est réservé seulement aux clients de la pharmacie pendant qu'ils sont à la pharmacie.

L'usage du stationnement est contrôlé et une contravention sera donnée si vous l'utilisez pour venir au centre. Le CSCGS ne rembourse pas les frais de contravention.

### **Assurances (biens du CSCGS)**

Le CSCGS veille à ce que les bénévoles soient assurés pendant qu'ils agissent au nom du Centre de santé communautaire du Grand Sudbury.

L'équipement du CSCGS prêté aux bénévoles (tel qu'un appareil vidéo) est couvert par la police d'assurance du CSCGS. Si un bénévole décide de se servir de son équipement personnel, il doit avoir ses propres assurances.

### **Communication**

Toute information pertinente à l'exécution de vos tâches vous est transmise par l'employé qui vous encadre et par Michelle Beaulieu.

Au besoin, la direction générale publie un communiqué (Plume de Denis – bénévole). Cet outil de communication a pour but de vous partager des informations au sujet du CSCGS ainsi que des changements ou des détails qui vous concerne comme bénévole.

La langue de communication au CSCGS est en tout temps, le français.

### **Plaintes**

Le CSCGS considère avec attention et respect toutes les plaintes formulées par le public dans le but d'améliorer la qualité de ses services. Référez-vous au *dépliant* « *Vous avez une plainte...* » pour en connaître davantage. Ce dépliant peut être retrouvé sur le site web du CSCGS ou dans toutes nos salles d'attente.

### **Site web du CSCGS**

Afin de maintenir une ligne de communication ouverte et encourager le sens d'appartenance, une section du site web est dédiée aux bénévoles du CSCGS. Vous pouvez consulter : [www.santesudbury.ca](http://www.santesudbury.ca)

### **Reconnaissance**

Le CSCGS valorise la contribution des bénévoles et prend des mesures annuellement pour les reconnaître et les remercier.

# NOS POINTS DE SERVICES

## **Sudbury**

19, chemin Frood,  
Sudbury (Ontario) P3C 4Y9  
Téléphone : 705.670.2274  
Téléphone communautaire : 705.670.2166  
Télécopieur : 705.670.2277

## **Chelmsford**

26, rue Main Est,  
Chelmsford (Ontario) P0M 1L0  
Téléphone : 705.855.1513  
Téléphone communautaire : 705.855.8084  
Télécopieur : 705.855.2510

## **Vallée-Est**

688, rue Emily  
Hanmer (Ontario) P3P 1E4  
Téléphone : 705.969.5560  
Télécopieur : 705.969.1402

## **Clinique du coin**

344, rue Elgin, 2e étage,  
Sudbury (Ontario) P3E 3N9  
Téléphone: 705.673.3721 ou 705.673.8317  
Télécopieur: 705.673-8508

## **Centre de soins infirmiers de Gogama**

15-A, rue Low, Boîte 21  
Gogama (Ontario) P0M 1W0  
Téléphone: 1.705.894.2005  
Télécopieur: 1.705.894.2782