

# GUIDE DES BÉNÉVOLES



3535 avenue du Parc, Montréal/Tiohtià:ke, QC, H2X 2H8

<http://opendoortoday.org>

<http://facebook.com/opendoormtl>

# Table des matières

Mot de la directrice générale .....	3
Présentation des différents postes.....	4
<b>Accueil</b> .....	4
<b>Cuisine</b> .....	5
<b>Buanderie</b> .....	6
<b>Plancher</b> .....	7
Code d'éthique .....	8
Annexe 1 - Protocole Covid-19.....	8
<b>Liens utiles</b>	
Consignes sanitaires :	
<a href="https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/informations-generales-sur-le-coronavirus/#c53182">https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/informations-generales-sur-le-coronavirus/#c53182</a>	
Port du masque :	
<a href="https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-210-41W.pdf">https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-210-41W.pdf</a>	
Outil d'autoévaluation de la COVID-19 :	
<a href="http://quebec.ca/decisioncovid19">http://quebec.ca/decisioncovid19</a>	

# Mot de la directrice générale

La Porte Ouverte Montréal / The Open Door Montreal (TODM) est un centre de jour pour personnes en situation d'itinérance, ou à risque de le devenir. L'équipe de l'organisme accueille en moyenne une centaine de personnes par jour qui viennent chercher de la nourriture, un endroit calme et sécuritaire pour dormir, la possibilité de prendre une douche, de trouver des vêtements adéquats ou encore de faire leur lavage sans frais. Des ordinateurs et un téléphone leur permettent de faire des démarches, comme la recherche de logement, ou simplement de rester en contact avec des membres de la famille et des ami-es qui demeurent loin.

J'aime croire que les personnes qui utilisent nos services viennent d'abord et avant tout pour le sentiment de sécurité que procure notre centre, mais aussi celui d'être accepté-e, reconnu-e et traité-e avec dignité, peu importe leur état. La défense des droits et l'accessibilité des ressources sont au coeur de nos interventions quotidiennes.

Une équipe d'intervenant-es psychosociales est sur place en tout temps pour offrir accueil, écoute, intervention psychosociale, références, accompagnement et suivi.

Nous recevons également de nombreux/euses partenaires qui apportent leur expertise et ajoutent à la valeur de notre organisation. Les personnes qui nous fréquentent peuvent ainsi trouver de l'aide dans toutes les sphères de leur vie.

On ne soulignera jamais assez l'importance des bénévoles, comme vous, qui participent quotidiennement à notre bon fonctionnement. C'est grâce à votre implication que notre mission envers des personnes vivant une période de précarité peut se concrétiser.

L'équipe est très reconnaissante de l'immense quantité de travail que vous faites et vous en remercie.

Je tiens à vous remercier personnellement pour votre implication dans nos activités quotidiennes.



Mélodie Racine  
Directrice générale

# Présentation des différents postes

Vous trouverez ci-dessous une brève description de chacun des postes ainsi que quelques informations de base. Une description détaillée des tâches est disponible dans le document « Liste des tâches ».

## Accueil

Les bénévoles au bureau d'accueil sont à l'entrée du centre et accueillent les usagers/ères. Leurs tâches incluent notamment la présentation du centre et de nos différents services, la prise de commande pour la buanderie et la distribution des vêtements, la gestion de l'horaire des douches et des ordinateurs, etc.

1. À l'accueil, il est important de saluer les personnes qui arrivent et vérifier si elles/ils se lavent les mains (eau et savon ou gel désinfectant) et portent un masque. Il faut leur proposer un masque si elles/ils n'en ont pas (svp vous désinfecter les mains avant de toucher aux masques).
2. Si quelqu'un ne veut pas mettre de masque, se laver les mains ou hausse le ton, ne vous interposez pas. Demandez à un-e intervenant-e de venir vous voir, expliquez la situation et laissez-les gérer la suite.
3. Si vous faites du bénévolat pour une longue période, essayez d'apprendre le nom des personnes que vous voyez régulièrement. Ça vous aidera à établir un lien avec elles/eux, en plus de faciliter la distribution des vêtements, la gestion des douches et des ordinateurs, etc.
4. Il est important de se rappeler que, malheureusement, nous ne pouvons répondre à toutes les demandes. Si nous n'avons pas l'item demandé ou le style souhaité, ne vous en faites pas. (Vous pouvez parfois proposer 2 choix pour faciliter les choses, mais sans plus.)
5. Avant de quitter, merci de vous assurer que tout est prêt pour la prochaine personne qui fera l'accueil (paniers de t-shirts et autres remplis, pliés et classés, items d'hygiène corporelle en quantité suffisante, etc.). Tout avoir sous la main à l'ouverture permet de réduire les irritants dans les interactions avec les usagers/ères.

# Cuisine

Les bénévoles en cuisine assurent autant la préparation que le service des repas, ainsi que le nettoyage des surfaces et de la vaisselle.

1. Le service du petit déjeuner débute à 7h00, le dîner à 11h30 et le souper à 16h30. Assurez-vous d'être prêt-e à l'heure, et de commencer après l'annonce des intervenant-es.
2. Lors du service des repas, la rapidité et l'efficacité sont une priorité.
  - Idéalement, le plateau pour un-e usager/ère est prêt lorsqu'il/elle se présente devant vous, il ne reste qu'à y ajouter le breuvage.
  - Les plateaux pour le dîner et le souper sont servis "tels quels"; les usagers/ères ne peuvent modifier ce qu'ils contiennent (ex: enlever des légumes, ajouter de la sauce, etc.)
3. Afin de faciliter le service et de ne pas finir trop tard, la vaisselle doit être lavée au fur et à la mesure (idéalement).
  - Les tasses et les bols sont à laver en priorité puisque nous en manquons plus rapidement.
  - La vaisselle doit d'abord être lavée dans l'évier, puis passée dans le « lave-vaisselle » afin de la stériliser. (Pendant le service, une personne s'occupe des deux tâches. Lorsque le service est terminé et/ou que quelqu'un est disponible, cette tâche se fait en équipe).
4. Il est important de garder la cuisine propre et de nettoyer les surfaces au fur et à la mesure.
  - D'abord, nettoyer la surface avec un linge propre et de l'eau savonneuse.
  - Ensuite, vaporiser du désinfectant et essuyer avec un linge sec.
5. Il est important de respecter les heures de services des repas. Au besoin, il y a des verres d'eau à l'accueil et des sandwiches pour emporter en après-midi. Si les usagers/ères ont besoin d'autre chose, référez-les aux intervenant-es.

# Buanderie

Les bénévoles en buanderie s'occupent de laver, sécher, plier, classer et ranger les vêtements, en plus de préparer les commandes faites par les usagers/ères au bureau d'accueil.

1. Il est important de référer toute demande à l'accueil et de ne rien donner aux usagers/ères directement.
2. Il est important de plier et ranger les vêtements selon la méthode de classement en place. En cas de doute, demandez à la personne responsable de l'accueil ou laissez les vêtements sur la table.
3. Toujours mettre des gants avant de toucher aux vêtements sales puis les jeter avant de toucher à autre chose. Avant de remplir les laveuses, s'assurer qu'il n'y a rien dans les poches (attention aux objets tranchants), dérouler les bas, jeter les morceaux de savon parfois laissés à l'intérieur des serviettes, etc.
4. Ordre de priorité pour le lavage:
  - Sacs en filet des usagers/ères  
Les laver en premier dès qu'on en reçoit et dans l'ordre où ils arrivent.  
Merci de vérifier qu'ils soient bien fermés et de ne pas les ouvrir.
  - Serviettes et vêtements humides;
  - Vêtements secs;
  - Souliers et autres (laver les souliers séparément, ne pas les mettre dans la sècheuse).
5. Assurez-vous que les vêtements soient complètement secs avant de les sortir de la sècheuse. Lorsque vous séchez les sacs en filet des usagers/ères, vérifiez que tout est sec, y compris les vêtements au centre.
6. Avant de partir l'après-midi et le soir, la buanderie doit être propre et rangée.
  - Tous les items humides (y compris les linges sales en cuisine et les serviettes des douches) doivent avoir été lavés.
  - Les items lavés doivent être secs ou dans la sècheuse, sans exception.
  - Idéalement, la table devrait être vide et les vêtements non sélectionnés par les usagers/ères rangés.

# Plancher

Les bénévoles sur le plancher sont en charge de l'entretien, du ménage et de la désinfection des surfaces dans le centre, à l'exception de la cuisine et de la buanderie.

Vous trouverez tout ce dont vous avez besoin pour le ménage dans la buanderie:

- Gants jetables (à porter en tout temps pour faire le ménage) dans l'étagère face aux laveuses;
- Les produits nettoyants prêts à être utilisés et les sacs poubelles (dans l'armoire en métal grise);
- Moppes, balais, seaux et torchons (à droite quand vous entrez, le seau bleu et la petite moppe bleue sont uniquement pour la cuisine);
- Les produits non dilués sont dans une cage fermée à clé. Au besoin, demandez au responsable des opérations ou de l'accueil de l'ouvrir et de diluer les produits pour vous;

De façon générale, gardez l'oeil ouvert pour ramasser ce qui traîne et utilisez votre logique pour gérer les priorités. C'est un poste où le sens de l'initiative est fort utile!

# Code d'éthique

## Confidentialité

- Je comprends que le nom, l'identité et toute autre information concernant les usagers/ères est confidentielle. En aucun cas je ne peux parler d'elles/eux ou révéler les y avoir vu-es.
- Si j'apprends quelque chose pouvant mettre la santé ou la sécurité de quelqu'un en danger, je m'engage à le rapporter immédiatement à un-e intervenant-e.
- J'accepte de ne révéler aucune information personnelle permettant aux usagers/ères d'entrer en contact avec moi à l'extérieur.

## Respect

- J'adhère au principe que chaque personne avec laquelle j'interagis est digne de respect. Je m'engage à agir de façon équitable, sans discrimination ni favoritisme, quelque soit la situation.
- Je m'engage à ne commettre ni tolérer aucune agression (physique, verbale, etc.) Si je me sens inconfortable dans une situation, je comprends que je peux me retirer et/ou demander le soutien d'un-e intervenant-e.
- Dans l'éventualité où je serais victime et/ou témoin d'une agression, de harcèlement, d'injustice ou autre et que je désire le rapporter de façon confidentielle, je sais que je peux communiquer avec Mélodie Racine (directrice@opendoortoday.org) ou Vanessa Gagnon (vanessag@opendoortoday.org), en personne ou par courriel.
- Je m'engage à faire les tâches au meilleur de mes capacités.
- Je m'engage à aviser dans un délai raisonnable si je ne peux me présenter.

## Limites

- Je comprends qu'il est interdit de vendre ou d'acheter quoi que ce soit aux usagers/ères, à l'intérieur et à l'extérieur du centre (à l'exception des œuvres d'arts, par l'intermédiaire d'un-e intervenant-e).
- En aucun cas je ne peux essayer de tirer profit, financièrement ou autre, de ma position en tant que bénévole.
- Je m'engage à ne pas consommer d'alcool et/ou de drogues, ni être sous l'influence de celles-ci, lorsque je suis à TODM.
- Je comprends que je ne peux rien prendre sans autorisation préalable (vêtements, nourriture, etc.) En cas de besoin, je vais demander aux intervenant-es.
- Je comprends que tout ce qui touche le suivi psychosocial n'est pas de mon ressort. Je m'engage à orienter les usagers/ères vers les intervenant-es dès que possible et à ne pas m'immiscer dans les interventions.

Prénom, Nom : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

# Annexe 1 - Protocole Covid-19

En ces temps particuliers, nos mesures d'hygiène et de sécurité doivent être renforcées. Lors de votre présence à TODM, nous vous demandons de respecter les consignes sanitaires émises par le gouvernement du Québec et ce, en tout temps.

- Lorsque vous arrivez, veuillez laver vos mains avec de l'eau et du savon (ou du désinfectant) pendant au moins 20 secondes.
- Fréquemment au cours de la journée, veuillez laver ou désinfecter vos mains de la même façon. Évitez de vous toucher le visage.
- En tout temps, veuillez porter un masque de procédure. Vous trouverez des masques de procédure à l'accueil, en cuisine et à la buanderie. Changez-le toutes les 3 ou 4 heures svp.
- Dans la mesure du possible, respectez la distanciation de 2 mètres. Pour cette raison, merci de ne pas être plus de 4 personnes à la fois en cuisine et 3 en buanderie.
- Si vous devez retirer brièvement votre masque de procédure (incluant pour boire de l'eau), assurez-vous d'être à 2 mètres de toute autre personne et d'en remettre dès que possible. Vous devez laver vos mains avant et après.
- La prise de repas ou de collation est possible dans la salle de réunion, une personne à la fois. Les surfaces doivent être désinfectées avant et après.
- Si vous toussiez ou vous éternuez, faites-le dans le creux de votre coude. Évitez les poignées de main.
- Si vous avez des symptômes ou si vous avez été identifié-e comme contact d'un cas confirmé de COVID-19, veuillez ne pas vous présenter au centre. Assurez-vous de suivre les recommandations du MSSS, puis nous aviser dès que possible de votre absence et de l'évolution de votre situation.

Ces mesures sont sujettes à changement. Merci de votre collaboration!

Prénom, Nom : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_