

# LE CH*h*INON

## Code d'éthique et guide à l'intention du personnel bénévole



## SOMMAIRE

Mot de bienvenue .....	3
Code d'éthique.....	4
Mission du Chaînon .....	4
Valeurs et principes fondamentaux .....	5
Règles de conduite de base .....	6
Politiques et procédures .....	7
Droits et responsabilités des bénévoles .....	10
Annexe A. Règles de confidentialité .....	11
Annexe B. Historique du Chaînon .....	12
Annexe C. Le Chaînon en quelques chiffres.....	14
Annexe D. Le bénévolat au Chaînon .....	15

## BIENVENUE AU CHAÎNON !

Fondée en 1932, l'Association d'entraide Le Chaînon existe depuis plus de quatre-vingts ans. Devenu la principale ressource d'hébergement pour femmes en difficulté au Québec, cet organisme issu de la communauté demeure centré sur sa mission initiale d'accueil inconditionnel des femmes en grande détresse.

À toute heure du jour et de la nuit, tout au long de l'année, les femmes peuvent venir frapper à sa porte et y obtenir de l'écoute et de l'aide.

Au fil des ans, l'organisation s'est acquis une notoriété enviable, devenant un service indispensable et une référence dans son domaine d'intervention.

Les bénévoles constituent la pierre angulaire de la maison d'hébergement. Sans l'engagement constant et généreux de gens de cœur, depuis le jour où Yvonne Maisonneuve, la fondatrice, ouvrait sa porte à Adèle Roy, la première femme aidée, l'œuvre que nous accomplissons n'existerait tout simplement pas.

Le Chaînon accorde une grande importance au bénévolat. C'est pourquoi nous parlons d'un **engagement sérieux**. Bien qu'aucun contrat formel ne soit signé, la fidélité des bénévoles contribue grandement à offrir des services de qualité à notre clientèle.

Le présent document s'adresse à nos généreux bénévoles. Ces personnes adhèrent au présent code d'éthique en faisant leurs, les valeurs et les principes fondamentaux propres au Chaînon.

Bienvenue à bord et merci d'être là... pour elles !

## CODE D'ÉTHIQUE

Notre code d'éthique se veut un moyen d'insuffler les valeurs fondamentales du Chaînon et de promouvoir des comportements qui répondent à des standards élevés d'intégrité et d'honnêteté.

Émanant d'abord d'une conscience constituée de **valeurs morales**, il va donc de soi que notre code d'éthique traite en grande partie de ces valeurs et des comportements au sein de l'organisation.

Puisque nous sommes une maison d'hébergement, la **confidentialité** y est essentielle à tous les niveaux, autant en ce qui concerne les résidentes que les bénévoles. Pour s'y sentir bien, les bénévoles doivent posséder une certaine ouverture d'esprit et porter les valeurs telles que l'accueil inconditionnel de la personne, la justice sociale, le respect, la reconnaissance et valorisation du potentiel des femmes et la solidarité.

## MISSION

Le Chaînon se reconnaît une mission d'accueil de l'autre, plus spécifiquement des femmes en difficulté et en besoin d'hébergement.

Nous offrons tous les jours, à 66 femmes, un milieu de vie sécuritaire, généralement de courte durée, ainsi qu'une aide et un accompagnement adaptés à leurs besoins, qui soutiennent leurs démarches, l'autonomie et leur pouvoir personnel et social.

De plus, notre œuvre rejoint chaque année des milliers de femmes en besoin d'assistance, même quand elles ne sont pas reçues en hébergement.

## PHILOSOPHIE DU CHAÎNON

Lors de la création du Chaînon, la fondatrice Yvonne Maisonneuve souhaitait accueillir les femmes démunies, en s'inspirant le plus près possible d'un **CHEZ SOI** ; que ces dernières soient reçues à titre d'invitées. Tout est donc mis en œuvre afin de leur offrir le meilleur, et ce, dans tous les secteurs de la maison.

Nos revenus proviennent essentiellement des ventes effectuées à notre boutique communautaire Le Magasin du Chaînon, de dons du public, du soutien financier de la communauté d'affaires ainsi que de fondations privées. De plus, des entreprises commerciales et des professionnels font régulièrement don de produits et de services.

Mentionnons que le Magasin du Chaînon répond en priorité aux besoins des résidentes et de la maison afin d'en faire un milieu confortable, accueillant et sécuritaire.

## VALEURS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX

Au Chaînon, nous accueillons une personne, non un problème. Les femmes en difficulté se trouvent au cœur des décisions à prendre et des pratiques à adopter.

Nous reconnaissons à chacun le droit à sa vie privée, au caractère confidentiel de ses renseignements personnels et le droit au respect.

Dans tout processus décisionnel, quel que soit le secteur, la personne bénéficiaire de nos services se trouve au centre des décisions à prendre et des pratiques à adopter.

Les personnes qui choisissent de s'impliquer au Chaînon à titre bénévole adhèrent aux principes fondamentaux de l'organisme et poursuivent un objectif commun de respect envers les résidentes :

- En les traitant avec dignité ;
- En respectant leur intimité ;
- En adoptant un langage empreint de respect et de sobriété ;
- En portant une attention particulière au bien-être des personnes ;
- En développant des comportements et des attitudes qui favorisent un environnement calme, chaleureux et sans jugement ;
- En reconnaissant le droit à la vie privée de toute personne.

## RÈGLES DE CONDUITE DE BASE

Nous avons le privilège de travailler ensemble dans une atmosphère où les comportements éthiques et l'intégrité sont de mise. L'équipe du Chaînon s'engage personnellement à honorer la réputation de l'organisation, à y contribuer et à la préserver en adhérant à ses politiques internes et à ses règles de conduite. La réputation et la réussite de l'organisation en dépendent.

### Code vestimentaire

Chaque membre du personnel doit adopter une tenue vestimentaire appropriée, convenable et décente : épaules, torse et dos sont couverts, jupes d'une longueur raisonnable, corsage discret et respectueux. Les bermudas à la hauteur du genou sont permis. Sont exclus les bustiers, les camisoles, les vêtements sans dos, déchirés ou les tenues de plage.

### Prévention de la violence

Le Chaînon n'accepte aucune forme de violence, de menace de violence ou d'intimidation dans ses établissements. Le vandalisme, le vol de biens ne sont pas tolérés.

### Téléphone et appareils électroniques

Les lignes téléphoniques du Chaînon sont principalement utilisées pour le travail. Un appel personnel doit être bref et discret. L'interurbain à des fins personnelles est défendu.

Dans le but d'offrir un service professionnel et de restreindre les dérangements, les appareils personnels (cellulaires, tablettes) doivent être éteints à l'arrivée et rangés dans les casiers.

### Consommation

Toute consommation de drogues et d'alcool est strictement interdite dans nos établissements. Seule la consommation modérée de boissons alcoolisées offertes lors d'activités spéciales est permise.

### Organisation sans fumée

Il est strictement interdit de fumer dans les établissements du Chaînon.

## POLITIQUES ET PROCÉDURES

### Assignation

Une rencontre d'information et d'orientation permet aux candidats bénévoles de connaître les exigences requises pour les tâches à accomplir. Par la suite, la coordonnatrice communique avec les bénévoles afin de valider si le contexte répond aux attentes des deux parties.

Après la première rencontre, les bénévoles intègrent le secteur choisi et débutent avec une formation équivalant à deux présences. Le coordonnateur ou la coordonnatrice du secteur voit à remettre toutes les informations nécessaires à la tâche ainsi qu'aux aspects techniques tels que les horaires, les absences, les vacances, etc.

La coordonnatrice au bénévolat demeure en lien avec chaque secteur et disponible au besoin. Après la formation initiale, celle-ci valide auprès de chaque bénévole l'intérêt de poursuivre à ce poste. Advenant que cette assignation ne soit pas satisfaisante ou si le travail n'est pas concluant, un changement pourrait être effectué vers un autre secteur, selon les besoins.

Le Chaînon se réserve le droit de mettre fin au bénévolat d'un individu si les personnes en autorité jugent que ce dernier ne respecte pas les responsabilités inhérentes au bénévolat ainsi que les valeurs prônées par l'organisation.

### Sécurité des biens

Nous déconseillons fortement d'apporter des objets de valeur.

Il est recommandé d'utiliser les casiers avec cadenas. Ceux-ci doivent être libérés après chaque quart de travail.

Le Chaînon ne se tient pas responsable des vols.

### Absences

Les bénévoles ont parfois à s'absenter pour maladie, urgence ou vacances. Étant donné le rôle important qu'ils jouent au sein de l'organisation, nous demandons à toutes et à tous, dans la mesure du possible, de nous prévenir sans délai, ce qui nous permettra de vous remplacer le cas échéant. Certaines tâches, par exemple à la cuisine, se réalisent très difficilement sans la présence de bénévoles.

### Rabais au Magasin du Chaînon

Tous nos bénévoles actifs bénéficient d'un rabais de 15 % sur les achats effectués au **Magasin du Chaînon**, situé au 4375, boulevard Saint-Laurent.

### Commission des Normes et de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)

Le personnel bénévole est protégé en vertu de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles. Le Chaînon dispose d'une assurance responsabilité civile.

### Alarme d'incendie dans l'édifice de l'Esplanade

Lorsque l'alarme est déclenchée, la consigne est claire : tous sans exception doivent calmement évacuer le bâtiment.

L'ascenseur descendra automatiquement au sous-sol pour y ouvrir ses portes et ne pourra être utilisé que par les pompiers jusqu'à la fin de l'alarme.

Le point de rassemblement se situe sur le trottoir rue Esplanade au nord du bâtiment. Il est recommandé de ne pas traverser la rue vers le parc et surtout de rester regroupé pour recevoir les consignes.

La réintégration du bâtiment s'effectue seulement lorsque la consigne est donnée par la personne autorisée à la réintégration du bâtiment.



## Assignation aux services alimentaires

Pour des raisons d'hygiène, de salubrité et de sécurité, certaines consignes sont obligatoires :

- Le port de souliers confortables à semelles antidérapantes, sans talons hauts et couverts à l'avant est exigé. Les sandales sont interdites.
- Les aisselles doivent être couvertes.
- Nous fournissons la résille (filet) et le tablier dont le port est obligatoire. La résille doit recouvrir toute la chevelure et la barbe le cas échéant.
- En vertu des règles d'hygiène, le lavage adéquat et fréquent des mains est demandé.
- Le port de bijoux n'est pas permis, à l'exception des alliances. Sont exclus les colliers et chaînes, les boucles d'oreille, les bagues, les montres et les bracelets.

## Assignation au Magasin du Chaînon

Avant de se rendre à leur poste, les bénévoles doivent se présenter au bureau de la gérance pour annoncer leur arrivée et prendre un insigne; celui-ci devra être remis à la gérance à la fin du quart de travail.

Certaines consignes s'appliquent aux achats :

- Ils ne peuvent être effectués que pendant les pauses ou avant ou après le temps consacré au bénévolat.
- Seuls les articles mis sur les rayons et portant une étiquette de prix sont à vendre.
- La Politique du Magasin s'applique à tout le personnel, y compris les bénévoles.

## DROITS ET RESPONSABILITÉS DES BÉNÉVOLES

### À titre de bénévole, j'ai le droit de recevoir :

- L'information sur les politiques de l'organisation.
- Une assignation qui correspond à mes attentes et à mes intérêts ainsi qu'à mes capacités physiques et intellectuelles.
- Une description claire et complète de mes tâches et de mes responsabilités.
- Les informations nécessaires quant à mon horaire de travail, au superviseur de qui je relève, et aux autres renseignements pertinents.
- Une formation continue adéquate.
- Un traitement de membre à part entière de l'organisation et la considération au même titre qu'un(e) collègue.
- Le soutien, l'encadrement ainsi qu'une rétroaction sur le travail effectué.
- Un espace de travail convenable et sécuritaire.
- La reconnaissance de mes superviseurs pour les efforts accomplis.

### À titre de bénévole, j'accepte les responsabilités suivantes :

- Choisir Le Chaînon parce qu'il correspond à mes attentes et que j'adhère à sa philosophie, sa mission et ses valeurs.
- Prendre un engagement sincère.
- Bien identifier mes aptitudes et mes intérêts afin de bien choisir la tâche à accomplir.
- Bien comprendre les attentes de l'organisation envers les bénévoles.
- Arriver à mon poste de travail à l'heure convenue et bien préparé.
- Informer rapidement la coordonnatrice si je ne peux me présenter au travail.
- Observer les règles de respect, de confidentialité, de discrétion, de non-jugement et de non-violence.
- Accepter les conseils et les instructions de mes superviseurs.
- Accomplir les tâches avec efficacité et honnêteté.
- Exprimer mes sentiments de satisfaction ou de mécontentement au sujet de mon travail bénévole et suggérer des changements ou des améliorations s'il y a lieu.
- Respecter les politiques et les structures de l'organisme.
- Respecter le travail des autres ainsi que celui qui m'est assigné.

## RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ

Conformément à son énoncé de mission, Le Chaînon prône le respect des droits et de la dignité des personnes qui demandent ou reçoivent de l'aide, ainsi que de toutes les personnes qui y œuvrent. L'organisation reconnaît le droit à la vie privée de tous.

Toutes les personnes qui œuvrent au Chaînon se doivent de respecter dans tous les secteurs d'activité, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, notamment :

- Garder confidentielle l'identité des femmes qui demandent ou reçoivent des services.
- Garder confidentiels et ne pas utiliser à d'autres fins que celles des services à rendre, les renseignements personnels consignés ou non concernant toute personne, quel que soit son statut (tels : nom, adresse, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale, date de naissance, race, sexe, langue parlée, statut matrimonial ou tout autre renseignement qui permette d'identifier une personne).
- Colliger les données essentielles avec exactitude et en faire une mise à jour régulière.
- Ne recueillir ou consigner que les renseignements personnels nécessaires à assurer un service de qualité et à mieux soutenir les efforts de la personne pour surmonter une impasse.
- N'autoriser l'accès aux renseignements personnels qu'aux personnes ayant besoin de ceux-ci dans l'exercice de leur travail.
- Conserver les renseignements personnels dans des bureaux tenus verrouillés.
- Restreindre l'accès aux données informatiques comportant des renseignements personnels.
- Ne pas communiquer de renseignements personnels à des tiers sans l'autorisation de la personne concernée, sauf en de rares exceptions.

Le Chaînon a rédigé et distribué à son personnel une méthodologie quant à la gestion des renseignements personnels et leur circulation.

## LE CHAÎNON : UNE HISTOIRE DE CŒUR, D'AUDACE ET DE RÉUSSITES DEPUIS 80 ANS !

Depuis sa fondation, L'Association d'entraide Le Chaînon s'est centré sur la mission d'accueil inconditionnel des femmes en difficulté dans un service d'hébergement. Bien que le profil des femmes hébergées et des programmes offerts aient varié au fil du temps, les valeurs qui l'animent sont demeurées les mêmes qu'à l'origine.

- 1932** Yvonne Maisonneuve ouvre un premier foyer d'accueil pour jeunes filles, rue Fairmount à Montréal.
- 1940** Déménagement au 101, rue de la Gauchetière.
- 1946** Ajout du service d'accueil de mères avec enfants qui sera offert pendant trente-trois ans.
- 1947** Installation d'une unité d'accueil pour fillettes en opération durant vingt ans.
- 1950** L'institut Notre-Dame de la Protection est structuré en association dont les membres qui font œuvre de missionnariat urbain seront appelées « associées ».
- 1971** Yvon Deschamps devient porte-parole. Il parlera du Chaînon durant 30 ans.
- 1974** Une expropriation force la fermeture temporaire de la maison.
- 1975** Installation avenue de l'Esplanade dans un immeuble prêté par les Prêtres de Saint-Sulpice. Salariées et bénévoles commencent à grossir les rangs.
- 1978** Adoption de l'appellation Association d'entraide Le Chaînon.
- 1979** Tous les services d'hébergement sont désormais dédiés à des femmes seules.
- 1980** Yvonne Maisonneuve s'éteint le jour de Noël.
- 1984** Réorganisation du service et ajout de places pour des séjours plus longs.
- 1987** Réaménagement des unités d'hébergement et ouverture de l'accueil de nuit comptant 12 places et quatre autres places d'urgence.
- 1993** Ouverture de la première Maison Yvonne-Maisonneuve offrant 14 places à des femmes âgées ayant séjourné au Chaînon.

- 2000** Un incendie cause la perte totale du magasin Le Coffre aux trésors du Chaînon qui rouvre le 13 septembre à son emplacement actuel, boulevard Saint-Laurent.
- 2003** Inauguration de la nouvelle Maison Yvonne-Maisonneuve, mieux adaptée aux besoins des résidentes.
- 2011** Grâce à une campagne majeure de financement, Le Chaînon devient propriétaire de la bâtisse qu’il occupe depuis 36 ans sur la rue de l’Esplanade.
- 2013** Célébrations des 80 ans du Chaînon, devenu la principale ressource d’hébergement pour femmes en difficulté au Québec. La campagne promotionnelle *Maillon à maillon. Le Chaînon* est largement diffusée.
- 2014** Mise sur pied de la Fondation Le Chaînon vouée exclusivement à soutenir financièrement Le Chaînon.
- 2015** La maison principale fait peau neuve suite à un imposant chantier de mise aux normes, financé par un programme gouvernemental.
- 2017** Le Magasin du Chaînon est entièrement rénové et se réinvente en boutique communautaire.
- Le conseil municipal désigne un parc en l’honneur d’Yvonne Maisonneuve. Son nom s’inscrit à jamais dans l’histoire de Montréal.
- Le 18 décembre 2017, Le Chaînon célèbre son 85<sup>e</sup> anniversaire.

## LE CHAÎNON EN QUELQUES CHIFFRES

- Près de 8000 demandes d'aide traitées annuellement par téléphone ou sur place
- Heures d'ouverture – 24 heures par jour, 365 jours par année
- 66 femmes hébergées quotidiennement
- 60 000 repas servis dans une année
- 0,27 \$ : le coût de revient d'un repas grâce aux dons alimentaires
- 45 % : le pourcentage des revenus totaux qui proviennent des ventes du Magasin du Chaînon
- 14 % : le pourcentage des dépenses liées à la gestion et à l'administration

## LE BÉNÉVOLAT AU CHAÎNON

Depuis la première heure, la réalisation de l'œuvre du Chaînon s'appuie sur l'engagement essentiel et inestimable de valeureuses et de valeureux bénévoles qui ont à cœur la cause des femmes en difficulté.

Nombre de bénévoles actifs **220** (2016-2017)

### PROFIL DE NOS BÉNÉVOLES

OCCUPATION		ÂGE	
Au travail	51 %	18 – 22 ans	5 %
À la retraite	30 %	23 – 30 ans	10 %
Aux études	10 %	31 – 40 ans	7 %
Autre	9 %	41 – 50 ans	5 %
		51 – 60 ans	13 %
		61 – 70 ans	19 %
		71 – 80 ans	11 %
		81 et +	4 %
		Inconnu	26 %

Grâce aux dizaines de milliers d'heures que les bénévoles offrent année après année un peu partout dans la maison, au Magasin du Chaînon et à la Maison Yvonne-Maisonneuve, Le Chaînon est en mesure d'accueillir à toute heure et sans interruption celles qui viennent frapper à sa porte.

**À chacune et chacun des bénévoles,  
un merci est exprimé avec force et sincérité  
pour cette participation si précieuse,  
pour ce don de soi et pour toute cette énergie.**