

# 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 générales et principes fondamentaux .....	5
Règles de conduite de base.....	6-7
Philosophie .....	7
Politiques et procédures.....	8-9
Fonctionnement .....	9
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 .....	13
Annexe D. Le bénévolat au Chaînon.....	14

## **BIENVENUE AU CHÂNON !**

Fondée en 1932, l'Association d'entraide Le Chaînon existe depuis plus de quatre-vingts ans. Devenu la plus importante 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, Le Chaînon s'est acquis une notoriété enviable, devenant une ressource indispensable au Québec 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 accomplie au Chaînon n'existerait tout simplement pas.

Le présent document s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent œuvrer au Chaînon à titre de bénévoles. Ces personnes adhèrent au présent code d'éthique en faisant leurs, les valeurs et les principes fondamentaux mis de l'avant par Le 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.

Notre code d'éthique tient compte de la mission du Chaînon, des valeurs qui sous-tendent son action et des principes généraux de gestion des comportements au sein de l'organisation.

Le Chaînon étant une maison d'hébergement, la **confidentialité** y est essentielle à tous les niveaux, autant en ce qui concerne les résidentes que les bénévoles. Afin de contribuer à la poursuite de la mission et de s'y sentir bien, les bénévoles doivent posséder une certaine ouverture d'esprit et croire en des 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.

Le Chaînon accueille les femmes en difficulté en leur offrant un hébergement sécuritaire, généralement de courte durée, ainsi qu'une aide et un accompagnement adaptés à leurs besoins, à l'intérieur d'une démarche qui favorise leur autonomie et leur pouvoir personnel et social, dans un contexte qui favorise les rapports les plus égalitaires possible.

Le Chaînon prend position collectivement et socialement pour : dénoncer les inégalités, les conditions de vie et les différentes formes de violence vécues par les femmes. Il promeut la défense des droits des femmes (avec les femmes).

Le Chaînon étend son implication à un nombre imposant de personnes en besoin d'assistance, même quand elles ne sont pas reçues en hébergement.

## VALEURS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX

L'accueil inconditionnel prôné au Chaînon dépasse l'accueil d'une demande de services et concrétise l'accueil d'une personne qui possède un potentiel personnel et qui cherche à surmonter une impasse.

Le Chaînon reconnaît à chacun des individus, à toute personne qui transige avec lui, ainsi qu'à tout membre de son personnel salarié et bénévole, le droit à sa vie privée, au caractère confidentiel de ses renseignements personnels et le droit au respect.

Dans tout processus décisionnel au Chaînon, dans quelque secteur que ce soit, la personne qui bénéficie des services du Chaînon est 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 valeurs et principes fondamentaux de l'organisme. Ainsi, elles se reconnaissent un objectif commun de respect envers les femmes à qui Le Chaînon vient en aide :

- 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 favorisant un environnement calme, sécuritaire, réconfortant, sans reproche et sans jugement.
- Dans la reconnaissance du droit à la vie privée de toute personne.
- Dans la protection des biens du Chaînon.

## RÈGLES DE CONDUITE DE BASE

Nous avons le privilège de travailler ensemble dans une atmosphère de comportement éthique et d'intégrité. Le personnel du Chaînon est tenu de s'engager personnellement à soutenir la réputation de l'organisation, à y contribuer et à la préserver en adhérant aux principes définis dans les politiques internes et les règles de conduite qui s'y trouvent. La réputation et la réussite du Chaînon en dépendent.

Pour atteindre ses objectifs et pour assurer un climat de travail propice et ordonné, Le Chaînon adopte des règles de fonctionnement qui s'appliquent à tous. Elles constituent des guides visant à fixer une ligne de conduite équitable et uniforme dans la gestion du personnel. Elles constituent également un guide dans les relations interpersonnelles au sein de l'organisation, qu'il s'agisse du personnel, de bénévoles, de femmes hébergées, de visiteurs ou de toutes autres personnes qui œuvrent au Chaînon ou qui y collaborent.

### Appliquer un code vestimentaire

Chaque membre du personnel doit adopter une tenue vestimentaire appropriée, convenable et décente. Pour le personnel féminin, cela signifie que les épaules sont couvertes, les jupes d'une longueur raisonnable, le corsage discret et respectueux. Les bermudas à la hauteur du genou sont permis. Sont exclus les bustiers, les chandails ou robes sans dos, les vêtements déchirés ou les tenues de plage. Pour le personnel masculin, le dos, le dessus des épaules et le torse sont recouverts, les bermudas aux genoux sont permis. Sont exclus les chandails de type camisole, les vêtements déchirés et les tenues de plage.

### Prévenir la violence

Le Chaînon ne tolérera aucune forme de violence, de menace de violence ou d'intimidation sur le lieu de travail et répondra de façon rapide et appropriée à tout incident. Toutes formes de vandalisme, de vols de biens appartenant au Chaînon ne seront tolérées.

### Suivre les règles concernant l'utilisation du téléphone, du système informatique, de l'internet et du courrier électronique

Le téléphone doit être prioritairement et principalement utilisé pour le travail. Si un appel personnel doit être effectué, il doit être bref et discret. L'interurbain est défendu pour usage personnel.

Dans le but d'offrir un service professionnel et de restreindre les dérangements, les appareils personnels (cellulaires, tablettes) doivent être éteints à l'entrée au travail et

rangés dans les casiers, leur usage se limitant strictement aux pauses-santé et aux périodes de repas. Ainsi, il est fortement conseillé aux membres du personnel devant donner un numéro d'urgence d'indiquer prioritairement le numéro du Chaînon, du Magasin du Chaînon ou de la Maison Yvonne-Maisonneuve selon le lieu de travail. L'utilisation de l'internet pendant les heures de travail est limitée aux exigences de l'emploi. L'utilisation de jeux vidéo n'est pas tolérée.

### **Interdire toute consommation d'alcool et de drogues**

En tant que maison d'hébergement pour femmes en difficulté, Le Chaînon a une responsabilité fondamentale envers celles-ci. De même, le Magasin du Chaînon constitue un lieu commercial ouvert au public. Afin de garantir le plus haut niveau de qualité, de sécurité et d'efficacité, toute consommation de drogues et d'alcool est interdite sur les lieux de travail. Seule la consommation modérée de boissons alcoolisées offertes lors d'activités spéciales est permise.

### **Le Chaînon, un organisme sans fumée**

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'édifice principal du Chaînon, au Magasin du Chaînon et à la Maison Yvonne-Maisonneuve.

## **PHILOSOPHIE**

Lors de la création du Chaînon, la fondatrice Yvonne Maisonneuve souhaitait offrir un accueil aux femmes démunies, se rapprochant 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.

Le Chaînon vit principalement de revenus générés par les ventes effectuées à son magasin à rabais 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.

Lorsqu'on parle d'offrir du temps à titre de bénévole au Chaînon, 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.

## POLITIQUES ET PROCÉDURES

Une formation est offerte aux futures bénévoles afin qu'ils aient une bonne idée des exigences requises pour la tâche à accomplir. Ensuite, la coordonnatrice communique avec les bénévoles afin de valider si cela répond aux attentes des deux parties.

Le repas est offert après 4 heures de service continu.

Nous vous conseillons fortement d'éviter d'apporter des objets de valeur. De plus, l'utilisation de casiers avec cadenas est recommandée puisque nous ne sommes pas responsables des vols.

Nous sommes conscients que les bénévoles auront parfois à s'absenter pour maladie, urgence ou vacances. Cependant, 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. Cela nous est très utile lorsque nous devons vous remplacer. Certaines tâches, par exemple à la cuisine, se réalisent très difficilement sans la présence de bénévoles.

Un habillement propre et confortable est requis. Pour des raisons d'hygiène, de salubrité et de sécurité, certaines consignes sont obligatoires notamment aux **services alimentaires** :

- Des souliers confortables à semelles antidérapantes, sans talons hauts et couverts à l'avant. Le port des sandales est interdit.
- Les aisselles doivent être couvertes.
- La résille (filet) et le tablier sont fournis et sont obligatoires. La résille doit recouvrir toute la chevelure.
- Le lavage adéquat des mains est demandé, selon les exigences d'hygiène.
- 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.

Nous offrons 15 % de rabais à tous les bénévoles actifs au Chaînon, sur les achats effectués au **Magasin du Chaînon**. Il y a cependant des consignes à respecter telles que :

- Les achats ne peuvent être effectués que pendant les pauses ou avant et après le temps consacré au bénévolat.
- Aucun achat ne peut être fait tant que l'article voulu n'est pas mis en vente sur les rayons ; ceci de façon à maintenir un système juste et équitable pour tous en ce qui concerne le premier choix.
- Aucune mise de côté ne peut être faite, encore une fois de manière à maintenir un système juste et équitable pour tous en ce qui concerne le premier choix.



## **Procédures d'évacuation en cas d'incendie**

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 (côté est de l'édifice) au nord du bâtiment du Chaînon. 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 brigadière ou la chargée de liaison de réintégrer le bâtiment ; le tout devant se faire progressivement, dans le calme et l'assurance.

## **Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)**

Les travailleuses et travailleurs bénévoles du Chaînon bénéficient de la protection par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles et sont protégés en vertu d'une assurance responsabilité civile.

## **FONCTIONNEMENT**

Après une première rencontre, les bénévoles intégreront le secteur choisi et débiteront avec une formation équivalant à deux présences. Le coordonnateur ou la coordonnatrice du secteur verra 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 reste cependant en lien avec chaque secteur et disponible à répondre, au besoin. Après la formation, celle-ci vérifiera auprès de chaque bénévole le désir de poursuivre à ce poste. Advenant un refus 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 droits et responsabilités des bénévoles ainsi que les valeurs prônées par l'organisme.

## **DROITS ET RESPONSABILITÉS DES BÉNÉVOLES**

### **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'organisme 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.

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

- L'information sur les politiques de l'organisme.
- 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, à la personne de qui je relève, et aux autres renseignements pertinents.
- Une formation continue adéquate.
- Un traitement de membre à part entière de l'organisme et la considération au même titre qu'un 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.

## 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 l'aide du Chaînon, ainsi que de toutes les personnes qui y œuvrent. Le Chaînon 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 les services du Chaînon.
- 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, Le Chaînon s'est toujours centré sur la mission d'accueil inconditionnel des femmes en difficulté dans un service d'hébergement. Bien que le profil des femmes reçues et des programmes offerts aient varié au fil du temps, les valeurs qui l'animent sont demeurées les mêmes.

- 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 missionariat 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.
- 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.

## LE CHÂNON EN QUELQUES CHIFFRES DE L'ANNÉE 2015-2016

- Nombre de demandes d'aide traitées annuellement – plus de 7 795, soit 1 063 de plus que l'année dernière
- Heures d'ouverture – 24 heures par jour, 365 jours par année
- Nombre de femmes hébergées quotidiennement – 65 femmes
- Nombre de repas servis dans une année – 57 700
- Coût de revient d'un repas grâce aux dons alimentaires – 0,27 \$
- Pourcentage des revenus provenant de dons et des ventes du Magasin du Chaînon – 43 %
- Pourcentage des dépenses liées à la gestion et à l'administration – 12 %

## LE BÉNÉVOLAT AU CHÂINON

Nombre de bénévoles actifs **217**

### PROFIL DE NOS BÉNÉVOLES

#### OCCUPATION

Au travail	41 %
À la retraite	38 %
Aux études	10 %
Autre	11 %

#### ÂGE

18 – 22 ans	2 %
23 – 30 ans	11 %
31 – 40 ans	14 %
41 – 50 ans	25 %
51 – 60 ans	11 %
61 – 70 ans	19 %
71 – 80 ans	14 %
81 et +	4 %
Inconnu	10 %

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.

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.**