

GUIDE DE FORMATION

APPELS DE COURTOISIE AUX ÂÎNÉS

Merci de votre temps et de
soutenir les aînés de la région
des Laurentides

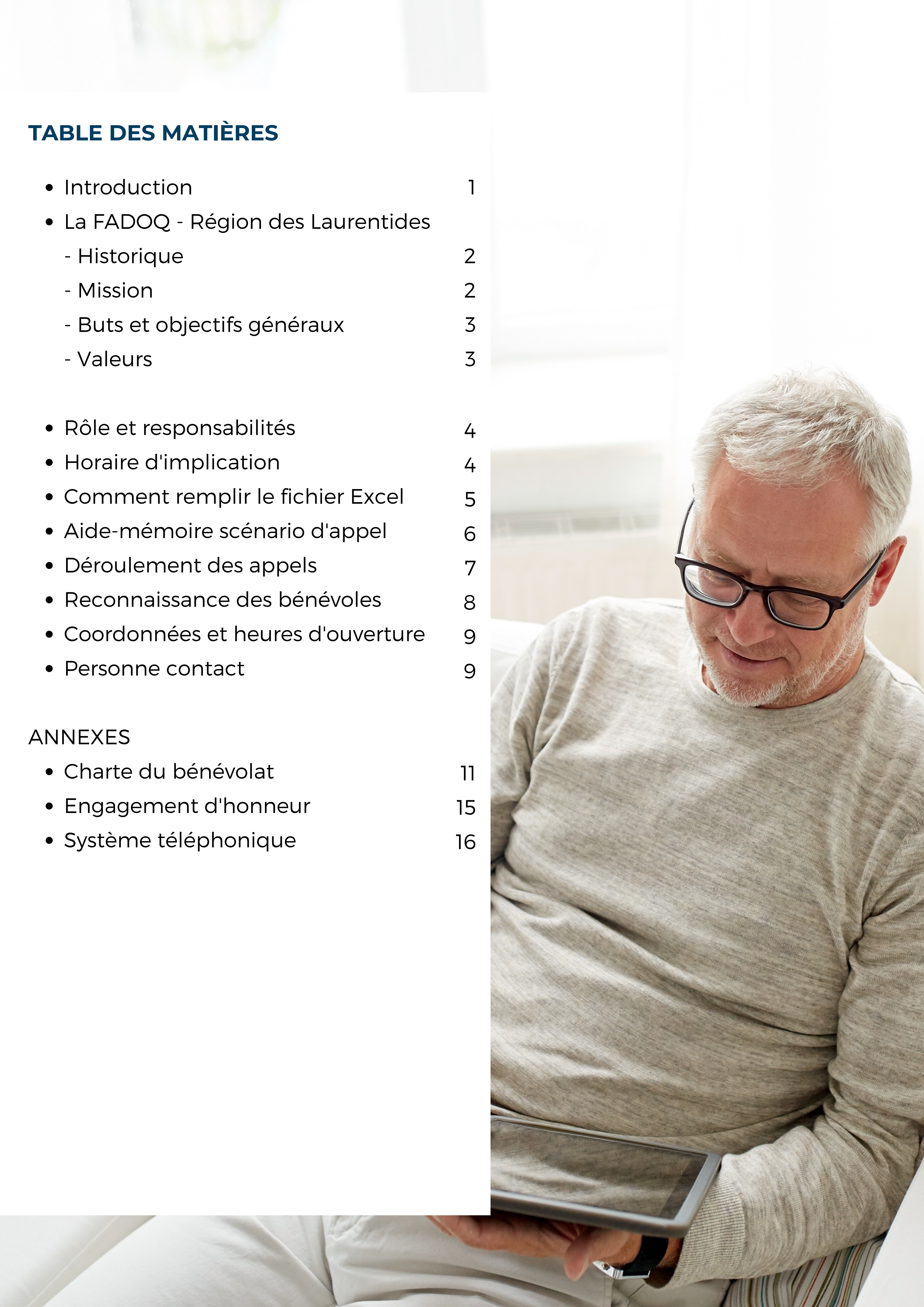


TABLE DES MATIÈRES

• Introduction	1
• La FADOQ - Région des Laurentides	
- Historique	2
- Mission	2
- Buts et objectifs généraux	3
- Valeurs	3
• Rôle et responsabilités	4
• Horaire d'implication	4
• Comment remplir le fichier Excel	5
• Aide-mémoire scénario d'appel	6
• Déroulement des appels	7
• Reconnaissance des bénévoles	8
• Coordonnées et heures d'ouverture	9
• Personne contact	9

ANNEXES

• Charte du bénévolat	11
• Engagement d'honneur	15
• Système téléphonique	16



INTRODUCTION

Cher bénévole, bienvenue au sein de la FADOQ – Région des Laurentides. Merci pour votre désir d'implication et votre volonté de contribution à la réalisation de notre mission qu'est de briser l'isolement des personnes de 50 ans et mieux. C'est grâce à l'implication de bénévoles comme vous que nous pouvons aider et donner des services aux aînés de la région des Laurentides.

Au nom de toute l'équipe nous vous remercions et vous souhaitons la bienvenue.



Diane Beaulieu Desjardins
Présidente
FADOQ - Région des Laurentides



Michael Leduc
Directeur général
FADOQ - Région des Laurentides

[FADOQ.CA/LAURENTIDES/BENEVOLE](https://fadoq.ca/laurentides/benevole)

LA FADOQ - RÉGION DES LAURENTIDES

HISTORIQUE

Créé le 16 juin 1972 sous le nom de « Le conseil de l'âge d'or, Région des Laurentides », la FADOQ – Région des Laurentides est un organisme sans but lucratif voué à la qualité de vie des gens de 50 ans et mieux. Il est incorporé depuis le 8 mai 1972, selon la Loi sur les compagnies, Partie III. Il compte aujourd'hui plus de 43 000 membres répartis dans 35 clubs affiliés, dispersés du nord de la rivière des Mille-Îles au nord de Mont-Laurier et il est affilié au Réseau FADOQ, qui est le plus important regroupement de personnes de 50 ans et mieux au pays.

Géré à l'origine par un conseil d'administration de 4 personnes, il passe à 9 administrateurs en l'an 2000 et déménage son siège social de Sainte-Agathe-des-Monts à Mont-Tremblant.

Dorénavant, deux administrateurs représentent chacun des 4 secteurs (Mille-Isles, Rivière-Nord, Trois-Vallées et La Rouge – La Lièvre) alors que la présidence représente l'ensemble des membres de la région.

En 2018, un bâtiment est acheté pour son équipe du secrétariat régional qui depuis 2020 compte 12 employés.

MISSION

La mission de la FADOQ – Région des Laurentides est de briser l'isolement chez les personnes de 50 ans et plus, de promouvoir une qualité de vie adéquate, de prôner un vieillissement actif par la pratique d'activités physiques, sociales, intellectuelles, culturelles, de loisirs et de plein air qui leur permettent de conserver leur autonomie le plus longtemps possible, de favoriser leur implication dans la communauté ainsi que de défendre leurs droits collectifs.



LA FADOQ - RÉGION DES LAURENTIDES (SUITE)

BUTS ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Regrouper les clubs existants dans chaque localité dans un cadre fédéré et aider à la création de nouveaux clubs là où le besoin s'en fait sentir.
- Promouvoir l'organisation et aider au bon fonctionnement des clubs de la région.
- Permettre des échanges de services entre les clubs ou autres organismes d'aînés dans la région des Laurentides.
- Fournir une aide technique pour promouvoir et développer des activités visant la conservation d'un bon équilibre physique, intellectuel et social.
- Donner une voix aux aînés dans la région, afin de faire valoir l'ensemble de leurs besoins auprès des pouvoirs publics, locaux, régionaux et provinciaux.
- Assurer la défense et le progrès des droits collectifs de l'ensemble des aînés de la région des Laurentides dans les domaines du logement, de la santé, de l'économie et du loisir.
- Travailler en collaboration avec la Table de concertation régionale d'aînés des Laurentides, les Tables d'aînés des 8 MRC ainsi que les municipalités, le réseau de la santé et les autres organismes voués au bien-être des aînés.

VALEURS

Les valeurs du Réseau FADOQ sont :
Coopération-Engagement-Équité-Intégrité-Plaisir-Respect- Solidarité

- La revalorisation du statut des personnes de 50 ans et mieux dans les Laurentides.
- La philosophie de prise en charge des aînés par les aînés.
- La solidarité, la fierté et la confiance.
- La notion d'amener les aînés à être maître et possesseur de leur destinée tout en étant impliqués dans l'épanouissement de la communauté locale dans laquelle ils vivent (promotion de l'engagement citoyen).



RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Les personnes intéressées à offrir du temps et de l'énergie à l'organisation peuvent le faire pour différents projets. Les responsabilités du bénévole varient en fonction du rôle qu'il est disposé à remplir.

Voici un résumé des tâches et/ou responsabilités qu'il vous est demandé d'accomplir durant votre implication :

Poste : Préposé aux appels de courtoisie

Tâches :

- 1. Prendre connaissance du guide de formation et poser toutes vos questions et interrogations à la FADOQ-RLS.
- 2. Lors des appels, ne pas émettre d'opinions politiques, religieuses, des jugements de valeur ou autres. En tant que bénévole, vous représentez la FADOQ - RLS.
- 3. Effectuer les appels de courtoisie, en suivant la liste préparée et envoyée par la FADOQ-RLS (fichier Excel).
- 4. Garder confidentiel les conversations et les informations du document Excel.
- 5. Remplir le fichier Excel de suivis des appels via Internet et bien l'enregistrer avant de quitter.
- 6. Chaque semaine, envoyer un courriel à benevolat@fadoqlaurentides.org avec le nombre d'heures que vous avez fait et comment ça se déroule avec votre liste (trop ou pas assez d'appels, durée de vos appels, etc.)
- 7. Aviser la FADOQ-RLS de toutes situations délicates, inconforts ou autres.

HORAIRE D'IMPLICATION

Vous pouvez utiliser cet aide-mémoire afin de mieux visualiser votre implication dans le temps.

ATTENTION

Si vous deviez annuler ou que vous êtes dans l'impossibilité pour une semaine d'effectuer vos appels, il est très important de nous aviser le plus rapidement possible, afin que nous puissions palier à votre absence.

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche

COMMENT REMPLIR LE FICHIER EXCEL

Vous allez recevoir un fichier Excel, qui inclura les champs suivants à remplir :

- Colonne G - date de l'appel** : date à laquelle vous appelez l'aîné.
- Colonne H - besoins / références** : quels sont les besoins de l'aîné et où l'avez-vous référé ?
- Colonne I - entourage** : est-ce que l'aîné est bien entouré ? Inscrire oui ou non.
- Colonne J - prévention de la fraude** : avez-vous parlé de ceci avec l'aîné ? Écrire un x si vous l'avez fait et si non, laissez la case vide.
- Colonne K - appel de suivi** : si l'aîné souhaite des appels de suivi. Inscrire oui ou non.
- Colonne L - Fréquence** : si l'aîné veut des appels de suivi, à quelle fréquence le souhaite-t-il ? Veuillez écrire cette fréquence.
- Colonne M - Précaire** : si vous évaluez que la personne vit une situation précaire (personne isolée, dépression, beaucoup de négativité, peu ou pas d'entourage, pensées noires, etc.) Veuillez noter oui si c'est le cas, si non laissez la case vide.
- Colonne N - Commentaires / Notes** : indiquez tout commentaire ou notes pertinentes suivant votre appel avec l'aîné.

Les colonnes A à F seront déjà remplis, puisque ceci est votre liste pour rejoindre les aînés.

Vous devez remplir le fichier directement sur Internet. (Les colonnes G à N), tel que l'exemple ci-dessous. Bien enregistrer le fichier avant de quitter la page.

Nom	Prénom	Ville	Téléphone	Titre	Langue	Date de l'appel	Besoin / Référence	Entourage	Prévention de la fraude	Appel de suivi	Fréquence de suivi ?	Suivi situation précaire	Commentaires / Notes
Smith	John	Sainte-Adèle	(xxx) xxx-xxxx	Monsieur	A	2021-02-xx	Pour faire son épicerie/CAB	non	x	x	semaines	x	
Tremblay	Rita	Mont-Tremblant	(xxx) xxx-xxxx	Madame	F	2021-02-xx		oui	x	x	2 semaines		
Papineau	Josée	Blainville	(xxx) xxx-xxxx	Monsieur	F	2021-02-xx		oui	x	x	1 mois		
Simard	Jean	Mont-Laurier	(xxx) xxx-xxxx	Monsieur	F	2021-02-xx		non	x				



AIDE-MÉMOIRE SCÉNARIO D'APPEL

0

PRÉPARATION

- Dans votre liste d'appel (fichier Excel), la colonne **C** indique la ville où réside l'aîné, vous pouvez donc vous référer à la bonne MRC pour les ressources disponibles. *Si vous n'êtes pas certain de la MRC où habite la personne, veuillez vous référer au document RESSOURCES.*
- Être dans un endroit calme et sans bruit ambiant.
- Ne pas utiliser le main libre sur votre téléphone, pour vous assurer que l'aîné vous entend bien.

1

PRÉSENTATION ET LA RAISON DE VOTRE APPEL

Bonjour madame/monsieur X, je suis Y, bénévole de la FADOQ - Région des Laurentides. J'appelle pour prendre de vos nouvelles et vérifier si vous avez besoin d'aide. Est-ce qu'on peut se parler?

2

BESOINS DE L'AÎNÉ

Avez-vous des besoins particuliers auxquels je peux vous aider ou vous référer ?

3

SON CERCLE D'ENTOURAGE

Êtes-vous bien entouré ? De la famille, des amis, des voisins ? Est-ce que quelqu'un s'occupe d'aller faire votre épicerie, d'aller à la pharmacie pour vous ?

4

PRÉVENTION DE LA FRAUDE

Pour éviter les fraudes, ne donnez jamais d'informations personnelles par téléphone (no de carte de crédit, date de naissance, etc.) à moins que ce soit vous qui ayez appelé un commerce ou un organisme en qui vous avez confiance. Autrement raccrochez la ligne.

5

MERCI ET SUIVI

Merci, c'était un plaisir de vous parler madame/monsieur X, aimeriez-vous qu'on vous rappelle dans 1 ou 2 semaines (ou 1 mois) pour prendre de vos nouvelles ? Le bureau FADOQ Laurentides est fermé, mais les employés travaillent de la maison. Pour nous joindre, contactez le 819 (1 877 si interurbain) 429-5858, poste 221. Bonne journée !



DÉROULEMENT DES APPELS

HORAIRE POUR EFFECTUER LES APPELS :

Entre 10h00 et 16h00

Du lundi au dimanche

POURQUOI FAISONS-NOUS DES APPELS DE COURTOISIE ?

- **S'assurer que l'aîné va bien**
- **S'il a besoin d'être référé aux bonnes ressources**
- **S'il a besoin d'appels de suivi**

DURÉE DE L'APPEL

3 à 5 minutes (en moyenne)

SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE

Utiliser le système téléphonique de la FADOQ-RLS

Voir votre guide de formation envoyé par courriel

RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES

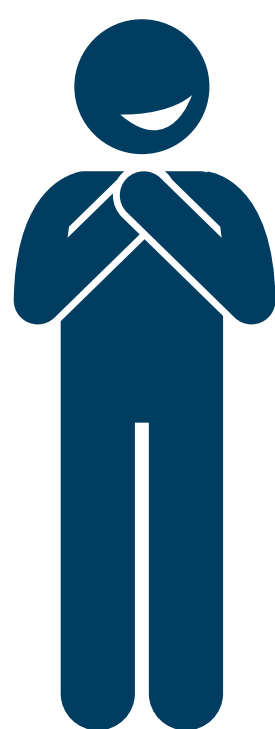
**La FADOQ – Région des Laurentides reconnaît
le travail de ses bénévoles.**

Chaque implication est importante, et certaines réalisations seraient impossible sans l'immense apport de plusieurs généreux bénévoles.

Le type de reconnaissance est évalué à la pièce par la FADOQ-RLS. Elle dépend du type de bénévolat; ponctuelle, comité de travail, comité permanent, accompagnateur de mission. La durée de l'implication, l'intensité et la fréquence sont aussi pris en compte pour l'attribution de la reconnaissance.

Nous tenons à remercier chaque bénévole sans qui nous ne pourrions accomplir notre mission.

MERCI !



COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

FADOQ - Région des Laurentides

1323, rue Labelle
Mont-Tremblant (Québec)
J8E 2N5

Téléphone	819 429-5858
Sans frais	1 877 429-5858
Télécopieur	819 429-6850
Courriel	info@fadoqlaurentides.org
Site Web	fadoqlaurentides.org
Facebook	facebook.com/fadoqlaurentides

Lundi au jeudi

9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00

Vendredi

9h00 à 12h00

Samedi et dimanche

Bureau fermé

PERSONNE RESSOURCE



Nicolas Vincent-Wright

Adjoint de direction et responsable du bénévolat

819 429-5858 poste 221
1 877 429-5858 poste 221

Si vous avez des questions, ou que vous souhaitez un suivi téléphonique, svp écrire à l'adresse suivante : **benevolat@fadoqlaurentides.org**

[FADOQ.CA/LAURENTIDES/BENEVOLE](https://fadoq.ca/laurentides/benevole)

ANNEXES

CHARTRE DU BÉNÉVOLAT

Considérant que la FADOQ – Région des Laurentides reconnaît le rôle essentiel des bénévoles pour atteindre ses objectifs et remplir sa mission;

Considérant que la FADOQ – Région des Laurentides reconnaît le rôle essentiel des bénévoles pour atteindre ses objectifs et remplir sa mission;

Considérant que tout ou toute bénévole accueilli(e) et intégré(e) à la FADOQ – Région des Laurentides se voit remettre la présente charte qui définit le cadre de relation et des règles qui doivent s'instituer d'une part entre les bénévoles et la coordination des bénévoles et d'autre part, entre les employées et les bénévoles.

I. Rappel de la mission et des valeurs de la FADOQ – Région des Laurentides

La mission de la FADOQ – Région des Laurentides est de rassembler les personnes de 50 ans et plus, de les représenter devant toutes les instances nécessitant la reconnaissance de leurs droits et de leurs besoins, d'offrir des programmes et des services ainsi que d'organiser des activités et des événements répondant à leurs intérêts afin de favoriser leur qualité de vie, leur épanouissement et de promouvoir un vieillissement actif et impliqué dans la communauté laurentienne.

Les valeurs de la FADOQ – Région des Laurentides sont basées sur celles du Réseau FADOQ :

Coopération – Engagement – Équité – Intégrité – Plaisir – Respect – Solidarité :

- La revalorisation

- du statut des personnes de 50 ans et mieux dans les Laurentides;

- La philosophie de prise en charge des aînés par les aînés;

- La solidarité, la fierté et la confiance;

- La notion d'amener les aînés à être maître et possesseur de leur destinée tout en étant impliqués dans l'épanouissement de la communauté locale dans laquelle ils vivent (promotion de l'engagement citoyen).

CHARTRE DU BÉNÉVOLAT (SUITE)

Buts et objectifs généraux

- Regrouper les clubs existants dans chaque localité dans un cadre fédéré et aider à la création de nouveaux clubs là où le besoin s'en fait sentir;
- Promouvoir l'organisation et aider au bon fonctionnement des clubs de la région;
- Permettre des échanges de services entre les clubs ou autres organismes d'aînés dans la région des Laurentides;
- Fournir une aide technique pour promouvoir et développer des activités visant la conservation d'un bon équilibre physique, intellectuel et social;
- Donner une voix aux aînés dans la région, afin de faire valoir l'ensemble de leurs besoins auprès des pouvoirs publics, locaux, régionaux et provinciaux;
- Assurer la défense et le progrès des droits collectifs de l'ensemble des aînés de la région des Laurentides dans les domaines du logement, de la santé, de l'économie et du loisir;
- Travailler en collaboration avec la Table de concertation régionale d'aînés des Laurentides, les Tables d'aînés des 8 MRC ainsi que les municipalités, le réseau de la santé et les autres organismes voués au bien-être des aînés.

II. La place des bénévoles.

Dans le cadre de sa mission, la FADOQ – Région des Laurentides fait appel à des bénévoles pour qu'elles et qu'ils contribuent à offrir des prestations de services de qualité. Les bénévoles assurent différents services, siègent au Conseil d'administration et participent à l'organisation de nos différents événements. Les bénévoles font partie intégrante de la vie de notre organisme.

III. Les droits des bénévoles

La FADOQ – Région des Laurentides s'engage à l'égard de ses bénévoles :

1) en matière d'information :

- à les informer sur les finalités de l'organisme, les principaux objectifs de l'année, le fonctionnement, les différents services et la répartition des principales responsabilités,
- à faciliter les rencontres souhaitables avec les dirigeants, les autres bénévoles, les employés et les clients et participants,

CHARTRE DU BÉNÉVOLAT (SUITE)

2) en matière d'accueil et d'intégration :

- à les accueillir et à les considérer comme des collaborateurs et collaboratrices à part entière, et à considérer chaque bénévole comme une ressource importante,
- à leur confier, bien sûr en fonction de leurs besoins propres, des activités en regard de leurs compétences, leurs motivations et leur disponibilité,
- à définir les activités, tâches et responsabilités de chaque bénévole,
- à situer le cadre de la relation entre chaque bénévole et l'organisme dans une Convention d'engagement réciproque.

3) en matière de gestion et de développement de compétences :

- à assurer leur intégration et leur formation par tous les moyens nécessaires et adaptés aux ressources disponibles par l'organisme,
- à organiser des rencontres régulières d'échanges sur les difficultés rencontrées, les centres d'intérêts et les compétences développées,
- à les aider dans leur démarche de validation des acquis,

4) en matière de couverture sociale :

- à leur garantir la couverture et le bénéfice d'une assurance responsabilité civile dans le cadre des activités confiées (CNESST).

Conformément à la Convention d'engagement réciproque, la FADOQ – Région des Laurentides se réserve le droit d'interrompre l'activité d'un ou d'une bénévole en respectant, dans toute la mesure du possible, des délais de prévenance raisonnables.

CHARTRE DU BÉNÉVOLAT (SUITE)

IV. Les responsabilités des bénévoles

L'activité bénévole est librement choisie; il ne peut donc exister de liens de subordination, au sens du droit du travail, entre la FADOQ – Région des Laurentides et ses bénévoles, mais ceci n'exclut pas le respect de règles et de consignes.

Ainsi, le ou la bénévole s'engage à :

- adhérer à la mission et aux valeurs de l'organisme,
- se conformer aux objectifs du service auquel il ou elle collabore,
- respecter le fonctionnement de l'organisme et son règlement intérieur,
- assurer de façon efficace son activité et ses tâches, sur la base des horaires et disponibilités choisis conjointement, au sein d'une Convention d'engagement réciproque et éventuellement après une période d'essai,
- exercer son activité dans le respect des convictions et opinions de chacun et chacune,
- considérer que les clients et participants sont au centre de toute l'activité de l'organisme, donc être à leur service, avec tous les égards possibles,
- collaborer avec les autres acteurs de l'organisme : dirigeants, employés et autres bénévoles,
- participer aux formations proposées,
- ne pas consommer ou être sous l'influence de l'alcool ou de drogue pendant les heures de bénévolat.

Conformément à la **Convention d'engagement réciproque**, les bénévoles peuvent interrompre à tout moment leur collaboration, mais s'engagent, dans toute la mesure du possible, à respecter un délai de prévenance raisonnable.

Ce document
vous sera
envoyé par
courriel
électronique

ENGAGEMENT D'HONNEUR

Moi, _votre nom complet_, téléphoniste bénévole auprès de la FADOQ - Région des Laurentides, je reconnais avoir pris connaissance du guide de formation. Je m'engage à respecter la Charte du bénévolat de la FADOQ - Région des Laurentides et à poursuivre l'atteinte des objectifs, qui est de briser l'isolement et d'enquêter sur la situation des aînés dans les Laurentides.

Je promets d'exercer mes fonctions avec fidélité, discrétion et respect de la personne et de travailler à l'amélioration de la qualité de vie de nos aînés. Par solidarité, je respecterai l'opinion des personnes avec qui je parlerai au téléphone, tout en restant empathique et intéressé.

Si j'ai à utiliser la ligne téléphonique de la FADOQ - Région des Laurentides, je m'engage à le faire seulement pour effectuer les appels de courtoisie dans le cadre de mon bénévolat au sein de la FADOQ - Région des Laurentides.

Pour la sécurité des aînés, je donne l'autorisation à la FADOQ - Région des Laurentides de procéder à la vérification des antécédents judiciaires me concernant. Pour ce faire, je confirmerai ma date de naissance complète.

DE PLUS, JE GARDERAI CONFIDENTIEL TOUTE CONVERSATION, À MOINS D'AVOIR LA PERMISSION EXPLICITE DE PARTAGER DES INFORMATIONS.

Veillez nous retourner cette partie par courriel, en spécifiant votre nom complet, ainsi que votre date de naissance.

Je __votre nom complet__, confirme avoir lu l'engagement d'honneur et confirme que je la respecterai entièrement. En retournant cette mention par courriel électronique, j'atteste signer électroniquement l'engagement d'honneur.

Ma date de naissance : (Jour/mois/année)

MERCI

