



Manuel des bénévoles

Soutenons l'allaitement



Une tétée à ma santé!



salon
parents ♥ enfants
Lactéa

Table des matières

❖ Avant propos

❖ Mot de bienvenue

1. Notre organisation

1.1. Un bref historique

1.2. Notre mission

1.3. Les types de membres

1.4. Notre code d'éthique

2. Organisation du travail

2.1. Structure organisationnelle

2.2. Devenir marraine d'allaitement

2.3. Différents domaines d'implication

2.4. Soutien au bénévoles

2.5. Obligations des bénévoles

2.6. Fin de l'implication bénévole par l'organisation ou par la bénévole

3. Plan de reconnaissance

3.1. Description de la reconnaissance

3.2. Récompenses associées

4. Mesures disciplinaires

5. Politique de remboursement des dépenses

6. Règles de l'organisation

6.1. Nourriture, boisson et utilisation des installations

6.2. Présence des enfants

6.3. Tenue vestimentaire

6.4. Tabagisme, alcool et drogue

6.5. Utilisation des équipements et matériel de l'organisme

6.6. Réseaux sociaux

6.7. Logo et formations offertes par Lactéa

6.8. Vol et fraude

6.9. Santé, sécurité et bien-être au travail

7. Annexe 1

8. Annexe 2

Avant-propos

Droits et responsabilités des bénévoles (Extrait du Guide des bénévoles)

Ce que les bénévoles sont en droit d'attendre des organismes qui font appel à leurs services et ce que les organismes sont en droit d'attendre de leurs bénévoles. Les responsabilités d'un organisme envers ses bénévoles :

- Assigner à ses bénévoles des tâches adéquates, selon leur expérience, leurs préférences personnelles, ainsi que leur formation et leur expérience de vie.
- Fournir à ses bénévoles une description précise de leurs tâches, de leurs responsabilités et de leurs fonctions.
- Mentionner clairement à ses bénévoles leur horaire de travail, de qui ils relèvent, etc.
- Donner à ses bénévoles une formation adéquate.
- Donner régulièrement à ses bénévoles de la formation permettant de mettre à jour leurs connaissances ou d'accéder à plus de responsabilités.
- Donner à ses bénévoles la chance d'être promus et de participer à de nouveaux projets ou à d'autres activités leur permettant d'acquérir des expériences plus variées.
- Traiter ses bénévoles comme des membres à part entière de l'organisme et les considérer comme des collègues et non comme une aide gratuite.
- Donner du soutien, du ressourcement et de l'encadrement à ses bénévoles.
- Donner régulièrement à ses bénévoles de la rétroaction sur leur travail.
- Être à l'écoute de ses bénévoles.
- Offrir un encadrement fait par des personnes compétentes et patientes, prêtes à investir de leur temps en vue de bien conseiller et guider les bénévoles dans leur travail.
- Fournir à ses bénévoles un espace de travail digne de la tâche à accomplir.
- Donner à ses bénévoles l'occasion de participer à la planification ou à l'élaboration de nouveaux projets, les encourager à faire des suggestions et respecter leurs opinions.
- Manifester, par des gestes tangibles, de la reconnaissance à ses bénévoles (ex. : en leur offrant de nouvelles responsabilités, en leur remettant un prix, en leur démontrant dans le quotidien, par des mots ou des gestes simples, qu'on les apprécie, etc.).
- Informer ses bénévoles sur les politiques de l'organisme concernant certains avantages tels que le remboursement des dépenses.
- Donner à ses bénévoles tout autre renseignement susceptible de les intéresser.

Les responsabilités des bénévoles envers l'organisme :

- Être ouverts et honnêtes concernant leurs motivations et leurs buts.
- Bien comprendre le travail bénévole qui leur est proposé avant de l'accepter.
- Remplir leurs fonctions efficacement et honnêtement.
- Accepter d'être dirigés et supervisés par la personne en charge des bénévoles.
- Participer à la formation donnée par l'organisme.
- Respecter la confidentialité.
- Exprimer à leur superviseur leurs satisfactions ou leurs insatisfactions par rapport à leurs tâches et leur suggérer des améliorations.
- Aviser leur superviseur aussitôt que possible s'ils pensent ne pas pouvoir assister à une formation ou se présenter à leur travail.

Ces informations sont extraites du document Guide du bénévole.

Bienvenue dans notre organisme!

**Le féminin est utilisé dans ce document car il y a une majorité de femmes bénévoles à l'organisme.*

Ce manuel vise à fournir à toutes nos bénévoles l'information pertinente sur notre organisation, sa mission, sa philosophie et les valeurs auxquelles tous ses membres doivent souscrire. Vous y trouverez également les informations essentielles sur les politiques et les règles de fonctionnement de l'organisation.

Lactéa est un organisme à but non lucratif, et nos bénévoles sont notre atout le plus précieux pour en assurer le succès et le développement. Chaque membre de l'équipe doit pouvoir accomplir ses tâches dans un milieu sain et dans une ambiance harmonieuse.

La qualité de la communication et la clarté des informations sur les attentes de l'organisation, sont nécessaires à la création et au maintien d'un environnement qui favorise le bien-être. Ce manuel se veut un outil de communication et un aide-mémoire des principes et des normes qui guident et régissent le travail bénévole au sein de Lactéa.

N'hésitez pas à nous faire part de toute suggestion et de tout commentaires susceptibles d'en améliorer le contenu.

Bonne lecture,

La direction et le conseil d'administration de Lactéa

Heures d'ouverture

Lundi: 10h à 16h
Mardi: 10h à 16h
Mercredi: 10h à 16h
Jeudi: 13h à 16h
Vendredi: Fermé

Soutien Lactéa

640 rue Dorchester local 404
Saint-Jean-sur-Richelieu, QC
J3B 5A4
450-895-3554
www.lactea.org

1. Notre organisation

1.1. Un bref historique

L'histoire de Lactéa débute en 1982, à la suite de la conférence « Accoucher ou se faire accoucher ». Des femmes du Haut-Richelieu se mobilisent afin de sensibiliser les femmes à prendre en main leur accouchement, à les informer sur l'humanisation des naissances et en apportant du soutien aux nouveaux parents dans les premiers mois de vie avec leur nourrisson; « *Bien-Naître du Haut-Richelieu* » voit le jour.



Par la suite, et cela pendant plus de 25 ans, l'organisme, sera connu sous le nom « *Les relevailles vallée des forts* » et sera principalement soutenu par des bénévoles. Malgré ses années d'existence, ce n'est qu'en 2002 que la première assemblée de fondation a lieu, mettant de l'avant la mission que l'on connaît aujourd'hui à Lactéa :



« *Promouvoir l'allaitement maternel et favoriser l'adaptation harmonieuse à la vie avec un nouveau-né et un jeune enfant. Elle travaille aussi à rétablir l'allaitement maternel en tant que premier choix naturel en offrant aide, soutien, accompagnement aux mères ainsi que des activités de promotion et de sensibilisation à la population en*

général. »

En 2006, l'organisme recevra sa première subvention du ministère de la santé et services sociaux ce qui lui permettra éventuellement, soit en 2008, d'avoir ses premiers locaux et une première directrice à temps plein. Il faut attendre 2011 pour qu'une coordonnatrice à temps partiel soit engagée.

Une permanence permettra enfin l'établissement d'une structure stable, passant au fil des ans d'une dizaine de marraines d'allaitement bénévoles formées, à plus d'une quarantaine. En plus de jumelages téléphoniques on verra aussi apparaître des ateliers d'informations et cafés rencontre dédiés aux parents et l'organisation du défi allaitement à St-Jean-sur-Richelieu, année après année. En 2010, on délaissera le nom *Les relevailles vallée des forts* pour adopter *Soutien Lactéa*, nom qui sera dévoilé au tout premier salon du bébé (maintenant connu comme le Salon Parents enfants Lactéa)



Depuis, Lactéa n'a cessé de se développer tant au point de vue de ses services que de sa mission, pilotant des projets tels « D'une mère à l'autre », « Soutenons l'allaitement » et le Salon parents enfants Lactéa. L'organisme est une référence en Montérégie quant à son expertise en allaitement, dans le soutien des nouveaux parents et par son implication dans le milieu communautaire.

1.2. Notre mission

- Encourager, aider et soutenir les futures et nouvelles mères qui choisissent l'allaitement exclusif jusqu'à six mois ainsi que tout genre d'allaitement.
- Contribuer à l'augmentation du nombre de femmes qui choisissent l'allaitement maternel.
- Motiver les mères à allaiter le plus longtemps possible, jusqu'à deux ans et même au-delà.
- Éduquer et informer les pères ainsi que le réseau familial des bienfaits de l'allaitement.
- Assurer un soutien sans jugement auprès des mères, peu importe le mode d'alimentation choisi.
- Prévenir l'isolement des parents.
- Aider les parents à mieux connaître les besoins et le cheminement d'un nouveau-né et d'un jeune enfant.
- Encourager le développement des liens parents-enfants.
- Accompagner les parents dans les changements psychologiques et émotionnels inhérents à la période postnatale.
- Informer les parents des différentes ressources disponibles dans leur milieu.
- Assurer le recrutement, la formation et l'orientation des bénévoles.

1.3. Catégorie de membres et cotisation

- Membres d'office** : Sont membres d'office, les particuliers qui s'impliquent bénévolement à titre de marraine d'allaitement au sein de la personne morale. Il participe de façon régulière aux rencontres des membres et utilise ses connaissances pour travailler bénévolement dans l'organisme. Les membres d'office assistent aux assemblées de membres, y ont droit de parole et de vote. Cotisation : gratuit
- Membres actifs** : Sont membres actifs, les particuliers qui ont payé une cotisation annuelle. Les membres actifs peuvent assister aux assemblées de membres, y ont droit de parole et de vote. Cotisation : 10\$/année
- Membres usagers** : Sont membres usagers, les particuliers qui utilisent les services de la personne morale. Ces membres ne paient aucune cotisation annuelle. Ils peuvent assister aux assemblées de membres, y ont droit de parole mais n'y ont pas droit de vote. Cotisation : gratuit
- Membres sympathisants** : Sont membres sympathisants, des entreprises, des compagnies, des organismes, qui choisissent de soutenir l'allaitement en payant les frais d'adhésion reliées à ce statut. Ils peuvent assister aux assemblées de membres, y ont droit de parole mais n'y ont pas droit de vote. Cotisation : 50\$
- Membres honorables** : Sont membres honorables, les particuliers que le conseil d'administration veut honorer pour service émérite rendu à l'organisme. Le membre honorable est un membre à vie, pour qui il n'y a pas de frais d'adhésion. Les membres honorables peuvent assister aux assemblées de membres, y ont droit de parole et de vote. Cotisation : gratuit
- Cotisation** : Il est loisible au conseil d'imposer aux membres actifs et membres sympathisants une cotisation annuelle.

Code d'éthique



Préambule

Le code d'éthique vise à énoncer et promouvoir les valeurs et les principales responsabilités que les personnes impliquées dans l'organisme considèrent fondamentales. Ces personnes ont à cœur la réalisation de la mission de l'organisme et la création ou le maintien de saines relations avec les autres.

On peut le considérer comme un « contrat collectif » fondé sur l'engagement des personnes impliquées. Il s'agit d'une entente mutuelle et une relation de confiance entre les individus plutôt que d'une obligation légale et formelle, et vise à atteindre les objectifs reliés à la mission de l'organisme.

En outre, le code d'éthique se veut un guide encourageant les personnes impliquées à l'organisme à prendre des décisions réfléchies et se poser des questions quant à leurs façons d'agir et leurs responsabilités envers les autres. Il est un gage de confiance de l'organisme envers les bénévoles, les employés et la direction afin qu'elles usent de leur jugement pour mener à bien et actualiser sa mission.

Conséquemment :

- Le code d'éthique n'est ni un livre de recettes ni une doctrine;
- Il ne remplacera jamais la capacité de jugement et de discernement des travailleuses et des autres personnes impliquées dans l'organisme;
- Il n'est pas non plus un outil disciplinaire pour tous les actants impliqués dans l'organisme.

Énoncé de valeurs

Empathie

Dictionnaire : Faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent.

Lactéa :

Percevoir ce que l'autre ressent à l'égard de la situation vécue, faculté de se mettre à la place de l'autre.

Faculté d'écouter, d'entendre et comprendre tout en conservant une distance émotionnelle et une ouverture d'esprit.

Cela implique :

Voir avec les lunettes de l'autre

Ne pas ressentir l'émotion à la place de l'autre, ne pas se l'approprier

Respect

Dictionnaire : Sentiment qui porte à traiter quelqu'un, quelque chose avec de grands égards, à ne pas porter atteinte à quelque chose.

Lactéa :

Traiter l'autre avec courtoisie, politesse et dignité en fonction des choix, des valeurs, des différences et des limites de chacun.

Cela implique :

Respect de la confidentialité

Respect des différences culturelles, différences dans les types de maternage

Respect de soi et des limites de ses connaissances/compétences

Respect des valeurs de l'organisme

Soutien

Dictionnaire : Action de soutenir, d'aider et de protéger.

Lactéa :

Épauler et aider les nouveaux parents malgré les différences de valeurs.

Cela implique :

Faire preuve de disponibilité, de présence et de patience.

Faire preuve d'écoute

Encourager les nouveaux parents.

Énoncé de valeurs – suite

Partage

Dictionnaire : Donner une partie de ce que l'on détient.

Lactéa :

Transmettre aux nouveaux parents des connaissances, que l'on détient en lien avec l'allaitement et le maternage, basées sur les faits reconnus ainsi que sur les expériences vécues.

Cela implique :

Informé des trucs et techniques en lien avec l'allaitement
Promouvoir la culture de l'allaitement
Partager des valeurs de l'organisme envers les nouveaux parents
Faire prévaloir les faits reconnus sur les éléments expérientiels

Autonomie

Dictionnaire : Possibilité de décider, pour un individu, sans en référer à une autorité; indépendance.

Lactéa :

Croire que les nouveaux parents sauront prendre les meilleures décisions pour eux-mêmes et les autres, dans leurs choix et dans leurs actions. Avoir confiance en leur capacité d'autonomisation.

Cela implique :

Laisser la liberté d'agir
Respect des choix de l'autre
Remettre le pouvoir aux nouveaux parents, "empowerment"

Approche privilégiée par l'organisme

De par notre énoncé de valeurs, le SOUTIEN À L'ALLAITEMENT est le modus operandi des actants de l'organisme. Conséquemment à vouloir « épauler et aider les nouveaux parents malgré les différences de valeurs », les bénévoles et les employées doivent :

Connaître les différences ressources de la région en allaitement et en santé maman-enfant et les référer pour tout problème dépassant leurs compétences;

Offrir une écoute empathique pour tous les types et tous les stades de l'allaitement;

Accompagner sans jugement tous les types de parents dans leurs décisions d'allaitement;

Encourager l'autonomie des parents envers leur enfant;

Favoriser une prise de conscience de la culture de l'allaitement;

Ne pas aller à l'encontre du code international de commercialisation des substituts du lait maternel ou de faire la représentation de ces substituts.

Le rôle de la marraine, peu importe ses connaissances variées et connexes, s'accomplit dans ces paramètres.

Mode de gestion privilégié par l'organisme

Lactéa privilégie un mode de gestion démocratique en favorisant une entente harmonieuse entre les bénévoles, les employées et les gestionnaires. Aussi, les membres du conseil d'administration sont élus à même les divers membres ayant accès aux postes d'administrateur selon nos règlements généraux, lors d'une assemblée générale annuelle. Un manuel des bénévoles est remis à tous les membres d'office et ceux qui désirent accéder au conseil d'administration, celles-ci peuvent s'y référer en cas de questionnement.

Responsabilités des travailleuses et administratrices

À l'égard des bénévoles de l'organisme, nous nous engageons à :

- *Leur apporter l'attention et le support nécessaire à leur implication*
- *Leur offrir une formation et un encadrement adéquat afin qu'elles puissent assumer pleinement les tâches et responsabilités qui leur sont confiées*
- *Leur faciliter l'accès à l'information dont elles ont besoin*
- *Valoriser leur travail et leur contribution*

À l'égard de nos collègues, nous nous engageons à :

- *Valoriser le travail et les compétences de chaque membre de l'équipe de travail et du conseil d'administration*
- *Favoriser un esprit de collaboration et d'entraide au sein de l'équipe de travail et du C.A. et entre elles*
- *Favoriser les relations de confiance au sein de l'équipe de travail et du C.A.*
- *Établir des rapports justes et équitables*
- *Favoriser leur participation et leur implication au processus décisionnel*
- *Apporter le soin nécessaire à la qualité et au partage de l'information*
- *Respecter les contrats de travail, la convention de travail, la description de tâches et les répartitions de tâches*

À l'égard de la communauté, nous nous engageons à :

Faire preuve de loyauté et de solidarité avec les organismes communautaires et autres partenaires du milieu, particulièrement ceux qui ont des préoccupations connexes ou poursuivent des objectifs similaires

Responsabilités des bénévoles, des administratrices et des travailleuses

À l'égard des parents et de leurs accompagnateurs qui fréquentent l'organisme, nous nous engageons à :

- *Accueillir chaque parent avec respect, discrétion, courtoisie et équité*
- *Respecter son intégrité et son autonomie*
- *Respecter ses valeurs, ses croyances, sa culture, son orientation sexuelle*
- *Partager ou lui transmettre toute information ou connaissance jugée utile ou pertinente (en tenant compte de la mission et des limites de l'organisme)*
- *Respecter sa vie privée et protéger le caractère confidentiel des informations échangées*
- *Reconnaître son droit de nommer ses insatisfactions vis-à-vis de l'organisme*

Envers l'organisme lui-même, nous croyons en l'importance de :

- *Respecter la mission, les buts et les objectifs de l'organisme*
- *Promouvoir les valeurs qui y sont privilégiées*
- *Contribuer à la réalisation des objectifs et des orientations de l'organisme*
- *Collaborer par nos idées, nos expériences, nos connaissances, nos habiletés au bon fonctionnement de l'organisme*
- *Veiller à véhiculer une image positive de notre organisme*
- *Utiliser les ressources de l'organisme de façon responsable*

Entre elles :

- *Reconnaître nos compétences et nos savoir-faire*
- *Établir des relations respectueuses et transparentes*
- *Manifester un esprit d'objectivité et d'humanité dans nos propos à l'endroit de nos pairs*
- *Respecter les fonctions et les opinions de nos collègues*
- *Témoigner de la confiance, de la reconnaissance et du soutien*
- *Nous montrer discrètes dans nos échanges avec nos pairs*

En cas de différends, de tensions ou de conflits

Tous les écarts de conduite considérés banals ou de gravité moindre seront soumis au protocole disciplinaire du manuel des bénévoles.

En cas de manquement grave à l'éthique – si la santé, la sécurité ou le développement sont mis en jeu – l'organisme privilégie une intervention directe et rapide de la part de la direction.

Le code d'éthique de Soutien Lactéa a été réaffirmé avec modifications le 11 novembre 2019 par le conseil d'administration.

2. Organisation du travail

2.1. Structure organisationnelle : Lactéa est dirigé par un conseil d'administration bénévole et élu à l'assemblée générale des membres (les marraines d'allaitement) qui se tient tous les ans au mois de juin.

Une directrice à temps plein est responsable de l'organisation des activités, la gestion de l'organisme et de sa représentation.

Une coordonnatrice à temps partiel assure une permanence aux cliniques d'allaitement du CLSC et au café rencontre en plus de coordonner certaines tâches aux bénévoles et d'assurer leur formation de base et continue.

Les bénévoles assurent la majorité des services : jumelage téléphonique, animation des ateliers, réalisation d'événements ponctuels et autres.

Il arrive parfois que des travailleurs ponctuels se joignent à l'équipe pour le développement de certains projets, dépendant du financement disponible.

2.2. Devenir marraine d'allaitement :

- ❖ Pour devenir marraine d'allaitement, il faut avoir allaité un minimum de 4-6 mois et une volonté de vouloir aider les nouveaux parents. Aucune autre expérience n'est nécessaire, Lactéa se charge de vous fournir une formation de base en allaitement.
- ❖ Une vérification des antécédents judiciaires fait partie de votre processus d'engagement pour s'assurer que vous pouvez être en présence d'enfants.
- ❖ Il y a 18h de formation de base en allaitement et de formation des appels qui sont données par Lactéa. Ces formations sont obligatoires afin de pouvoir intervenir en allaitement auprès de la clientèle (CLSC et jumelage téléphonique).
- ❖ De la formation continue est ensuite offerte aux réunions mensuelles afin de mettre à jour vos connaissances en allaitement et tout autre sujet connexe à notre mission.
- ❖ Vous pouvez aussi avoir l'occasion d'assister à des colloques ou conférences (tels que la Ligue La Leche, Drummondville) au courant de l'année, selon ce que la direction aura à proposer.

2.3. Différents domaines d'implication :

❖ **Domaine ouvert à toutes**

- Matinée Lactéa
- Présentation de Lactéa au cours prénataux
- Assistante ou animation d'atelier (il est nécessaire d'avoir l'accord de la direction et d'avoir eu le briefing de l'atelier)
- Élaboration de nouveaux ateliers en lien avec notre mission (avec l'accord de la direction)
- Comité organisateur du Salon Parents & Enfants et Défi allaitement
- Événement ponctuel (journée de la famille, kiosque de représentation etc.)
- Toutes autres demandes ponctuelles de l'organisme

❖ **Domaine nécessitant les formations de base en allaitement**

- Jumelage téléphonique
- Ligne d'urgence
- Clinique d'allaitement

2.4. Soutien aux bénévoles : Votre Super Marraine attirée est là pour répondre à vos questions concernant vos appels durant les premiers mois de votre engagement. La direction et la coordination vous offrent aussi un soutien constant dans vos interventions auprès de la clientèle. Pour toutes questions ou pour faire valider vos interventions, nous vous invitons à communiquer avec nous. Des consultantes en lactation sont aussi disponibles au CISSS afin de nous soutenir dans nos interventions et de prendre le relais si le cas devient trop médical.

2.5. Obligations des bénévoles

- ❖ En tout temps, respecter le code d'éthique et intervenir en respectant l'énoncé de valeurs.
- ❖ Ne pas aller à l'encontre du code de commercialisation des substituts du lait maternel (la bénévole ne doit en aucun temps avoir une partie prenante pour une compagnie de préparations commerciales)
- ❖ Il y a 9 réunions de marraines par année et votre présence est obligatoire dans la mesure du possible. Trop de réunions manquées pourraient mener à un questionnement de la direction quant à votre implication en tant que marraine d'allaitement. Étant donné que de la formation y est dispensée et que des renseignements relatifs aux services de l'organisme y sont aussi donnés, votre présence est importante puisque vous êtes les premières personnes

en contact avec les futures et nouvelles mères. La présence des enfants allaités est acceptée jusqu'à un maximum de 18 mois d'âge pour assurer la fluidité des réunions. **Toute absence doit être signifiée à la direction lors du rappel de la réunion.**

- ❖ En juin se tient l'AGA (assemblée générale annuelle des membres), votre présence est requise puisque nous procédons à l'élection des membres du conseil d'administration et présentons le bilan annuel des activités. Le conseil d'administration vous représente, vous serez appelée à voter ou à vous présenter si un tel mandat vous intéresse. Vous êtes les membres actifs de l'organisme et vous êtes mandatées légalement à élire les représentants de Lactéa.
- ❖ L'assiduité dans vos responsabilités de marraine d'allaitement est très importante pour l'image de notre « profession », même si elle est totalement bénévole. Les mères comptent sur votre appel et votre soutien, nous vous demandons de maintenir les exigences quant au fonctionnement de vos appels (réf. Formation des appels). **Advenant une impossibilité de maintenir la qualité exigée, communiquez avec nous le plus rapidement possible afin de prendre un arrangement ou de réviser vos tâches en tant que bénévole.**
- ❖ En tout temps, les renseignements recueillis auprès de vos filleules doivent demeurer confidentiels. ***Nous vous demandons de respecter la confidentialité en taisant les noms de vos filleules ou autres mairaines à propos de qui vous partagez l'expérience.***
- ❖ Nous comptons sur votre présence et votre ponctualité lors de vos assignations d'activités bénévoles. Voyez l'annexe 1 pour la description des différentes tâches lors de vos assignations.
- ❖ Vous devez porter le chandail Lactéa pour les activités impliquant la clientèle et pour les activités spéciales lorsque demandé par l'organisme.
- ❖ Vous devez vous impliquer de près ou de loin dans la réalisation du Salon Parents & Enfants et du Défi allaitement de l'année en cours. C'est l'événement majeur organisé par Lactéa et c'est une grande visibilité pour l'organisme dans l'année. La présence de nos bénévoles le jour même du salon est primordiale. L'implication peut se faire à différents niveaux dépendant de vos forces et de vos disponibilités. Soyez attentives aux directives en cours d'année afin de vous sentir impliquées.
- ❖ Il est important de remettre de façon complète et ponctuelle les minutes de bénévolat effectuées en dehors du local et du CLSC (appels téléphoniques, comités externes, événements ponctuels, etc.) **Ces minutes sont très importantes, elles justifient nos subventions.**

2.6. Fin de l'implication bénévole par l'organisation ou par la bénévole : Nous sommes conscientes que le bénévolat est parfois l'implication que nous devons laisser tomber en premier lorsque la vie devient plus exigeante ou que les priorités changent. Si vous éprouvez des difficultés à gérer bénévolat, travail et famille et que vous aimeriez prendre une pause, communiquez avec nous. Si toutefois vous désirez quitter définitivement, un petit mot de votre part confirmant votre départ serait apprécié afin que nous puissions de notre côté clore votre implication.

3. Plan de reconnaissance

3.1. Description de la reconnaissance : Votre implication nous tient à cœur et votre passion pour l'allaitement et la maternité nous motive à toujours offrir de meilleurs services. Comme bénévole vous retirerez sûrement de la reconnaissance en pouvant aider les nouveaux parents. Comme organisme, nous tenons aussi à vous faire honneur. Vous trouverez, à l'intérieur de l'organisme, plusieurs façons d'obtenir de la reconnaissance.

- ❖ Les reconnaissances des années de bénévolat
- ❖ Les reconnaissances par rapport aux nombres d'heures de bénévolat
- ❖ Les reconnaissances par rapport aux obligations mensuelles

3.2. Récompenses associées

Année	Cadeau
1 an	Certificat, Sac avec notre logo
2 ans	Certificat, Tasse Lactéa
3 ans	Certificat, Plante ou autre
4 ans	Carte cadeau variée de 20\$
5 ans et +	Carte cadeau variée de 40\$

Selon les heures d'implication	Cadeau
100 heures	Épinglette marraine de bronze
250 heures	Épinglette marraine d'argent
500 heures	Épinglette marraine d'or
1000 heures	Trophée
Récompenses mensuelles	Deux gagnantes par mois
1 billet / tranche de 250 minutes effectuées dans le mois passé	Un cadeau au choix dans le panier des prix aux marraines
Rabais à la boutique Lactéa	Tous les articles sauf les articles en consigne
0-6 mois	0%
6 mois 2 ans	10%
2 ans et plus	15%

**** Les cadeaux et conditions sont sujets à changements sans préavis.**

4. Mesures disciplinaires

L'organisation administre les mesures disciplinaires en respectant des principes de justice et d'équité à l'égard de tous ses bénévoles. Pour maintenir une ambiance de travail agréable et harmonieuse, il est essentiel que tous les membres de l'équipe respectent les règles contenues dans le présent manuel ainsi que dans toute autre politique adoptée par l'organisation, notamment la politique de confidentialité. En cas de doute, toujours se référer au code d'éthique.

En conséquence, une contravention aux règles contenues dans le présent manuel ou dans toute autre politique de l'organisation pourrait susciter un avis selon la nature et la gravité du manquement.

En cas de répétition d'un comportement jugé inconvenant, d'actes pouvant nuire à la réputation de l'organisme ou pouvant mettre en danger la santé et la sécurité des usagers, Lactéa se réserve le droit de terminer l'engagement d'une bénévole de façon immédiate et définitive.

La direction est toujours prête à discuter pour alléger la tâche de ses bénévoles lorsque celles-ci le demandent. Cependant, en l'absence de nouvelles ou de communication, Lactéa peut terminer l'engagement d'une bénévole si elle juge que celle-ci ne s'implique plus suffisamment.

5. Politique de remboursement des dépenses

L'organisme rembourse certains frais inhérents aux formations obligatoires ainsi que certains frais occasionnés pour certaines activités ponctuelles. Un formulaire est disponible à l'organisme.

- ❖ **Frais remboursés pour les formations obligatoires se déroulant à St-Jean-sur-Richelieu :** Si la formation se déroule sur une journée complète, nous rembourserons les frais de repas ainsi que le gardiennage si la marraine ne bénéficie pas déjà d'un service de garderie. Pour une demi-journée, seuls les frais de gardiennage pourront être réclamés.
- ❖ **Frais remboursés pour les formations obligatoires se déroulant en dehors de St-Jean-sur-Richelieu :** Si la formation se déroule sur une journée complète, nous rembourserons les frais de repas ainsi que le gardiennage si la marraine ne bénéficie pas déjà d'un service de garderie. Nous rembourserons aussi les frais de transport. Pour une demi-journée, seuls les frais de gardiennage et de transport peuvent être réclamés.

- ❖ **Frais d'achats pour l'organisme :** Pour toutes commissions faites au bénéfice de l'organisme et préalablement approuvées par la direction, nous vous rembourserons la totalité des achats avec facture à l'appui.

6. Règles de l'organisation

6.1. Nourriture, boisson et utilisation des installations

Les installations sont à la disposition de toutes les bénévoles. Chacun doit contribuer à la maintenir propre, disposer de ses déchets, nettoyer le comptoir et la table utilisée selon le cas.

Chacun doit veiller à ramasser sa vaisselle et la nettoyer si personne n'est en charge de cette tâche à ce moment précis. Si vous utilisez des matelas, porte-bébé ou autres effets appartenant à l'organisme, nous vous demandons de les ranger une fois leur utilisation terminée.

Lors des réunions mensuelles, deux bénévoles seront désignées en se proposant afin de faire la vaisselle à la fin de la soirée, en alternant avec d'autres bénévoles à la réunion suivante. Chaque marraine est responsable de ramasser sa propre chaise et de ramasser les papiers ou autres effets personnels laissés sur place.

6.2. Présence des enfants : Une salle de jeu est à leur disposition, vous êtes responsable de ranger les jouets avant votre départ, SVP.

- ❖ **Lors des activités, comités, café-rencontre :** Vous êtes toujours libres d'apporter vos enfants avec vous. Hors, nous vous demandons de garder un œil attentif à ceux-ci en tout temps car nous ne sommes pas responsables des accidents pouvant survenir à l'intérieur du local ou dans le centre. Comme plusieurs autres professionnels ou commerces ont leur bureau dans le centre, nous nous attendons à ce que vos enfants ne quittent pas le local sans être accompagnés par un parent ou une personne responsable.
- ❖ **Réunion mensuelle :** Les bébés allaités de moins de 18 mois sont toujours les bienvenus. Nous vous demandons cependant de garder les grands enfants à la maison. En cas d'impossibilité, nous préférons que vous nous avertissiez que vous serez alors absente de la réunion, il est toujours possible de récupérer les informations passées à la réunion en lisant les comptes rendus.

6.3. Tenue vestimentaire : Nous laissons le jugement à la bénévole de se vêtir comme bon lui semble. Une chose seulement est importante à retenir, la bénévole reflète l'image de l'organisme, donc des habits vulgaires, à caractère racial, sexuel ou appartenant à une bande quelconque ne seront aucunement tolérés.

6.4. Tabagisme, alcool et drogue : Conformément aux dispositions de la *Loi sur le tabac*, il est interdit de fumer dans l'organisation. Il est strictement interdit de consommer de l'alcool dans l'organisation (excluant les occasions particulières permises par la direction), d'y faire usage de drogue ou encore d'y conserver, offrir, distribuer, échanger ou vendre des drogues ou de l'alcool (sauf lors d'occasion spéciale où un permis a été acquis) Il est également interdit de se présenter à son travail bénévole sous l'effet évident de ces substances.

6.5. Utilisation des équipements et matériel de l'organisme : Il est possible d'emprunter à l'organisme des livres et des porte-bébés, gratuitement, toujours avec l'approbation de la direction. Nous vous demandons de respecter des délais d'emprunt raisonnables selon les conditions convenues lors de l'emprunt.

6.6. Logo et formations offertes par Lactéa : Le logo de Soutien Lactéa représente sa signature officielle, au même titre que son nom. L'organisme possède donc l'usage exclusif de son logo, mais elle autorise également les membres à utiliser son logo, sous approbation du conseil d'administration. Les formations offertes par Lactéa lors des réunions mensuelles se retrouvent par la suite sur le groupe des marraines de Lactéa, mais ne doivent être utilisées qu'à titre consultatif, à moins de l'accord préliminaire de la direction.

6.7. Médias sociaux: La direction utilise Facebook comme moyen de communication avec ses membres via le groupe fermé « Marraines de Lactéa ». Les bénévoles sont tenues de garder les conversations sur ce groupe limitées à ce qui touche l'organisme (bénévolat, questions d'allaitement, etc.). Le respect et la confidentialité priment et aucun écart ne sera toléré. Une page Facebook « La Causerie des Marraines (retraitées et relève) » a été créée pour les sujets ne touchant pas directement l'allaitement ou le bénévolat. Lactéa utilise aussi les courriels personnels ou Facebook, selon la préférence de la marraine, pour distribuer ses jumelages. La direction s'attend de ses membres qu'elles respectent quelques lignes simples d'utilisation des médias sociaux, notamment de ne pas s'identifier comme marraines d'allaitement sur des groupes fermés,

de ne pas nommer, identifier ou publier des photos d'une filleule ou de ses enfants, et d'avoir l'autorisation de la direction pour identifier l'organisme dans des publications.

6.8. Vol et fraude : Le vol et la fraude ne sont pas tolérés. La bénévole qui se rend coupable d'un vol d'équipement ou de matériel appartenant à l'organisation, de biens appartenant à ses collègues ou à des clients de l'organisation est passible d'un renvoi immédiat. Il en est de même pour tout bénévole qui se rendrait coupable de fraude ou de détournement de biens ou de sommes d'argent appartenant à l'organisation, par exemple en présentant de fausses factures pour remboursement.

6.9. Santé, sécurité et bien-être au travail : L'organisation prend toutes les mesures possibles pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique de ses bénévoles. Elle privilégie une approche préventive.

L'organisation porte une attention particulière à l'ergonomie, à la gestion du stress, à la violence et au harcèlement, et à toute situation susceptible de nuire au bien-être de ses bénévoles. Toutefois, chacun doit être conscient de ses obligations et de ses responsabilités à l'égard de sa propre sécurité et de celle de ses collègues.

L'organisation ne tolère aucune forme de harcèlement. Une bénévole qui se sent victime d'une conduite fautive de la part d'une collègue, d'un supérieur ou d'un client de l'organisation est encouragé à en discuter avec la direction ou le conseil d'administration. (voir un extrait de la politique en matière de harcèlement sexuel et psychologique en annexe 2)

Tâches et responsabilités des marraines

- ❖ Confidentialité : ne pas nommer de noms de filleules ou marraines, garder des informations personnelles ou délicates pour soi
- ❖ Professionnalisme : respecter le code d'éthique

Marraine à la clinique d'allaitement

Personne-ressource : Coordonnatrice

- Ponctualité : arriver à l'heure attendue et ne quitter qu'à la fin de la clinique (9h00 à 11h00).
- **En tout temps, elle doit porter son t-shirt.**
- Avoir ses formations 1-2, la formation des appels
- Avoir une régularité dans sa présence aux réunions mensuelles
- Notre rôle doit se limiter à tout ce qui n'est pas médical. Vous avez un rôle de soutien, de promotrice de l'allaitement et vous pouvez conseiller tant que vos compétences en allaitement le permettent.
- Approcher les mamans qui viennent à la clinique pour répondre aux questions concernant l'allaitement
- Aider les infirmières en remplaçant derrière la balance et prendre en note le nombre de mamans et d'accompagnants
- En cas de doute, référer à la coordonnatrice ou aux infirmières sur place.
- Référer aux ouvrages (Mieux-Vivre) et professionnels (IBCLC, chiro, ostéo...)
- Diriger les mamans vers les ateliers ou les matinées quand l'occasion le permet.

Motivation :

Avoir envie d'aider et de prendre de l'expérience dans l'intervention auprès des parents

Avoir envie de s'impliquer en personne, sortir de chez soi

Transmettre ses connaissances en allaitement

Renforcer son sentiment de compétence

Aimer les défis

Responsable de la Matinée Lactéa

Personne-ressource : Coordonnatrice

- La personne responsable lors de la matinée se doit d'arriver 15 minutes avant le début, soit à 9h15 afin de veiller à la préparation de la salle en compagnie de la coordonnatrice. C'est-à-dire, placer les chaises si cela est nécessaire.
- **Vous devez porter votre t-shirt** en tout temps, passez au bureau pour vous en procurer un si vous ne l'avez pas.
- Lorsque les participantes arrivent, prenez le temps de les accueillir, leur donner votre prénom et les inviter à prendre place. Vérifier si elles viennent pour un besoin particulier ou seulement pour participer au café.
- Discrétion et entregent : engager la discussion sur des sujets dirigés pour les visiteurs, garder les discussions à propos de soi à un minimum
- Vous pouvez offrir tout au long de la rencontre, eau et café aux participantes et leurs enfants plus âgés.
- Diriger vers Marie-Pier (ou Nathalie) si elles ont des questions pointues ou font un achat;
- Vers la fin de la matinée, vers 11h45, on débute la vaisselle et le rangement de la salle afin de signifier aux participantes que la rencontre est terminée.
- Remettre les statistiques du café rencontre à l'endroit prévu sur le bureau de Marie-Pier

Motivations :

Avoir envie de s'impliquer en personne, sortir de chez soi

Partager du vécu d'allaitement

Offrir de l'écoute aux nouvelles mères

Se sentir impliquée dans l'enceinte de Lactéa

Animatrice / assistante d'un atelier

Personne-ressource : Coordinatrice

- Nous vous demandons d'arriver de 10 à 15 minutes avant le début de l'atelier.
- ***En tout temps, elle doit porter son t-shirt.***
- Installer la salle
- L'animatrice se doit de bien connaître l'atelier et avoir l'accord de la direction pour l'animer
- L'animatrice doit venir chercher les documents à distribuer aux participantes (si nécessaire).
- L'animatrice doit voir à débiter l'atelier à une heure raisonnable et à le terminer dans des délais raisonnables. Les ateliers sont pour la plupart d'une durée de 1h30. Si l'animatrice décèle une impatience des bébés, il serait bon de proposer à ce moment-là une petite pause de 5-10 minutes afin de permettre aux mères de se dégourdir et changer les idées de bébé.
- Suivre le plan du cahier d'atelier
- L'assistante s'occupe de venir chercher la feuille de présence et de la remplir selon les instructions données par la coordinatrice ou directrice. Remettre la feuille à l'endroit prévu sur le bureau de Marie-Pier à la fin de l'atelier.
- L'assistante accueille les participantes, leur montre le vestiaire et les invite à prendre place dans la salle.
- À la fin de l'atelier, l'animatrice et l'assistante veille à ranger les chaises et faire la vaisselle si nécessaire.
- Pour ne pas discréditer l'animatrice et éviter d'allonger l'atelier, on demande à l'assistante et aux marraines présentes de limiter les interventions additionnelles à l'atelier.

Motivations :

Partager de l'information aux futurs et nouveaux parents

Sortir de chez soi pour offrir du temps, voir des gens

Aimer parler devant un groupe

Apprendre sur un sujet donné avec le groupe



Extrait de la Politique de prévention du harcèlement Psychologique ou sexuel au travail

**** Vous pouvez consulter la politique complète, disponible aux locaux de Lactéa.**

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement psychologique comme suit :

« Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

Comportements pouvant être liés à du harcèlement psychologique

- Intimidation, cyberintimidation, menaces, isolement;
- Propos ou gestes offensants ou diffamatoires à l'égard d'une personne ou de son travail;
- Violence verbale;
- Dénigrement.

Comportements pouvant être liés à du harcèlement sexuel

- Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle, par exemple :
 - sollicitation insistante,
 - regards, baisers ou attouchements,
 - insultes sexistes, propos grossiers;
- Propos, blagues ou images à connotation sexuelle par tout moyen, technologique ou autres.

TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Lorsque cela est possible, la personne qui croit subir du harcèlement psychologique ou sexuel devrait d'abord informer la personne concernée que son comportement est indésirable et que celle-ci doit y mettre fin. Elle devrait également noter la date et les détails des incidents ainsi que les démarches qu'elle a effectuées pour tenter de régler la situation.

Si cette première intervention n'est pas souhaitée ou si le harcèlement se poursuit, la personne salariée devrait signaler la situation à l'une des personnes responsables désignées par l'employeur afin que soient identifiés les comportements problématiques et les moyens requis.

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Les comportements reprochés et les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible, pour qu'une intervention puisse être réalisée rapidement pour faire cesser la situation.

Les personnes responsables désignées par l'employeur sont les suivantes :

- 1- *Nathalie Létourneau, Directrice Soutien Lactéa 450-895-3554*
- 2- *Présidente du conseil d'administration de Soutien Lactéa - puisque les membres du CA sont changeant, nous vous suggérons de consulter les informations à jour fournies lors de l'AGA.*



Lactéa

Dernière révision : Novembre 2019