



Sécurité Info Santé



GUIDE ET FORMATION DU BÉNÉVOLE

Géré par



Fédération des aînés
et des retraités
francophones de l'Ontario

Subventionné par



Janvier 2016



Bienvenue au programme Sécurité Info Santé (S.I.S.)

C'est dans l'amitié, la solidarité et le partage que les communautés les plus fortes se bâtissent. Votre contribution bénévole est très importante pour que le programme S.I.S. continue à se développer.

Au nom de tous les membres du conseil d'administration de la FARFO provinciale et régionale et en mon nom personnel, je vous souhaite la bienvenue au sein de notre grande équipe.

Michelle Bonneau

Michelle Bonneau,
Coordonnatrice du programme

Table des matières

LA FARFO...en bref	Page 1
Mandat	
Vision	
Mission	
Objectifs	
Activités et projets	
Représentation	
Ce que la FARFO fait pour vous	
Ce que vous pouvez faire pour la FARFO	
Les coordonnées de la FARFO	
PROGRAMME SÉCURITÉ INFO SANTÉ (S.I.S.)	Page 4
1. Description du programme S.I.S.	
2. Définition du bénévolat	
3. Philosophie	
4. Encadrement des bénévoles	
5. Langue du programme S.I.S.	
6. Guide du bénévole	
7. Le bénévolat au cœur du programme sécurité info santé	
7.1 Préambule	
7.2 Bénévole actif	
7.3 Processus de sélection et d'approbation du bénévole	
7.3.1 Sélection du bénévole	
7.3.2 Inscription à titre de bénévole et vérification des références	
7.3.3 L'entrevue	
7.3.4 Vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables	
7.3.5 Processus d'identification à titre de bénévole	
7.3.6 Session d'information et de formation	
7.4 Période d'essai	
8. La visite d'une personne vulnérable	
8.1 L'identification du bénévole-visiteur	
8.2 Protéger le bénévole-visiteur et la personne visitée	
8.3 Discrimination, harcèlement sexuel, violence et harcèlement psychologique	
8.4 Absence/indisponibilité du bénévole	
8.5 Représentation	
8.6 Tenue vestimentaire	
8.7 Action communautaire controversée	
8.8 Confidentialité	
8.9 Procédures de transmission d'information confidentielle recueillie par le bénévole-visiteur	
8.10 Protection des renseignements personnels	
9. Suivi et soutien du bénévole	
10. Dossier du bénévole	
11. Rapport de visite	
12. Statistiques	
13. Évaluation du programme	
14. Reconnaissance du bénévole	
15. Remboursement de dépenses	

Annexes

Annexe 1A	Description de poste du bénévole-visiteur
Annexe 1B	Description de poste du bénévole-accompagnateur
Annexe 2	Formulaire d'inscription à titre de bénévole
Annexe 3	Guide d'entrevue de sélection du bénévole programme sécurité info santé
Annexe 4	Formulaire de vérification de références
Annexe 5	Lettre pour la vérification de références
Annexe 6	Carte d'identification à titre de bénévole
Annexe 7	Passe-visiteur pour le stationnement du véhicule
Annexe 8	Politique et engagement en matière de confidentialité
Annexe 9	Code d'éthique et de déontologie
Annexe 10	Code de conduite du bénévole
Annexe 11	Convention de bénévolat
Annexe 12	Formulaire de consentement, collecte, utilisation de renseignements personnels (Pour la personne visitée)
Annexe 13	Formulaire de consentement, collecte, utilisation et divulgation de renseignements personnels
Annexe 14	Rapport de visite du bénévole-visiteur
Annexe 15	Formulaire de remboursement de dépenses Visites à domicile du programme Sécurité Info Santé
Annexe 16	Procédures à suivre en cas d'urgence

LA FARFO...en bref

MANDAT

Promouvoir les intérêts de tous les aînés et de tous les retraités francophones de l'Ontario de 50 ans et plus.

VISION

La FARFO vise à améliorer la qualité de vie des aînés et des retraités francophones de l'Ontario.

MISSION

La Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO) est un organisme à but non lucratif, ayant comme mission la promotion de la qualité de vie de ses membres, la protection de leurs droits et de leurs intérêts. De plus, elle vise à promouvoir l'image positive du vieillissement et l'engagement communautaire des francophones de cinquante ans et plus, domiciliés en Ontario.

OBJECTIFS

- Assure une présence sociale dynamique des aînés et des retraités francophones en les regroupant comme individus, comme membres de clubs, de groupes ou toute autre forme d'association;
- Recherche des services, des activités et des avantages et en fait la prestation à ses membres afin de répondre à leurs besoins;
- Milite en faveur de l'engagement bénévole, social et communautaire de ses membres;
- Représente activement les aînés et retraités francophones de l'Ontario auprès des gouvernements;
- Représente les aînés et retraités francophones de l'Ontario auprès des associations d'aînés nationales et internationales;
- Promeut en tout temps l'attachement à la langue française et à la culture franco-ontarienne;
- Favorise la collaboration, le partenariat et le réseautage avec d'autres associations ou groupes qui ont des missions et des valeurs compatibles, en Ontario, au Canada et sur la scène internationale;
- Promeut l'image positive du vieillissement de tous les aînés francophones de l'Ontario.

ACTIVITÉS ET PROJETS

- Étude des besoins des personnes âgées et autres recherches
- Foires d'information (cinq par année, financées par le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario)
- Programme Sécurité Info Santé (S.I.S.)
- Prévention des abus et de la fraude envers les aînés
- Programme de gestion des bénévoles (à venir)
- Tables de collaboration
- Salons (organisation à venir) – guide en rédaction
- Voyages internationaux
- LOTO-FARFO
- Sommet des aînés (avec la FAAFC) en 2017

REPRÉSENTATION

Gouvernement fédéral

Service Canada, région de l'Ontario, Comité aviseur des aînés
Programme Nouveaux Horizons
Patrimoine canadien

Gouvernement provincial

Justice Ontario - Comité encadreur du plan stratégique - secteur de la justice de 2015
Conseil consultatif sur les services de santé en français
Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario – Comité de liaison (SAPAO)
Institut de développement professionnel en langue française (FLIPD)

Autres

Membre de la Table des d.g. de la FAAFC
Membre de la Table des d.g. de l'AFO

CE QUE LA FARFO FAIT POUR VOUS

- Être un porte-parole pour l'ensemble des personnes francophones de 50 ans et plus partout en province
- Offrir de l'information sur le secteur des aînés (communiqués et Vivre+)
- Identifier des experts-conseils
- Rendre disponible des outils et des ressources (p.ex., guide pour l'organisation de foires et de salons, répertoire d'organismes liés aux aînés)
- Offrir des rabais pour les voyages internationaux avec SécuriGlobe et autres de toutes sortes (voir le site Internet <http://farfo.ca/membriete/>)
- Publier le bulletin Vivre+ gratuit par courriel (<http://farfo.ca/abonnement-vivre-plus/>)
- Offrir une chance de gagner au tirage LOTO-FARFO si vous achetez votre billet

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE POUR LA FARFO

- Vous abonner à Vivre+ en ligne (<http://farfo.ca/abonnement-vivre-plus/>).
- Nous envoyer vos activités soit par courriel ou en ligne (<http://farfo.ca/nouvelles>) pour qu'on puisse les mettre dans le Vivre+.
- Acheter et vendre des billets de la LOTO-FARFO – une ristourne retourne à votre centre/club et à votre régionale.
- Participer aux tables de collaboration, aux rencontres d'information.
- Envoyer trois délégués de votre régionale à l'AGA de la FARFO et préparer des recommandations.
- Envoyer des suggestions de projets ou des défis que vous vivez.
- Devenir accompagnateur de voyages internationaux.
- Participer aux voyages internationaux organisés par la FARFO.
- Participer à l'un ou l'autre de nos comités ou groupes de travail.

LES COORDONNÉES DE LA FARFO

Vous pouvez consulter le site Internet de la FARFO au www.farfo.ca. Vous pouvez également consulter la page Facebook de la FARFO. Pour rejoindre certaines des employées de la FARFO, voici leurs coordonnées :

La directrice générale

Denise Lemire

Courriel : dg@farfo.ca

Tél : 1 800 819-3236 p 2022

La gestionnaire de projets et la coordonnatrice du programme Sécurité Info Santé (S.I.S.)

Michelle Bonneau

Courriel : Michelle.bonneau@farfo.ca

Tél : 1 800 819-3236 p 2025

La coordonnatrice des bénévoles du programme Sécurité Info Santé (S.I.S.)

Andréanne Gougeon

Courriel : sis@farfo.ca

Tél : 1 800 819-3236 p 2050

PROGRAMME SÉCURITÉ INFO SANTÉ (S.I.S.)

1. DESCRIPTION DU PROGRAMME S.I.S.

Le programme Sécurité Info Santé (S.I.S.) est un programme pilote géré par la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO) et subventionné par la Fondation Trillium de l'Ontario. Ce programme propose deux principaux objectifs. D'une part, assurer une plus grande sécurité des francophones âgés de 50 ans et plus qui vivent dans les comtés de Prescott et Russell ainsi que de Stormont, Dundas et Glengarry. D'autre part, permettre aux premiers répondants (urgence) d'avoir accès, par l'entremise d'une fiole de vie (capsule), à des renseignements pertinents au sujet de la santé de la personne aînée.

De plus, ce programme prévoit informer, sensibiliser, mobiliser, recruter et former des personnes âgées de 50 ans et plus afin qu'elles participent activement à leur mieux-être ainsi qu'à celui de leurs pairs par l'entremise du programme S.I.S. En effet, ces personnes formées deviennent des bénévoles-visiteurs auprès d'aînés qui pourront recevoir des visites gratuites à domicile afin de discuter de leur sécurité pour leur vie, pour leurs avoirs et pour leur personne. Lors de la première rencontre, le bénévole-visiteur présentera la fiole de vie S.I.S. et aidera la personne aînée à remplir le formulaire à insérer dans la capsule. Des sujets tels que les services offerts dans la communauté, les services gouvernementaux, les médicaments périmés, la sécurité alimentaire, la prévention des chutes, la sécurité dans le logement, à l'extérieur, dans votre véhicule, la prévention des fraudes etc. peuvent être présentés lors des visites avec les aînés qui en auront fait la demande.

Également, le programme prévoit d'autres possibilités de contacts avec des personnes de 50 ans et plus dont des présentations dans les différents centres pour aînés et organisations de la région de l'Est. De même, la présence de la coordonnatrice des bénévoles lors de diverses activités communautaires permettra aux personnes aînées de remplir la fiole de vie et de recevoir de l'information générale sur la sécurité.

2. DÉFINITION DU BÉNÉVOLAT

Faire du bénévolat, c'est poser un geste libre (sans être obligé, ni forcé) et gratuit (sans être payé) pour aider un individu ou un organisme.

3. PHILOSOPHIE

La FARFO croit que :

- le bénévole est une ressource essentielle et fait partie intégrante du programme SIS,
- le bénévole a des droits qu'il faut respecter,
- le bénévole assume des responsabilités dans le cadre de son implication au sein du programme SIS,
- le bénévole n'exécute généralement pas le travail d'un employé rémunéré ni le remplace.

4. ENCADREMENT DES BÉNÉVOLES

Le conseil d'administration de la FARFO respecte les normes du *Code canadien du bénévolat*. Il reconnaît la personne qui l'appuie dans son travail et fait l'éloge de sa contribution. Il partage la vision et la mission de la FARFO et respecte les politiques administratives. Chaque bénévole doit signer certains formulaires dont le *Code d'éthique et de déontologie* de la FARFO, la convention de bénévolat et le formulaire de confidentialité avant de débiter toute action bénévole au nom de la FARFO.

5. LANGUE DU PROGRAMME S.I.S.

La langue de travail à la FARFO et du programme S.I.S est le français. Cependant, le formulaire inséré dans la capsule est bilingue afin de permettre au personnel d'urgence francophone, anglophone ou bilingue de bien saisir les renseignements qui y sont inscrits. Également, certains aînés dans l'est de l'Ontario ont pu avoir étudié en anglais à une certaine époque et ne sont pas à l'aise avec une terminologie française. Enfin, il peut arriver que la coordonnatrice soit appelée à offrir une présentation bilingue ou en anglais dans certaines situations qui seront exceptionnelles.

6. GUIDE DU BÉNÉVOLE

Chaque nouveau bénévole recevra le présent *Guide du bénévole du programme S.I.S.* Ce guide sera mis en ligne sur le site Internet de la FARFO à www.farfo.ca/sis.

7. LE BÉNÉVOLAT AU CŒUR DU PROGRAMME SÉCURITÉ INFO SANTÉ

7.1 Préambule

L'apport du bénévole nous semble essentiel à la bonne marche du programme S.I.S. Chacun des postes bénévoles créés doit être suffisamment flexible pour accommoder les talents, les compétences, les limites et le temps disponible de la personne intéressée. Chacun des postes bénévoles doit contribuer à réaliser la mission et les objectifs du programme S.I.S. Deux principaux types de bénévoles sont associés au programme S.I.S., soit le bénévole-visiteur et le bénévole-accompagnateur. Dans le présent document, le mot « bénévole » signifie généralement « bénévole-visiteur » et « bénévole-

accompagnateur ». Il se peut que, dans certains cas, les postes soient différenciés.

Vous trouverez aux annexes 1A et 1B, une courte description de ces deux postes de bénévoles.

Le processus afin de devenir bénévole au programme S.I.S. comprend les étapes suivantes :

- a. l'inscription à titre de bénévole (formulaire d'inscription) (Annexe 2)
- b. l'entrevue (Annexe 3)
- c. la vérification des références (Annexe 4)
- d. la vérification des antécédents judiciaires (vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables) (Annexe 5)
- e. l'obtention d'une identification à titre de bénévole (photo) (Annexe 6)
- f. l'obtention d'une passe-visiteur pour le stationnement du véhicule (Annexe 7)
- g. une session d'information et de formation.

7.2 Bénévole actif

Le bénévole qui s'engage 12 heures ou plus durant l'année pour le programme S.I.S. est considéré comme un bénévole actif au sein de la FARFO. Pour qu'un bénévole soit considéré comme actif auprès du programme S.I.S., il doit tout d'abord être inscrit, puis formé (voir no. 14 Reconnaissance du bénévole).

7.3 Processus de sélection et d'approbation du bénévole

7.3.1 Sélection du bénévole

La sélection d'un futur bénévole sera effectuée selon l'intérêt, la compétence et la disponibilité du candidat intéressé.

7.3.2 Inscription à titre de bénévole et vérification des références

Chacun des candidats qui désire faire du bénévolat pour le programme S.I.S. doit remplir un formulaire d'inscription pour devenir bénévole. Le formulaire comprend des références avec lesquelles la coordonnatrice communiquera. Au moins une de ces références doit, dans la mesure du possible, être liée à un travail précédent ou à une expérience de bénévolat. Il peut s'agir par exemple d'un employeur ou du superviseur du candidat ou une personne ayant occupé un rôle de supervision de bénévoles. La seconde référence peut être personnelle, telle qu'un ami ou un voisin.

7.3.3 L'entrevue

Chacun des candidats doit passer une entrevue personnelle avec la coordonnatrice des bénévoles. L'information recueillie par l'entremise du formulaire ainsi que de l'entrevue lui permettront d'en apprendre un peu plus sur le bénévole, sa motivation et son intérêt à devenir bénévole pour le programme S.I.S. Préalablement à l'entrevue, la coordonnatrice s'enquiert, auprès de chaque futur bénévole des mesures d'adaptation pour personne en situation de handicap qu'il nécessite afin de l'aider à prendre part au processus.

7.3.4 Vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables (vérification d'antécédents judiciaires, secteur vulnérable)

Une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables est requise pour chaque bénévole du programme S.I.S. On entend par « personne vulnérable » toute personne susceptible de se trouver en situation de dépendance à autrui en raison de son âge (personnes âgées), sa situation de handicap ou de circonstances particulières. Il est de première importance que chaque bénévole se procure une vérification d'antécédents judiciaires pour que le personnel attitré de la FARFO puisse satisfaire à l'obligation civile de protection envers les personnes vulnérables (voir Annexe 5).

Dans le cas d'un résultat négatif de la vérification (s'il n'y a aucun casier judiciaire)

Les résultats (ou une photocopie) sont gardés au dossier du bénévole tenu par la coordonnatrice des bénévoles.

Dans le cas de l'existence d'un casier judiciaire

Si la FARFO décide que la nature de la condamnation du candidat bénévole présente un risque pour les clients, les biens ou la réputation de la FARFO, le candidat ne pourra se joindre à l'équipe des bénévoles et il en sera avisé verbalement.

Procédures de vérification

Le bénévole se présente au bureau de la Police provinciale de l'Ontario le plus près de son domicile.

Les documents suivants sont nécessaires :

- une lettre remise par la coordonnatrice des bénévoles qui appuie la demande de vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables (voir Annexe 5)
- le formulaire officiel de la Police provinciale de l'Ontario – Vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables dûment rempli
- deux pièces d'identification parmi les suivantes :
 - permis de conduire,
 - passeport valide,
 - certificat de naissance (carte bleue),
 - carte de don de sang,
 - carte de chasse et pêche,
 - carte d'identification de l'Ontario au coût de 35 \$ (Ontario Photo Card).

Une fois la recherche complétée par le personnel de la police provinciale, le bénévole-visitateur récupère la vérification dûment signée et fait parvenir le document à la coordonnatrice des bénévoles. Des arrangements pourront être faits avec chaque bénévole pour récupérer le document.

Par la poste : 882, rue Nelson ouest Hawkesbury Ontario K6A 3V7	Par télécopieur : S.V.P. appeler au préalable au 613-632-6048
Par courriel (par scan) : sis@farfo.ca	

La FARFO accepte une vérification de l'aptitude à travailler avec une personne vulnérable récente (depuis un an).

7.3.5 Processus d'identification à titre de bénévole

Chaque bénévole du programme S.I.S. doit faire prendre sa photo afin qu'une carte d'identification lui soit fournie (voir Annexe 6). Également, une passe de bénévole lui sera remise pour identifier son véhicule qu'il pourra stationner dans un endroit sécuritaire lorsqu'il se déplace chez la personne visitée (voir Annexe 7).

7.3.6 Session d'information et de formation

Chaque nouveau bénévole aura la possibilité de se familiariser avec le programme S.I.S. ainsi qu'avec ses nouvelles tâches avant de débiter son engagement à titre de bénévole. Chaque nouveau bénévole recevra une formation préalable à son engagement.

La formation est un élément essentiel du bénévolat du programme S.I.S. C'est un processus continu et adapté aux besoins du bénévole qui lui fournit les connaissances et les compétences nécessaires afin qu'il s'acquitte adéquatement de ses tâches. Dans tous les cas, de l'information, des explications, des directives, du soutien et de l'accompagnement seront offerts à chaque bénévole.

Enfin, chaque bénévole recevra une formation d'environ trois heures avant de pouvoir débiter son engagement à titre de bénévole pour le programme S.I.S. Lors de cette formation, le bénévole sera invité à signer quelques formulaires liés à la confidentialité (Annexe 8), au code d'éthique et de déontologie (Annexe 9) et au code de conduite (Annexe 10) de la FARFO.

7.4 Période d'essai

Chaque bénévole du programme S.I.S. commencera son engagement par une période d'essai allant d'un (1) à trois (3) mois selon la fréquence de l'engagement bénévole. Cette période d'essai permettra à la FARFO de juger si le travail convient au bénévole ou si celui-ci répond aux attentes du programme SIS.

Durant cette période, le bénévole recevra de la part de la personne responsable des bénévoles :

- de la rétroaction et de l'encouragement concernant son engagement,
- du soutien et des ressources pour l'aider dans son engagement,
- une évaluation au terme de la période d'essai pour confirmer son poste bénévole.

8. LA VISITE D'UNE PERSONNE VULNÉRABLE

8.1 L'identification du bénévole-visiteur

L'identification du bénévole-visiteur du programme S.I.S. est très importante pour la crédibilité et la bonne réputation de la FARFO et du programme.

Lorsque le bénévole visite une personne aînée vulnérable, il est important d'apposer sur le tableau de bord de son véhicule la passe-visiteur (Annexe 7) du programme S.I.S. et d'avoir avec lui sa carte d'identification du bénévole (Annexe 6). Le bénévole devra montrer sa carte d'identification à la personne visitée.

8.2 Protéger le bénévole-visiteur et la personne visitée

En cas d'urgence, une procédure a été développée. Veuillez vous référer à l'Annexe 16.

Généralement, deux bénévoles seront jumelés à une personne visitée. Cependant, il pourrait arriver que, dans certaines circonstances, un seul bénévole rencontre la personne aînée.

8.3 Discrimination, harcèlement sexuel, violence et harcèlement psychologique

Chaque bénévole a le droit d'être à l'abri de tout harcèlement au travail « pour des raisons fondées sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, la langue parlée, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, l'âge, l'existence d'un casier judiciaire, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap » (Code des droits de la personne en Ontario).

Toute personne a le droit d'être à l'abri de sollicitations sexuelles provenant d'une personne en mesure de lui accorder ou de lui refuser un avantage.

La discrimination et le harcèlement sexuel sont des pratiques offensantes, humiliantes et menaçantes. La FARFO ne tolérera aucune manifestation de discrimination ni de harcèlement dans le cadre de l'exercice du programme S.I.S.

Si un bénévole vit une situation qu'il perçoit comme de la discrimination, il doit en informer la coordonnatrice des bénévoles ou le cas échéant, la direction générale de la FARFO provinciale.

La FARFO s'engage à se conformer aux dispositions de la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST) et à faire tout en son possible pour offrir un environnement d'engagement bénévole sain et sécuritaire en traitant l'ensemble de ses bénévoles avec respect, équité et dignité. La violence et le harcèlement en milieu de travail ne seront pas tolérés.

Aucun bénévole ou toute autre personne en lien avec la FARFO ne doit exercer de la violence et du harcèlement au travail ou permettre la création de conditions encourageant de tels comportements. Tout bénévole de la FARFO qui ne respecte pas cette politique pourrait devoir cesser ses activités au programme S.I.S. De même, toute

personne agissant de mauvaise foi ou qui dépose des plaintes pour des raisons vexatoires et toute personne formulant de fausses accusations ou informations pourrait devoir cesser ses activités de bénévolat au programme S.I.S.

Coordonnées de la coordonnatrice des bénévoles

Andréanne Gougeon

Tél : 1 800 819-3236 poste 2050

Coordonnées de la directrice générale de la FARFO

Denise Lemire

Tél : 1 800 819-3236 poste 2022

L'Annexe 10 présente le code de conduite du bénévole de la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario.

8.4 Absence/indisponibilité du bénévole

La FARFO et son programme S.I.S. désirent offrir des services professionnels de qualité, de manière régulière. Pour ce faire, nous comptons sur des bénévoles fiables, responsables et ponctuels.

Le bénévole, qui doit s'absenter de l'engagement qu'il a pris dans le cadre de sa fonction pour cause de maladie, événement prévu ou imprévu, voyage, déménagement, etc., est tenu d'informer la coordonnatrice des bénévoles dès que possible afin qu'on puisse en informer la personne visitée.. Ainsi, on pourra faire des arrangements pour modifier le temps de rencontre du bénévole avec la personne visitée.

8.5 Représentation

Le bénévole est un représentant de la FARFO dans le cadre de son engagement. Il a la responsabilité de refléter une image professionnelle de l'organisme.

8.6 Tenue vestimentaire

En tout temps, le bénévole aura une tenue vestimentaire soignée et adaptée à la circonstance de son engagement. Ainsi, le bénévole portera des vêtements qui projettent, auprès du public, une image professionnelle tout en étant un signe de respect pour les autres.

8.7 Action communautaire controversée

Chaque bénévole est responsable de connaître à quel degré il a l'autorité (ou non) d'agir au nom de la FARFO, et dans quelles limites cette autorité doit s'exercer. Il est tenu de consulter la coordonnatrice des bénévoles si une action communautaire dans laquelle il est ou veut s'impliquer peut susciter de la controverse ou avoir des effets négatifs sur la FARFO.

8.8 Confidentialité

Toute information personnelle recueillie dans l'exercice des fonctions de bénévole pour le programme S.I.S. ou de toute autre manière doit demeurer confidentielle. Le bénévole doit signer les documents suivants :

- engagement de confidentialité de la FARFO (Annexe 8)
- code d'éthique et de déontologie de la FARFO (Annexe 9)
- convention de bénévolat (Annexe 11)

8.9 Procédures de transmission d'information confidentielle recueillie par le bénévole-visiteur

Il pourrait arriver que le bénévole, dans le cadre de ses fonctions, reçoive des renseignements confidentiels, des confidences de la part de l'aîné visité. Ainsi, le bénévole du programme S.I.S. doit, en tout temps, respecter la confidentialité de l'information reçue dans le cadre de son engagement au programme S.I.S., entre autres, en ce qui concerne des renseignements personnels sur l'aîné visité, sa famille ou concernant ses problèmes particuliers.

Chaque aîné visité aura signé un consentement permettant au bénévole dans des circonstances préoccupantes de transmettre de l'information au sujet de cette situation à la coordonnatrice des bénévoles (Annexe 12). Il est primordial que les renseignements personnels concernant le bénévole et la personne visitée ne circulent pas à l'extérieur du programme S.I.S. sans autorisation. Ainsi, le bénévole ne discute avec personne d'autre que la coordonnatrice des bénévoles d'une situation pouvant être jugée préoccupante. L'aîné visité sera informé, par la coordonnatrice des bénévoles, de l'intervention à venir, le cas échéant.

8.10 Protection des renseignements personnels

La FARFO respecte la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels de chaque bénévole et de chaque personne visitée dans le cadre du programme S.I.S. Un formulaire de consentement doit être signé par chaque bénévole (Annexe 13).

Toute information concernant chacun des bénévoles et chacune des personnes visitées sera traitée avec la plus stricte confidentialité et ne devra sous aucun prétexte être discutée avec des personnes non autorisées. La plus grande discrétion est exigée lors de discussions entre le bénévole et la personne visitée ainsi qu'entre le bénévole et la coordonnatrice des bénévoles, le cas échéant. De plus, tout renseignement confidentiel obtenu dans le cadre d'un engagement bénévole au sein du programme S.I.S. ne doit, en aucun temps, être utilisé par cette personne afin d'en tirer un bénéfice personnel ou pour favoriser une entreprise.

Si un bénévole de la FARFO, dans le cadre de son engagement avec le programme S.I.S. utilise incorrectement des renseignements personnels et confidentiels, ceci constituera une infraction grave pouvant nécessiter la cessation des activités du bénévole.

9. SUIVI ET SOUTIEN DU BÉNÉVOLE

Le soutien est une étape importante à la rétention de chaque bénévole et à l'amélioration de l'efficacité des programmes.

La coordonnatrice des bénévoles communiquera de façon ponctuelle et informelle avec le bénévole du programme S.I.S. et sera disponible pour le rencontrer ou recevoir des appels téléphoniques dans le but :

- d'être à l'écoute du bénévole et d'obtenir de la rétroaction,
- d'offrir de l'encouragement et du soutien,
- de s'assurer du fonctionnement adéquat du programme,
- de détecter et corriger les difficultés ou les problèmes courants,
- de déceler les insatisfactions et procéder à des changements ou des réorientations, si nécessaire.

10. DOSSIER DU BÉNÉVOLE

Dans le cadre du programme S.I.S., la FARFO recueille des renseignements personnels au sujet de chaque bénévole.

Ces renseignements sont conservés dans un endroit sûr et ne sont communiqués ni aux membres du conseil d'administration de la FARFO ni aux organismes de financement. Ces renseignements peuvent être communiqués à la Direction générale et aux employés autorisés de la FARFO. Les renseignements contenus dans le dossier personnel du bénévole du programme S.I.S. comprennent :

- la fiche d'inscription du bénévole dûment remplie par ce dernier,
- les notes d'entrevue,
- la vérification des références,
- la vérification des antécédents judiciaires (secteur vulnérable),
- la convention de bénévolat dûment signée par le bénévole,
- le code d'éthique et de déontologie dûment signé par le bénévole,
- le formulaire de confidentialité dûment signé par le bénévole.

Le nom, le numéro de téléphone et l'adresse du bénévole sont strictement confidentiels.

11. RAPPORT DE VISITE

Le bénévole-visiteur remplira un rapport de visite suite à chaque visite (Annexe 14). Le rapport de visite pourra être remis à la coordonnatrice des bénévoles par la poste ou en main propre dans les 15 à 20 jours suivant la visite.

12. STATISTIQUES

La FARFO utilisera un système sécuritaire en ligne pour y déposer des dossiers. La FARFO recueille des données aux fins statistiques pour les bailleurs de fonds, les membres du comité consultatif et les membres du conseil d'administration de la FARFO provinciale. Les données ne permettent pas d'identifier des renseignements personnels et confidentiels.

La coordonnatrice utilisera les rapports de visite pour la comptabilisation des statistiques.

13. ÉVALUATION DU PROGRAMME

Le programme S.I.S. sera évalué régulièrement.

Le comité consultatif et la coordonnatrice des bénévoles :

- compareront les objectifs par rapport aux réalisations de l'année,
- iront chercher de la rétroaction des bénévoles ou des aînés du programme, si nécessaire,
- proposeront des changements pour améliorer le programme et le volet « bénévolat » et en discuteront avec les bénévoles,
- fixeront de nouveaux objectifs au besoin,
- présenteront un rapport d'évaluation écrit comportant suggestions et recommandations au bailleur de fonds,
- transmettront cette information aux bénévoles du programme par l'entremise du rapport annuel de la FARFO provinciale.

14. RECONNAISSANCE DU BÉNÉVOLE

La FARFO reconnaît l'apport essentiel que le bénévole fournit par son engagement et souhaite s'assurer que celui-ci reçoit des remerciements appropriés et appréciés tout au long de l'année, selon les budgets courants.

La FARFO offrira de la gratification informelle telle que :

- des félicitations, des mots de remerciements, des notes, des cartes, des téléphones, etc. de la part du personnel de la FARFO;
- des articles dans le bulletin Vivre + de la FARFO en rapport aux bénévoles ou au bénévolat;
- la possibilité de relever de nouveaux défis;
- l'accès à de la formation en tenant compte des ressources disponibles;
- toute autre manière pertinente.

La FARFO offrira de la gratification formelle telle que :

- un certificat pour le bénévole ayant cumulé 30, 60 et 90 heures,
- une invitation à une activité de reconnaissance pour tous les bénévoles actifs du programme S.I.S. durant la « Semaine de l'action bénévole » en avril de chaque année,

- la publication d'articles ou de reportages dans les journaux locaux pour souligner le travail des bénévoles,
- une invitation à des réunions, rencontres, sorties, soupers, activités variées ou remise d'objets de reconnaissance, à diverses occasions durant l'année, en tenant compte des ressources disponibles,
- toute autre forme appropriée.

15. REMBOURSEMENT DE DÉPENSES

La FARFO pourrait rembourser le kilométrage du bénévole dans la situation suivante :

- Si le bénévole doit faire plus de 10 kilomètres « aller-retour » entre son domicile et le domicile de la personne visitée.

Il faut utiliser le formulaire prévu à cet effet, à l'Annexe 15, pour faire une demande de remboursement.

ANNEXE 1A

Description de poste du bénévole-visiteur

But du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Aider la personne francophone de 50 ans et plus qui réside sur le territoire de Prescott et Russell ainsi que Stormont-Dundas et Glengarry à vivre davantage en sécurité dans son domicile. • Aider cette même personne à remplir le formulaire de la « Fiole de vie » afin que les premiers répondants (urgence) puissent avoir accès à des renseignements pertinents sur sa condition de santé le plus rapidement et le plus efficacement possible. • Présenter à la personne visitée les trois types de sécurité : sécurité pour la vie, sécurité pour les avoirs et sécurité pour la personne.
Rôle du bénévole-visiteur	<p>Le bénévole-visiteur visite la personne aînée dans son domicile afin de</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) l'aider à remplir le formulaire de la fiole de vie 2) déposer la fiole au congélateur 3) mettre l'autocollant approprié sur le réfrigérateur 4) mettre un autre autocollant sur la porte d'entrée 5) être à l'écoute des besoins et des questions de la personne visitée 6) remettre à la personne visitée de l'information de base sur la sécurité 7) prendre quelques notes sur la visite 8) maintenir à jour la fiole de vie lors de visites subséquentes. <p>De plus, le bénévole-visiteur entre en contact avec la personne visitée pour prendre le rendez-vous.</p>
Qualités et compétences requises	<ul style="list-style-type: none"> • Le bénévole-visiteur est attentif, respectueux de la personne de 50 ans et plus. Il est francophone et est lui-même âgé de 50 ans et plus. Il n'a pas d'antécédents judiciaires. • Atout : Il a accès à un véhicule.
Durée de l'engagement	Le programme S.I.S. se termine à la fin du mois de juin 2016. Le bénévole-visiteur aura jusqu'à cette date pour terminer son engagement auprès des aînés qu'il visitera.
Nombre d'heures requises	<ul style="list-style-type: none"> • Chaque aîné visité pourrait avoir besoin de temps variable. Chaque visite pourrait durer approximativement une heure. Certains aînés pourraient vouloir le programme complet soit trois visites (sécurité pour la vie, sécurité pour les avoirs, sécurité pour la personne). • D'autres aînés pourraient demander une seule visite.
Formation	Le bénévole-visiteur doit assister à une formation d'environ trois heures avant de débiter son engagement.
Se rapporte à	La coordonnatrice des bénévoles, Andréanne Gougeon, établit les liens et les communications avec le bénévole-visiteur.
Lieu de bénévolat	<ul style="list-style-type: none"> • Le programme S.I.S. est présent dans toutes les localités de Prescott et Russell ainsi que Stormont-Dundas et Glengarry. • Le bénévole-visiteur sera jumelé à des aînés dans sa communauté.
Soutien	<ul style="list-style-type: none"> • La coordonnatrice des bénévoles communiquera de façon ponctuelle et informelle avec le bénévole-visiteur du programme S.I.S. et sera disponible pour le rencontrer ou recevoir ses appels dans le but <ul style="list-style-type: none"> • 1) d'être à l'écoute du bénévole et d'obtenir de la rétroaction • 2) d'offrir au bénévole de l'encouragement et du soutien • 3) de s'assurer du fonctionnement adéquat du programme • 4) de détecter et corriger les difficultés ou les problèmes courants • 5) de déceler les insatisfactions et procéder à des changements. • De plus, la coordonnatrice des bénévoles-visiteurs demeure disponible en tout temps pour fournir une aide continue et répondre aux questions.

ANNEXE 1B

Description de poste du bénévole-accompagnateur

But du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Aider la personne francophone de 50 ans et plus qui réside sur le territoire de Prescott et Russell ainsi que Stormont-Dundas et Glengarry à vivre davantage en sécurité dans son domicile. • Aider cette même personne à remplir le formulaire de la « Fiole de vie » afin que les premiers répondants (urgence) puissent avoir accès à des renseignements pertinents sur sa condition de santé le plus rapidement et le plus efficacement possible.
Rôle du bénévole-visiteur	<p>Le bénévole-accompagnateur accompagne la coordonnatrice des bénévoles lors de présentations dans la communauté. Dans ce cas, et lorsque la situation s'y prête, le bénévole-accompagnateur aide la coordonnatrice</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) à distribuer les fioles de vie aux personnes âgées 2) à remplir le formulaire de la fiole de vie de personnes ayant besoin d'aide 3) à distribuer des pochettes d'information sur la sécurité 4) à être disponible, lors des présentations, pour répondre à des questions sur la sécurité.
Qualités et compétences requises	<ul style="list-style-type: none"> • Le bénévole-accompagnateur est attentif, respectueux de la personne de 50 ans et plus. Il est francophone et est lui-même âgé de 50 ans et plus. Il n'a pas d'antécédents judiciaires. • Atout : Il a accès à un véhicule.
Durée de l'engagement	Le programme S.I.S. se termine à la fin du mois de juin 2016. Le bénévole-accompagnateur aura jusqu'à cette date pour accompagner la coordonnatrice lors de présentations.
Nombre d'heures requises	Les présentations pourraient varier entre 45 et 60 minutes lorsqu'on permet à la coordonnatrice d'aider les participants à remplir le formulaire de la fiole sur place et de distribuer de l'information sur la sécurité.
Formation	Le bénévole-accompagnateur doit assister à une formation de trois heures avant de débuter son engagement.
Se rapporte à	La coordonnatrice des bénévoles, Andréanne Gougeon, établit les liens et les communications avec le bénévole-accompagnateur.
Lieu de bénévolat	<ul style="list-style-type: none"> • Le programme S.I.S. est présent dans toutes les localités de Prescott et Russell ainsi que Stormont-Dundas et Glengarry. • Le bénévole-accompagnateur sera invité à accompagner la coordonnatrice des bénévoles lors des présentations dans sa communauté.
Soutien	<p>La coordonnatrice des bénévoles communiquera de façon ponctuelle et informelle avec le bénévole-accompagnateur du programme S.I.S. et sera disponible pour le rencontrer ou recevoir ses appels téléphoniques dans le but</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) d'être à l'écoute du bénévole et d'obtenir de la rétroaction 2) d'offrir de l'encouragement et du soutien 3) de s'assurer du fonctionnement adéquat du programme 4) de détecter et corriger les difficultés ou les problèmes courants 5) de déceler les insatisfactions et procéder à des changements. <p>De plus, la coordonnatrice des bénévoles-accompagnateurs demeure disponible en tout temps pour fournir une aide continue et répondre aux questions.</p>

ANNEXE 2

Formulaire d'inscription à titre de bénévole

DATE :

Nom : _____
Adresse : _____
Ville : _____
Téléphone maison : _____ Téléphone cellulaire : _____
Courriel : _____
Date de naissance (AAAA/MM/JJ) : _____

Disponibilités en semaine (Veuillez cocher vos disponibilités.) :

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
<input type="checkbox"/> Matin	<input type="checkbox"/> Matin	<input type="checkbox"/> Matin	<input type="checkbox"/> Matin	<input type="checkbox"/> Matin
<input type="checkbox"/> Après-midi	<input type="checkbox"/> Après-midi	<input type="checkbox"/> Après-midi	<input type="checkbox"/> Après-midi	<input type="checkbox"/> Après-midi
<input type="checkbox"/> Soir	<input type="checkbox"/> Soir	<input type="checkbox"/> Soir	<input type="checkbox"/> Soir	<input type="checkbox"/> Soir

Disponibilités en fin de semaine (Veuillez cocher vos disponibilités.) :

SAMEDI	DIMANCHE
<input type="checkbox"/> Matin	<input type="checkbox"/> Matin
<input type="checkbox"/> Après-midi	<input type="checkbox"/> Après-midi
<input type="checkbox"/> Soir	<input type="checkbox"/> Soir

Compétences linguistiques :

Français Anglais Autres : _____

Possède une voiture :

Oui Non

Personnes à contacter en cas d'urgence :

Nom : _____ Numéro de téléphone : _____

Nom : _____ Numéro de téléphone _____

Vérification de références :

Nom : _____ Numéro de téléphone : _____

Nom : _____ Numéro de téléphone _____

ANNEXE 3

Guide d'entrevue de sélection du bénévole Programme Sécurité Info Santé (S.I.S.)

Préambule

Les grandes lignes du programme S.I.S. :

- Programme pilote géré par la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO)
- Subventionné par la Fondation Trillium de l'Ontario
- Instauré dans le but d'informer, de sensibiliser, de mobiliser, de recruter et de former des personnes âgées de 50 ans et plus afin qu'elles participent activement à leur mieux-être ainsi qu'à celui de leurs pairs par l'entremise du programme S.I.S.

Les deux objectifs principaux du programme :

- Assurer une plus grande sécurité des francophones âgés de 50 ans et plus qui vivent dans les comtés de Prescott et Russell ainsi que de Stormont, Dundas et Glengarry;
- Permettre aux premiers répondants (urgence) d'avoir accès, par l'entremise d'une fiole de vie (capsule), à des renseignements pertinents au sujet de la santé de la personne aînée.

La finalité

Les bénévoles-visiteurs formés rencontrent des aînés plus vulnérables, qui auront accepté de recevoir des visites gratuites à domicile afin de discuter de leur sécurité.

Trois types de sécurité :

- pour leur vie,
- pour leurs avoirs,
- pour leur personne.

Renseignements complémentaires

Lors de la première rencontre, le bénévole-visiteur présentera la fiole de vie S.I.S. et aidera la personne aînée à remplir le formulaire à insérer dans la capsule. Des sujets tels que les services offerts dans la communauté, les services gouvernementaux, les médicaments périmés, la sécurité alimentaire, la prévention des chutes, la sécurité à l'intérieur et à l'extérieur du logement, la prévention des fraudes etc. pourront être abordés par la personne bénévole lors des visites avec les aînés qui en auront fait la demande.

Au préalable, la FARFO a défini chacun des postes bénévoles ainsi que les tâches qui y sont rattachées.

Le processus de filtrage :

- l'inscription à titre de bénévole (formulaire d'inscription),
- l'entrevue,
- la vérification des références,

- la vérification des antécédents judiciaires (vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables),
 - l'obtention d'une identification à titre de bénévole (photo),
 - l'obtention d'une passe-visiteur pour le stationnement du véhicule,
 - une session d'information et de formation.

Objectif de l'entrevue :

Permettre à la coordonnatrice des bénévoles d'en apprendre un peu plus sur chacune des personnes bénévoles, sa motivation et son intérêt à devenir bénévole envers le programme S.I.S.

Information dont on doit tenir compte lors d'une entrevue :

Les personnes responsables de l'entrevue doivent observer les réactions, écouter attentivement les réponses du candidat et être attentives à son langage non verbal (gestes, regards, mouvements et attitudes). Elles devront surveiller la réticence de la personne à répondre aux questions ou à détourner la conversation. Si, par exemple, le candidat répond seulement par oui ou non au lieu de donner des réponses plus élaborées, s'il refuse de répondre ou si ses réponses restent trop évasives, il faudrait que toutes ces réactions soient notées soigneusement. Un compte rendu de l'entrevue devra être conservé au dossier du candidat. L'entrevue peut faire ressortir des indices révélateurs du caractère de la personne, mais ce n'est pas toujours le cas.

L'entrevue est l'une des étapes du filtrage. Elle n'est pas à toute épreuve, mais, si elle est bien menée, elle pourra avoir un effet dissuasif sur les personnes mal intentionnées et désireuses de s'impliquer au sein de l'organisme.

Les questions d'entrevue :

Nom :	
Date :	
Heure :	
Lieu :	

1. Qu'est-ce qui vous amène à vouloir vous engager dans le programme S.I.S.?

2. Question pour approfondir : Qu'est-ce qui vous intéresse plus particulièrement dans ce programme?

3. Parlez-nous de votre expérience de bénévolat, de façon générale.

4. Parlez-nous de votre expérience de bénévolat avec les personnes de 50 ans et plus.

5. Quelles seraient deux valeurs de base qui sont importantes pour vous?

6. Quelles sont les qualités/forces qui feraient de vous une bonne bénévole ou un bon bénévole?

7. Avez-vous une préférence pour aller visiter des hommes ou des femmes?
<input type="checkbox"/> Hommes <input type="checkbox"/> Femmes

Note : Cocher les deux s'il n'y a pas de préférence.

8. Quelles sont vos attentes concernant le soutien que vous souhaitez recevoir en

tant que future ou futur bénévole S.I.S.?

9. Avez-vous des préoccupations concernant votre rôle comme bénévole?

10. Avez-vous des questions?

ANNEXE 4
Formulaire de vérification de références

Nom de l'intervieweuse : Andréanne Gougeon, coordonnatrice des bénévoles

Nom du bénévole : _____

Éléments	Nom de la personne donnant les références : Titre : Organisme : Coordonnées téléphoniques :
Depuis combien de temps connaissez-vous ... (le bénévole)?	
Quand on rencontre cette personne pour la première fois, qu'est-ce qui nous frappe chez cette personne?	
Quelles sont ses plus grandes qualités?	
Lorsque cette personne a été bénévole auprès de votre organisme, comment cette expérience s'est-elle déroulée?	Préalable : La personne doit avoir fait du bénévolat auprès de l'organisation
Qu'est-ce qui nous incite à avoir confiance envers cette personne?	
Compétences particulières :	
Capacité d'écoute	
Affinités à entrer en relation avec des personnes plus vulnérables de 50 ans et plus	
Bonnes habiletés interpersonnelles	
La FARFO devrait-elle avoir de grandes inquiétudes au sujet de ...?	

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

ANNEXE 5
Lettre pour la vérification de références

PROGRAMME SÉCURITÉ INFO SANTÉ

Date :

Nom

Adresse complète du bénévole

Sujet : Vérification d'antécédents judiciaires, Secteur vulnérable

À : Police provinciale de l'Ontario, Secteurs Prescott/Russell/SDG

Par la présente, la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO), par l'entremise de son programme Sécurité Info Santé (S.I.S.) pour les comtés de Prescott et Russell ainsi que Stormont, Dundas et Glengarry autorise

_____, (nom du/de la bénévole) à faire une demande de vérification de son aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables, afin de faire du bénévolat au sein de notre organisme. Ainsi, il/elle sera dispensé.e des frais de services habituellement exigés.

Le programme S.I.S. vise, entre autres, à permettre aux services d'urgence à avoir accès plus rapidement et de manière plus efficace à des renseignements pertinents au sujet de la situation de santé de personnes de 50 ans et plus qui ont rempli le formulaire de la « Fiole de vie ». Également, le programme S.I.S. aide les gens de 50 ans et plus à vivre davantage en sécurité dans leur domicile.

Nous vous remercions de votre collaboration.



Andrée Gougeon, Coordonnatrice des bénévoles
Programme S.I.S. de la Fédération des aînés et
des retraités francophones de l'Ontario (FARFO)
1492 B, chemin Star Top, Ottawa (ON)
Tél : 1 800 819-3236 p 2050
Courriel : sis@farfo.ca
Site web : www.farfo.ca/sis/

ANNEXE 6
Carte d'identification à titre de bénévole



Programme Sécurité Info Santé (S.I.S.)

Carte d'identification de la/du bénévole
Volunteer Identification Card



Jean Paul



Dos

Coordonnatrice des bénévoles : Andréanne Gougeon
sis@farfo.ca
1.800.819.3236, poste 2050

Responsable du projet : Michelle Bonneau
michelle.bonneau@farfo.ca
1.800.819.3236, poste 2025

ANNEXE 7
Passe-visiteur pour le stationnement du véhicule

Programme Sécurité Info Santé



Passe du bénévole-visiteur
Visitor-Volunteer Pass

Coordonnatrice des bénévoles : **Andréanne Gougeon**
sis@farfo.ca

1 800 819-3236, poste 2050

Gestionnaire du programme : **Michelle Bonneau**
michelle.bonneau@farfo.ca

1 800 819-3236, poste 2025

ANNEXE 8

Politique et engagement en matière de confidentialité

Engagement de la Fédération des aînés et de retraités francophones de l'Ontario envers la protection des renseignements personnels sous toutes ses formes.

La FARFO est fermement engagée à fournir des services de qualité à ses utilisateurs et à la collectivité en général. C'est dans cet esprit qu'une politique de confidentialité visant à protéger les renseignements personnels a été développée. La politique est fondée sur les dix principes énoncés dans la « Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques du Canada ».

Dans le cadre de la politique de confidentialité de la FARFO, les définitions suivantes sont utilisées :

- *Renseignements personnels* : Tout renseignement permettant d'identifier un individu, à l'exclusion du nom et du titre d'un employé, d'une organisation et des adresses et numéros de téléphone de son lieu de travail
- *Client* : Membres du personnel de la FARFO, les bénévoles-visiteurs et les bénévoles-accompagnateurs et les personnes de 50 ans et plus visitées dans le cadre du programme Sécurité Info Santé.
- *Consentement* : Acceptation volontaire de ce qui est fait ou proposé. Le consentement peut être explicite ou implicite. Le consentement explicite est précisément donné, verbalement ou par écrit. Le consentement explicite est sans équivoque. Il serait très clair qu'une personne consent à quelque chose dans le cas d'un consentement explicite. Le consentement explicite ne supporte aucune inférence de la part de l'organisation qui cherche à obtenir le consentement. En d'autres mots, votre consentement doit être donné en tout temps. Il y a consentement implicite lorsque le comportement ou l'inaction de l'intéressé permet raisonnablement de conclure au consentement.

1. Responsabilité de la FARFO

La FARFO est responsable de la protection des renseignements personnels détenus par l'organisation, incluant les renseignements de nature personnelle acquis dans le cours de ses opérations par les membres de son personnel.

La direction générale est désignée comme responsable de la mise en œuvre du code de confidentialité et du respect des principes qui y sont énoncés.

2. Détermination des objectifs de la collecte de renseignements personnels

La FARFO recueille des renseignements personnels pour répondre aux objectifs décrits ci-dessous. Les clients seront informés des objectifs de la collecte de renseignements de façon claire, concise et compréhensible.

La collecte d'information personnelle sur la clientèle sert à :

- répondre à une loi en particulier,
- garantir la sécurité de la clientèle,
- évaluer les besoins de services de la clientèle,
- recueillir des statistiques afin de dresser des bilans (internes et externes) pour le bailleur de fonds,
- permettre d'évaluer la prestation de services,
- permettre d'améliorer les services dans le cadre de programmes particuliers.

3. Consentement du client

La FARFO s'assure que tous les clients comprennent bien les raisons qui motivent la collecte de renseignements et l'utilisation qui en sera faite. La FARFO s'engage à obtenir le consentement des clients concernés pour recueillir ou communiquer ces renseignements. Tout client peut retirer son consentement en tout temps. La FARFO ne peut communiquer des renseignements personnels à l'insu de son client, sauf dans les situations suivantes :

- situations d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu,
- renseignement exigé par la loi ou par assignation, mandat ou ordonnance d'un tribunal ou d'un organisme investi des pouvoirs requis,
- renseignement exigé par un organisme à des fins liées à une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention du droit fédéral ou provincial.

4. Limitation de la collecte de renseignements personnels

La FARFO ne recueillera aucun renseignement personnel qui n'est pas raisonnablement nécessaire aux fins légitimes déterminées et pour lesquelles un consentement n'a pas été obtenu.

5. Limitation de l'utilisation de la communication et de la conservation des données personnelles

La FARFO communique ou conserve les renseignements personnels uniquement aux fins légitimes précisées auprès de la personne concernée et pour lesquelles un consentement a été obtenu.

Exceptions à la divulgation de renseignements

La Direction générale peut divulguer des renseignements personnels dans les circonstances suivantes :

- quand la personne visée par la demande d'information fournit un consentement écrit précisant les renseignements qu'elle est prête à rendre accessibles à l'auteur de la demande,
- dans une situation d'urgence comportant un risque immédiat pour la santé ou la sécurité d'un particulier, à la condition d'en informer la personne visée par la demande,
- quand les renseignements personnels ont été recueillis et conservés dans le but précis de constituer un document accessible au grand public, par exemple le rapport annuel de la FARFO provinciale,
- quand une loi de l'Ontario ou du Canada autorise expressément la divulgation des renseignements aux fins de recherches, si les conditions suivantes sont réunies :
 - la divulgation est conforme aux conditions ou à l'utilisation envisagées au moment où ces renseignements ont été divulgués, recueillis ou obtenus,
 - les fins de recherche à l'origine de la divulgation ne peuvent être raisonnablement atteintes que si les renseignements sont divulgués sous une forme qui permet l'identification individuelle,
 - la personne devant recevoir le document a accepté de se conformer aux conditions relatives à la sécurité et au caractère confidentiel de l'information,
 - quand la divulgation ne constitue pas une atteinte injustifiée à la vie privée.

Les renseignements personnels seront gardés selon le calendrier de conservation ci-dessous :

- dossier du bénévole-visiteur (nombre de mois/année) un an après son départ du programme,
- information pertinente au sujet de l'aîné visité dans le cadre du programme S.I.S. (nombre de mois/année), un an après la fin des visites.

Les renseignements personnels ayant servi à prendre une décision au sujet d'une personne seront conservés suffisamment longtemps pour permettre à la personne concernée d'y avoir

accès après que la décision ait été prise. Lorsque les renseignements personnels ne sont plus nécessaires pour remplir les fins précisées, ils seront détruits, effacés ou rendus anonymes.

6. Tenue à jour des renseignements personnels

La FARFO maintient les renseignements personnels aussi précis, complets, à jour et pertinents que l'exigent la tenue des dossiers personnels de ses clients et les motifs de leur utilisation.

7. Mesures de sécurité

La FARFO a la responsabilité de protéger les renseignements personnels qu'elle détient contre la perte, le vol, la consultation, la reproduction, ainsi que l'utilisation ou la modification non autorisée. Cette responsabilité s'applique à toute forme de conservation de documents.

Afin de respecter cet engagement, la FARFO a mis en place les mesures suivantes :

- les classeurs contenant des renseignements personnels doivent être verrouillés;
- les bureaux et les espaces de rangement dans lesquels se retrouvent des archives contenant des renseignements personnels doivent être verrouillés lorsque non utilisés par le personnel;
- les systèmes informatiques ou fichiers contenant des renseignements personnels doivent être accessibles uniquement par le personnel autorisé à consulter et à modifier l'information, et ceux-ci doivent être protégés par des mots de passe;
- la transmission de l'information contenant des renseignements personnels doit se faire via des sites sécurisés;
- les membres du personnel ayant accès aux renseignements personnels doivent être clairement identifiés.

8. Accessibilité du client aux normes et aux méthodes

La FARFO a la responsabilité d'informer les clients des politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels en vigueur. Pour ce faire, la présente politique, insérée dans le Guide du bénévole sert d'outil d'information concernant ladite politique. Cette politique comprend les dix principes de base énoncés dans la « *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques du Canada* ».

9. Accessibilité du client aux renseignements personnels le concernant

Lorsque le client en fait la demande, la FARFO lui fait part, dans un délai raisonnable de 30 jours, des renseignements personnels dont elle dispose à son sujet, de l'utilisation qu'elle en fait et des personnes auxquelles cette information a été divulguée.

Le dossier du client peut être consulté sur place ou photocopié, mais ne peut en aucun temps être retiré de l'organisme. À noter que la majorité des dossiers seront intégrés dans un système en ligne.

La direction ne pourra fournir les renseignements personnels dans les cas suivants :

- s'ils révèlent des renseignements personnels sur un tiers et que ces renseignements ne peuvent être retirés du dossier,
- s'ils sont assujettis au secret professionnel ou à une procédure judiciaire,
- s'il s'agit de renseignements exclusifs ou confidentiels sur les activités d'un client ou s'ils ne peuvent être divulgués pour une raison d'ordre légal.

Dans le cas où le personnel de la FARFO refuse d'accéder à une demande d'un client concernant l'accès à son dossier, il doit indiquer les motifs de son refus, à moins que la loi ne l'interdise, et le client pourra alors contester la décision auprès de la personne attitrée à la gestion des plaintes de l'organisme soit la direction générale.

10. Règlement des plaintes

Si un client se sent lésé dans ses droits en ce qui concerne la protection de ses renseignements personnels par la FARFO, il peut formuler une plainte à la direction générale de l'organisme. Une enquête sera effectuée pour chacune des plaintes acheminées. Le client sera informé du résultat de l'enquête. Si une plainte est jugée fondée dans le cadre du processus d'examen des plaintes internes ou externes, l'organisme prendra les mesures appropriées, y compris la modification de ses politiques si nécessaire.

Si le client est toujours insatisfait de la façon dont la direction générale a répondu à sa plainte, il peut soumettre, par écrit, une plainte au conseil d'administration de la FARFO qui devra y répondre.

Si le client est toujours insatisfait de la façon dont on a répondu à sa plainte, il peut soumettre, par écrit, une plainte au :

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
112, rue Kent
Ottawa (Ontario) K1A 1H3

J'atteste avoir lu et compris la politique de confidentialité de la FARFO et je m'engage à en respecter les modalités.

Nom du bénévole : _____

Signature : _____

Date : _____

ANNEXE 9

Code d'éthique et de déontologie

1. Titre

Code d'éthique et de déontologie des bénévoles de la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (La FARFO).

2. Préambule

Le présent Code a pour objet d'établir des règles de conduite applicables aux bénévoles de la FARFO. Ils pourront maintenir et promouvoir l'intégrité, l'objectivité et la transparence de leurs fonctions à titre de bénévole, de façon à préserver leur capacité d'agir à l'avancement de la mission de la FARFO. Enfin, il est gage de la confiance du public dans l'organisme.

3. Champ d'application

Chacun des bénévoles est tenu de se conformer aux règles de conduite prescrites par le présent code. Chacun est, en outre, tenu aux obligations et aux devoirs prescrits dans les lois ontariennes visant les organismes à but non lucratif.

4. Devoirs généraux

4.1 Chacun des bénévoles doit, dans l'exercice de ses fonctions, agir avec intégrité, indépendance, loyauté et bonne foi à l'avancement des intérêts de la FARFO, et avec soin, diligence et compétence, comme le ferait en pareilles circonstances une personne raisonnable.

4.2 Il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

5. Règles relatives à l'utilisation des biens et ressources de la Fédération

Chacun des bénévoles ne doit pas confondre les biens de la FARFO ou les biens administrés par elle avec ses propres biens. Il ne peut utiliser les biens, ressources matérielles, physiques ou humaines de la FARFO à son profit ou au profit de tiers, à moins d'avoir obtenu une autorisation préalable.

6. Règles relatives à l'information

6.1 Chacun des bénévoles est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de sa fonction et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

6.2 En aucun temps, il ne peut utiliser à son profit ou au profit d'un tiers l'information obtenue dans l'exercice de sa fonction.

7. Règles de conduite sur les conflits d'intérêts

Chacun des bénévoles doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et son devoir d'administrateur, d'employé ou de bénévole.

8. Situations de conflits d'intérêts

Sans restreindre la notion de conflit d'intérêts et à la seule fin d'illustrations, constitue un conflit d'intérêts, notamment :

- la situation où un bénévole a, directement ou indirectement, un intérêt personnel et distinct dans le bénévolat qu'il a à accomplir;

- la situation où un bénévole se porte partie ou est partie à un contrat qui touche les biens de la FARFO ou les biens administrés par elle, à moins d'y être expressément autorisé par la FARFO;
- la situation où un bénévole détient ou acquiert des droits sur les biens de la FARFO ou sur les biens administrés par elle, à moins d'y être expressément autorisé par la FARFO;
- la situation où un bénévole occupe une fonction de direction au sein d'une entreprise ou d'un organisme dont les intérêts entrent en concurrence avec ceux de la FARFO.

9. Règle prohibant l'acceptation de cadeaux ou autres avantages

Aucun bénévole ne peut accepter un cadeau, une marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et de valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur.

10. Règle prohibant l'acceptation de faveurs ou avantages

Aucun bénévole ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

11. Règle prohibant l'influence

Chacun des bénévoles doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.

12. Règles applicables après la cessation des fonctions

12.1 Chacun des bénévoles qui a cessé d'exercer sa charge doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de sa charge antérieure.

12.2 Dans les trois (3) années qui suivent la fin de sa charge, aucun bénévole ne doit divulguer une information confidentielle obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public au sujet d'une procédure, d'une négociation ou d'une autre opération à laquelle la FARFO est partie; de plus, il ne peut donner des conseils, ni agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à cette procédure, cette négociation ou cette autre opération.

12.3 Pendant la même période et dans les mêmes circonstances, aucun bénévole ne peut traiter avec la personne visée à l'alinéa précédent.

13. Dénonciation d'un intérêt et retrait de la séance

Un bénévole qui est en situation de conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent doit divulguer cette situation à la Direction générale dans les meilleurs délais.

14. Processus disciplinaire

14.1 Examen de la conduite

14.1.1 Lorsqu'il y a des motifs sérieux de croire qu'une contravention au présent Code a été commise, un bénévole peut en saisir par écrit la direction générale et lui remettre tous les documents disponibles et pertinents.

14.1.2 Le Conseil de direction détermine, après examen, s'il y a matière à ouvrir un dossier. Dans l'affirmative, il avise par écrit la personne concernée des manquements qui lui sont reprochés, lui remet copie de tous les documents du dossier et l'informe des sanctions applicables.

14.1.3 La présidence, accompagnée d'un autre membre du Conseil de direction, rencontre la personne concernée, ainsi que toute autre personne dont elle estime la présence pertinente, afin de recueillir leurs observations et points de vue.

14.1.4 Le Comité de direction détermine si la personne concernée a contrevenu au présent Code. Dans l'affirmative, il détermine si la contravention justifie l'imposition d'une sanction et, le cas échéant, il impose la sanction qu'il juge appropriée. L'imposition d'une sanction doit être faite par écrit et être motivée.

14.2 Sanctions

Une contravention au présent Code peut donner lieu à un avertissement, une réprimande, une suspension d'une durée maximale de trois mois ou une demande de révocation à l'autorité qui a nommé la personne visée.

14.3 Mesures provisoires

Lorsque la situation est urgente et nécessite une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave, la direction générale peut relever provisoirement de ses fonctions le membre du conseil d'administration, l'employé ou le bénévole à qui l'on reproche une contravention au présent Code. Sa décision doit être écrite et justifiée.

14.4 Autorité compétente

14.4.1 La présidence du conseil d'administration est l'autorité compétente pour mettre en œuvre les règles du présent Code.

14.4.2 La vice-présidence du conseil d'administration est l'autorité compétente pour mettre en œuvre les règles du présent Code, lorsque la présidence du conseil d'administration est en cause.

15. Dispositions finales

15.1 Attestation

Au moment de son entrée en fonction, chacun des bénévoles atteste qu'il a pris connaissance du présent Code et qu'il se déclare lié par ses dispositions.

15.2 Entrée en vigueur

Le présent Code entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

15.3 Révision

Le présent Code est revu au besoin par le conseil d'administration.

Je, _____, soussigné/soussignée
bénévole de la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario, reconnais avoir
pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie de la FARFO et déclare être lié(e) par ses
dispositions.

Signature : _____ Date : _____

ANNEXE 10

Code de conduite du bénévole

1. Documentation

La documentation produite ou utilisée par la FARFO doit respecter tous les éléments du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

2. Protocole de conduite

Chacune des personnes qui est bénévole au nom de la FARFO doit se conduire selon les principes du *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Ainsi, il est interdit d'avoir recours à la discrimination ou au harcèlement à l'égard d'une personne en raison de sa race ou d'autres motifs connexes, de son âge, de ses croyances, de son sexe, d'un handicap, de son état familial et matrimonial, de son orientation sexuelle, de l'identité sexuelle et l'expression de l'identité sexuelle, de l'état d'assisté social et de l'existence d'un casier judiciaire.

Note : Conformément à la Commission ontarienne des droits de la personne, la FARFO se réserve le droit de refuser la candidature d'un bénévole qui a un casier judiciaire. Chaque situation serait examinée au cas par cas. Le programme Sécurité Info Santé comprend un volet de visite auprès de personnes âgées vulnérables. Cet engagement bénévole nécessite l'absence d'un casier judiciaire.

3. La FARFO s'engage à reconnaître toute forme, réelle ou perçue, de harcèlement et à y répondre de façon appropriée.

4. Chaque personne a droit au respect et à l'appui des autres. À la FARFO, il est interdit pour quiconque d'attaquer verbalement autrui ou d'utiliser un langage inapproprié. On peut échanger des idées sans se faire juger par les autres. Le contenu des discussions appartient aux gens qui participent à la discussion et ne doit pas être répété ailleurs.

5. Lorsqu'une personne se sent lésée en ce qui concerne les droits de la personne, elle doit en informer la coordonnatrice des bénévoles ou, le cas échéant, la direction générale de la FARFO provinciale.

Je, _____, soussigné/soussignée
bénévole de la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario, reconnais avoir pris connaissance du Code de conduite du bénévole de la FARFO et déclare être lié(e) par ses dispositions.

Signature : _____ Date : _____

ANNEXE 11 Convention de bénévolat

Dans le présent texte, le masculin n'est utilisé que pour alléger le texte.

La présente convention est établie entre :

La Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO)

Et

L'adhérent bénévole

Par la présente entente, la FARFO et le bénévole s'engagent mutuellement pour la période à laquelle l'engagement débute, et ce, jusqu'en juin 2016.

Engagement général de la FARFO

- Respecter le bénévole
- Traiter le bénévole de façon juste et équitable
- Informer le bénévole au sujet de l'organisation et ses programmes
- Offrir de l'encouragement et du soutien au bénévole
- Offrir la formation nécessaire au bénévole
- Offrir l'occasion au bénévole de partager ses opinions et ses suggestions.

Engagement général du bénévole

- Respecter la mission, les objectifs et les valeurs de la FARFO
- Adhérer à la Politique de confidentialité, au Code de déontologie et au Code de conduite de la FARFO
- Réaliser le travail, l'engagement bénévole, dans la mesure de ses compétences et des outils qui lui ont été remis
- Réaliser l'engagement bénévole avec enthousiasme
- Respecter la tenue vestimentaire
- Respecter les horaires convenus et prévenir la coordonnatrice des bénévoles en cas d'impossibilité de se présenter à un rendez-vous de bénévolat
- Offrir des suggestions pour améliorer le fonctionnement du programme S.I.S.

Les deux parties pourront mettre fin à la collaboration à tout moment.

Signé à ... (ville/village) le _____ (date) _____

Nom du représentant de la FARFO

Nom du bénévole

Signature du représentant de la FARFO

Signature du bénévole

ANNEXE 12
Formulaire de consentement, collecte,
utilisation de renseignements personnels
(Pour la personne visitée)

Je comprends que le programme Sécurité Info Santé (S.I.S.) de la FARFO est gratuit. Ce programme :

- Assure une plus grande sécurité des francophones âgés de 50 ans et plus qui vivent dans les comtés de Prescott et Russell ainsi que de Stormont, Dundas et Glengarry incluant Cornwall.
- Permet aux premiers répondants (urgence) d'avoir accès, par l'entremise d'une fiole de vie (capsule), à des renseignements pertinents au sujet de ma santé.

Pour m'aider, je suis d'accord avec :

- La visite d'un bénévole-visiteur chez moi (domicile) pour m'aider à remplir le formulaire « fiole de vie ».

De plus, si j'en ai besoin, je suis d'accord à ce que le/la bénévole-visiteur me transmette de l'information sur la sécurité, sur des services disponibles dans ma communauté, et ce, gratuitement.

Je comprends que le/la bénévole-visiteur est en contact avec la coordonnatrice des bénévoles. Si j'ai besoin d'information supplémentaire sur ma sécurité ou des services dans la communauté, la coordonnatrice pourrait m'aider, si c'est possible. La conversation restera confidentielle.

Je comprends que le personnel du programme S.I.S. ne pourra donner mon dossier à aucun autre professionnel sans mon consentement sauf en situation d'urgence où la protection de la vie des personnes est exigée ou dans des circonstances exceptionnelles jugées appropriées. Le personnel du programme S.I.S. pourra partager sans mon consentement des renseignements avec d'autres professionnels pour m'aider.

Le programme étant volontaire (non obligatoire), à tout moment, je peux changer d'idée et décider de ne plus avoir besoin de la visite du/de la bénévole.

Nom (imprimé)

Témoin (nom imprimé)

Signature

Signature

Date (jour/mois/année)

Date (jour/mois/année)

ANNEXE 13
Formulaire de consentement, collecte, utilisation et
divulgence de renseignements personnels

La FARFO s'engage à exercer une pratique rigoureuse de collecte, d'utilisation et de divulgation de renseignements dans le strict respect des législations provinciale et fédérale portant sur la protection des renseignements personnels et en conformité avec sa politique sur la protection des renseignements personnels. Ainsi, je comprends que la FARFO ne pourra donner mon dossier, en partie ou en totalité, à aucune autre personne œuvrant à l'extérieur de l'organisation (FARFO) sans mon consentement explicite ou signé. Par ailleurs, dans des situations d'urgence où la protection de la vie des personnes est exigée ou dans des circonstances exceptionnelles jugées appropriées, la FARFO pourra partager sans mon consentement des renseignements considérés essentiels avec les personnes contacts identifiées dans mon formulaire d'inscription à titre de bénévole.

Je comprends que les renseignements recueillis demeureront confidentiels, mais pourront être divulgués, au besoin, aux personnes désignées de la FARFO soit la direction générale et la gestionnaire du programme S.I.S.

Je, soussigné, _____, autorise la FARFO à recueillir des renseignements personnels pertinents à mon sujet, plus particulièrement ceux liés à mes expériences de bénévolat dans le cadre d'une évaluation de ma candidature à titre de bénévole. J'autorise également la FARFO à procéder à la vérification des références que j'ai fournies.

Signature : _____ Date : _____

ANNEXE 14
Rapport de visite du bénévole-visiteur

Nom du bénévole-visiteur	
Nom de l'aîné visité	
Adresse	
Date de remise du rapport à la coordonnatrice	

Éléments de la visite	Visite 1 Sécurité pour la vie	Visite 2 Sécurité pour les avoirs	Visite 3 Sécurité pour la personne
Date et heure de la visite			
Rétroaction : Rédaction du formulaire de la fiole de vie ou sa mise à jour			
Préoccupations de la personne visitée			
Types de questions de la personne visitée			
Préoccupations du bénévole-visiteur			
Besoins d'information de la personne visitée			

Éléments de la visite	Visite 1 Sécurité pour la vie	Visite 2 Sécurité pour les avoirs	Visite 3 Sécurité pour la personne
Sujets des visites	<input type="checkbox"/> Rédaction du formulaire de la fiole de vie	<input type="checkbox"/> Révision du formulaire de la fiole de vie	<input type="checkbox"/> Révision du formulaire de la fiole de vie
	<input type="checkbox"/> Information générale sur les services gouvernementaux (Guide)	<input type="checkbox"/> Conseils contre les fraudes (Guide <i>Protégez-vous Conseils de sécurité pour les personnes âgées</i>)	<input type="checkbox"/> Prévention des chutes (Carton, formulaire évaluation du risque de chutes, Guide)
	<input type="checkbox"/> Information générale sur certains services dans la communauté (Brochure)	<input type="checkbox"/> Remise du guide <i>Planification préalable des soins</i>	<input type="checkbox"/> Sécurité chez soi (Prévenir les chutes)
		<input type="checkbox"/> Liste de documents légaux (testament, procuration des soins et des biens, ordonnance de non-réanimation)	<input type="checkbox"/> Sécurité dans le logement (Évaluation risque de chutes, Guide)
			<input type="checkbox"/> Sécurité alimentaire (programme de boîtes vertes et banques alimentaires – brochure)
			<input type="checkbox"/> Médicaments périmés (brochure)

Commentaires généraux (Comment s'est généralement passé la visite, vos observations particulières autres que celles précisées dans le tableau) :

ANNEXE 15
Formulaire de remboursement de dépenses
Visites à domicile du programme Sécurité Info Santé

Nom/Prénom:	Téléphone :
Adresse :	
Courriel :	
Période (mois et année) :	

Date (jj-mm)	Adresse de départ	Adresse d'arrivée	Adresse de retour	Total de kms	Nom de l'aîné/e
				Total kms :	
				Taux	0,40\$
Total de la facture :					

Signature du bénévole :	Date (jj-mm-année) :
Signature de la coordonnatrice des bénévoles :	Date (jj-mm-année) :

Veillez faire parvenir votre demande de remboursement à la FARFO à l'adresse suivante : 882, rue Nelson ouest, Hawkesbury Ontario K6A 3V7

ANNEXE 16

Procédures à suivre en cas d'urgence

Lorsque vous visitez une personne aînée, il est important d'assurer votre sécurité. Si vous ne vous sentez pas en sécurité lorsque vous arrivez à un domicile, remettez la visite à plus tard et communiquez avec la coordonnatrice des bénévoles :

Andréanne Gougeon
1 800-819-3236 poste 2050

Si, à n'importe quel moment, vous ne vous sentez pas en sécurité, écoutez votre visite le plus rapidement possible. Vous pouvez reprendre un rendez-vous si la situation s'y prête.

Appelez le 911 à tout moment où vous sentez que votre sécurité est menacée.