

2023

# MANUEL DES BÉNÉVOLES



La Banque  
d'alimentation d'Ottawa

Vous jouez un rôle essentiel dans la réalisation de la vision de l'organisation : des aliments sains, accessibles et durables pour tous.

En donnant de votre temps, vous améliorez la vie des familles et des personnes dans toute la ville d'Ottawa.



## Message de l'Équipe de mobilisation des bénévoles

Merci de donner de votre temps à la Banque d'alimentation d'Ottawa. L'équipe est heureuse de vous accueillir et reconnaissante du soutien et des atouts que vous offrirez sans aucun doute à l'organisation.

Depuis sa création en 1984, la Banque d'alimentation d'Ottawa compte sur le soutien et l'enthousiasme de bénévoles comme vous, qui contribuent à sa mission de fournir de la nourriture aux personnes les plus vulnérables à Ottawa.

Un grand merci pour l'aide inestimable que vous lui apportez.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des renseignements qui vous guideront au sein de la Banque d'alimentation d'Ottawa et qui vous aideront à vous familiariser avec ses programmes, ses politiques et ses procédures. Veuillez prendre connaissance du contenu de ce manuel et vous y référer régulièrement alors que vous vous préparez à jouer votre rôle de bénévole.

Bienvenue dans l'équipe des meilleurs bénévoles à Ottawa

***#OttawasBestVolunteers!***

Jo-Anne Turple, CVA

*Gestion, ressources bénévoles*

[Joanne@ottawafoodbank.ca](mailto:Joanne@ottawafoodbank.ca)

Adam Janes, CVA

*Coordination, ressources bénévoles*

[Adame@ottawafoodbank.ca](mailto:Adame@ottawafoodbank.ca)

## Message de la direction des ressources humaines et de la culture

Je vous remercie d'avoir choisi de soutenir la Banque d'alimentation d'Ottawa en tant que bénévole. Vous intégrez une équipe qui se consacre à bâtir une communauté où tout le monde a accès à des aliments sains, nutritifs et culturellement adaptés. En tant que bénévole, vous jouez un rôle essentiel dans la réalisation de la vision de l'organisation : des aliments sains, accessibles et durables pour tous. En donnant de votre temps, vous améliorez la vie des familles et des personnes dans toute la ville d'Ottawa.

J'espère que vous prendrez plaisir à faire du bénévolat à la Banque d'alimentation d'Ottawa. N'hésitez pas à me transmettre, ainsi qu'à l'Équipe de mobilisation des bénévoles, vos commentaires sur votre expérience à titre de bénévole.

Merci d'avoir choisi de faire du bénévolat auprès de la Banque d'alimentation d'Ottawa!

Martin Hajek

*Direction, ressources humaines et culture*

[Martine@ottawafoodbank.ca](mailto:Martine@ottawafoodbank.ca)

## CONTENTS

<b>PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION DE LA BANQUE D'ALIMENTATION D'OTTAWA</b> .....	<b>5</b>
Vue d'ensemble	
Programme de bénévolat	
Vue d'ensemble de l'organisation de la Banque d'alimentation d'Ottawa	
<b>DEUXIÈME PARTIE : BÉNÉVOLAT À LA BANQUE D'ALIMENTATION D'OTTAWA</b> .....	<b>10</b>
Avantages du bénévolat	
<b><i>Rôles au sein du programme de bénévolat</i></b>	
Bénévole	
Personne chargée de la supervision des bénévoles	
Équipe de mobilisation des bénévoles	
<b><i>Choses à savoir en tant que bénévole</i></b>	
Engagement	
Présence	
Respect	
Confidentialité	
Utilisation de l'équipement de la Banque d'alimentation d'Ottawa	
Congédiement des bénévoles	
<b>TROISIÈME PARTIE : VUE D'ENSEMBLE DU LIEU DE TRAVAIL</b> .....	<b>19</b>
Entrepôt et bureaux de la Banque d'alimentation d'Ottawa	
Stationnement	
Transport en commun	
Salon des bénévoles	
Bénévolat hors site	
Renseignements sur la santé et la sécurité	
<b><i>Protocoles de sécurité situationnels</i></b>	
Entrepôt	
Ferme de récolte communautaire	
Événements spéciaux	
Procédures d'urgence	
Rapports d'incidents	



**PREMIÈRE PARTIE :  
PRÉSENTATION DE LA BANQUE D'ALIMENTATION D'OTTAWA**

## Vue d'ensemble

Fondée en 1984, la Banque d'alimentation d'Ottawa continue de fournir des aliments frais et non périssables, ainsi que des fournitures comme des couches, des articles de toilette et des produits de nettoyage à son réseau de plus de 100 programmes alimentaires partout dans la ville d'Ottawa.

Son objectif principal est de fournir une aide alimentaire aux personnes dans le besoin dans la ville, tout en œuvrant à l'amélioration des services des banques alimentaires et à l'opération de changements.

Pour ce faire, la Banque d'alimentation d'Ottawa se concentre sur quatre domaines :

1. **Amélioration de l'accès à des aliments sains.**
2. **Renforcement des capacités et de la résilience de son réseau de banques alimentaires.**
3. **Développement de l'innovation sociale au sein des banques alimentaires.**
4. **Participation à la défense de la cause et au changement social.**

## Programme de bénévolat

La raison d'être du Programme de bénévolat de la Banque d'alimentation d'Ottawa est d'améliorer et de soutenir les services, l'administration et la mission de l'organisation en mobilisant des individus pour occuper divers postes de bénévoles.

*Les objectifs du Programme de bénévolat de la Banque d'alimentation d'Ottawa sont les suivants :*

- Soutenir et renforcer la mission de la Banque d'alimentation d'Ottawa.
- Améliorer les ressources humaines et assurer la participation des bénévoles, s'il y a lieu.
- Offrir des postes bénévoles appropriés qui contribuent au développement personnel ou professionnel des bénévoles dans un environnement de travail sûr et positif.
- Rehausser le profil des bénévoles au sein de l'organisation et dans la communauté élargie.
- Solliciter, prendre en compte et valoriser le retour d'information de ses bénévoles.
- Devenir un modèle de bonnes pratiques en matière de gestion des bénévoles.

## Programme de bénévolat

*En tant que bénévole à la Banque d'alimentation d'Ottawa, il est possible que vous deviez soutenir un certain nombre d'activités et de services.*

Peu importe votre ou vos rôles, l'Équipe de mobilisation des bénévoles, dirigée par **Jo-Anne Turple, gestion des bénévoles**, et **Adam Janes, coordination des bénévoles**, est enthousiaste à l'idée de vous soutenir et de vous guider dans le cadre d'une expérience de bénévolat enrichissante et marquante.

Que vous fassiez du bénévolat sur place ou à distance, une personne compétente et expérimentée chargée de la supervision des bénévoles vous encadrera dans vos activités.

## Vue d'ensemble de l'organisation de la Banque d'alimentation d'Ottawa

Vous trouverez ci-dessous les divers services de la Banque d'alimentation d'Ottawa ainsi qu'une liste de leurs principales responsabilités. En italique, à côté de ces responsabilités, sont indiqués les rôles des bénévoles qui soutiennent ces fonctions.

### Équipe de direction

- Direction générale et équipe cadre administrative de direction

### Équipe des communications et du développement

- Collecte de fonds
- *Événements spéciaux (bénévoles aux événements spéciaux)*
- Relations avec les donateurs et donatrices
- Communications
- Équipe de mobilisation communautaire et des événements
- Activités de financement communautaires
- Événements spéciaux
- Activités de financement en ligne individuelles ou collectives
- *Événements phares de la Banque d'alimentation d'Ottawa (bénévoles aux événements spéciaux)*
- *Collectes de denrées (bénévoles aux événements spéciaux)*

### Équipe de la récolte communautaire

- Gestion de la ferme
- *Culture de produits frais pour la distribution (bénévoles à la récolte communautaire)*

### Équipe des finances et de l'administration

- Finances et administration
- *Réception (bénévoles au soutien administratif)*

### Équipe des ressources humaines et de la culture

- Ressources humaines
- Mobilisation des bénévoles

### Équipe des opérations

- *Opérations de l'entrepôt (bénévoles au tri des aliments, à l'emballage des paniers, à la livraison des paniers, à la saisie des données)*
- Flotte de transport

### Équipe des programmes et de la planification

- Soutien aux organismes
- Régime alimentaire et nutrition
- Éducation et programmes
- Développement communautaire



**DEUXIÈME PARTIE :  
BÉNÉVOLAT À LA BANQUE D'ALIMENTATION D'OTTAWA**

## Avantages du bénévolat

Les gens désirent faire du bénévolat et aider la Banque d'alimentation d'Ottawa pour diverses raisons. L'organisation accueille les bénévoles, dont les motivations et les intérêts sont variés, et elle bénéficie de leurs services.

*En retour, la Banque d'alimentation d'Ottawa espère que durant le temps que vous passerez avec elle, vous aurez l'occasion :*

- de mettre à profit vos connaissances, vos compétences et votre expérience afin de faire une véritable différence pour les personnes en situation d'insécurité alimentaire;
- d'apprendre et d'obtenir des conseils dans une variété de contextes, ainsi que d'expériences de travail significatives;
- d'intégrer sa communauté et de participer à ses événements, activités et mises à jour;
- de redonner à la communauté tout en rencontrant un éventail diversifié et merveilleux de nouvelles personnes.

## Rôles au sein du programme de bénévolat

### ***Bénévole***

Les bénévoles sont des personnes qui donnent de leur temps pour soutenir la cause, sans attendre de récompense monétaire. En tant que bénévole, vous pouvez accepter une ou plusieurs possibilités de bénévolat qui soutiennent la vision et la mission de la Banque d'alimentation d'Ottawa.

### ***En tant que bénévole, vous :***

- recevrez des directives et des conseils sur votre travail bénévole de la part de la personne chargée de la supervision des bénévoles;
- effectuerez les tâches que vous avez accepté d'accomplir;
- respecterez l'horaire convenu et, en cas de changement, aviserez la personne chargée de la coordination/gestion des bénévoles ou annulerez votre quart de bénévolat;
- signalerez toute question ou tout problème au personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa.

## Rôles au sein du programme de bénévolat

### *Personne chargée de la supervision des bénévoles*

Les personnes chargées de la supervision des bénévoles sont employées par la Banque d'alimentation d'Ottawa et supervisent directement les activités de bénévolat.

Leur rôle est de vous guider et de vous orienter dans votre travail, tout en vous fournissant les ressources nécessaires à l'accomplissement de vos tâches de bénévole.

La personne chargée de la supervision des bénévoles est le premier point de contact pour les bénévoles qui ont des questions sur leur travail et leurs conditions de travail.

### *La personne chargée de la supervision des bénévoles :*

- collabore avec celle chargée de la coordination des bénévoles pour rédiger les descriptions des postes de bénévoles;
- veille à ce que vous disposiez d'un environnement de travail approprié et des ressources nécessaires à l'accomplissement de vos tâches;
- vous fournit un retour d'information constructif et vous soutient dans votre travail;
- maintient un environnement de travail sûr et respectueux.

## Rôles au sein du programme de bénévolat

### *Équipe de mobilisation des bénévoles*

Les personnes chargées respectivement de la coordination et de la gestion des bénévoles à la Banque d'alimentation d'Ottawa forment l'Équipe de mobilisation des bénévoles (EMB).

L'EMB est responsable de veiller à ce que le programme réponde aux besoins de l'organisation et des bénévoles.

L'EMB est également responsable de la mise en œuvre des politiques et des procédures connexes, en consultation avec la personne à la tête de l'Équipe des ressources humaines et de la culture à la Banque d'alimentation d'Ottawa.

### *La personne chargée de la coordination des bénévoles :*

- recrute et sélectionne chaque bénévole pour tous les postes de bénévolat;
- rédige les descriptions des postes de bénévoles en consultation avec les personnes chargées de la gestion et de la supervision des bénévoles;
- tient à jour les dossiers des bénévoles;
- collabore avec les membres du personnel pour les aider dans leurs fonctions de supervision;
- communique avec le personnel et les bénévoles sur les questions et les possibilités liées au bénévolat;
- veille à l'inclusion et à la reconnaissance des bénévoles au sein de la Banque d'alimentation d'Ottawa.

## Rôles au sein du programme de bénévolat

### *La personne chargée de la gestion des bénévoles :*

- Travaille avec des bénévoles d'entreprises et de groupes pour tous les postes de bénévoles
- Rédige les descriptions des postes de bénévoles en consultation avec les personnes chargées de la coordination et de la supervision des bénévoles
- Tient à jour les dossiers des bénévoles et dirige l'administration du programme de bénévolat
- Collabore avec les membres du personnel pour les aider dans leurs fonctions de supervision
- Dirige l'ensemble du programme de bénévolat de la Banque d'alimentation d'Ottawa
- Veille à l'inclusion et à la reconnaissance des bénévoles au sein de la Banque d'alimentation d'Ottawa

## Choses à savoir en tant que bénévole

En qualité de bénévole à la Banque d'alimentation d'Ottawa, vous devez soutenir le travail de la Banque d'alimentation d'Ottawa et représenter celle-ci avec professionnalisme et intégrité. La section ci-dessous vous renseignera sur les attentes de la Banque d'alimentation d'Ottawa à l'égard des bénévoles.

Vous faites partie de l'équipe des meilleurs bénévoles à Ottawa (**#OttawasBestVolunteers**), et jouez donc le rôle de porte-parole de la Banque d'alimentation d'Ottawa. Si vous avez des questions au sujet de cette section ou de tout autre sujet lié aux attentes, veuillez communiquer avec la personne chargée de la coordination des bénévoles.

### *Rôle de porte-parole*

La Banque d'alimentation d'Ottawa encourage ses bénévoles à partager avec leurs proches et les membres de leur famille des renseignements généraux sur son organisation et le travail qu'elle accomplit, y compris leurs expériences de bénévolat. Les bénévoles fournissent un précieux témoignage de première ligne sur le travail accompli par la Banque d'alimentation d'Ottawa et sur son impact dans la communauté. Il est toutefois important de se rappeler qu'en tant que bénévole, vous ne parlez pas au nom de la Banque d'alimentation d'Ottawa à titre officiel.

*Les demandes de renseignements officiels, y compris celles des médias, doivent toujours être adressées à l'Équipe des communications de la Banque d'alimentation d'Ottawa.*

## Choses à savoir en tant que bénévole

### **Engagement**

Les bénévoles qui participent au programme de bénévolat de la Banque d'alimentation d'Ottawa n'ont pas à s'engager pour une durée minimale. Dans la mesure du possible, la Banque d'alimentation d'Ottawa s'efforce de faire preuve de souplesse en ce qui a trait à l'établissement des horaires, et ce, en fonction de ses besoins opérationnels.

### **Présence**

Le travail des bénévoles est essentiel au fonctionnement quotidien de la Banque d'alimentation d'Ottawa dans l'entrepôt et à la ferme, ainsi que lors d'événements spéciaux. Veuillez arriver à l'heure pour les quarts de bénévolat prévus et annuler ceux auxquels vous n'êtes pas en mesure de participer. En annulant votre quart par l'entremise du système de bénévolat en ligne, vous permettrez à quelqu'un d'autre de s'inscrire.

### **Respect**

La Banque d'alimentation d'Ottawa favorise un milieu de travail accueillant, respectueux et équitable. Si vous estimez qu'on ne vous traite pas de façon respectueuse, avertissez immédiatement la personne chargée de la supervision ou de la coordination des bénévoles. La Banque d'alimentation d'Ottawa prend ces situations très au sérieux et des mesures seront prises immédiatement pour y remédier.

### **Confidentialité**

Les bénévoles de la Banque d'alimentation d'Ottawa occupent des postes de confiance. En tant que bénévole, vous avez la responsabilité de préserver la confidentialité de tout renseignement sur la Banque d'alimentation d'Ottawa ainsi que de toute donnée confidentielle sur les clients et clientes ou les donateurs et donatrices qui est utilisée ou discutée dans le cadre de vos fonctions de bénévole. Pour participer en tant que bénévole à certains rôles, vous devez comprendre et accepter la clause de confidentialité qui accompagne votre renonciation à titre de bénévole. Si vous avez des questions ou des inquiétudes concernant la confidentialité, veuillez vous adresser à la personne chargée de la coordination des bénévoles.

## Choses à savoir en tant que bénévole

### *Utilisation de l'équipement de la Banque d'alimentation d'Ottawa*

Les bénévoles qui jouent un rôle administratif devront utiliser une variété d'équipement de bureau. Veuillez vous assurer que vous avez reçu une formation complète sur la façon d'utiliser correctement tout équipement avant de l'utiliser. En cas de doute, demandez à la personne chargée de la supervision des bénévoles ou à une autre personne membre du personnel. Cet équipement peut inclure, sans s'y limiter, la machine à courrier, la photocopieuse, le système de téléphonie et autres.

Les bénévoles qui participent au triage des aliments ou à la récolte communautaire n'ont pas le droit d'utiliser l'équipement dans l'entrepôt ou à la ferme, à moins qu'ils n'aient obtenu un permis professionnel et une autorisation de la Banque d'alimentation d'Ottawa pour le faire.

### *Congédiement des bénévoles*

Dans la plupart des cas de conflit ou de contestation, la Banque d'alimentation d'Ottawa s'engage à trouver une solution qui convienne aux deux parties. Toutefois, dans certaines situations graves, la Banque d'alimentation d'Ottawa devra mettre fin à l'engagement bénévole de la personne en cause.

### *La Banque d'alimentation d'Ottawa congédiera immédiatement les bénévoles :*

- qui ne travaillent pas de façon respectueuse ou qui adoptent, verbalement ou physiquement, un comportement menaçant envers d'autres bénévoles, le personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa ou des associés
- qui se présentent à une activité bénévole avec les facultés affaiblies
- qui ignorent de façon flagrante les protocoles de santé et de sécurité
- qui volent ou endommagent intentionnellement les biens de la Banque d'alimentation d'Ottawa ou ceux d'autres bénévoles, du personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa ou d'associés.



**TROISIÈME PARTIE :  
VUE D'ENSEMBLE DU LIEU DE TRAVAIL**

## Entrepôt et bureaux de la Banque d'alimentation d'Ottawa

*L'entrepôt et les bureaux de la Banque d'alimentation d'Ottawa sont situés au 2001, rue Bantree, à Ottawa (Ontario). La Banque d'alimentation d'Ottawa est ouverte du lundi au vendredi de 8 h à 16 h.*

### **Stationnement**

Les bénévoles peuvent se stationner gratuitement dans l'aire de stationnement de la Banque d'alimentation d'Ottawa située à l'avant du bâtiment, du côté de la rue Bantree.

### **Transport en commun**

La Banque d'alimentation d'Ottawa est accessible en autobus par la ligne 47 d'OC Transpo. Les arrêts d'autobus les plus proches sont ceux de Sheffield et Bantree (arrêt 7314) ou de Old Innes[MD1] et Bantree (arrêt 4047). La ligne 42 s'arrête à Innes [MD2] et Bantree, aux arrêts 7854 et 8530. Veuillez consulter le [Planificateur de trajet d'OC Transpo](#) pour obtenir les renseignements les plus récents sur les circuits.

### **Salon des bénévoles**

Les bénévoles qui travaillent sur place à la Banque d'alimentation d'Ottawa peuvent utiliser le salon des bénévoles, y compris la cuisine et les casiers.

- La Banque d'alimentation d'Ottawa met à la disposition des personnes qui font du bénévolat un salon où ces dernières pourront prendre une pause et se détendre.
- Du café, du thé et de l'eau y sont offerts gratuitement.
- Des casiers avec cadenas sont disponibles (les bénévoles peuvent également apporter leur propre cadenas).
- Un accès Wi-Fi gratuit est également offert dans le salon des bénévoles.
- La Banque d'alimentation d'Ottawa demande aux bénévoles de veiller au maintien de la propreté et de l'ordre dans le salon des bénévoles.

*Les bénévoles exerçant des activités directement sur place ou dont les premières étapes se déroulent à la Banque d'alimentation d'Ottawa peuvent, entre autres, s'acquitter des tâches suivantes :*

- Tri des aliments
- Soutien administratif
- Soutien administratif

## Bénévolat hors site

*Les bénévoles qui exercent leurs activités hors site peuvent notamment travailler à la Ferme de récolte communautaire et apporter leur aide lors d'événements spéciaux.*

C'est à la **Ferme de récolte communautaire** de la Banque d'alimentation d'Ottawa que sont cultivés des fruits et légumes sur un terrain d'environ 8 acres situé au sud de Stittsville. Chaque année, de mai à octobre, les bénévoles à la récolte communautaire prêtent main-forte au cycle de croissance de plus de 20 cultures différentes qui seront récoltées et distribuées aux partenaires communautaires de l'organisation.

Des **événements spéciaux** se tiennent tout au long de l'année et à divers endroits. Les bénévoles qui participent aux événements spéciaux aident le personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa à recueillir de la nourriture et des fonds, et agissent comme porte-parole de la Banque d'alimentation d'Ottawa en remerciant les donateurs et donatrices et en communiquant de l'information générale au sujet de la Banque d'alimentation d'Ottawa. Les événements spéciaux comprennent des collectes de denrées, des défilés, des concerts, des rencontres sportives et plus encore.

## Renseignements sur la santé et la sécurité

*La Banque d'alimentation d'Ottawa s'engage à offrir et à maintenir un environnement de travail sûr et sécuritaire.*

La sécurité et la sûreté sont des responsabilités partagées, et tout risque ou toute infraction à la sécurité doit être signalé immédiatement. En tant que bénévole, vous pouvez refuser tout travail qui vous met mal à l'aise ou vous fait sentir en danger.

Toute préoccupation doit être signalée à l'EMB et l'information sera immédiatement transmise au Comité mixte de santé et de sécurité de la Banque d'alimentation d'Ottawa aux fins d'évaluation.

Bien que le personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa assure la supervision et la direction des activités bénévoles, les bénévoles doivent être en mesure de suivre les directives et les protocoles de santé et de sécurité, et de travailler de façon autonome. Les bénévoles qui ne sont pas en mesure de travailler de façon autonome doivent se faire accompagner d'une personne d'âge adulte qui les aidera pendant leur quart de bénévolat.

## Protocoles de sécurité situationnels

### **Entrepôt**

- Les bénévoles doivent suivre les directives du personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa en ce qui concerne les renseignements sur la sécurité, y compris faire preuve de vigilance lorsque de l'équipement est utilisé dans l'aire de travail des bénévoles.
- Les bénévoles doivent demeurer dans les aires de travail prévues à cet effet, sauf autorisation contraire du personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa.
- Les bénévoles doivent porter des chaussures fermées; il est interdit de porter des chaussures ouvertes ou des sandales dans l'entrepôt.
- Les bénévoles n'ont pas l'autorisation d'utiliser leur téléphone cellulaire ou leurs écouteurs dans l'entrepôt; veuillez utiliser votre téléphone cellulaire dans le salon des bénévoles.

### **Ferme de récolte communautaire**

- Les bénévoles doivent suivre les directives du personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa en ce qui concerne les renseignements sur la sécurité, y compris les directives en cas de conditions météorologiques violentes.
- Les bénévoles doivent demeurer dans les aires de bénévolat désignées, sauf autorisation contraire du personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa.
- Les bénévoles doivent porter des chaussures fermées qui conviennent pour travailler dans tous les types de conditions de terrain.
- Les bénévoles doivent s'habiller en fonction des conditions météorologiques.
- La Banque d'alimentation d'Ottawa encourage les bénévoles à prévoir de la crème solaire, du chasse-moustiques, un chapeau et une quantité suffisante d'eau à boire.

## Protocoles de sécurité situationnels

### *Événements spéciaux*

- Les bénévoles doivent suivre les directives du personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa en ce qui concerne les renseignements sur la sécurité ou les renseignements sur les situations d'urgence propres à l'endroit où se déroule l'événement.
- Les bénévoles n'ont pas l'autorisation de transporter ou de compter les dons en argent, conformément à la politique en vigueur en matière de manipulation d'argent de la Banque d'alimentation d'Ottawa.

## Procédures d'urgence

L'environnement sur place à la Banque d'alimentation d'Ottawa ne présente généralement pas de danger ou de risque important, mais des accidents et des blessures peuvent se produire, et des urgences sanitaires peuvent survenir. Des incidents sont également possibles dans le cadre d'activités de bénévolat hors site, lors d'événements spéciaux ou à la Ferme de récolte communautaire. **N'hésitez pas à appeler le 911 en cas d'urgence.** Veillez à informer immédiatement la personne chargée de la supervision des bénévoles de toute situation d'urgence et à ce que l'ensemble des bénévoles suivent les instructions de la personne responsable de la supervision en cas d'urgence.

Des **trousses de premiers** soins se trouvent sur place à la Banque d'alimentation d'Ottawa, dans des endroits désignés et marqués par des affiches. Vous les trouverez à la réception, dans l'entrepôt et dans la salle de premiers soins désignée. Une trousse de premiers soins est également disponible à la Ferme de récolte communautaire, et l'Équipe des événements spéciaux se déplace elle aussi avec une trousse de premiers soins. Vous trouverez un défibrillateur externe automatisé (DEA) à la réception.

Plusieurs membres du personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa possèdent un certificat de secourisme ou de réanimation cardio-pulmonaire (RCR). Une liste de ces membres est affichée près des trousses de premiers soins que vous trouverez à la Banque d'alimentation d'Ottawa. Le personnel de la Ferme de récolte communautaire possède également le certificat de secourisme ou de RCR.

**En cas d'incendie**, veuillez suivre les directives du personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa et sortir immédiatement du bâtiment. La Banque d'alimentation d'Ottawa est équipée de bornes d'alarme-incendie aux endroits désignés.

**En cas de phénomènes météorologiques violents** à la ferme ou lors d'un événement spécial, veuillez suivre les directives du personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa ou de celui du site où se tient l'événement, qui dirigera les bénévoles vers un endroit sûr.

## Rapports d'incidents

Les bénévoles qui se blessent dans l'exercice de leurs fonctions doivent le signaler dans un rapport. Ce rapport recueille des informations sur les circonstances entourant la blessure et est transmis au Comité mixte de santé et de sécurité de la Banque d'alimentation d'Ottawa à des fins d'évaluation et de suivi.

Il est également possible que les bénévoles qui sont témoins d'un accident ou d'une blessure doivent remplir un rapport d'incident. Les formulaires de rapport d'incident se trouvent dans toutes les trousse de premiers soins de la Banque d'alimentation d'Ottawa ou peuvent être obtenus auprès du personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa.

## Questions? Préoccupations?

Veillez contacter l'Équipe de mobilisation des bénévoles de la Banque d'alimentation d'Ottawa.

### *Jo-Anne Turple*

*Gestion, ressources bénévoles*

*[joanne@ottawafoodbank.ca](mailto:joanne@ottawafoodbank.ca)*

613-745-7001 poste 120

### *Adam Janes*

*Coordination, ressources bénévoles*

*[adame@ottawafoodbank.ca](mailto:adame@ottawafoodbank.ca)*

613-745-7001 poste 138

Questions générales : **[volunteer@ottawafoodbank.ca](mailto:volunteer@ottawafoodbank.ca)**



**MERCI!**

**D'avoir choisi de faire du bénévolat auprès de la Banque  
d'alimentation d'Ottawa!**