



La Banque
d'alimentation d'Ottawa

Manuel DES BÉNÉVOLES



Révisé en
2026

BIENVENUE DANS LA COMMUNAUTÉ DES BÉNÉVOLES DE LA BANQUE D'ALIMENTATION D'OTTAWA

Merci de consacrer votre temps et vos talents à soutenir la Banque d'alimentation d'Ottawa.

Nous sommes heureux de vous accueillir et nous vous remercions sincèrement pour les compétences et l'engagement que vous apportez à notre organisation.

Depuis sa création en 1984, la Banque d'alimentation d'Ottawa compte sur le dévouement et l'enthousiasme de personnes comme vous pour faire avancer sa mission, qui consiste à assurer l'accès à la nourriture pour les résidents d'Ottawa. Votre implication joue un rôle essentiel dans le renforcement de ce travail ainsi que de la communauté que nous servons.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des renseignements visant à vous faire connaître la Banque d'alimentation d'Ottawa et à vous familiariser avec ses programmes, ses politiques et ses procédures. Nous vous encourageons à lire attentivement ce manuel et à vous y référer au besoin alors que vous débutez — ou poursuivez — votre rôle de bénévole.





La Banque d'alimentation d'Ottawa est le carrefour central de la collecte, de l'entreposage et de la distribution des aliments à Ottawa, et elle soutient les programmes qui sont en première ligne dans la lutte contre l'insécurité alimentaire dans la ville.

Dans le cadre de ses activités, la Banque d'alimentation d'Ottawa va au-delà du modèle traditionnel des banques alimentaires. Elle contribue à renforcer le réseau des organismes membres en développant leurs capacités, en leur apportant son soutien et en préconisant des solutions durables à long terme pour lutter contre l'insécurité alimentaire à Ottawa.

L'organisation soutient ses organismes membres en leur fournissant les outils et les ressources dont ils ont besoin pour servir leurs communautés, depuis le développement alimentaire et des ressources jusqu'à la culture ainsi qu'à l'achat et à la distribution d'aliments nutritifs et d'articles essentiels, en passant par la formation et d'autres formes de soutien.

Les bénévoles jouent un rôle essentiel dans ces activités, contribuant à environ 15 % des efforts organisationnels nécessaires pour soutenir les personnes et les familles en situation d'insécurité alimentaire dans toute la ville, ce qui a un impact significatif sur les communautés partout à Ottawa.

Déclaration du bénévole

Les bénévoles sont au cœur de la mission de la Banque d'alimentation d'Ottawa et contribuent à concrétiser notre vision d'une alimentation saine, accessible et durable au sein de notre communauté. Organisme fondé par des bénévoles, nous reconnaissons l'engagement et l'apport inestimables des bénévoles à faire d'Ottawa une ville où la sécurité alimentaire est assurée.



Objectif phare

D'ici 2050, personne à Ottawa ne souffrira d'insécurité alimentaire. Nous aurons réduit le recours aux banques alimentaires et, en cas d'insécurité alimentaire, une réponse holistique ancrée dans la communauté sera en place.



Mission

La Banque d'alimentation d'Ottawa travaille en partenariat pour contribuer à la santé de la ville en autonomisant ses citoyennes et citoyens, en améliorant l'accès à une alimentation saine et en préconisant des changements systémiques qui réduisent l'insécurité alimentaire.



Vision

Des aliments sains, accessibles et durables pour toute la population.

PREMIÈRE PARTIE : PROGRAMME DE MOBILISATION DES BÉNÉVOLES

La raison d'être du programme de mobilisation des bénévoles de la Banque d'alimentation d'Ottawa est de soutenir la mission de l'organisation en mobilisant des individus pour occuper divers postes de bénévoles.



Les objectifs du programme de mobilisation des bénévoles de la Banque d'alimentation d'Ottawa sont les suivants :

- Soutenir et renforcer la mission de la Banque d'alimentation d'Ottawa
- Renforcer les capacités organisationnelles 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 sécuritaire et positif
- Rehausser le profil des bénévoles au sein de l'organisation et dans la communauté élargie
- Solliciter, prendre en compte et valoriser la rétroaction des bénévoles de l'organisation
- Devenir un modèle de bonnes pratiques en matière de mobilisation des bénévoles



Les bénévoles recevront les conseils et le soutien compétents et avisés d'un membre du personnel de la Banque d'alimentation d'Ottawa, soit la personne chargée de la supervision des bénévoles.

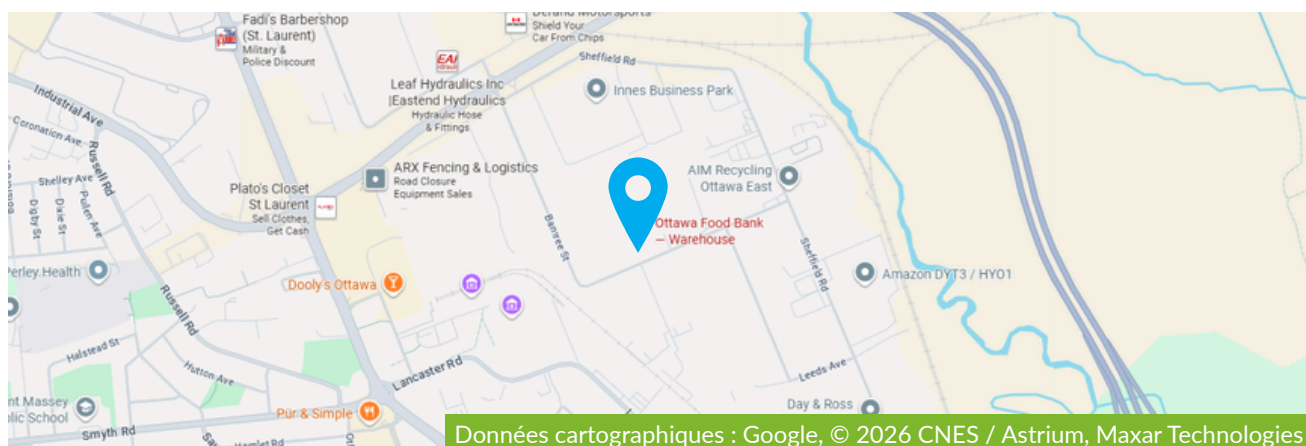
DEUXIÈME PARTIE : VUE D'ENSEMBLE DU LIEU DE TRAVAIL

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

Adresse : 2001, rue Bantree, Ottawa (Ontario)
K1B 4X4
Heures d'ouverture : lundi au vendredi, 8 h à 16 h

Transport en commun

Les bénévoles peuvent se rendre sur le site de la Banque d'alimentation d'Ottawa en autobus, en empruntant les lignes **47** et **42** d'OC Transpo. Les arrêts d'autobus les plus proches sont ceux de **Sheffield et Bantree (arrêt 7314)**, de **Old Innes et Bantree (arrêt 4047)**, et de **Innes et Bantree (arrêts 7854 et 8530)**. Pour connaître les circuits et les horaires des autobus en vigueur, consultez le Planificateur de trajet d'OC Transpo avant votre visite.



Stationnement

Les bénévoles peuvent se stationner gratuitement dans l'aire de stationnement de la Banque d'alimentation d'Ottawa qui se trouve juste en face de l'entrepôt situé au 2001, rue Bantree.

Salon des bénévoles

Les bénévoles qui travaillent sur place peuvent utiliser le salon des bénévoles, lequel propose :

- de l'eau, du café et du thé, offerts gratuitement;
- un vestiaire pour ranger manteaux et bottes d'extérieur pendant les quarts de travail;
- des casiers (des cadenas sont fournis, ou les bénévoles peuvent apporter le leur);
- un accès gratuit au Wi-Fi.

Bénévolat hors site

Des activités de bénévolat sont également exercées dans la communauté, notamment à la Ferme de récolte communautaire et lors d'événements spéciaux. Le lieu et les détails concernant l'événement assigné sont confirmés lors de l'inscription.



TROISIÈME PARTIE : BÉNÉVOLAT À LA BANQUE D'ALIMENTATION D'OTTAWA

Diverses raisons motivent les gens à faire du bénévolat et à soutenir la Banque d'alimentation d'Ottawa. L'organisation accueille volontiers les bénévoles dont les motivations, les talents et les intérêts sont variés, et tire profit de leur contribution. Les bénévoles de la Banque d'alimentation

d'Ottawa peuvent s'attendre à vivre une ou plusieurs des expériences suivantes :

- Avoir l'occasion de mettre à profit leurs connaissances, leurs compétences et leur expérience dans le but d'améliorer concrètement les conditions de vie des personnes en situation d'insécurité alimentaire dans la ville.
- Suivre des formations utiles, obtenir des conseils et exercer des activités dans une variété de contextes, offrant une expérience de travail enrichissante.
- Avoir la possibilité d'intégrer la communauté de la Banque d'alimentation d'Ottawa et de participer à des événements, des activités et des mises à jour.
- Investir dans la communauté tout en rencontrant un groupe diversifié de personnes qui apportent leur soutien, ainsi qu'en travaillant avec elles.
- Honorer, de façon utile, les engagements en matière d'heures de bénévolat exigés par les écoles secondaires, les collèges et les universités.



Rôles au sein du programme de bénévolat



Bénévole

Les bénévoles sont des personnes qui donnent de leur temps, de façon non rémunérée, pour soutenir la Banque d'alimentation d'Ottawa. Les bénévoles peuvent accepter une ou plusieurs possibilités de bénévolat qui soutiennent la vision et la mission de la Banque d'alimentation d'Ottawa.



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 bénévoles et les activités de bénévolat.

À titre de point de contact pour les bénévoles, les personnes chargées de la supervision des bénévoles :

- collaborent avec l'Équipe de mobilisation des bénévoles (EMB) pour rédiger les descriptions des postes de bénévoles;
- assurent le maintien d'un environnement de travail sécuritaire, sain et respectueux;
- fournissent des indications et un encadrement;
- fournissent un soutien et des ressources nécessaires à l'exercice des tâches de bénévolat;
- fournissent des mises à jour si/lorsqu'une activité de bénévolat change;
- fournissent une rétroaction constructive et appuient le travail des bénévoles.

PARTIE QUATRE : ÉQUIPE DE MOBILISATION DES BÉNÉVOLES

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

L'EMB est également chargé(e) de mettre en œuvre les politiques et procédures de soutien, en consultation avec la Directrice des personnes et de la culture de la Banque d'alimentation d'Ottawa.

Responsabilités

- Recrute, sélectionne et oriente les bénévoles pour tous les postes bénévoles.
- Crée et maintient les descriptions de postes bénévoles en collaboration avec le/la Gestionnaire/Coordinateur(trice) de l'engagement bénévole et les superviseurs de bénévoles.
- Tient à jour les dossiers des bénévoles et planifie les horaires des bénévoles actifs, incluant l'administration générale du programme.
- Travaille avec le personnel pour soutenir leurs rôles de supervision et favoriser un engagement bénévole efficace.
- Communique avec le personnel et les bénévoles au sujet des enjeux, des opportunités et de tout ce qui concerne le bénévolat.
- Suit les retours et les données, et fournit des mesures et analyses pour orienter l'amélioration du programme.
- Veille à ce que les bénévoles soient inclus et reconnus au sein de la Banque d'alimentation d'Ottawa.
- Apporte un soutien aux bénévoles selon les besoins.
- Facilite l'engagement des bénévoles d'entreprises et de groupes afin de renforcer l'implication communautaire.
- Engage stratégiquement le programme de bénévolat en soutien à la mission de la Banque d'alimentation d'Ottawa.



SECTION FIVE: ESSENTIAL VOLUNTEER INFORMATION

Les bénévoles de la Banque d'alimentation d'Ottawa jouent un rôle essentiel dans la réalisation de la mission de l'organisation et doivent faire preuve de professionnalisme et d'intégrité.

La présente section décrit les attentes à l'égard de l'ensemble des bénévoles.

Admissibilité des bénévoles

Les personnes intéressées à faire du bénévolat à la Banque d'alimentation d'Ottawa doivent répondre aux critères d'admissibilité suivants :

- Elles doivent être âgées d'au moins 14 ans au moment de leur participation.
- Elles sont tenues de créer et gérer leur profil de bénévole en ligne.
- Elles sont tenues de signer un formulaire de dégageant de responsabilité.
- Elles doivent être disponibles pour participer à des activités dans la région d'Ottawa-Gatineau.
- Elles doivent s'inscrire à l'avance pour participer à une activité bénévole.
- Elles doivent être en mesure de comprendre les exigences du rôle de bénévole qui leur est assigné et de s'y conformer pleinement, et de travailler de manière autonome ou dans la mesure du possible, en prenant les dispositions nécessaires pour faire du bénévolat avec l'aide d'un membre du personnel de soutien.
- Lorsqu'elles font partie d'un groupe de jeunes bénévoles de moins de 18 ans, ce groupe doit être accompagné de deux personnes adultes chargées de la supervision.
- Selon le type de bénévolat, elles pourraient être tenues d'assister à une séance d'information/d'orientation sur le bénévolat et à des séances de formation pertinentes.

Rôle de porte-parole

La Banque d'alimentation d'Ottawa encourage les bénévoles à communiquer, à leurs proches et aux membres de leur famille, de l'information générale sur son organisation et le travail qu'elle accomplit, y compris leurs expériences personnelles de bénévolat. Ces témoignages de première main offrent un aperçu précieux de l'impact de l'organisation sur la communauté.

Il est important de noter que les bénévoles ne représentent pas officiellement la Banque d'alimentation d'Ottawa, sauf si on leur en confie explicitement la tâche. Toutes les demandes de renseignements officiels, y compris les demandes de renseignements des médias, doivent être adressées à l'équipe des communications de la Banque d'alimentation d'Ottawa.

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. L'organisation s'efforce de faire preuve de souplesse en ce qui a trait à l'établissement des horaires, dans la mesure du possible, afin de répondre à ses besoins opérationnels.



Présence

Les contributions des bénévoles sont essentielles au fonctionnement quotidien de la Banque d'alimentation d'Ottawa dans l'entrepôt, au bureau, à la ferme, ou lors d'événements spéciaux. La ponctualité est de mise pour les quarts de travail prévus, et les bénévoles doivent annuler à l'avance tout quart de travail auquel il leur est impossible de se présenter. Les annulations effectuées par l'intermédiaire du système de bénévolat en ligne permettent à d'autres personnes de participer, et ainsi de répondre aux besoins.

Des absences répétées sans annulation préalable peuvent entraîner une réévaluation du statut de bénévole par l'EMB. La Banque d'alimentation d'Ottawa se réserve le droit de retirer l'accès aux activités bénévoles si nécessaire.



Respect

La Banque d'alimentation d'Ottawa s'engage à maintenir un environnement accueillant, respectueux et équitable. Toute préoccupation concernant le traitement respectueux doit être signalée sans délai à la personne chargée de la supervision des bénévoles ou à l'EMB.



Confidentialité

Les bénévoles de la Banque d'alimentation d'Ottawa peuvent occuper des postes de confiance et doivent donc préserver la confidentialité de toutes les informations relatives à l'organisation, y compris les données sur la clientèle, les donatrices et les donateurs rencontrés dans le cadre de leurs activités bénévoles. L'exercice de certaines fonctions nécessite la signature d'une clause de confidentialité en plus de celle incluse dans le formulaire de dégageant de responsabilité des bénévoles. Toute violation de la confidentialité peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Les questions ou préoccupations concernant la confidentialité doivent être adressées à l'EMB.



Conflit d'intérêts

Les bénévoles doivent éviter toute action qui pourrait nuire aux intérêts de la Banque d'alimentation d'Ottawa. Lorsque les bénévoles représentent l'organisation, il leur est interdit de solliciter des dons pour d'autres causes, des projets personnels ou des entreprises.



Code vestimentaire

Les bénévoles représentent la Banque d'alimentation d'Ottawa, et doivent par conséquent adopter une tenue décontractée, mais professionnelle. Les vêtements arborant des logos ou des slogans désobligeants ne sont pas autorisés. Les exigences vestimentaires spécifiques à chaque poste seront précisées dans les différentes descriptions de poste. Pour des raisons de sécurité, le port de chaussures fermées est obligatoire dans l'entrepôt et à la Ferme de récolte communautaire.

Politique relative aux photos

Les bénévoles peuvent apparaître sur des photos ou dans des vidéos prises pendant les activités de la Banque d'alimentation d'Ottawa. Un formulaire de consentement à la publication dans les médias est inclus dans le processus d'inscription des bénévoles; toutefois, la participation aux photos/tournages reste facultative.

Utilisation du système

Certaines fonctions bénévoles peuvent nécessiter l'accès aux ordinateurs, au réseau ou aux systèmes de la Banque d'alimentation d'Ottawa. Ces outils ne doivent être utilisés que pour des tâches liées au travail.

Les bénévoles peuvent également se voir accorder l'accès aux systèmes de l'organisation sur leur appareil personnel, le cas échéant. Les bénévoles doivent veiller à préserver la confidentialité des informations de la Banque d'alimentation d'Ottawa et éviter d'utiliser ces plateformes à des fins personnelles ou pour le stockage.

Politiques et formations liées aux fonctions

Certaines fonctions bénévoles nécessiteront des politiques, des normes de pratique et des formations supplémentaires, qui seront indiquées dans les différentes descriptions de poste, comme :

Politique relative à la manipulation de l'argent	Formation sur Link2Feed	Politique relative au télétravail
Procédures opérationnelles normalisées (PON) relatives au reconditionnement	Formation relative à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)	Procédures opérationnelles normalisées (PON) relatives au programme de livraison à domicile

Reconnaissance des bénévoles

La Banque d'alimentation d'Ottawa s'efforce de reconnaître ses bénévoles sur une base régulière à travers les efforts quotidiens de l'EMB et des personnes chargées de la supervision des bénévoles, des articles mettant en vedette les bénévoles, ainsi que des événements sociaux et annuels, comme la Semaine de l'action bénévole et le rapport annuel sur l'impact du bénévolat.



Commentaires des bénévoles

Afin de leur garantir une expérience positive et efficace, la Banque d'alimentation d'Ottawa mène régulièrement des enquêtes auprès de ses bénévoles qui travaillent individuellement, au sein d'un groupe d'entreprise ou lors d'événements spéciaux. Les bénévoles ont également le droit de demander de la rétroaction sur leur rendement dans le cadre de leurs fonctions à la personne chargée de leur supervision.



Validation des heures

Après avoir effectué un quart de travail vérifié auprès de la Banque d'alimentation d'Ottawa, les bénévoles peuvent faire valider leurs heures par un membre de l'EMB. Toutefois, pour recevoir une lettre de recommandation signée, les bénévoles doivent avoir participé à des activités bénévoles auprès de la Banque d'alimentation d'Ottawa pendant une période prolongée et avoir établi une relation de travail étroite avec la personne chargée de leur supervision immédiate.



Accès à l'aide alimentaire

La Banque d'alimentation d'Ottawa n'est pas un fournisseur direct de services alimentaires d'urgence. Les bénévoles et les membres du public qui recherchent une aide alimentaire doivent s'adresser à leur banque alimentaire communautaire locale, conformément à la politique de service équitable de l'organisation.



Résolution des conflits concernant les bénévoles

La Banque d'alimentation d'Ottawa s'efforce de résoudre les conflits de manière collaborative. En cas de problème, il convient d'abord d'en discuter directement avec la personne concernée. Si le problème n'est pas résolu, il doit être signalé à la personne chargée de la supervision des bénévoles ou, si nécessaire, à l'EMB.



Utilisation de l'équipement et manipulation des produits

Les bénévoles qui jouent un rôle administratif devront suivre une formation avant d'utiliser l'équipement de bureau, comme les machines à courrier, les photocopieuses et les systèmes de téléphonie. Les bénévoles qui trient les aliments ou participent à la récolte communautaire ne peuvent pas utiliser les équipements de l'entrepôt ou de la ferme, à moins d'être titulaires d'un permis professionnel et d'avoir reçu l'autorisation nécessaire.

Il est strictement interdit de retirer sans autorisation des produits de l'entrepôt ou de la ferme, ou des biens appartenant à la Banque d'alimentation d'Ottawa.



Droit de refuser un travail

La Banque d'alimentation d'Ottawa s'engage à assurer un environnement sécuritaire, respectueux et favorisant le soutien à l'ensemble de ses bénévoles.

Les bénévoles ont le droit de refuser toute tâche ou mission dans n'importe lequel des cas suivants :

- Les bénévoles estiment ne pas avoir reçu une formation adéquate ou ne pas posséder les qualifications nécessaires pour accomplir la tâche.
- Les bénévoles jugent que la tâche présente un risque pour leur santé ou leur sécurité, ou pour la sécurité d'autrui.
- Les bénévoles considèrent que la tâche dépasse leurs capacités physiques, émotionnelles ou mentales.

La Banque d'alimentation d'Ottawa encourage les bénévoles à informer rapidement un membre du personnel de toute préoccupation concernant une tâche qui leur a été assignée.

L'organisation travaillera avec les bénévoles pour répondre à leurs préoccupations et, dans la mesure du possible, trouvera d'autres tâches à leur confier.

En aucun cas le fait d'exercer leur droit de refuser un travail dans ces circonstances n'entraînera de pénalité, de sanction ou de désavantage pour les bénévoles.

Tout problème ou préoccupation concernant la sécurité au travail peut être signalé au Comité mixte de santé et de sécurité de la Banque d'alimentation d'Ottawa par courriel à l'adresse JointHealthSafetyCommittee@ottawafoodbank.ca.



Congédiement des bénévoles

La Banque d'alimentation d'Ottawa se réserve le droit de mettre fin à la participation d'une personne au programme de bénévolat, avec ou sans motif valable.

Avant le congédiement, l'EMB peut prendre les mesures ci-dessous en consultation avec la personne chargée de la supervision des bénévoles :

- Fournir une rétroaction constructive.
- Mettre en œuvre des mesures correctives ou offrir une nouvelle formation.
- Réaffecter les rôles des bénévoles.

Un congédiement immédiat sera prononcé dans les cas suivants :

- Un comportement irrespectueux ou menaçant.
- L'exercice des fonctions de bénévolat dans un état d'ébriété.
- Le non-respect des protocoles de santé et de sécurité.
- Le vol ou l'endommagement intentionnel de biens.



Fin de l'engagement des bénévoles

Les bénévoles qui souhaitent mettre fin à leur engagement auprès de la Banque d'alimentation d'Ottawa ont la responsabilité d'en informer un membre de l'EMB.

Dans le cadre du processus de départ, le personnel peut demander aux bénévoles de donner leur avis sur leur expérience et les inviter à remplir un questionnaire à la sortie. Ces informations sont utilisées pour répondre à toute préoccupation et améliorer l'expérience globale des bénévoles.

PARTIE QUATRE : POLITIQUES DE LA BANQUE D'ALIMENTATION D'OTTAWA

Violence, harcèlement et intimidation

La Banque d'alimentation d'Ottawa maintient une politique de tolérance zéro envers la violence, le harcèlement, l'intimidation et l'abus d'autorité. Tout incident doit être signalé à la personne chargée de la supervision des bénévoles ou à l'EMB et peut être transmis à la personne à la tête de l'Équipe des ressources humaines et de la culture. Les mesures correctives peuvent inclure une formation, une réaffectation, une sanction disciplinaire ou un congédiement. Voir la politique organisationnelle complète pour plus de détails.

Santé et sécurité

Le maintien d'un environnement de travail sécuritaire est une responsabilité partagée. Les dangers ou les préoccupations en matière de sécurité doivent être signalés immédiatement. Les bénévoles ont le droit de connaître les risques et de refuser un travail dangereux. Les préoccupations sont examinées par le Comité mixte de santé et de sécurité. Les bénévoles doivent respecter tous les protocoles de sécurité de l'organisation. Voir la politique organisationnelle complète pour plus de détails.

Rapports d'incidents

Les blessures ou accidents doivent être signalés au personnel chargé de la supervision, qui remplira un rapport d'incident qui sera examiné par le Comité mixte de santé et de sécurité. On demandera peut-être aussi aux personnes qui ont été témoins de donner plus de détails.

Accessibilité

La Banque d'alimentation d'Ottawa se conforme à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et offre une formation propre à chaque poste. Des mesures d'adaptation raisonnables sont proposées et d'autres postes peuvent être envisagés au besoin.

Protocoles de sécurité situationnels

- **Entrepôt**
 - Suivre les directives du personnel.
 - Demeurer dans les zones désignées.
 - Porter des chaussures fermées.
 - Interdiction d'utiliser des écouteurs ou un téléphone cellulaire
- **Ferme de récolte communautaire**
 - Suivre les directives du personnel, surtout en cas de conditions météorologiques violentes.
 - Demeurer dans les zones désignées.
 - S'habiller en fonction des conditions météorologiques et porter des chaussures fermées.
 - Apporter de la crème solaire, du chasse-moustiques, de l'eau et un chapeau.
- **Événements spéciaux**
 - Suivre les consignes de sécurité du personnel ou des lieux.
 - Ne pas manipuler d'argent sans avoir suivi au préalable une formation sur la politique en matière de manipulation de l'argent.

Procédures d'urgence

In emergencies, call 911 and notify the Volunteer Supervisor. Follow staff instructions. First aid kits are available at reception, in the warehouse, the first aid room, the farm, and with the events team. An AED is located at reception. Certified First Aid/CPR staff are listed near first aid stations.

Contact

Demandes générales et individuelles concernant le bénévolat : volunteer@ottawafoodbank.ca
Demandes concernant le bénévolat en groupe : groupvolunteering@ottawasfoodbank.ca
Téléphone : 613-745-700