

*Récupérer pour aider*

Entraide • Honnêteté • Respect



**LE COMPTOIR**  
*Sainte-Rose-de-Lima*

Comptoir : 819 663-6328

Bureau de gestion : 819 663-5787 poste 223

*Trousse de bienvenue  
des bénévoles*



# UNE PETITE HISTOIRE D'ENGAGEMENT, DEPUIS PLUS DE 50 ANS

**C'**est en 1973 que les Sœurs Sainte-Marie de Namur de la paroisse Sainte-Rose-de-Lima ont fondé le Comptoir, entourées de bénévoles. D'abord installé au Manoir Sainte-Marie, le Comptoir a rapidement déménagé au sous-sol du presbytère de la paroisse. Sa mission première a toujours été d'aider les paroissiens de la communauté qui sont dans le besoin grâce à des donateurs.

**L**e Comptoir est administré par un gestionnaire engagé par le Conseil de Fabrique. Il n'en revient qu'à lui de prendre les décisions finales quant à la gestion des ressources humaines et matériels du Comptoir, s'assurant de rassembler les bénévoles selon les besoins.

**L**e Comptoir est partie intégrante de la paroisse catholique Sainte-Rose-de-Lima. Les bénévoles travaillent donc dans un milieu de vie aux valeurs chrétiennes.

**D**epuis 2008, la Fabrique de la paroisse Sainte-Rose-de-Lima a beaucoup investi pour rendre le Comptoir de plus en plus accueillant et accessible. Cet effort se poursuit jusqu'à aujourd'hui.

**Récupérer pour aider** est devenu son **slogan** en 2013, décrivant bien son rôle au sein de la paroisse.

**L**e 10 avril 2019, lors d'une rencontre de tous les bénévoles, ceux-ci ont défini leur mission, leur vision et se sont dotés de trois valeurs communes afin de guider leurs actions : le respect, l'honnêteté, l'entraide.

**E**n août 2019, un nouveau **logo** a été approuvé : a) les trois valeurs privilégiées par les bénévoles forment un demi-cercle en guise d'unité; b) l'arbre avec ses feuilles et la croix de couleur verte représentent l'espérance, l'appartenance à la communauté chrétienne et le souhait de récupérer pour aider; c) la bannière invite toutes les personnes à venir visiter et à faire de superbes achats au Comptoir Sainte-Rose-de-Lima.

**À** la fin 2020, des travaux de réaménagement ont été effectués, permettant la création d'un atelier de travail au sous-sol du presbytère et un magasin plus accessible et mieux disposé au sous-sol de l'église. L'inauguration des nouveaux locaux a eu lieu en avril 2021.

**E**n 2022, une équipe de jeunes adultes étudiants à la cité collégiale, suite à une subvention de l'AECQ ont réalisé une **vidéo** disponible sur Youtube démontrant et valorisant l'aspect bénévolat-partenariat et organisationnelle de notre Comptoir.

**C**e court résumé de l'historique du Comptoir, qui œuvre au sein de la Paroisse depuis 50 ans, n'est qu'un bref aperçu de tout le travail accompli au cours des années, dans le but d'aider et de soutenir les familles dans le besoin et les gens vulnérables de notre communauté.

**N**ous tenons à remercier toutes les personnes qui se sont impliquées au fil du temps et toutes celles qui œuvrent aujourd'hui et donnent généreusement leur temps pour faire fonctionner **Le Comptoir Sainte-Rose-de-Lima**.



## Récupérer pour aider



*Récupérer pour aider*

# *Notre mission, notre vision, nos valeurs d'équipe*

Comptoir : 819 663-6328

Bureau de gestion : 819 663-5787 poste 223

TEXTE RÉSUMÉ D'UNE RENCONTRE DES BÉNÉVOLES DU COMPTOIR 10 AVRIL 2019



## NOTRE MISSION

- Notre raison d'être est de faire la différence dans notre communauté en donnant généreusement notre temps et en utilisant nos talents pour servir la clientèle du Comptoir, avec professionnalisme et dévouement, en respectant nos valeurs communes et en ayant comme objectif de servir la collectivité au meilleur de nos capacités.
- La définition de bénévolat, c'est avoir la volonté de bien faire, gratuitement. À travers nos 4 objectifs tels que l'entraide, l'équipe, l'économie et l'écologie, nous accordons une importance particulière à l'équipe, car cela permet de rassembler les gens de tous les horizons sans préjugés ; il est formidable de constater que souvent, les gens aider deviennent bénévoles en aidant de retour. Dans une dynamique intergénérationnelle et dans accueil chaleureux, nous permettons à plus d'une centaine de bénévoles de vivre une expérience des plus enrichissantes.



## NOTRE VISION

- L'idéal auquel nous aspirons sans relâche est de valoriser le travail des bénévoles, développer leur autonomie et oser essayer de vivre une expérience par les bénévoles, pour les bénévoles, avec les bénévoles, et tournée vers les autres. Il est essentiel que chaque personne puisse développer son plein potentiel. C'est par la contribution de chaque bénévole motivé et compétent que nous pouvons réaliser notre mission, dans le respect de nos valeurs.
- L'expansion du Comptoir permettra de devenir plus attrayant et performant. Il faut être toujours prêts à aller de l'avant, c'est la clé du succès de toute entreprise.
- En tant qu'organisme communautaire, le cœur de notre mission est de servir et de nous engager à travailler à l'amélioration de la qualité de vie des gens dans notre milieu, tout en étant rentable pour la survie et le bien-être de la communauté.



## **NOS VALEURS D'ÉQUIPE**

Le bénévole s'engage à respecter les valeurs choisies par la majorité afin d'avoir des relations saines avec ses collègues et la clientèle.

**NOS TROIS VALEURS**, c'est ce qui nous définit et guide nos actions et c'est ce qui fait de nous une équipe performante et inspirante !

### **1. LE RESPECT**

Respecter l'autre, c'est ne pas juger, par une attitude dénigrante verbale ou non verbale, l'accepter avec ses différences de faire et de penser, et avec ses forces et ses limites. Le bénévole est invité à donner son opinion, apporter une suggestion, mais doit agir et accepter la décision de la direction, dans le respect de celle-ci.

Respecter son environnement de travail ainsi que les biens qui l'entourent, propriétés du Comptoir.

### **2. L'HONNÊTÉTÉ**

Qualité de quelqu'un qui est de bonne foi, qui est loyal et qui sait reconnaître son erreur. La franchise et l'intégrité sont en elles-mêmes des valeurs étroitement liées à l'honnêteté. Une personne franche, intègre, incorruptible, dont la conduite et les actes sont irréprochables, est forcément honnête. Elle agit avec droiture et dignité. Les bénévoles, dans le cadre de leurs fonctions, comme dans leur vie personnelle, doivent épouser cette valeur. C'est d'ailleurs la deuxième valeur la plus importante choisie par l'équipe du Comptoir.

### **3. L'ENTRAIDE**

L'entraide, c'est une aide naturelle et gratuite que des personnes se donnent pour surmonter leurs difficultés et faire face à leurs défis personnels et professionnels. C'est l'action de s'aider les uns les autres, c'est choisir de partager. Grâce à l'entraide, on peut trouver ses propres solutions et aider l'autre à trouver les siennes. La personne doit être capable, dans ses activités, de recevoir en même temps qu'elle donne, ce qui constitue justement l'essence de l'entraide. Ainsi, l'entraide permet de créer des liens positifs et enrichissants entre les bénévoles.

Que ce soit pour changer vos idées, briser la solitude, développer de nouvelles habiletés, pour une référence future et autres, vous êtes tous la bienvenue !

Comme le souligne un beau proverbe africain...

**SEUL, ON VA PLUS VITE...**

**ENSEMBLE, ON VA PLUS LOIN !**



# Récupérer pour aider Notre Trousse de secours



**DES LUNETTES** pour voir et apprécier toutes les qualités des gens qui nous entourent.



**UN ÉLASTIQUE** pour se rappeler d'être flexible lorsque les gens ou les choses ne sont pas comme nous les souhaitons.



**UN PANSEMENT** pour guérir ces sentiments blessés, tant les nôtres que ceux des autres.



**UN CRAYON** pour écrire tout ce qui nous arrive de bon au quotidien.



**UNE GOMME À EFFACER** pour se rappeler que chacun de nous commet des erreurs et que nous avons la chance de les effacer.



**UN FIL D'AMOUR** pour rapprocher et retenir les personnes très importantes dans notre vie, et que le quotidien peut nous faire oublier.



**UN BISOU EN CHOCOLAT** pour nous rappeler que tout le monde a besoin d'un bisou, d'un câlin et d'un mot tendre tous les jours.



Et finalement, **UN SACHET DE THÉ** pour qu'à la fin de la journée, on puisse relaxer, se reposer, prier et réfléchir.



# Récupérer pour aider

## Prière d'un bénévole

Seigneur, quand je rencontre quelqu'un  
Que l'on appelle pauvre, exclu, marginal,  
Je veux le voir à ton image et à ta ressemblance.  
Il a le droit d'être respecté comme moi.  
Que mon regard soit bienveillant  
Au-delà de son allure extérieure !  
Je rencontre quelqu'un  
Que la vie, les événements, les humains ont blessé.  
Que jamais je ne le regarde  
Comme quelqu'un d'inférieur à moi,  
Mais que je voie en lui, en elle, un frère, une sœur  
Et, s'il me prend l'envie de le juger,  
Que résonne en moi ta Parole :  
« Qui es-tu pour juger ?  
Que serais-tu si tu avais dû passer par là où il est passé ? »  
Je choisis de donner au suivant avec mes mains,  
Mes bras, mon cœur  
Et je sais que ce don de moi fait toute la différence  
Dans la vie de mon frère, de ma sœur.





Récupérer pour aider

# Guide des bénévoles

Comptoir : 819 663-6328

Bureau de gestion : 819 663-5787 poste 223

**Cigarette** : comme dans tout lieu public, la cigarette est interdite à l'intérieur du Comptoir et à moins de 9 mètres des bâtiments. Ne pas jeter les mégots par terre. La loi provinciale prévoit des amendes élevées pour toute infraction, amendes qui devront être payées par la personne qui a commis ce délit. Des cannes sécuritaires sont disponibles pour déposer vos mégots et un abri est réservé aux fumeurs.



## Rôle et tâches

- . L'expertise est transmise par, pour et avec l'aide des bénévoles.
- . Sous la supervision du gestionnaire, remplir vos tâches selon vos engagements.
- . Chaque bénévole est assigné une tâche précise.
- . Aucune ingérence n'est permise.
- . Le travail d'équipe est essentiel au bon fonctionnement.
- . Remplir vos tâches au mieux de votre connaissance selon vos engagements.
- . Informer le gestionnaire si un événement inhabituel qui arrive.
- . Prévoir un délai raisonnable pour transitionner à une nouvelle tâche.
- . Certaines tâches devront être effectuées selon les besoins prioritaires.



## Sacs à dos, sacs à main et manteaux

- . Laisser vos sacs dans votre véhicule; si vous n'êtes pas en véhicule, les remettre sur un crochet ou dans un casier de l'atelier de travail disponible devant la porte de la cuisine.
- . Vous êtes entièrement responsable de votre matériel personnel.
- . Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des vols.



## Recyclage, compostage, poubelle

- . Recyclage : suivre les normes de la ville pour éliminer écologiquement les surplus.
- . Poubelle et compostage : conteneurs et contenants disponibles.



## Consignes

- . Par respect pour les autres bénévoles et pour aider à la bonne entente, **MERCI** de remettre tout en ordre avant de quitter : objets à leur place et propreté de l'endroit.
- . Il est important de laver votre station de travail.
- . Aucun propos médisant ou calomnieux n'est toléré au Comptoir, ni entre bénévoles, ni avec les clients.
- . Le bénévole doit voir à la satisfaction du client tout en préservant les intérêts du Comptoir. En cas de conflit, se référer au gestionnaire.
- . Pour votre **sécurité**, il est demandé de porter des chaussures fermées en tout temps.
- . Il est obligatoire de porter un habillement approprié pour travailler.
- . Par respect, mettre votre cellulaire sur **vibration** pendant vos heures de bénévolat.
- . Droit aux écouteurs; laissez une oreille libre *en tout temps*.
- . Tout travail doit être effectué avec de bonnes techniques et **sécuritairement**.



## Prix des articles

- . Pour les prix, toujours référer les clients aux caissiers ou caissières qui doivent suivre une liste établie.
- . Prix non-négociable en tout temps.
- . Respecter les rabais s'il y a.
- . TPS/TVQ incluses.
- . Aucune mise de côté.



## Privilèges

**1** : Dans le but d'encourager et de valoriser notre équipe, les bénévoles fréquents bénéficient d'un rabais de **50%** sur tous les articles en magasin jusqu'à leur départ.

Les bénévoles occasionnels\* ont droit au **50%** de rabais pendant la semaine de leur travail volontaire.

- . Aucune vente n'est permise en atelier de travail.
- . Éviter de magasiner pendant votre période de bénévolat.

**2** : Les bénévoles peuvent choisir leurs tâches d'engagement selon les disponibilités et horaires.

\* Un bénévole occasionnel ne fait pas partie de l'horaire hebdomadaire (de la semaine) et fait moins de 6 heures de bénévolat au Comptoir par mois.

	Accident	Incendie
Mineur	Utiliser la trousse de secours qui se trouve en atelier de travail et en magasin.	Utiliser les extincteurs disponibles en atelier de travail et en magasin.
Majeur	APPELER LE 911	APPELER LE 911
<u>Aviser le gestionnaire le plus rapidement possible.</u>		



## Présence et absence

- . S'engager à travailler pendant un quart de travail ou plus dans un horaire pré-établi afin d'assurer le bon roulement du Comptoir.
- . Pour signaler vos **absences**, veuillez svp avoir la délicatesse d'en informer le gestionnaire au 819 663-5787 poste 223. Si possible, donner un avis au préalable d'au moins 24 heures.
- . Cependant, une personne bénévole ayant du temps à offrir peut venir travailler *en tout temps* pour un maximum de 20 heures par semaine. Si possible, en informer le gestionnaire.



## Congédiement

- . Une personne bénévole qui commet un vol, un acte de vandalisme, toute forme de préjugé, une action entraînant une blessure psychologique ou corporelle sur un client ou sur un autre bénévole ou est complice d'un de ces actes, sera **congediée sur-le-champ**.
- . Une personne bénévole, ayant un comportement reprochable, pourrait être congediée après :
  - avoir reçu un premier avertissement verbal,
  - suivi d'un avis écrit,
  - ce qui entraîne une suspension pouvant aller jusqu'à 30 jours,
  - par la suite, un congédiement pourrait s'ensuivre.

Prendre note que cette *Trousse de bienvenue du bénévole* a été approuvée par résolution lors d'une séance du Conseil de Fabrique tenue le 27 août 2019.

Une mise à jour a été apportée à cette trousse en août 2023.

D'autres consignes peuvent s'ajouter selon les besoins; affiché en atelier et/ou magasin, aussi disponible via les communiqués hebdomadaires.

# Merci POUR VOTRE DON DE SOI