

# MANUEL DU CONFÉRENCIER D'IMPACT BÉNÉVOLE



 **PartenaireSanté**  
**HealthPartners**

# TABLE DES MATIÈRES

3	Introduction
4	Mission, vision et valeurs
5	Notre philosophie sur les bénévoles
6	Déclaration des droits et des responsabilités du bénévole
7	Description du rôle du conférencier d'impact bénévole
10	Politiques générales
11	• Commentaires et évaluations
12	• Reconnaissance des bénévoles
12	• Photos et vidéos
13	• Collecte de renseignements personnels
14	• Remboursement des frais de déplacement
15	• Code de conduite du bénévole
17	Formulaires
18	Défis
20	Foire aux questions
27	Coordonnées

# BIENVENUE

## CHEZ PARTENAIRE SANTÉ

Bienvenue chez PartenaireSanté! Nous sommes ravis de vous accueillir dans notre équipe de conférenciers bénévoles dévoués, également appelée Bureau des conférenciers PartenaireSanté.

PartenaireSanté est une coalition de 17 organismes caritatifs du domaine de la santé qui travaillent ensemble pour améliorer la santé et le bien-être des personnes vivant au Canada grâce à la recherche, à l'éducation, au plaidoyer, aux services et au soutien.

PartenaireSanté soutient le travail de sa coalition en collectant des fonds grâce à des campagnes de dons en milieu de travail partout à travers le Canada. Nous sommes fiers d'avoir collecté plus de 222 millions de dollars pour la santé depuis notre création en 1988.

Chaque année, de septembre à décembre, et souvent à d'autres moments de l'année, PartenaireSanté mobilise les employés participants à des campagnes en milieu de travail en les mettant en contact avec l'impact de nos organismes membres. Nous participons ainsi à plus de 200 événements chaque année, dont beaucoup sont axés sur nos conférenciers d'impact qui partagent généreusement leur parcours de santé avec des donateurs potentiels et existants.

# MISSION, VISION ET VALEURS

## Mission

Promouvoir la santé et le bien-être en mobilisant les Canadiens et Canadiennes et en les mettant en relation avec nos principaux organismes de bienfaisance du domaine de la santé.

## Vision

Un Canada plus sain.

## Values

- Collaboration
- Équité
- Amélioration continue
- Digne de confiance

# NOTRE PHILOSOPHIE SUR LES BÉNÉVOLES

Chez PartenaireSanté, nous croyons fermement que les bénévoles sont essentiels à notre mission et au succès de notre organisation. Nous nous efforçons de créer un environnement accueillant, respectueux et engageant pour tous les bénévoles, en reconnaissant leurs précieuses contributions. Notre objectif est de garantir que chaque bénévole se sente valorisé, soutenu et motivé à consacrer son temps et ses talents à notre cause.



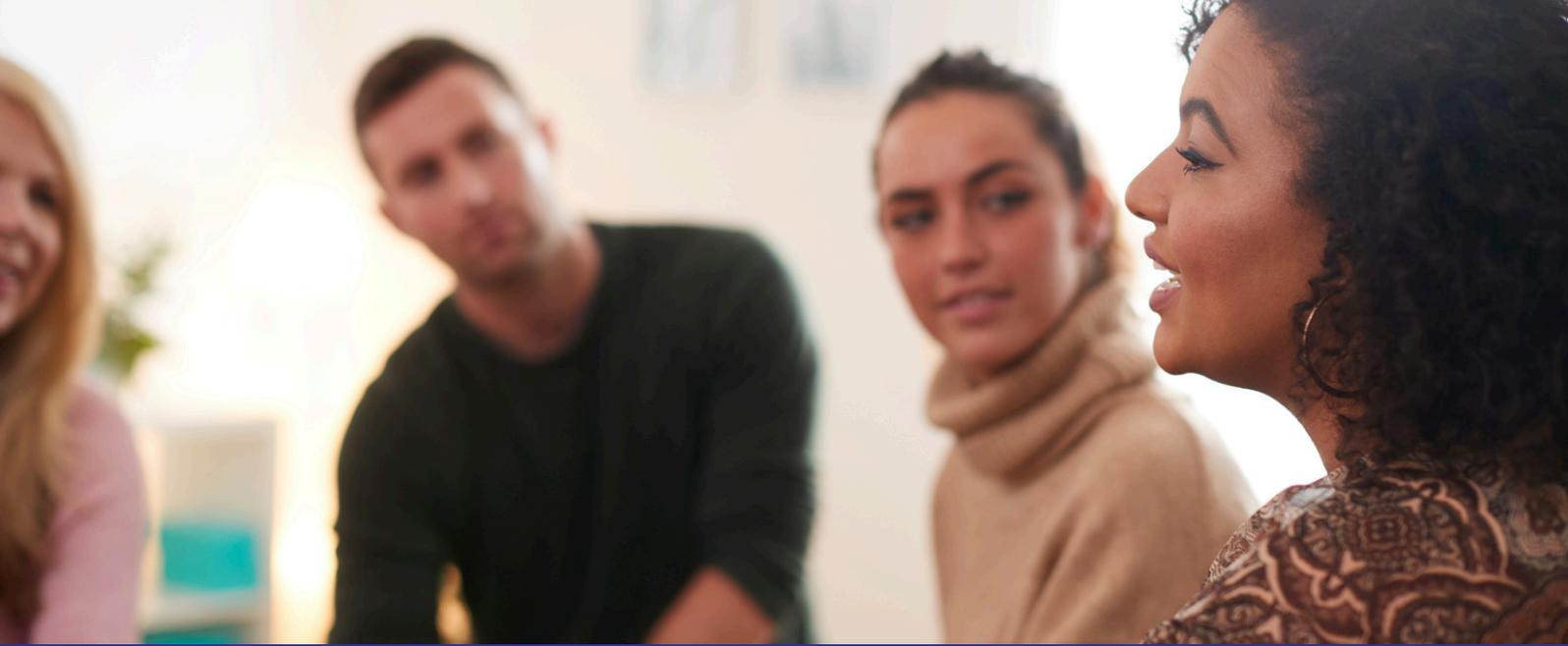
# DÉCLARATION DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DU BÉNÉVOLE

En tant que bénévole de PartenaireSanté,  
vous avez le droit de :

- Être traité avec respect et dignité
- Recevoir des instructions claires et un soutien pour votre rôle
- Fournir et recevoir des commentaires constructifs
- Travailler dans un environnement sécuritaire et sain

En tant que bénévole de PartenaireSanté,  
vous avez la responsabilité de :

- Adhérer au Code de conduite (voir page 7)
- Respecter la confidentialité
- Accomplir vos tâches bénévoles au mieux de vos capacités
- Communiquer toute préoccupation ou tout problème au membre du personnel de PartenaireSanté avec lequel vous travaillez



# DESCRIPTION DU RÔLE DU CONFÉRENCIER D'IMPACT BÉNÉVOLE

Votre rôle en tant que conférencier d'impact bénévole de PartenaireSanté est crucial pour mener à bien la mission de PartenaireSanté. Vous trouverez ci-dessous un aperçu du rôle, y compris les tâches dont vous serez responsable, ainsi que toute formation nécessaire

## Objectif

Les conférenciers d'impact sont des individus vivant ou ayant vécu une expérience (notamment en tant qu'aidant, membre de la famille ou proche d'une personne touchée) avec une ou plusieurs des 400 maladies chroniques et aiguës représentées par les 17 organismes caritatifs

nationaux membres de PartenaireSanté. Dans le cadre de campagnes de dons en milieu de travail, des conférenciers d'impact rencontrent de manière bénévole des groupes d'employés sur leur lieu de travail pour partager leur expérience. Dans ce contexte, les employés sont invités à soutenir PartenaireSanté et/ou l'un de nos 17 organismes caritatifs de santé membres

## Rôles et responsabilités

- Assister (virtuellement ou en personne) à divers événements organisés dans le cadre de campagne caritative en milieu de travail, généralement de septembre à décembre, mais parfois aussi à différents moments de l'année
- Raconter dans leurs propres mots leur expérience avec une maladie chronique ou une maladie grave
- Décrire comment le soutien des organismes caritatifs canadiens du domaine de la santé a créé de l'espoir et a eu un impact sur leur vie
- Exprimer comment ils ont bénéficié directement de programmes communautaires, de services, de matériels éducatifs ou des progrès de la recherche médicale soutenus par nos organismes de bienfaisance en santé
- Répondre aux questions sur leur parcours de santé et leur passion pour améliorer la santé des personnes vivant au Canada

## Compétences et aptitudes

- Sympathique, avec d'excellentes compétences en relationnel et en communication
- À l'aise avec la prise de parole en public devant de petits et grands groupes, en personne ou via des plateformes virtuelles
- Capable de répondre de manière efficace et appropriée aux questions
- Professionnel dans ses manières et son apparence
- Fiable et ponctuel.
- Bilingue (anglais et français) un atout

## Orientation et formation

- Tous les bénévoles suivront une séance d'information obligatoire sur PartenaireSanté et ses 17 organismes caritatifs du domaine de la santé.
- PartenaireSanté offre également aux conférenciers une formation virtuelle obligatoire, qui inclut des ateliers sur les techniques narratives. Ceux-ci vous permettront de construire la narration de votre histoire pour la partager de manière efficace, notamment avec du matériel de soutien comme des diapositives et des arrière-plans.
- Nous veillons à ce que nos bénévoles disposent de tous les outils et ressources nécessaires pour être des conférenciers d'impact efficaces et passionnés.
- Une fois la formation terminée, nous vous fournirons une liste en aide-mémoire de ce dont vous avez besoin en tant que nouveau conférencier bénévole et avant de prendre la parole lors d'un événement de campagne.



## POLITIQUES GÉNÉRALES

PartenaireSanté s'engage à assurer l'excellence dans l'engagement des bénévoles. Grâce à l'élaboration de politiques et de procédures, nous garantissons les meilleures pratiques en matière d'implication des bénévoles dans notre organisation en indiquant clairement ce à quoi vous pouvez vous attendre et ce que nous avons développé pour vous garantir la meilleure expérience possible. Si vous avez des questions concernant nos politiques, veuillez contacter le coordinateur des bénévoles et membres.

# COMMENTAIRES ET ÉVALUATION

PartenaireSanté apprécie l'apport et les contributions de ses bénévoles et s'engage à offrir des opportunités à la fois de recevoir des commentaires sur le rendement des bénévoles et de permettre aux bénévoles de fournir des commentaires sur leur expérience.

## Opportunités pour les bénévoles de fournir des commentaires

- **Enquêtes:** Une enquête annuelle sera menée pour recueillir les commentaires des bénévoles sur leur expérience. Cette enquête sera distribuée par courrier électronique à la fin de l'année civile.
- **Commentaires directs:** les bénévoles sont encouragés à fournir des commentaires à tout moment au coordinateur des bénévoles et des membres, soit par courriel ou encore en sollicitant une rencontre.

## Évaluation des bénévoles

- **Fournir des commentaires aux bénévoles:** les bénévoles peuvent s'attendre à recevoir des commentaires des membres du personnel avec lesquels ils travaillent à la suite des événements auxquels ils ont participé.

# RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES

Nous valorisons grandement le travail et les contributions de nos bénévoles et, à ce titre, nous sommes convaincus que ces contributions doivent être reconnues de diverses manières:

- **Reconnaissance de fin de campagne :** reconnaissance dans les infolettres, sur les réseaux sociaux ou par d'autres canaux de communication.
- **Événements de reconnaissance des bénévoles :** organisés annuellement pour célébrer et honorer les contributions des bénévoles, ces événements ont généralement lieu à la fin de l'hiver ou au printemps et se déroulent de manière virtuelle.

## PHOTOS ET VIDÉOS

Les bénévoles peuvent être photographiés ou enregistrés lors d'événements et d'activités. PartenaireSanté se réserve le droit d'utiliser ces images et vidéos à des fins promotionnelles. Si vous avez des préoccupations à ce sujet, veuillez en informer votre superviseur. Un formulaire de consentement signé sera requis pour autoriser PartenaireSanté à utiliser vos photos et/ou vidéos.

# COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

PartenaireSanté doit recueillir certains renseignements personnels concernant ses bénévoles aux fins spécifiques suivantes:

- Gérer le processus de candidature et de recrutement des bénévoles
- Maintenir la communication avec les bénévoles pour assurer la couverture des événements et des engagements, informer les bénévoles des opportunités et partager les coordonnées du bénévole avec les organisateurs de campagnes de dons en milieu de travail
- Répondre aux exigences de déclarations statistiques (par exemple, informations géographiques pour nos associations caritatives de santé membres) sans identifiants personnels
- Accommoder des bénévoles vivant avec un handicap, une maladie et/ou une blessure
- Faciliter la formation continue et le développement
- Tenir les bénévoles informés des activités et des événements de l'organisation
- Reconnaître officiellement les contributions des bénévoles

Pour tout ce qui sort de ces paramètres, PartenaireSanté doit demander le consentement du bénévole.

# REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DÉPLACEMENT

PartenaireSanté apprécie énormément la contribution de ses bénévoles. Nous réalisons que votre rôle de bénévole peut de temps à autre entraîner des dépenses, notamment pour le kilométrage lorsque vous vous adressez à un groupe en personne. Vous trouverez ci-dessous les lignes directrices pour le remboursement des frais de déplacement. Le formulaire de remboursement de ces frais se trouve sur notre [site Web](#), dans la boîte à outils du bénévole.

## Directives de remboursement

- Notre délai de traitement standard pour les remboursements est de deux semaines.
- Les frais de taxi peuvent être remboursés pour un aller-retour, sur justificatifs.
- Si les bénévoles conduisent, les frais de stationnement peuvent être remboursés, jusqu'à 18 \$ par jour avec un reçu.
- Les déplacements de plus de 12 kilomètres seront remboursés au taux kilométrique actuel de PartenaireSanté, soit 0,63 par km.
- PartenaireSanté se réserve le droit de modifier cette politique et le taux kilométrique à tout moment et, si nécessaire, de limiter le montant total remboursé.

# CODE DE CONDUITE DU BÉNÉVOLE

Le Code de conduite établit des normes de comportement, d'utilisation du langage et de code vestimentaire des bénévoles représentant PartenaireSanté pour garantir un environnement respectueux et inclusif.

## Code vestimentaire

Les bénévoles doivent s'habiller de manière professionnelle, soignée et appropriée à leur rôle. Des codes vestimentaires spécifiques peuvent s'appliquer selon la nature de l'activité bénévole ou de l'événement, mais en général, une tenue d'affaires décontractée est acceptable pour les événements de campagne (virtuels ou en personne).

## Language

PartenaireSanté adhère aux lignes directrices fournies par la Commission de la santé mentale sur les questions linguistiques, qui privilégie l'utilisation d'un langage axé sur la personne (par exemple, « personne qui vit avec un handicap » au lieu de « personne handicapée »). Les propos offensants ou dérogatoires, y compris les insultes et les stéréotypes, sont strictement interdits.

## Confidentialité

Le maintien de la confidentialité de toutes les informations exclusives ou privilégiées est crucial. Les bénévoles ne doivent divulguer aucune information confidentielle à des personnes non autorisées. Cela inclut le partage des informations personnelles d'autres bénévoles.

## Traiter les autres avec dignité et respect

Les bénévoles doivent traiter toutes les personnes, y compris le personnel, les représentants des lieux de travail et les collègues bénévoles, avec dignité, respect et courtoisie. La discrimination, le harcèlement, l'intimidation ou toute forme de comportement irrespectueux ne sont pas tolérés.

## Conflit d'intérêts

Les bénévoles doivent éviter les conflits d'intérêts susceptibles de compromettre leur capacité à remplir leur rôle de manière impartiale et éthique.

Un conflit d'intérêts survient lorsque les intérêts ou activités personnels d'un bénévole entrent en conflit avec les intérêts de PartenaireSanté ou de ses parties prenantes.

Quelques exemples de conflits d'intérêts :

- Utiliser le poste de bénévole pour promouvoir ou vendre des produits ou services sans rapport avec la mission de PartenaireSanté
- S'engager dans des activités qui peuvent entraîner un gain ou des avantages financiers personnels
- Participer à des processus décisionnels lorsque des intérêts personnels peuvent influencer le résultat
- Accepter ou proposer des rôles au sein d'une campagne ou d'un lieu de travail qui n'a pas été examiné ou sélectionné par PartenaireSanté et qui se trouve en dehors des paramètres du rôle des bénévoles chez PartenaireSanté

## FORMULAIRES

Les bénévoles sont tenus de remplir les formulaires et accords nécessaires dans le cadre de leur processus d'intégration, ainsi que de donner leur consentement pour divers processus. Les formulaires se trouvent dans la boîte à outils des conférenciers bénévoles sur notre [site Web](#). Pour plus d'informations, veuillez contacter le coordinateur des bénévoles et des membres.

# DÉFIS ET FOIRE AUX QUESTIONS

PartenaireSanté a le privilège de travailler avec des conférenciers bénévoles depuis de nombreuses années. Au cours de cette période, nous avons identifié certaines situations courantes, ainsi que des questions fréquemment posées que nous partageons avec vous pour vous aider à atténuer tout doute ou préoccupation que vous pourriez avoir concernant votre rôle de bénévole. Pour toute question non répertoriée ici, n'hésitez pas à contacter le coordinateur des bénévoles et des membres.

## DÉFIS

### Concilier vos différents rôles de vie

#### **Défi :**

Trouver et maintenir l'équilibre entre le travail bénévole et les responsabilités personnelles, professionnelles ou académiques peut être exigeant.

#### **Solution :**

Priorisez vos tâches, communiquez clairement vos disponibilités et n'hésitez pas à demander de l'aide au besoin. PartenaireSanté propose des horaires flexibles pour accommoder vos différents engagements.

## Bien comprendre vos rôles et responsabilités

### **Défi :**

Manque de clarté sur les tâches et les attentes spécifiques de votre rôle de bénévole.

### **Solution :**

Référez-vous à la description de votre rôle, examinez le contenu des séances d'orientation et de formation disponibles dans la boîte à outils des bénévoles et demandez des éclaircissements au superviseur du personnel ou au coordinateur des bénévoles et des membres.

## Partager votre histoire de manière efficace dans le temps alloué :

### **Défi :**

Transmettre votre histoire de manière efficace dans un laps de temps limité lors de présentations ou d'événements.

### **Solution:**

PartenaireSanté propose des séances de formation en techniques narratives pour vous aider à planifier la narration de votre histoire et à la raconter de manière concise et efficace dans le temps imparti.



# FOIRE AUX QUESTIONS

## Qu'est-ce qu'un événement de campagne?

Un événement de campagne est un événement spécial organisé sur un lieu de travail tenant une campagne philanthropique dont PartenaireSanté est bénéficiaire. Il s'agit d'un événement qui est parfois associé à un autre événement se déroulant sur le lieu de travail (une réunion rassemblant l'ensemble du personnel, par exemple). À cette occasion, les organisateurs demandent à un conférencier ayant une expérience vécue de venir présenter son histoire au personnel afin de démontrer l'impact de leurs dons.

## **Quel délai de préavis recevrai-je lorsqu'on me demandera de prendre la parole lors d'un événement?**

De manière générale, le personnel de campagne de PartenaireSanté reçoit un préavis d'un événement allant d'un jour à plusieurs semaines, voire de plusieurs mois. Nous nous efforçons de vous fournir les détails de la demande dès que nous les recevons et essayons toujours de vous donner le plus de préavis possible. Parfois, cela échappe à notre contrôle; vous n'êtes cependant en aucun cas obligé d'accepter un engagement si vous ne recevez pas un préavis adéquat.

## **Quelle est la durée des conférences?**

Les lieux de travail demandent généralement des témoignages d'une durée allant de 5 à 10 minutes. Selon le type d'événement, plus de temps peut être accordé. Par exemple, les lancements de campagnes contiennent généralement beaucoup de contenu, de sorte que les opportunités de prise de parole sont souvent plus courtes. Nous proposons chaque été une formation qui comprend la création de différentes versions de votre discours pour respecter différentes limites de temps.

## **Quelles informations me seront fournies concernant une allocution en personne?**

L'équipe de la campagne PartenaireSanté fournira les informations suivantes aux bénévoles invités à participer à un événement:

- La date, le lieu physique, l'heure d'arrivée et l'heure de prise de parole
- Une invitation de calendrier à l'événement
- La durée du temps de parole (par exemple 5 minutes)
- Le lieu de travail ou le service auquel vous vous adresserez
- À qui se présenter à l'arrivée, y compris ses coordonnées
- La taille du public attendu
- Où se garer et/ou des informations sur les transports en commun les plus proches
- Informations sur l'accessibilité

## **Quelles informations me seront fournies concernant un événement en visioconférence?**

PartenaireSanté vous fournira les informations suivantes en vue de votre présentation virtuelle:

- La date, l'heure d'arrivée et l'heure de prise de parole

- La durée du temps de parole (par exemple 5 minutes)
- Le lieu de travail ou le service auquel vous vous adresserez
- Le nom de la plateforme sur laquelle vous présenterez (à savoir Microsoft Teams, Google Meets etc.)
- L'invitation du calendrier, avec le lien de la plateforme, ainsi que le fuseau horaire et la durée de l'événement.
- Dans la mesure du possible, un membre du personnel de PartenaireSanté se joindra à l'événement pour donner une brève introduction à PartenaireSanté et vous présenter en tant que conférencier.

## **Quels types de ressources me seront fournis pour les événements de campagne virtuels?**

PartenaireSanté vous fournira les ressources et le soutien suivants pour les campagnes virtuelles :

- Un arrière-plan virtuel PartenaireSanté pour votre écran qui sera visible lors de votre présentation. Notre personnel de campagne vous aidera au besoin à le configurer.
- Si vous optez pour l'utilisation de diapositives pour votre présentation, nous vous fournirons des diapositives de marque à utiliser et une assistance technique si nécessaire.

## À quoi puis-je m'attendre lors d'un événement de campagne virtuel?

Il est souvent demandé aux participants de couper leur microphone afin de ne pas perturber l'événement avec un bruit de fond. Souvent, des participants éteindront leur caméra, ce qui veut dire que vous ne verrez parfois que des noms sans visages. L'organisateur de l'événement restera presque toujours devant sa caméra. Vous pourrez également entendre les détails de l'événement en français et en anglais, notamment dans le cadre de la campagne en milieu de travail du gouvernement du Canada qui soutient le bilinguisme. Si vous avez accepté de prononcer votre discours en anglais et que vous ne parlez pas le français ou vice versa, l'organisateur sera informé par notre équipe de campagne que vous présentez dans la langue de votre choix.

## Comment les commentaires sur l'événement me seront-ils communiqués?

Comme mentionné dans la section politique, le personnel de campagne de PartenaireSanté vous contactera la semaine de l'événement pour vous demander comment la conférence s'est passée de votre point de vue et vous fournir les commentaires du public lorsque cela est pertinent.

## **Comment gérer mes émotions lors de mon témoignage?**

Il est très normal d'être émotif lors de votre présentation. Prenez un moment. Vous parlez d'un sujet émotionnel et le public est très compréhensif et souvent très ému par le fait que vous partagez généreusement votre expérience qui peut souvent être difficile à saisir. Nous proposons une formation à tous nos conférenciers qui comprend des conseils sur les nombreuses facettes de la narration de votre témoignage en public pour vous fournir des outils, trucs et conseils.

## **À quelle fréquence les allocutions sont-elles annulées et à quel préavis pourrais-je m'attendre?**

Il arrive parfois que des événements prévus soient annulés ou reportés. Ceci est indépendant de notre volonté, mais nous nous efforçons de vous fournir l'information dès que nous la recevons.

**Que se passe-t-il si je participe à un événement où il n'y a aucun représentant de PartenaireSanté et qu'on me pose une question sur PartenaireSanté à laquelle je ne peux pas répondre de manière adéquate?**

Normalement, il y aura toujours un représentant de PartenaireSanté aux événements. Cependant, dans le cas où il n'y aurait pas de représentant, vous pouvez nous référer les questions en partageant l'adresse [presentations@healthpartners.ca](mailto:presentations@healthpartners.ca) si vous ne vous sentez pas en mesure de répondre à des questions spécifiques.

---

**Nous vous remercions pour votre engagement envers PartenaireSanté. Au plaisir de collaborer avec vous pour assurer le succès de notre mission d'améliorer la santé et le bien-être des Canadiens et Canadiennes!**

# COORDONNÉES

## Coordinateur des bénévoles

**Jeanne-Armelle Uwiringiyimana**

**juwiringiyimana@partenairesante.ca**

**Phone: 613-562-1469 x246**

## **Personnel de campagne**

**Atlantique, Ontario et Ouest canadien**

**Abbey Martin**

**amartin@partenairesante.ca**

**Parminder Kaur**

**pkaur@partenairesante.ca**

**Québec**

**Audrey Paquet**

**apaquet@partenairesante.ca**

**Emilia Dumanschi**

**edumanschi@partenairesante.ca**