



# GUIDE DU BÉNÉVOLE

Version 2.0 Juillet 2023

# Table des matières

<b>BIENVENUE au Frigo communautaire Eastman!</b>	<b>1</b>
<b>Le Frigo, comment ça marche?</b>	<b>2</b>
<b>Les opérations quotidiennes</b>	<b>2</b>
<b>Les autres opérations</b>	<b>2</b>
<b>Organigramme</b>	<b>3</b>
<b>Être bénévole au Frigo communautaire</b>	<b>4</b>
<b>Un engagement commun</b>	<b>4</b>
<b>Foire aux questions</b>	<b>5</b>
<b>Contacts et liens utiles</b>	<b>7</b>
<b>Horaire des bénévoles</b>	<b>7</b>
<b>Responsables du Frigo communautaire Eastman</b>	<b>7</b>

# BIENVENUE au Frigo communautaire Eastman!

Nous sommes ravi-es de vous accueillir dans notre (très) grande équipe de bénévoles: plus de 40 personnes, ce n'est pas rien! Les opérations d'un frigo communautaire sont loin d'être simples. C'est la raison pour laquelle nous vous présentons ce guide, en espérant qu'il vous soit une ressource utile.

Le Frigo est très gourmand en bonnes volontés. Toutes les semaines, le service est assuré par une quarantaine de personnes, qui transportent la nourriture, la trient, la placent dans le magasin, accueillent les usager-ères et nettoient les lieux. C'est sans compter les personnes qui s'occupent de coordination, de communication, de partenariats, de financement, de projets spéciaux...

Une telle mobilisation et une telle organisation semblent presque incroyables: le Frigo est si jeune! Ouvert depuis juin 2021, il est le fruit du travail de quelques "citoyen-nes en mission", convaincu-es de la pertinence de faire bénéficier la communauté des surplus alimentaires disponibles localement. Les objectifs du Frigo sont de diminuer l'insécurité financière et de contrer le gaspillage alimentaire.

Soulignons enfin l'apport essentiel de la Municipalité d'Eastman, qui soutient ce projet dès le début. Elle a mis à notre disposition le local que nous occupons présentement. Les élu-es nous prêtent une oreille attentive, et les équipes municipales, main forte, que ce soit pour déménager un réfrigérateur, remplir une demande de subvention ou nous installer un sapin de Noël!

Bienvenue à tous-tes, cher-ères nouveaux-elles bénévoles, et merci de contribuer par votre engagement à promouvoir une communauté plus solidaire.

*La Direction*

# Le Frigo, comment ça marche?

Il existe plusieurs dizaines de frigos communautaires au Québec. Chacun a ses règles et ses façons de fonctionner.

Ce qui nous est apparu très clairement quand on a décidé d'ouvrir le frigo d'Eastman, c'est que la logistique d'un tel projet n'est pas simple. Manipuler de la nourriture exige une attention particulière, des connaissances et des normes à suivre.

Aussi, le comité fondateur, le groupe des "citoyen-nes en mission", a tenté de donner une structure solide à l'organisme, de façon à ce qu'il fonctionne de façon démocratique. Ci-dessous, nous vous décrivons les opérations quotidiennes du Frigo, mais aussi la façon dont les décisions sont prises.

## Les opérations quotidiennes

Afin d'assurer le bon fonctionnement du Frigo, quatre équipes se partagent les tâches.

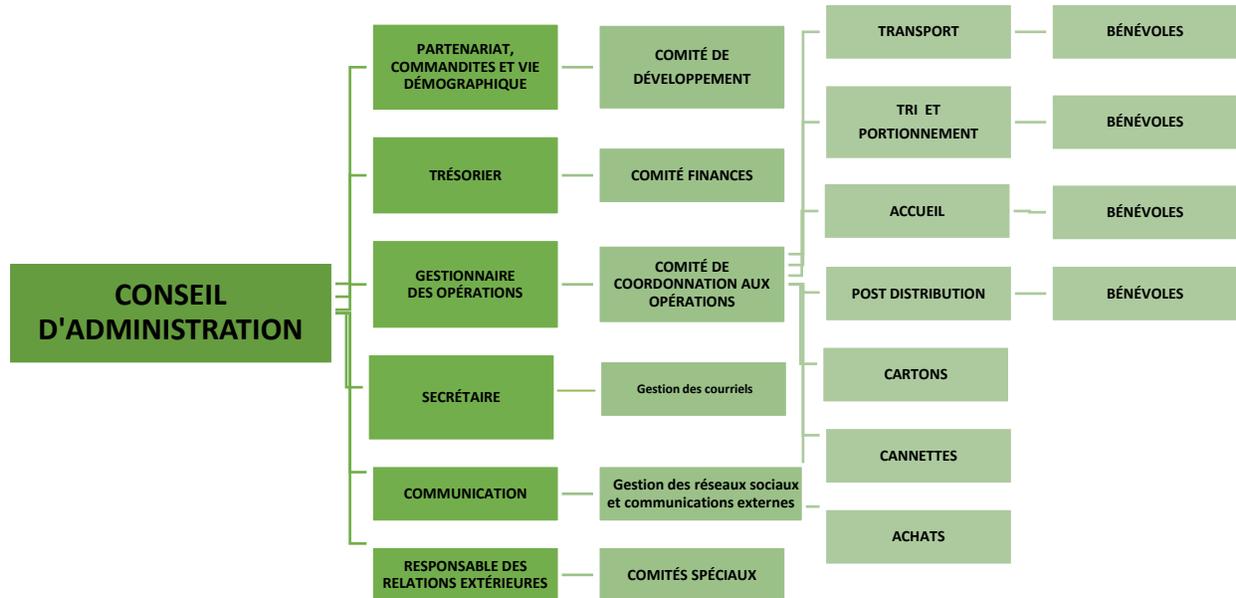
Une journée typique débute avec l'équipe de bénévoles du **transport**. Un-e bénévole se rend dans les locaux de partenaires désignés pour y récupérer la nourriture donnée. Il-elle la rapporte au local du Frigo, où l'attend l'équipe du **tri**. Celle-ci vérifie les denrées reçues, les partage et les dispose dans les réfrigérateurs, les congélateurs ou sur les tablettes. L'équipe de **l'accueil** prend la relève selon l'horaire d'ouverture: elle accueille les usagers-ères et les informe des produits disponibles. Après la fermeture, l'équipe de **post-distribution** nettoie le local, conserve les denrées disponibles pour la prochaine journée d'accueil et valorise/jette celles qui ne sont plus bonnes à la consommation.

L'organisation générale des opérations quotidiennes du Frigo relève de la coordonnatrice aux opérations. Elle est soutenue dans ses tâches par des "super bénévoles" qui assument des responsabilités spécifiques: le-la responsable du tri/portionnement, le-la responsable de l'accueil, le-la responsable de la post-distribution et le-la responsable du transport. D'autres responsables sont attribués au recyclage du carton et au tri des cannettes reçues.

## Les autres opérations

Le-la Vice-président.e responsable des opérations et des communications travaille conjointement avec les autres membres du Conseil d'administration.

# Organigramme



Conseil d'administration	5 membres élus: définition des grandes orientations, adoption des budgets, des résolutions
Opérations	1 responsable: coordination des opérations quotidiennes du Frigo et des bénévoles
Communications	1 responsable: rédaction et publication de page Facebook, de site Web, d'infolettre; sélection d'outils et de stratégie de communication
Partenaires et commandites	1 responsable: mise en place d'outils et de stratégie pour augmenter l'entrée d'argent et consolider les liens
Comités spéciaux	Nombre de responsables variable, selon les besoins: organisation d'activités ou d'événements spécifiques
Trésorier	1 responsable: gestion des entrées et sorties d'argent

# Être bénévole au Frigo communautaire

Qu'est-ce que ça prend pour être bénévole au Frigo?

## Un engagement commun

**Nous demandons à chaque bénévole du Frigo communautaire Eastman de s'engager à respecter les points suivants:**

- Adhérer à la double mission de l'organisme, soit la lutte à l'insécurité et au gaspillage alimentaires.
- Adhérer à ses valeurs: ici, on pratique le partage et l'entraide. On nourrit notre sens de la communauté. On agit avec bienveillance et gentillesse.
- Se conformer aux mesures sanitaires en vigueur.
- Respecter les règles de fonctionnement du Frigo:
  - Suivre la formation initiale afin de comprendre la chaîne de travail et les règles d'hygiène et de manipulation des alimentations.
  - Se conformer aux directives de fonctionnement du bénévolat
  - Se conformer aux protocoles afin d'assurer l'innocuité des produits offerts aux usager-ères.
- Respecter la confidentialité des usager-ères, des échanges et des situations.
  - Sauf autorisation spéciale, ne pas entrer dans le local en dehors des heures d'ouverture.

**Nous vous demandons de bien vouloir nous remettre une copie signée de votre engagement.**

# Foire aux questions

## Une question sans réponse?

### Écrivez-nous:

[Courriel : frigoeastman@gmail.com](mailto:frigoeastman@gmail.com)

Tél : 819.574.3653 Jocelyne Nadeau, Coordonnatrice aux opérations

[www.frigoeastman.org](http://www.frigoeastman.org)

## DONS

**Q: Une personne se présente avec des dons de denrées. Qu'est-ce qu'on peut accepter, qu'est-ce qu'on doit refuser?**

R: Règle générale, le Frigo accepte uniquement les dons alimentaires:

Fruits et légumes frais non coupés

Oeufs des poulaillers

Viande : uniquement congelée, identifiée et datée

Produits laitiers

Produits non périssables non ouverts : conserves, farine, sucre, etc.

Exception: bouteilles et canettes consignées vides

Toutes les autres offres de dons doivent être examinées avant d'être acceptées. Le Frigo refuse les dons de boissons alcoolisées, même celles à très faible teneur en alcool.

Les dons en argent sont aussi acceptés.

## MALADIE ET EMPÊCHEMENT

**Q: Je suis malade. Est-ce que je me présente à mon bénévolat?**

R: Oups, on est désolé-es. Restez chez vous et reposez-vous. Mais avant, contactez votre responsable par téléphone ou par SMS.

Si personne ne répond, contactez la coordonnatrice aux opérations inscrite dans la section Contacts et liens utiles.

**Q: Je suis en retard, qu'est-ce que je fais?**

R: Prévenez votre responsable par téléphone ou SMS.

Le nom des bénévoles se trouve dans le fichier en ligne [HORAIRE BÉNÉVOLES FCE](#), et leur numéro de téléphone, sous l'onglet « coordonnées bénévoles ».

**CODE DE BONNE CONDUITE****Q: Les bénévoles peuvent-ils se servir avant l'ouverture du Frigo aux usager-ères?**

R: Dans un monde idéal, il serait préférable de se servir à la fermeture. Cependant, ce n'est pas toujours possible, en particulier pour les bénévoles au transport et au tri. On demande dans ce cas de faire preuve de bon sens et de se servir exactement comme le ferait un-e usager-ère : si le stock est abondant, servez-vous. S'il ne l'est pas, soyez parcimonieux.

**Q: COVID - Mon-ma collègue de bénévolat refuse de se conformer aux restrictions sanitaires. Qu'est-ce que je fais?**

R: Le respect des mesures sanitaires est la pomme de discorde la plus fréquente entre bénévoles. Ne tentez pas de raisonner ou de confronter votre collègue: cela ne fera qu'exacerber la tension. Gardez vos distances et signalez la situation par courriel à: [frigoeastman@gmail.com](mailto:frigoeastman@gmail.com)

**TENSIONS ENTRE/AVEC LES USAGER-ÈRES**

**Q: Un-e usager.ère se montre agressif-ve. Qu'est-ce que je fais?** R: Agissez avec calme, essayez de désamorcer la tension, restez courtois-e: ne tentez pas de raisonner ou de confronter cette personne. Votre sécurité doit être votre principale préoccupation. Ne restez pas seul-e: appelez un-e collègue et ouvrez la porte d'entrée de façon à être vu-e.

On vous suggère d'utiliser des phrases neutres:

« On vous invite à communiquer avec la direction. » « On vous invite à parler plus bas, on vous invite à parler gentiment. » « On vous invite à sortir. »

Si vous vous sentez moindrement en danger ou si vous craignez pour la sécurité des usager-ères, appelez le 911.

**Q: COVID - Que dire aux usager-ères qui refusent de se conformer aux restrictions sanitaires?**

R: Le respect des mesures sanitaires est la pomme de discorde la plus fréquente entre bénévoles et usager-ères. Voici quelques phrases neutres pour apaiser la tension: « Le Frigo est un lieu public et il appartient à la Municipalité: on est tenu de se conformer. »

« On s'adapte aux personnes les plus vulnérables, les plus à risques. » «

On a de la chance de ne pas avoir à demander le passeport vaccinal. » «

On vous invite à sortir. »

# Contacts et liens utiles

## Horaire des bénévoles

Cet horaire est autogéré: ça veut dire que vous inscrivez votre nom vous-même dans la case-horaire qui vous convient. L'enregistrement est automatique: une fois que vous avez terminé, vous pouvez refermer le fichier.

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kUHryusr\\_nHSVO7G8hlf99bl1V\\_Ma-UxIIzdXbP\\_l4U/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kUHryusr_nHSVO7G8hlf99bl1V_Ma-UxIIzdXbP_l4U/edit?usp=sharing)

**Attention!** Il se peut que vous effaciez le fichier par mégarde, à la suite d'une mauvaise manipulation. Si c'est le cas, prévenez immédiatement le-la coordonnatrice aux opérations.

## Responsables du Frigo communautaire Eastman

Toutes les communications peuvent être adressées à la même adresse courriel: ✉ [frigoeastman@gmail.com](mailto:frigoeastman@gmail.com)

**Coordonnatrice aux opérations : Jocelyne Nadeau ☎ 819.574.3653**

### Conseil d'administration 2023-2024

**Président**            **Alain Paquette**

**Vice-présidente**   **Louise Gagnon, Responsable des opérations et des communications**

**Trésorier**            **Patrick Binckly**

**Secrétaire**           **Sylvie Lecompte**

**Administrateur**    **Daniel Marcotte, Vice-président aux relations extérieures**