

Présentation d'Entraide des Rivières

1. L'organisme en bref

1.1 Mission

En vertu des [Règlements généraux: 1.5 Mission](#)

La mission de l'organisme est de:




Favoriser l'autonomie et le maintien à domicile des personnes âgées et des personnes vivant des situations similaires.

1.2 Valeurs

Valeur	Application
Accomplissement	Bâtir la prospérité de manière constructive
Autonomie	Maintenir l'autonomie à domicile de la clientèle
Bienveillance	Œuvrer avec empathie et bienveillance, avec respect et diplomatie, pour le bien des membres.
Conformité	Œuvrer en respect de la loi, des règles, des ententes et des usages reconnus.
Démocratie	Encourager la participation démocratique.
Santé et sécurité	Agir avec diligence et sécurité, dans une atmosphère harmonieuse, respectueuse et productive.
Traditions	Célébrer l'histoire de l'organisme, ses expériences et ses réalisations.

1.3 Vision

La vision d'Entraide des Rivières pour l'année 2025-2026:

-  ***Être un organisme orienté vers la réponse aux besoins de ses membres; une démocratie saine et participative.***
-  ***Être un lieu d'œuvre et de travail gratifiant et harmonieux.***
-  ***Être un exemple d'innovation, de prospérité, de gouvernance, de conformité et de concertation dans le milieu humanitaire de la région.***

2. Activités

2.1 Services aux membres de la clientèle usagère

Membre de la clientèle usagère: personne âgée (ou présentant une situation similaire) résidant exclusivement dans Neufchâtel Est–Lebourgneuf:

Accompagnement-transport

Membre actif

Membre associé

Popote roulante

Membre actif

Membre associé

Services AMIS (accompagnement des membres pour l'intégration sociale) - Accompagnement à l'autonomie

Membre actif

Membre associé

Services AMIS (accompagnement des membres pour l'intégration sociale) - Activités pour contrer l'isolement et favoriser la participation démocratique

Membre actif

2.2 Services aux membres de la clientèle contributrice

Membre de la clientèle contributrice: toute personne majeure désirant aider la mission de l'organisme en achetant ses services:

Accompagnement à l'autonomie

Membre associé

Services de soutien bureautique et communautaire

Membre associé

2.3 Services aux partenaires

Partenaire d'Entraide des Rivières: organisme à but non lucratif ou petit commerce de proximité :

Accompagnement à l'autonomie

Partenaire

Services de soutien bureautique et communautaire

Partenaire

3. Conditions d'inscription en tant que membre

Nous mettons tous les efforts pour vous informer et vous éclairer:

- sur les conditions d'inscription
- sur la mission et les activités de l'organisme
- sur les tâches bénévoles
- sur les responsabilités et les droits des membres (gouvernance)

Vous pourrez avoir accès à ces renseignements:

- soit en format imprimé;
- soit par courriel contenant les liens wikis appropriés et les documents PDF en pièce jointe.

En vertu des règlements généraux: 3.1 Définition de membres

Peuvent devenir membres toutes personnes qui répondent aux critères suivants:

1. Adhérer aux buts et objectifs poursuivis par l'organisme.
2. Correspondre aux descriptions des différentes catégories de membres.
3. S'engager à respecter les règlements généraux, les [politiques de régie interne](#) et le [Code d'éthique des membres et du personnel](#).
4. Payer la cotisation annuelle s'il y a lieu.
5. Satisfaire à toutes autres conditions que peut décréter le conseil d'administration.

☆ **Membre de la clientèle usagère**

En vertu des règlements généraux: 3.2.1.1 Membre de la clientèle usagère

Est membre de la clientèle usagère toute personne:

1. âgée d'au moins 65 ans
2. OU moins de 65 ans et présentant un profil aîné;
3. éligible à bénéficier des services prodigués par l'organisme en vertu de sa politique d'inscription;
4. habitant sur le territoire desservi par l'organisme;
5. ayant fourni les renseignements nécessaires à son inscription prévus dans la politique d'inscription;
6. souhaitant bénéficier des services offerts par l'organisme et participer à sa vie associative et démocratique;
7. dûment inscrite en vertu de la [politique d'inscription de l'organisme](#).

☆ Membre bénévole adulte

En vertu des règlements généraux: 3.2.1.2 Membre bénévole

Est membre bénévole toute personne:

1. âgée d'au moins 18 ans;
2. ayant dûment complété le formulaire de vérification des antécédents judiciaires et ayant reçu un avis favorable à sa participation en tant que bénévole œuvrant dans un milieu desservant une clientèle vulnérable, en vertu de la politique d'inscription;
3. ayant fourni les renseignements nécessaires à son inscription prévus dans la politique d'inscription;
4. souhaitant participer activement à la prestation des services offerts par l'organisme à sa clientèle usagère et participer à sa vie associative et démocratique;
5. dûment inscrite en vertu de la [politique d'inscription de l'organisme](#).

☆ Membre bénévole mineur

En vertu des règlements généraux: 3.2.2.2 Membre bénévole mineur

Est membre bénévole mineur toute personne:

1. âgée d'au moins 14 ans;
2. ayant fourni les renseignements nécessaires à son inscription avec permission parentale et/ou d'une personne tutrice, lesquels doivent signer le formulaire d'inscription en personne au bureau d'Entraide des Rivières;
3. souhaitant participer activement aux tâches et à l'organisation en soutien à la mission de l'organisme et participer à sa vie associative et démocratique;
4. dûment inscrite en vertu de la [politique d'inscription de l'organisme](#).

☆ Membre associé – Membre de la clientèle contributrice

En vertu des règlements généraux: 3.2.3 Membre associé – membre non votant

Est membre associé toute personne:

1. âgée d'au moins 18 ans;
2. ayant fourni les renseignements nécessaires à son inscription prévus dans la politique d'inscription;
3. souhaitant bénéficier des services de l'organisme dans le but de contribuer à son financement et/ou contribuer en nature à l'œuvre de l'organisme;
4. dûment inscrite en vertu de la [politique d'inscription de l'organisme](#).

4. Droits des membres

Toute personne qui s'inscrit à titre de membre actif au sein d'Entraide des Rivières est accueillie chaleureusement, de façon équitable et inclusive. En clair, elle est admise, considérée et évaluée en fonction de ce qu'elle fait et non ce qu'elle est.

Deux principes gouvernent ce droit: *l'Ubuntu* (l'œuvre par l'humain, pour l'humain) et *l'ago*¹, ce qu'on fait.

Chaque membre traite autrui comme il aimerait être traité. Les relations sont respectueuses, saines et agréables, renforçant ainsi le principe d'entraide qui guide l'organisme.

4.1 Droits des membres actifs de la clientèle usagère

En tant que membre actif de la clientèle usagère, sont protégés et défendus ses droits de bénéficiaire du service commandé:

- 👉 en recevant l'accompagnement nécessaire avec respect, empathie et dévouement
 - 👉 avec tout le soin et la qualité qui s'imposent
 - 👉 avec la paix d'esprit, sans harcèlement ni agression
 - 👉 dans une atmosphère chaleureuse, joviale et gratifiante
 - 👉 en toute sécurité dans un environnement sain
 - 👉 en toute quiétude sachant que ses renseignements personnels sont protégés
- Politique sur la protection des renseignements personnels**
- 👉 en apportant sa touche personnelle à l'organisme
 - 👉 en ayant accès à des moyens de communication efficaces pour s'exprimer, formuler des suggestions, déposer une plainte et demander de l'aide
 - 👉 en ayant le titre de membre actif, inclus dans le groupe sans jugement
 - 👉 en ayant accès à l'information écrite, claire et précise sur les conditions du service commandé, le nom du membre bénévole qui le prodigue et les tarifs
 - 👉 en pouvant assister aux assemblées générales, y voter et même poser sa candidature pour siéger au Conseil d'administration
 - 👉 en pouvant compter sur une gouvernance qui structure tout ça et qui en assure les résultats

¹ Matthieu Chavez, membre d'Autonomiq, a très bien défini par le terme latin ago le principe du «j'agis» qui décrit la culture d'accueil, d'inclusion et d'évaluation basés sur les actions, l'empathie et les intentions constructives plutôt que sur l'être (ego, je suis) d'une personne. Cette philosophie crée un environnement exempt de discrimination subjective, négative et abusive, néfaste pour l'humain et l'œuvre humanitaire.

4.2 Droits des membres actifs bénévoles

En tant que bénévole, sont protégés et défendus ses droits d'œuvrer:

- 👉 avec la paix d'esprit, sans harcèlement ni agression
 - 👉 dans une atmosphère chaleureuse, joviale et gratifiante
 - 👉 en toute sécurité dans un environnement sain
 - 👉 en toute quiétude sachant que ses renseignements personnels sont protégés
- Politique sur la protection des renseignements personnels**
- 👉 avec la passion qui l'anime
 - 👉 en apportant sa touche personnelle à l'organisme et aux œuvres humanitaires
 - 👉 en ayant accès à des moyens de communication efficaces pour s'exprimer, formuler des suggestions, déposer une plainte et demander de l'aide
 - 👉 et de bénéficier d'une juste reconnaissance pour le bien qu'on apporte
 - 👉 et de recevoir un remboursement des dépenses encourues dans le cadre de l'œuvre (voir la Loi et les cadres régionaux)
 - 👉 en ayant le titre de membre actif, inclus dans le groupe sans jugement
 - 👉 en se voyant attribuer des tâches et des fonctions qui sont valables
 - 👉 en étant libre d'utiliser ses compétences et d'en acquérir de nouvelles
 - 👉 en bénéficiant d'une confiance en se faisant confier des renseignements de nature confidentielle
 - 👉 en ayant accès à une formation, une orientation et une supervision adéquates et en sachant pourquoi on demande de participer à des tâches
 - 👉 en ayant accès à l'information écrite, claire et précise sur les tâches, les fonctions, les responsabilités, les horaires de travail et l'identité de la personne qui supervise
 - 👉 en s'attendant à ce que son temps soit utilisé de façon optimale
 - 👉 en sachant que son travail est efficace
 - 👉 en recevant des évaluations de rendement régulières pour améliorer au besoin
 - 👉 en pouvant assister aux assemblées générales, y voter et même poser sa candidature pour siéger au Conseil d'administration
 - 👉 en pouvant compter sur une gouvernance qui structure tout ça et qui en assure les résultats

4.3 Droits des membres associés de la clientèle contributrice

En tant que membre associé de la clientèle contributrice, sont protégés et défendus ses droits de bénéficiaire du service commandé:

- 👉 en recevant l'accompagnement nécessaire avec respect, empathie et dévouement
- 👉 avec tout le soin et la qualité qui s'imposent
- 👉 avec la paix d'esprit, sans harcèlement ni agression
- 👉 dans une atmosphère chaleureuse, joviale et gratifiante
- 👉 en toute sécurité dans un environnement sain
- 👉 en toute quiétude sachant que ses renseignements personnels sont protégés

Politique sur la protection des renseignements personnels

- 👉 en apportant sa touche personnelle à l'organisme
- 👉 en ayant accès à des moyens de communication efficaces pour s'exprimer, formuler des suggestions, déposer une plainte et demander de l'aide
- 👉 en ayant le titre de membre associé, inclus dans le groupe sans jugement
- 👉 en ayant accès à l'information écrite, claire et précise sur les conditions du service commandé, le nom du membre du personnel qui le prodigue et les tarifs
- 👉 en pouvant compter sur une gouvernance qui structure tout ça et qui en assure les résultats

5. Responsabilités des membres

5.1 Responsabilités des membres actifs de la clientèle usagère

En tant que membre actif de la clientèle usagère, on est responsable:

- 👉 de prendre connaissance de l'organisme, de ses activités, de sa réglementation et de ses procédures
 - 👉 le présent résumé de l'organisme
 - 👉 RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX
- 👉 de se tenir au courant des nouvelles et des développements de l'organisme
 - 👉 Info EdR
- 👉 de s'engager à titre de membre à respecter tous les règlements, codes de conduite et directives de l'organisme, ainsi que les instructions et conditions du service qu'on commande
 - 👉 Code d'éthique des membres et du personnel
 - 👉 Manuel du membre actif de la clientèle usagère
- 👉 en assistant aux assemblées générales et en y votant
- 👉 en participant aux activités et à la vie démocratique de l'organisme

5.2 Responsabilités des membres actifs bénévoles

En tant que bénévole, on est responsable d'œuvrer:

- 👉 en prenant connaissance de l'organisme, des ses activités, de sa réglementation et de ses procédures
 - 👉 le présent résumé de l'organisme
 - 👉 [RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX](#)
- 👉 en se tenant au courant des nouvelles et des développements de l'organisme
 - 👉 [Info EdR](#)
- 👉 en s'engageant à titre de membre à respecter tous les règlements, conditions, codes de conduite et directives de l'organisme, ainsi que les instructions du manuel du membre bénévole pour le poste qu'on occupe
 - 👉 [Code d'éthique des membres et du personnel](#)
 - 👉 [Guide des manuels du membre bénévole](#)
- 👉 en respectant les guides des tâches
- 👉 en assistant aux assemblées générales et en y votant
- 👉 en participant aux activités et à la vie démocratique de l'organisme

5.3 Responsabilités des membres associés de la clientèle contributrice

En tant que membre de la clientèle contributrice, on est responsable:

- 👉 de prendre connaissance de l'organisme, des ses activités, de sa réglementation et de ses procédures
 - 👉 le présent résumé de l'organisme
 - 👉 [RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX](#)
- 👉 de se tenir au courant des nouvelles et des développements de l'organisme
 - 👉 [Info EdR](#)
- 👉 de s'engager à titre de membre à respecter tous les règlements, codes de conduite et directives de l'organisme, ainsi que les instructions et conditions du service qu'on commande
 - 👉 [Code d'éthique des membres et du personnel](#)
 - 👉 [Manuel du membre associé de la clientèle contributrice](#)

Références: *GUIDE DE GESTION DES BÉNÉVOLES: Une ressource pour les fournisseurs de services qui viennent en aide aux nouveaux arrivants au Canada,*
© Bénévoles Canada, 2016.

6. Inscription

6.1 Compléter le formulaire

INSCRIPTION À TITRE DE MEMBRE

6.2 Vérification des antécédents judiciaires

La vérification des antécédents judiciaires est nécessaire pour les bénévoles **qui œuvrent directement auprès des membres de la clientèle usagère**:

- [Bénévole d'accompagnement à l'autonomie](#)
- [Bénévole d'accompagnement-transport](#)
- [Bénévole dans l'équipe des activités](#)
- [Bénévole d'accompagnement AMIS \(accompagnement-membres-intégration à la vie sociale et démocratique pour contrer l'isolement\)](#)
- [Bénévole de popote roulante](#)

Une formation est donnée aux membres du personnel pour effectuer la vérification des antécédents judiciaires.

7. Engagement de membre

La personne adhérente doit lire le [Code d'éthique des membres et du personnel](#) et signer son engagement à en respecter les termes.

L'inscription ne peut être complétée avant la réception de l'engagement au [Code d'éthique des membres et du personnel](#) signé manuellement ou [électroniquement](#).

Dans le cas des [bénévoles désirant œuvrer au conseil d'administration](#), la signature du [Code d'éthique et de déontologie des personnes administratrices et de la Direction générale](#) n'est nécessaire que lorsqu'ils ont été élus, lors de leur **première réunion**.

8. Formation et encadrement

Une formation est donnée aux membres bénévoles pour bien les accueillir, les informer et les outiller à œuvrer.

L'encadrement consiste à:

- 👉 répondre aux questions des membres bénévoles une fois la formation terminée
- 👉 fournir aux membres bénévoles toute l'information dont ils ont besoin pour œuvrer
- 👉 s'assurer que les membres bénévoles aient la documentation et les accessoires nécessaires pour accomplir leurs tâches
- 👉 assurer des moyens de communications continus et aisés pour s'exprimer
- 👉 permettre aux membres bénévoles d'être rencontrés pour les aider
- 👉 permettre aux membres bénévoles de participer à des formations
- 👉 bénéficier du compagnonnage

9. Gouvernance démocratique et reconnaissance

Entraide des Rivières est un organisme fier d'avoir bâti et d'enrichir sa gouvernance:

- 👉 qui garantit la démocratie, l'inclusion, l'écoute et l'entraide
- 👉 qui garantit les droits et l'équité
- 👉 *avec des mécanismes de contrôle interne forts, dûment appliqués et évalués*
- 👉 qui assure une atmosphère chaleureuse
- 👉 génératrice de prospérité

Entraide des Rivières est très reconnaissant de l'implication des membres bénévoles et leur fait savoir:

- 👉 en organisant des activités de reconnaissance
- 👉 en maintenant des liens continus de communication, d'échange et de contribution
- 👉 en leur assurant un accès ouvert pour participer à l'amélioration de l'organisme
- 👉 en communiquant la reconnaissance de leur implication sur les réseaux sociaux et durant les activités de l'organisme