

**Sujet : Code de conduite des bénévoles**

**Norme G-2**

## EXPLICATION DU SUJET

Tous les bénévoles participants aux activités reçues à la prestation des services de premiers secours doivent se conformer au code de conduite suivant :

## NORMES

Le bénévole doit :

1. Respecter les sept Principes fondamentaux de la Croix-Rouge.
2. Être ponctuel et respecter l'horaire qui lui a été assigné.
3. Prévenir son superviseur ou le responsable des opérations, s'il est dans l'impossibilité de se présenter à son heure de garde. C'est la première responsabilité du bénévole.
4. La confidentialité est de mise en tout temps. Par la nature de ses fonctions, le bénévole est soumis à la Loi du Secret Professionnel :  
Secret professionnel
  - Le droit qu'a toute personne au respect de sa vie privée et à la confidentialité.  
« Chacun a droit au respect du secret professionnel. » article 9 de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne.
  - Le secret professionnel est une obligation posée à une personne de taire les informations qu'elle a apprises ans l'exercice de sa profession. Cette obligation vise donc à protéger la confidentialité d'une relation spéciale entre deux personnes.
5. Agir avec dignité envers toute personne et ne pas exploiter les situations qui se présentent à lui.
6. Respecter ses partenaires de travail. La bonne communication interpersonnelle est essentielle au bon travail d'équipe
7. Accepter les directives des responsables en autorité. Le responsable des opérations et les superviseurs doivent parfois intervenir face à certains comportements des membres de l'équipe. Ils doivent agir en fonction de l'harmonie et de l'efficacité de l'équipe en place.
8. Porter obligatoirement le dossard lorsqu'il est en devoir et le retirer lors des périodes de pauses ou de repas.
9. Honorer la signification du dossard qu'il porte. Ainsi, il doit être sobre, au moins 12 heures avant sa période de garde et le demeurer pour toute la durée de ladite période. D'autre part, il doit retirer son dossard s'il souhaite, lors de sa période de pause, participer à une activité ayant cours sur l'un des sites où effectuée une surveillance.
10. Vouvoyer, à moins d'avis contraire, tous les usagers et les clients.
11. Signaler toute erreur ou omission commise par un autre bénévole, lors d'un traitement, à ce dernier en premier lieu en expliquant à son collègue la procédure correcte. Ensuite, s'il y a litige, le superviseur doit être avisé. Le tout doit se faire dans le plus grand respect. Ainsi seules les personnes concernées seront mises au courant de l'incident.
12. S'assurer de maintenir une atmosphère propice à la prestation de services de qualité. Ainsi, par exemple :
  - A. La musique est tolérée dans les postes de secours mais devra être maintenue à un niveau de volume raisonnable, donc à faible intensité;
  - B. Lors d'événements de grande ou très grande envergure, une aire de repos est à la disposition des bénévoles pour échanger ou partager avec les autres membres de l'équipe seulement;
  - C. Tout moyen de communication disponible dans n'importe lequel des postes de secours ne doit servir que pour les appels reliés aux opérations courantes des services et prioritairement aux urgences. En aucun cas, appeler ou recevoir un appel personnel ne doit être accepté;
  - D. Les postes de secours doivent, en tout temps, être propres et bien rangés;
  - E. Les effets personnels (manteaux, sacs, etc.), doivent être laissés dans l'aire de repos ou l'espace prévu à cet effet;
  - F. Il est strictement interdit de fumer ou de consommer de l'alcool dans le poste de secours. Les bénévoles doivent respecter cette consigne et s'assurer de la faire respecter par les clients;
  - G. La nourriture n'est permise que dans l'aire de repos;
  - H. Aucun bénévole ne doit s'étendre ou s'asseoir sur les lits.
13. S'assurer que tout usager qui se présente au poste de secours reçoive l'aide requise. Il doit, en outre, s'assurer qu'aucune dispute ne survienne.
14. Se rappeler que son engagement ne se limite pas à la prestation des soins, mais il doit aussi, dans la mesure du possible, participer activement aux préparations des services de premiers secours pour l'événement (préparation du matériel, appels téléphoniques aux bénévoles, mise en place des postes de secours, etc.), ainsi qu'aux activités de fermeture du service (rangement du matériel, nettoyage des postes, compilation des données, etc.).
15. S'abstenir de corriger un autre membre de l'équipe devant les usagers.
16. Il doit s'abstenir de tout commentaire désobligeant portant sur un partenaire, un usager, un membre du comité organisateur de l'événement, l'événement lui-même ou une autre organisation, la Croix-Rouge, justifié ou non, devant les usagers.
17. Céder sa place, sans aucune contestation, aux ambulanciers, infirmiers et médecins qui se présenteront. Dès lors, il se contentera de les assister au besoin.
18. Respecter et mettre en application les normes de gestion et d'opération.