



Guide de recommandation pour les bénévoles

**Centre des donneurs
Globule Place Versailles**

Généralités

Tout au long de votre période de bénévolat, vous devez :

Accueillir les donateurs de manière courtoise et ne pas les laisser attendre.

Tel que mentionné dans le guide du bénévole, vous devez porter votre tablier, des chaussures fermées et garder votre cocarde bien en vue.

Restez toujours à votre poste de travail. Si vous devez vous absenter, assurez-vous qu'une autre personne vous remplace.

Ne jamais aller rejoindre un donneur à une table, pour discuter.

Respectez la confidentialité et la vie privée des donateurs en faisant preuve de discrétion.

Ne portez pas de baladeur ou d'appareils pouvant nuire à votre écoute. Les téléphones cellulaires doivent être fermés pendant que vous êtes en service.

Ne pas accepter de pourboires ou de paiements de la part des donateurs. Si la personne insiste pour faire un don en argent, dirigez-le à une préposée à l'inscription ou en avisant le superviseur.

Diner ou collation :

Vous devez prendre votre collation en arrière dans la cuisine ou dans le centre d'achat durant votre pause de 15 minutes.

Par respect pour le bénévole qui vous accompagne, respectez votre 15 minutes de pause.

Conserver les cartes de satisfaction des donateurs, le superviseur se chargera de les expédier à la personne concernée

En cas de malaise d'un donneur :

Demandez rapidement de l'aide d'une infirmière.

Si possible, invitez le donneur à mettre sa tête sur la table et protégez la personne des chutes.

Levez la main et dites le mot SERVIETTE assez fort pour qu'un employé vous entende.

Appareils électriques

Si vous ne connaissez pas le fonctionnement d'un appareil électrique, référez-vous aux instructions. Autrement, n'hésitez pas à demander de l'aide.

Si un appareil électrique est défectueux, avisez immédiatement le superviseur.

Ne modifiez pas la température intérieure des frigos.

Procédure

Dès votre arrivée, signez le registre de présences (cartable).

Au début de la journée, inscrire sur la page couverture du Journal de Montréal « Propriété d'HÉMA-QUÉBEC ». Placer les journaux sur le comptoir.

Disposez les assortiments de collations dans les plateaux. Déposez le tout sur le comptoir.

Déposez également les sachets de sucre et les serviettes de table dans leurs contenants respectifs et rangez le tout sur le comptoir.

La crème et le lait doivent être gardés dans leur contenant initial au réfrigérateur. La date d'expiration doit être bien visible. Ne jamais laisser le lait ou la crème sur le comptoir. Les sortir au besoin pour chaque donneur.

Placer en réserve dans les armoires sous le comptoir : Le thé, le sucre, bâtonnets de café, gobelets, serviettes de table, pailles, etc.

Nettoyer l'aire de travail : comptoirs, évier, tables et chaises.

Faire la vaisselle au fur et à mesure et s'assurer que le tout soit propre à l'arrivée du prochain bénévole ou à la fermeture du centre.

Jeter dans le bac situé dans le local arrière tous les déchets à recycler (carton, journaux, etc.).

Recycler les bouteilles de plastique dans la boîte prévue à cet effet.

Vider les tables de leurs déchets et replacer les chaises.

Avant de partir, vérifier la quantité de nourriture disponible pour les donneurs et remplir les plateaux au besoin. Ajouter et bien disposer les jus de fruits et bouteilles d'eau supplémentaires au frigo.

Si vous voyez qu'il manque de matériel comme des linges à vaisselle, tasses, assiettes, savons ou bris de cafetière, n'hésitez pas à en aviser le superviseur immédiatement, il est là pour vous écouter.

Vestiaire

Inviter le donneur à laisser son manteau et ses effets personnels.

Remettre un jeton au donneur portant le numéro du cintre.

Si le donneur désire laisser des effets personnels, tels que: sac de magasinage, sac à dos, etc., appliquer sur ceux-ci un autocollant (post-it) portant le même numéro du cintre.

Si le donneur demande de récupérer un objet personnel dans les poches de son manteau ou dans son sac, ne pas le prendre vous-même, lui donner son manteau ou son sac pour qu'il le récupère lui-même.

Au départ du donneur, s'assurer de lui remettre son manteau et ses effets personnels et récupérer le jeton.

Remercier le donneur pour son don de sang.

Autres renseignements importants

Vous devez ranger vos effets personnels aux endroits qui leur sont assignés. Autrement, HÉMA-QUÉBEC ne sera pas tenu responsable des objets volés ou endommagés.

Absences :

Sur semaine, vous devez communiquer avec Suzanne Dupont au 514-832-5000 poste 5161.

La fin de semaine, les jours fériés ou le lundi en matinée, vous devez communiquer avec madame Monique Légaré au 514-644-2939

Merci de nous aviser le plus rapidement possible lorsque vous devez vous absenter, cela facilite grandement notre travail.