



Guide du bénévole

...ou comment devenir Lutin du Père Noël

Mise à jour : 2021-08-15

Table des matières

1	Mission et Fonctionnement d'opération père Noël	2
2	Clientèle desservie	2
3	Les donateurs	3
4	Organigramme de la Fondation	4
5	Processus de sélection des bénévoles	5
5.1	Critère d'âge	5
5.2	Entrevue de sélection	5
5.3	Entente de confidentialité	5
5.4	Séance d'information et de formation	5
5.5	Engagement des bénévoles	6
5.6	concernant le bénévolat de groupe	6
6	Campagne annuelle	6
6.1	Durée de la campagne	6
6.2	L'atelier du Père Noël	6
6.3	Responsabilités	7
7	tâches des bénévoles	7

Chers lutins,

Vous contribuez chaque année au succès d'Opération Père Noël.

Votre implication permet à des milliers d'enfants défavorisés ou abandonnés du Québec, de vivre la magie de Noël.

Merci de consacrer plusieurs heures de votre temps à cette grande opération. Grâce à vous, Opération Père Noël peut, chaque année, rejoindre de plus en plus d'enfants dans le besoin.

Votre engagement envers Opération Père Noël est très précieux. Nous sommes choyés car plus de 90% des lutins (bénévoles) reviennent année après année.

Au nom du conseil d'administration, de toute l'équipe d'Opération Père Noël, de tous les pères Noël (donateurs) et enfants, nous vous remercions de votre dévouement et de votre contribution à rendre la magie de Noël accessible à tous les enfants du Québec.



Une histoire de gens au grand cœur

L'histoire débute en 1995, avec une jeune enfant en larmes. Normand Brault, à l'époque psychoéducateur dans un centre jeunesse, écoute la petite lui raconter son angoisse que le père Noël ne l'oublie une fois de plus cette année. Pour l'apaiser, Normand lui propose d'écrire au père Noël pour lui demander ce qu'elle souhaite recevoir; Normand lui promet alors qu'il s'assurera que

le père Noël reçoive sa lettre. Sa conjointe, Thérèse Guillemette, qui travaille aussi dans un centre jeunesse à l'époque, endosse instantanément le projet et lui propose de faire écrire des lettres et d'offrir des cadeaux aux 20 enfants du centre jeunesse dans lequel la jeune fille réside, afin de ne pas peiner aucun d'eux.

C'est donc ainsi qu'est né **Opération Père Noël (OPN)**.

Au fil des ans, OPN a élargi son réseau de centres de services sociaux desservis et a réussi à rejoindre de plus en plus d'enfants dans le besoin. Opération Père Noël a connu une progression impressionnante depuis ses débuts. Heureusement de nombreux bénévoles ont prêté main-forte pour permettre à Opération Père Noël de s'étendre à travers la province sans compter les fidèles donateurs et partenaires qui donnent un précieux coup de pouce à cet organisme non subventionné. Cette année, plus de 100 bénévoles travailleront sans relâche dès le début du mois de novembre à l'atelier du père Noël situé sur la couronne nord de Montréal, en plus des centaines de bénévoles qui travaillent en région.



1 MISSION ET FONCTIONNEMENT D'OPÉRATION PÈRE NOËL

Opération Père Noël (OPN) permet à des enfants défavorisés ou abandonnés de vivre la magie de Noël. Grâce à la bonté de généreux donateurs, ces enfants reçoivent un cadeau neuf parmi ceux demandés dans leur lettre au père Noël.

En novembre, des milliers d'enfants ciblés écrivent une lettre au père Noël afin de lui partager leurs souhaits de cadeaux. OPN jumelle ensuite de généreux donateurs qui se sont inscrits sur son site web ou auprès de collaborateurs corporatifs (lutins en entreprises) aux enfants dont nous avons reçu la lettre. Celle-ci est envoyée au donateur qui ira acheter un ou plusieurs des cadeaux demandés, d'une valeur d'environ 50 \$. Il devra ensuite les emballer et les déposer dans un des nombreux points de chute d'OPN à travers le Québec.



2 CLIENTÈLE DESSERVIE

Les enfants desservis par OPN sont référés sur la base qu'ils vivent une situation d'extrême pauvreté ou d'abandon et qu'ils sont à très haut risque de ne recevoir aucun cadeau à Noël.

Ils proviennent de toutes les régions du Québec. Ils sont obligatoirement référés par des intervenants qui travaillent dans un établissement du réseau ou dans un organisme où l'intervenant peut témoigner de la situation financière du parent.

Il s'agit en presque totalité d'enfants de 0 à 17 ans qui :

- sont sous la protection du directeur de la protection de la jeunesse et vivent dans leur famille naturelle ou sont hébergés dans un service de réadaptation (unités de vie, foyer de groupe)¹;
- sont suivis par un intervenant d'un CLSC dans une des équipes suivantes : Périnatalité et petite enfance, Jeunes en difficulté, Santé mentale jeunesse, Crise Ado-famille;
- reçoivent des services d'un centre de pédiatrie sociale;

¹ La situation des enfants hébergés en famille d'accueil ne correspond pas aux critères d'éligibilité d'OPN compte tenu de la compensation financière versée aux ressources de type familial.

- sont suivis par un intervenant d'un centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme ou d'un centre de réadaptation en déficience physique;
- sont hébergés dans une maison d'hébergement pour femmes violentés ou dans une maison d'hébergement et de soutien communautaire aux pères (Maison Oxygène)
- sont suivis dans un organisme qui offre des services de périnatalité à des femmes enceintes et à des jeunes mères en situation de vulnérabilité sociale (ex Maison bleue, Centre Marie-Ève, Appartements supervisés Augustine Gonzalez etc.)
- fréquentent une école dont l'indice de défavorisation est élevé (quelques jeunes, non suivis par une des ressources cités ci-haut, sont ciblés par la direction de l'école ou un professionnel).

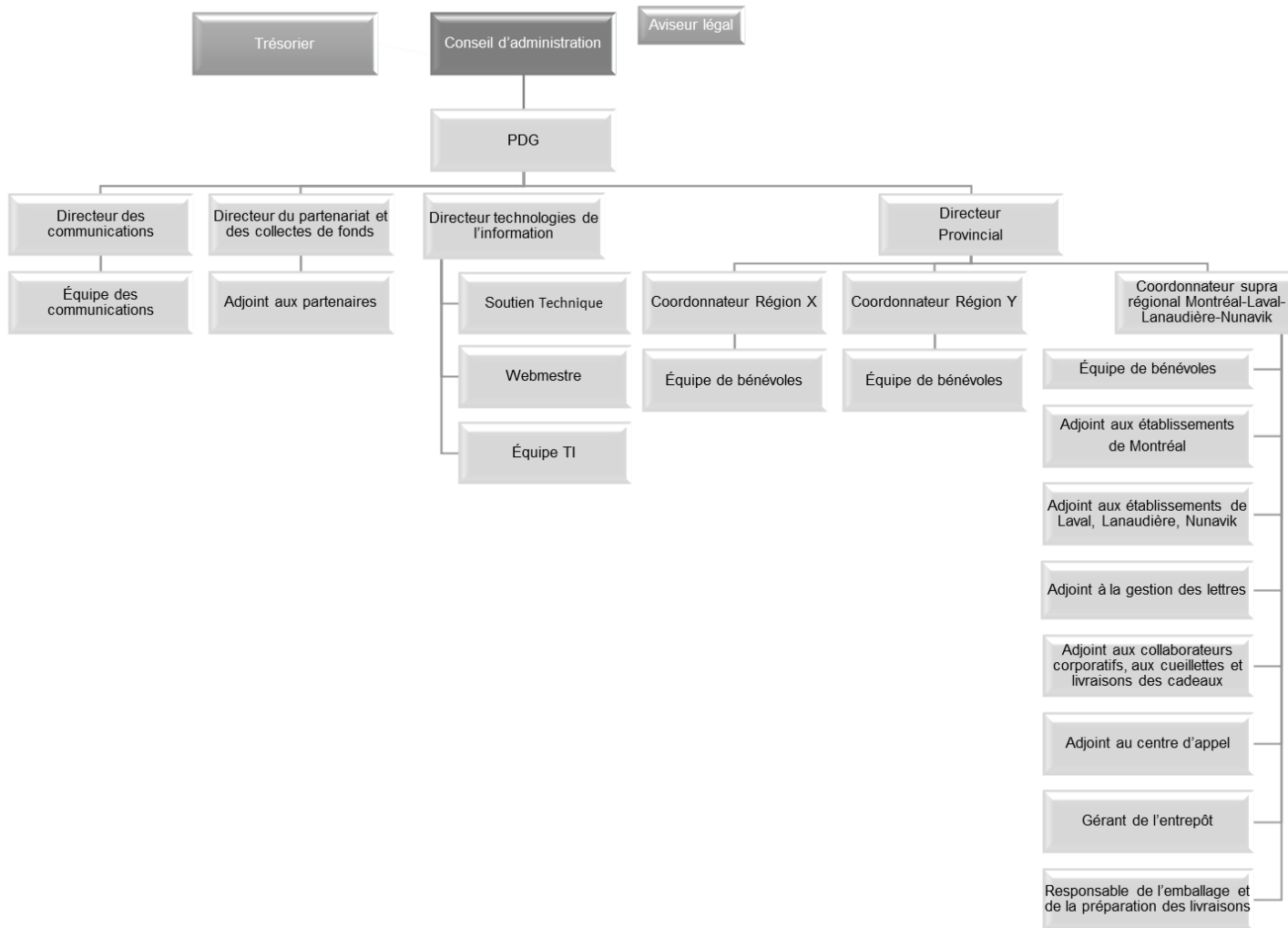
3 LES DONATEURS

Les donateurs qui offrent les cadeaux à des enfants proviennent de trois sources :

- il peut s'agir d'une connaissance d'un bénévole ou d'un intervenant qui s'adresse directement à cette personne pour obtenir la lettre d'un enfant;
- il peut s'agir aussi d'une personne qui s'est inscrite via le site WEB d'OPN pour être le « Père Noël » d'un enfant;
- il peut s'agir enfin d'un employé d'un bureau d'affaires, collaborateur corporatif, qui se joint aux autres employés pour que le bureau reçoive un lot de lettres déterminé.

Par ailleurs, certains dons reçus servent à l'achat des cadeaux suite à des demandes spéciales qui nécessitent un investissement plus important ou pour répondre à des demandes de dernière minute (semaine qui précède Noël).

4 ORGANIGRAMME DE LA FONDATION



5 PROCESSUS DE SÉLECTION DES BÉNÉVOLES

5.1 CRITÈRE D'ÂGE

Les enfants de moins de 12 ans ne peuvent être bénévoles. Sur autorisation seulement, ils peuvent accompagner un parent qui est lui-même bénévole, mais ne seront pas considérés comme bénévoles. Les jeunes entre 12 à 15 ans sont considérés comme des bénévoles à part entière, mais doivent être sous la responsabilité d'un adulte répondant qui est à l'atelier en même temps qu'eux. Les personnes de 16 ans et plus sont considérées comme des bénévoles à part entière et autonomes.

Une attestation de bénévolat peut être rédigée par le coordonnateur supra régional, seulement si le bénévole en fait la demande après la campagne. Celle-ci sera délivrée 1 mois après l'événement. Pendant l'événement, tout adjoint au coordonnateur supra régional peut signer les formulaires déjà existants s'il s'en juge apte (ex.: bénévolat scolaire).

5.2 ENTREVUE DE SÉLECTION

Lorsqu'une personne nous informe de son désir d'être bénévole, elle est dirigée vers le responsable des bénévoles. Ce dernier lui demande de compléter et de soumettre une demande d'inscription à partir du site WEB. Après lecture de la demande d'inscription, le responsable des bénévoles convient avec le candidat d'un rendez-vous téléphonique. Une entrevue a lieu pour répondre aux questions du candidat et pour explorer ses aptitudes, intérêts et disponibilités. A cette étape, le candidat bénévole définit approximativement ses disponibilités. Le responsable des bénévoles donne alors son approbation pour la poursuite de l'inscription au bénévolat et transmet électroniquement au candidat le Guide du bénévole.

5.3 ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ

Le bénévole complète ensuite une entente de confidentialité et un formulaire de disponibilités en assumant un minimum de 4 présences entre le début du mois de novembre et la veille de Noël tout en respectant les exigences temporelles associées à chacune des tâches qu'il veut effectuer. Les présences peuvent être de jour et de soir du lundi au vendredi entre 9 heures et 21 heures 30 ou les samedis et dimanches entre 11 heures et 16 heures 30.

5.4 SÉANCE D'INFORMATION ET DE FORMATION

Chaque nouveau bénévole doit assister à une séance d'information de 2 heures avant le début de la campagne.

De plus, tout bénévole (à l'exception de ceux qui ne font que les cueillettes et livraisons des cadeaux) doit participer à la rencontre d'accueil et de formation (durée de 2 heures) qui se tient durant la première semaine de la campagne.

5.5 ENGAGEMENT DES BÉNÉVOLES

Le bénévole s'engage à :

- Être ponctuel, arriver à l'heure demandée;
- Aviser le responsable de tout changement de disponibilités, d'absence ou de retard;
- Respecter les consignes données par les responsables sur place;
- Exécuter les tâches avec sérieux ;
- Collaborer avec les autres bénévoles;
- Rester disponible en tout temps pendant les heures de bénévolat;
- Accepter les changements de dernière minute d'horaire ou de tâche;
- Accepter les temps morts et les périodes d'attente, les tâches bénévoles n'étant pas toujours en continu;
- Respecter et promouvoir la mission d'Opération Père Noël.

L'utilisation et l'affichage de photos et vidéos prises durant la campagne doivent être respectueux des personnes qui y figurent, tout particulièrement sur les médias sociaux.

5.6 DROITS D'UN BÉNÉVOLE

Le bénévole est en droit de :

- Bénéficier d'une information claire sur l'organisation, ses objectifs, son fonctionnement et sur l'activité de bénévolat, ainsi que la formation;
- Choisir la durée et les tâches liées à son engagement lors de son inscription;
- Avoir la possibilité de s'adresser à une personne de référence pour toute question concernant l'activité ou toute situation problématique;
- Être reconnu pour son engagement bénévole (soirée de reconnaissance, etc.)

5.7 CONCERNANT LE BÉNÉVOLAT DE GROUPE

Opération Père Noël n'accepte pas de recevoir un groupe de personnes prêt à faire ensemble une activité bénévole ponctuelle pour deux raisons :

- Les opérations exigent une formation préalable;
- Le local n'est pas équipé pour recevoir plusieurs personnes à la fois en plus des bénévoles attitrés à des tâches spécifiques.

6 CAMPAGNE ANNUELLE

6.1 DURÉE DE LA CAMPAGNE

La campagne s'étend du 1^{er} novembre au 24 décembre. Les bénévoles sont présents entre le 10 novembre et le 23 décembre.

La campagne se déroule en trois périodes, lesquelles se chevauchent un peu

- La période de gestion des lettres : cueillette, réception, enregistrement, vérification, et numérisation des lettres
- La période de gestion des donateurs : distribution des lettres dans les bureaux collaborateurs corporatifs, jumelage des donateurs avec les enfants
- La période de gestion des cadeaux : cueillette, réception, entreposage et distribution des cadeaux aux organismes

6.2 L'ATELIER DU PÈRE NOËL

Le bénévolat s'effectue à l'atelier du Père Noël situé dans la couronne Nord de Montréal. L'adresse précise change à chaque campagne et n'est connue que vers la mi-octobre puisqu'un partenaire accepte de nous prêter gracieusement un local disponible pour les mois de novembre et décembre lorsqu'il a la certitude que ce local ne sera pas loué avec frais.

L'atelier du Père Noël comprend une partie entrepôt pour l'entreposage temporaire des cadeaux et des bureaux pour les bénévoles.



6.3 RESPONSABILITÉS

La directrice provinciale/coordonnatrice supra régionale est secondée par différentes personnes auxquelles les bénévoles réfèrent selon leur secteur d'activité.

- Responsable de l'accueil-intégration des bénévoles : Louise Martel
- Adjointe aux établissements référents de Montréal : Marie-Josée Milette

- Adjointe aux établissements référents des régions de Laval, Lanaudière Sud, Basses Laurentides et Nunavik : Chantal Camiré
- Adjointe aux collaborateurs corporatifs, aux cueillettes et livraisons : Anne Guillemette
- Adjoint à la gestion des lettres : poste vacant en 2020
- Gestionnaire de l'entrepôt : Suzanne King
- Responsable de l'emballage et de la mise en boîte des cadeaux : Louise Martel
- Gestion des appels : Annie Bergeron et Isabelle Girard
- Trésorière : Christine Masse
- Soutien technologique : Robert Lachaine

7 TÂCHES DES BÉNÉVOLES

NOTEZ BIEN : Tout bénévole doit offrir au moins 4 présences pour son bénévolat (à l'exception de ceux qui effectuent seulement des cueillettes et des livraisons)

Accueil-Réception-Secrétariat divers	
<p>En plus de recevoir les visiteurs et de répondre au téléphone, les bénévoles attitrés à ce poste se voient attribuer des tâches relatives</p> <ul style="list-style-type: none"> ● à l'enregistrement et la vérification des lettres ● à la vérification des appels ● à l'enregistrement de l'arrivée des cadeaux 	Aptitudes requises
	Être à l'aise avec un ordinateur et un téléphone cellulaire intelligent
	Disponibilités
	<p>Réception de jour : offrir une ou des journées fixes pendant plusieurs semaines</p> <p>Réception de soir et de fin de semaine : Offrir au moins 4 présences le soir ou les fins de semaine</p>
Enregistrement des lettres d'enfant	
<p>Les bénévoles attitrés enregistrent les lettres en respectant la procédure « Enregistrer la lettre d'un enfant » et en respectant l'ordre déterminé par l'adjoint à la gestion des lettres.</p> <p>Il est à noter que les bénévoles expérimentés peuvent commencer à enregistrer les lettres dès l'ouverture de l'atelier du père Noël avant même l'accueil officiel des bénévoles.</p>	Aptitudes requises
	Être à l'aise avec la saisie d'un formulaire à l'ordinateur
	Disponibilités
	Offrir au moins 4 présences de jour durant les 3 dernières semaines de novembre
Vérification des lettres d'enfant	
<p>Lors de l'enregistrement des lettres, le bénévole procède à la révision de la lettre en respectant la procédure « Réviser la lettre de l'enfant ».</p> <p>Le travail fait lors de la révision des lettres doit être revérifié et complété. Les bénévoles attitrés à cette tâche doivent revérifier les lettres selon la procédure « Double vérification des lettres » et caviarder les informations barrées sur la lettre. Cette tâche exige parfois de réaliser un certain bricolage.</p>	Aptitudes requises
	Disponibilités
	Offrir une des 4 présences requises de jour ou de soir durant les 3 dernières semaines de novembre
Numérisation des lettres	
	Aptitudes requises

<p>La plupart des lettres doivent être numérisées et téléversées au dossier de l'enfant. En effet, les lettres sont envoyées par courriel en format PDF à la plupart des donateurs père Noël.</p> <p>Les bénévoles attirés à cette tâche doivent suivre la procédure « Numérisation des lettres ».</p>	Être à l'aise avec un ordinateur et un numériseur (scanneur)
	Disponibilités
	Avoir au moins 4 présences de jour ou de soir durant les 3 dernières semaines de novembre
Secrétariat soutien à la directrice	
	Aptitudes requises
	Être à l'aise avec un ordinateur et la suite Office
	Avoir été bénévole pendant au moins une campagne
	Disponibilités
	Avoir au moins 4 disponibilités le soir et les fins de semaines
Secrétariat soutien aux adjointes	
	Aptitudes requises
	Être à l'aise avec un ordinateur et la suite Office
	Disponibilités
	Être disponible deux jours semaines durant les 3 dernières semaines de novembre et les deux premières semaines de décembre
Appels aux pères Noël	
<p>Contacteur par téléphone les personnes qui se sont inscrites sur le site WEB d'Opération Père Noël pour devenir le Père Noël d'un enfant, leur expliquer comment cela fonctionne, proposer une lettre écrite par un enfant, convenir d'un lieu où remettre le cadeau, envoyer un courriel avec toutes les informations.</p> <p>Deux semaines avant Noël, contacter les donateurs pères Noël qui n'ont pas encore livré leur cadeau selon le délai convenu.</p> <p>Chaque bénévole doit être formé pour connaître et mémoriser la procédure « Contacter un Père Noël et transmettre la lettre par courriel ».</p>	Aptitudes requises
	Être à l'aise avec un ordinateur
	Compétences en service avec la clientèle Le bénévole doit être supervisé par un bénévole d'expérience durant les 3 premiers appels.
	Disponibilités
	Avoir au moins 3 présences entre le 13 novembre et le 6 décembre (de jour ou de soir ou de fin de semaine) Le bénévole qui en est à ses premiers appels doit être supervisé par un bénévole d'expérience durant les 3 premiers appels.
Vérification des appels faits aux pères Noël	
<p>Cette vérification se fait la journée même où les appels ont été réalisés ou le lendemain matin. Il s'agit de vérifier que l'enfant et le père Noël ont été bien jumelés, que le courriel a bien été envoyé, que le lieu de dépôt du cadeau est bien indiqué, que la lettre numérisée est bien attachée au courriel envoyé.</p> <p>Consulter la liste « Accusé réception non reçu » et communiquer avec tout père Noël de cette liste pour</p>	Aptitudes requises
	Être à l'aise avec un ordinateur
	Disponibilités

s'assurer qu'il a bel et bien reçu le courriel. Pour cette activité, les bénévoles attirés à cette tâche doivent respecter la procédure « Vérifier les appels aux pères Noël ».	
Soutien à la préparation des lots de lettres pour les collaborateurs corporatifs	
Seconder l'adjointe aux collaborateurs corporatifs pour préparer des lots de lettres à envoyer dans les bureaux où se trouvent plusieurs Pères Noël.	Aptitudes requises
	Disponibilités
	Offrir au moins 4 présences de jour ou de soir entre la mi-novembre et le début de décembre
Enregistrement de l'arrivée des cadeaux	
	Aptitudes requises
	Disponibilités
	Avoir au moins 3 présences entre le 6 et le 17 décembre
Dépôt des cadeaux sur les tables prévues à cet effet	
	Aptitudes requises
	Disponibilités
	Avoir au moins 3 présences entre le 6 et le 17 décembre
Emballage des cadeaux	
Emballer les cadeaux non emballés Réemballer les cadeaux dont l'emballage est déchiré	Aptitudes requises
	Disponibilités
	Avoir au moins 3 présences entre le 6 et le 19 décembre
Mise en boîte des cadeaux pour la livraison dans les établissements	
	Aptitudes requises
	Disponibilités
	Avoir au moins 3 présences entre le 6 et le 19 décembre
Cueillette des lettres dans les établissements	
	Aptitudes requises

	Avoir une auto
	Disponibilités
	Être disponible en novembre
Livraison des lettres chez les collaborateurs corporatifs	
Livraison de lot de lettres déjà préparés aux bureaux des collaborateurs corporatifs	Aptitudes requises
	Avoir une auto
	Disponibilités
	Être disponible de mi- novembre au début décembre
Livraison des cadeaux dans les établissements	
	Aptitudes requises
	Avoir une auto
	Être physiquement en mesure de manipuler des cadeaux lourds ou de grandes tailles
	Disponibilités
	être disponible en journée sur semaine entre le 10 et le 20 décembre
Cueillette des cadeaux dans les points de dépôt	
	Aptitudes requises
	Avoir une auto
	Être physiquement en mesure de manipuler des cadeaux lourds ou de grandes tailles
	Disponibilités
	Être disponible en décembre, en journée sur semaine et les fins de semaine
Accompagner un chauffeur lors de la cueillette des cadeaux et la livraison des cadeaux	
	Aptitudes requises
	Être physiquement en mesure de manipuler des cadeaux lourds ou de grandes tailles
	Disponibilités
	Avoir au moins 2 disponibilités qui se situent entre le 9 et le 18 décembre
Magasinage	
Magasiner selon les directives données par une des adjointes aux établissements.	Aptitudes requises
Pouvoir avancer l'argent (le remboursement par chèque ou par virement Interac se fait le jour même)	Aimer magasiner
	Disponibilités
	Être disponible entre le 7 et le 21 décembre de jour ou de soir

Magasinage de dernière minute	
Faire des achats de dernière minute et livrer les cadeaux à la résidence même de l'enfant (dans ces cas, les enfants ne sont pas sous la protection de la jeunesse et l'intervenant doit autoriser cette livraison après entente avec les parents).	Aptitudes requises
	Avoir une auto; Sécurité et entregent
	Disponibilités
	Être disponible à l'atelier du Père Noël le 22 décembre Les 23 et 24 décembre, être disponible sur appel