



CASSE-CROÛTE

DESCRIPTION DES TÂCHES POUR LES BÉNÉVOLES

OBJECTIFS

- Servir la clientèle du casse-croûte et de la Boutique de cadeaux
- Apporter son soutien au personnel de la Boutique de cadeaux
- Permettre aux Auxiliaires de recueillir des fonds pour améliorer les soins aux patients

RÔLE DU BÉNÉVOLE

- Accueillir les clients avec courtoisie
- Connaître toutes les tâches afin de pouvoir travailler à toute affectation
- Effectuer les tâches demandées de manière efficace et professionnelle

RESPONSABILITÉS

- Vous devez respecter l'affectation de travail délivrée par la responsable du Service des bénévoles
- Toute divergence ou la nature de tout conflit doit être signalée à la responsable des bénévoles
- Vous devez informer la responsable des bénévoles ou les coordinatrices du casse-croûte si vous ne pouvez pas venir ou de tout autre changement à votre horaire
- Veuillez respecter votre quart de travail entrant et sortant le matin de 10 H à 13H et l'après-midi de 13H à 16H 30
- Pas de pose entre 12H et 13 H. Les poses sont de 20 minutes : Veuillez respecter cette consigne

FORMATION

- La présentation des lignes directrices et du code d'éthique relatif aux bénévoles
- La présentation des bénévoles au personnel et aux collègues de travail
- Une visite du casse-croûte et de la Boutique de cadeaux
- Description de toutes les tâches requises au casse-croûte
- Formation sur place pour tous les postes

CODE VESTIMENTAIRE

- Chemise ou chemisier qui couvre à la fois les épaules, les aisselles et le ventre
- Port de chaussures fermées, pas de sandales
- Pas de pendentif
- Pas de chapeau
- Pas de parfume ni odeur forte
- Conformément au décret 3- Section 3.5 du Service d'inspection de la Ville de Montréal : le port de la résille ou filet à cheveux est obligatoire pour toute personne travaillant à la cuisine, à la préparation des sandwichs et des plats à emporter. Les cheveux longs doivent être attachés si la personne est affectée au service aux tables ou à la caisse

CONFIDENTIALITÉ

- Vous devez garder strictement confidentielle toute information que vous aurez acquise au sujet des patients
- Lorsque vous obtenez des renseignements au sujet de l'état d'un patient, vous ne devez pas en discuter avec le patient, avec sa famille ou ses amis
- Vous ne devez pas lire le dossier médical des patients ni tout autre renseignements à leurs antécédents médicaux

CONSEILS

- Ne jamais servir les clients en mangeant
- La mise en place doit être faite de façon rigoureuse : toujours déposer et placer les ustensiles par le manche et déposer les verres par la base ou le pied
- Aucune discussion ne doit être tenue entre les bénévoles et devant les clients, quelle que soit la situation
- Si un client est difficile, essayez de rester calme, n'élevez pas la voix et demandez l'aide de la coordinatrice
- Au moment de votre pause, évitez de le faire à la vue du public ou de vous asseoir à une table
- Pas de lecture derrière le comptoir
- Ne gaspillez ni le boire et le manger

RÈGLEMENTS

- Pour toute absence ou vacances, vous devez donner un préavis de 24 heures en contactant la coordinatrice du casse-croûte au 514-934-1934, poste 43667
- En cas de maladie, vous devez téléphoner tôt le matin afin que la coordinatrice ait suffisamment de temps pour vous remplacer
- Les revues doivent être achetées avant d'être lues

SANTÉ ET SÉCURITÉ

- Lavez-vous souvent les mains
- Utilisez au besoin et si nécessaire, tout vêtement de protection (tabliers, blouses, gants, etc.)
- Travaillez en tout temps de façon sécuritaire
- Rapportez immédiatement tout incident/accident qui vous sera signalé

NOTES