

Jouez! Association de jeux de bienfaisance Politique sur les normes de bénévolat

Veillez noter que ce document devra être modifié de temps à autre afin de garantir sa conformité aux directives établies par l'OCGA. De telles modifications seront communiquées par écrit à tous les membres de l'OCGA.

Définitions

PCGA – Jouez ! Association de jeux de bienfaisance.

OCGA – Association ontarienne des jeux de bienfaisance.

Organisme de bienfaisance/OBNL – Chaque organisme de bienfaisance ou organisme sans but lucratif (OBNL) détenant un permis délivré par la Ville de Kingston, recevant des actions à la suite des activités de jeu au Centre de jeu et membre de la PCGA.

Pouvoir de signature des organismes de bienfaisance/OBNL – Les personnes au sein de chaque organisme de bienfaisance/OBNL à qui le conseil d'administration de l'organisation délègue la responsabilité de signer un contrat, de voter, de confirmer et de soumettre des membres de bonne foi et de signer au nom de l'organisation. Ces personnes assistent généralement à l'assemblée générale annuelle de la PCGA au nom de l'organisation.

Bénévoles d'organismes de bienfaisance ou d'OBNL – Membres de bonne foi inscrits auprès de la PCGA et qui se portent volontaires pour effectuer des quarts de travail au centre de jeu. Un bénévole de bonne foi ne peut se porter volontaire que pour effectuer *des tâches* pour un maximum de trois *permis uniques* délivrés à des organismes de bienfaisance en Ontario (pendant des périodes de six mois précises qui sont déterminées par l'organisme de bienfaisance ou l'OBNL en consultation avec le responsable des organismes de bienfaisance et des bénévoles de la PCGA). Les employés rémunérés de l'organisme de bienfaisance peuvent être utilisés pour des tâches à condition que ce ne soit pas leur rôle principal au sein de l'organisme de bienfaisance.

Les rémunérations ou remboursements de frais/honoraires pour les bénévoles ne peuvent pas être payés à partir des recettes de cGaming. Les organisations peuvent avoir des politiques sur la couverture de certaines dépenses des bénévoles et, si tel est le cas, un tel paiement doit utiliser des fonds provenant d'autres sources. Il est rappelé aux organisations qui versent des honoraires à partir des fonds généraux de se conformer aux exigences de l'ARC et aux exigences fiscales.

Arrière-plan

L'un des rôles principaux des organismes de bienfaisance et des OBNL impliqués dans le modèle *de revitalisation du bingo caritatif* est de sensibiliser le public aux avantages substantiels que les fonds collectés dans le centre de jeux apportent à la communauté locale. Cela comprend la fourniture d'informations sur la contribution de chaque organisme de bienfaisance et OBNL à la qualité de vie dans notre communauté.

Cette politique a été élaborée pour répondre aux objectifs suivants du conseil d'administration de la PCGA :

- Veiller à ce que le rendement de tous les organismes de bienfaisance/OBNL et des bénévoles de l'Association réponde aux exigences suivantes : les exigences de notre accord contractuel avec l'OCGA;

les lignes directrices énoncées dans les *politiques et normes provinciales pour les organismes de bienfaisance* ; et la section *Bénévoles et présence* du présent document.

- Assurer que les performances de tous les organismes de bienfaisance et OBNL de l'Association répondent aux exigences du service des licences de la ville de Kingston.
- Assurer que les activités des bénévoles du Centre de jeux soient standardisées et que les clients reçoivent un service, des informations organisationnelles et un soutien à la clientèle comparables, quel que soit l'organisme de bienfaisance ou l'OBNL en service dans le Centre de jeux.

Mises à jour du conseil d'administration des organismes de bienfaisance et des OBNL

Lorsqu'un changement survient au sein du conseil d'administration d'un organisme de bienfaisance ou d'un OBNL, il incombe au délégué signataire autorisé de l'organisme de bienfaisance ou de l'OBNL de s'assurer que le responsable des organismes de bienfaisance et des bénévoles de la PCGA et l'agent des licences de loterie de la ville de Kingston reçoivent une liste complète comprenant les coordonnées.

Formation des bénévoles

Une assistance individuelle continue aux organismes de bienfaisance et aux OBNL ainsi qu'une formation des bénévoles (en ligne) seront fournies par le responsable des organismes de bienfaisance et des bénévoles de la PCGA pour aider les membres de l'association à répondre aux exigences décrites dans ce document.

Formation de coordinateur de bingo

Les nouveaux coordonnateurs de bingo doivent remplir le formulaire en ligne *Charity-NPO Formation de coordonnateur de bingo* ainsi que *formation de bénévole* dans les trois mois suivant la prise en charge des fonctions de coordonnateur, s'ils ne l'ont pas déjà fait.

Matériel de marketing et de promotion

Le responsable des œuvres caritatives et des bénévoles du PCGA sera en contact avec les contacts désignés de tous les organismes de bienfaisance/OBNL pour déterminer quel soutien peut être fourni pour aider à la promotion efficace des organisations individuelles pendant leurs créneaux horaires prévus.

Les signataires autorisés des organismes de bienfaisance et des OBNL sont responsables de s'assurer que le matériel actuellement disponible est fourni aux bénévoles pour qu'ils l'affichent pendant leur séjour au centre de jeux et que leurs bénévoles connaissent suffisamment l'organisation pour répondre aux questions que les clients peuvent avoir sur leur organisation.

Promotion du centre de jeux – Conditions de participation

Les organismes de bienfaisance et les OBNL bénéficient directement de la croissance des revenus et de la base de joueurs de *Play! Gaming & Entertainment*. En tant que partenaires, les organismes de bienfaisance et les OBNL sont tenus de promouvoir le centre de jeux et de participer aux initiatives développées par la PCGA au mieux de leurs capacités. Afin de favoriser la croissance et de soutenir le centre de jeux et tous les organismes de bienfaisance et OBNL, une certaine participation est requise. Le non-respect des délais prescrits peut entraîner des infractions et/ou des répercussions financières telles que décrites dans le présent document.

L'option la plus simple et la plus rentable pour la publicité sur l'implication des organismes de bienfaisance et sur les bénéfices directs de la collecte de fonds est de taguer le centre de jeux sur les publications sur les réseaux sociaux. Il s'agit d'une exigence mensuelle. D'autres moyens de promouvoir le centre de jeux incluent :

- Reconnaissance du logo/du site du centre de jeux sur le site Web, le papier à en-tête ou les documents de l'organisation (affiches, brochures, programmes, etc.) : peut être utilisé une fois par an
- promouvoir le Centre de jeux dans des publications (par exemple, des bulletins d'information d'organismes de bienfaisance/à but non lucratif) : peut être utilisé une fois par an
- faire référence au Centre de jeux dans des articles de presse (journaux, nouvelles locales, etc.)
- organiser une présentation de chèque hors site avec le PCGA (assemblée générale annuelle d'un organisme de bienfaisance/OBNL, événement, etc.)
- assister ou organiser une séance photo, une remise de chèque, un événement médiatique au Centre de jeux
- planifier et/ou participer à un événement caritatif au Centre de jeux

Intempéries

Tout organisme de bienfaisance ou OBNL qui prend la décision de ne pas assister à ses séances de bingo en raison de conditions météorologiques extrêmes (des alertes publiques et des avertissements météorologiques sont en vigueur) ne recevra pas la ou les parts correspondantes.

L'organisme de bienfaisance ou l'OBNL doit aviser le responsable de l'organisme de bienfaisance et des bénévoles avant le début de son ou ses quarts de travail ou peu de temps après (dans les 24 heures) pour éviter une infraction, et aura la possibilité de recevoir un ou plusieurs quarts de travail de remplacement dès qu'ils seront disponibles.

Si l'avis d'absence en raison de mauvaises conditions météorologiques n'est pas donné au responsable de l'organisme de bienfaisance et des bénévoles dans le délai indiqué ci-dessus, une infraction sera commise et aucun quart de remplacement ne sera proposé.

Fermeture du centre de jeux

Si le centre de jeux n'est pas en mesure de mener une activité de jeu (par exemple, panne de courant, inondation, mauvais temps), l'organisme de bienfaisance/OBNL recevra des parts de cession conformément à l'événement prévu.

Rôle des bénévoles en service

Créer et maintenir une *image et une ambiance caritatives* est un rôle important des bénévoles en service au Centre de jeux. Pour ce faire, ils veillent à ce que les clients soient informés de leur présence, de l'organisation qu'ils représentent et de la différence que les fonds collectés au Centre de jeux font dans notre communauté.

les tableaux/classeurs d'information des bénévoles internes doivent être suivies par tous les bénévoles en service pendant leur séjour au centre de jeux afin de garantir que les normes de performance souhaitées sont atteintes.

Bénévoles et présence

Deux bénévoles de bonne foi âgés de plus de 19 ans sont requis pour chaque quart de travail. Les bénévoles sont automatiquement ajoutés aux listes de bonne foi après avoir terminé la partie en ligne de la formation. Les coordonnateurs des organismes de bienfaisance peuvent demander des mises à jour en envoyant un e-mail au responsable des organismes de bienfaisance et des bénévoles de la PCGA.

Pour que le nombre de bénévoles soit gérable et pour faciliter la formation et le service à la clientèle, le nombre de bénévoles que chaque organisme de bienfaisance/OBNL peut utiliser au cours d'une période de six mois ne doit pas dépasser vingt bénévoles. La plage de dates de cette période de six mois doit être établie en consultation avec l'organisme de bienfaisance/OBNL et le responsable des organismes de bienfaisance et

des bénévoles de la PCGA. Les mois par défaut pour la suppression des bénévoles sont avril et octobre. **Pour assurer un bon service à la clientèle, il convient d'éviter le roulement continu des bénévoles (par exemple lorsque chaque parent d'une association sportive effectue une mission par an). Il est recommandé de constituer un groupe central de bénévoles formés, expérimentés et dévoués.**

Pour être admissibles à un poste de bénévolat, tous les bénévoles (nouveaux ou anciens) doivent avoir suivi la formation en ligne. Les nouveaux bénévoles doivent également suivre un poste d'observation avec un bénévole expérimenté.

Les signataires autorisés des organismes de bienfaisance/OBNL doivent s'assurer que leurs bénévoles ne sont pas inscrits auprès de plus de deux organismes de bienfaisance/OBNL supplémentaires en Ontario. Les bénévoles individuels ne peuvent participer qu'à deux (2) périodes de bingo (quatre [4] heures) par jour.

tableaux/classeurs d'information internes destinés aux bénévoles. Le responsable des organismes de bienfaisance et des bénévoles de la PCGA est à votre disposition pour vous aider à assumer cette responsabilité.

Les signataires autorisés des organismes de bienfaisance/OBNL doivent sélectionner des personnes bénévoles qui sont amicales et axées sur le service, et qui seront une présence positive tout en représentant l'organisme de bienfaisance/OBNL dans le centre de jeux.

Bénévoles en service

Les bénévoles doivent arriver 10 minutes avant leur quart de travail, afin de : s'inscrire, s'enregistrer auprès du préposé au kiosque de loterie et être prêt à *être sur le terrain* à l'heure. Les bénévoles doivent rester dans le centre de jeu et en service pendant toute la durée de leur quart de travail et ne peuvent pas partir plus tôt, que les bénévoles de l'organisme de bienfaisance ou de l'OBNL qui suivent leur quart de travail arrivent plus tôt ou non. Le fait de ne pas rester jusqu'à la fin de son quart de travail constitue une infraction au permis délivré à l'organisme de bienfaisance ou à l'OBNL par la Ville de Kingston.

Si un client s'adresse à un bénévole en uniforme qui n'est pas encore en service ou qui a terminé son service, le bénévole doit l'aider. Les bénévoles qui arrivent tôt et qui ne souhaitent pas être en service doivent arriver avec des vêtements de rechange et enfiler leur uniforme lorsqu'ils sont prêts à prendre leur service.

Les bénévoles doivent s'inscrire pour chaque créneau horaire et ***ne peuvent pas imprimer ou s'inscrire pour un autre bénévole***. Il s'agit d'une étape cruciale du processus, car les feuilles de connexion sont comparées au calendrier des permis et aux listes de bonne foi lors de l'émission des parts mensuelles. Le fait de ne pas s'inscrire pourrait entraîner le fait que votre organisme de bienfaisance/OBNL ne reçoive pas la part à laquelle il a droit. Rappel : les bénévoles sont également tenus de s'enregistrer auprès du préposé au stand de loterie.

Si l'un de vos bénévoles a besoin d'une courte pause, le deuxième bénévole doit rester dans la zone de jeu et en service. Ces pauses doivent être brèves, hors de la vue des clients et avoir lieu pendant la séance de bingo (par exemple, lors de parties de cartes complètes) et non pendant les heures d'accueil.

Les bénévoles ne sont PAS autorisés à participer à des activités de jeu (bingo, loto ou billets à gratter, Tap 'n Play) ***pendant*** leur quart de travail assigné. Si leur quart de travail assigné est terminé et que la session de bingo est toujours en cours, les bénévoles ***ne peuvent*** participer aux activités de jeu dans la salle hors session (Tap 'n Play/POD) que s'ils ne sont pas en uniforme. Une fois la session de bingo en cours terminée, les bénévoles peuvent participer à toutes les activités de jeu à condition qu'ils ne soient pas en uniforme.

Tous les appareils électroniques doivent être éteints et ne doivent pas être utilisés dans le centre de jeux, y compris les téléphones portables, les jeux, les lecteurs MP3, etc.

Exigences en matière de code vestimentaire

Article de robe	Requis	Non autorisé
Pantalon	Pantalon ou jupe conservateur et foncé.	Jeans en denim, pantalons de survêtement, pantalons extensibles, shorts, capris.
Chemise	Chemise à col avec logo d'organisme de bienfaisance/OBNL (même couleur pour tous les bénévoles de préférence) ; ou Gilet avec logo d'association caritative/ONG et chemise à col en dessous (de préférence de la même couleur).	Débardeurs, t-shirts, chemises sans manches, écharpes, pulls, vestes ou tout ce qui couvre le t-shirt ou le logo de l'association caritative.
Étiquette nominative	Prénom du bénévole. Les badges nominatifs acceptables comprennent la broderie sur un t-shirt, une épingle, un cordon ou un autocollant. Les badges nominatifs portant le nom ou le logo d'un organisme de bienfaisance ou d'un OBNL NE SONT PLUS acceptés.	
Chapeau	Uniquement si cela est spécifiquement lié à l'identification de l'organisme de bienfaisance (par exemple, Shriner's Fez, Boy Scouts) ou lié à des raisons religieuses ou de santé (par exemple, traitements contre le cancer).	Tout autre chapeau, en particulier les casquettes de baseball, n'est pas autorisé car il nuit à l'apparence professionnelle.
Chaussure	Les chaussures doivent être de bon goût et adaptées au rôle du bénévole.	Tongs/chaussures de plage/crocs ou chaussures similaires.

Les nouveaux bénévoles disposent de 45 jours après avoir terminé la formation obligatoire pour porter le code vestimentaire avec le logo. Le nouveau bénévole doit porter une chemise à col blanc avec une étiquette nominative jusqu'à ce que le matériel avec le logo soit reçu.

Droits de la personne et LAPHO

Les bénévoles doivent lire les documents de formation **sur le service à la clientèle en vertu de la LAPHO et du Code des droits de la personne** fournis par la PCGA afin de comprendre leurs responsabilités en vertu de la LAPHO et du Code des droits de la personne avant de participer au centre de jeu. Des exemplaires sont disponibles sur le site Web de la PCGA et sur les *tableaux d'information/classeurs internes pour les bénévoles*.

Conformité des organismes de bienfaisance et des OBNL

Tous les organismes de bienfaisance/OBNL de l'Association et les bénévoles en service sont tenus d'agir en conformité avec les normes et les tâches décrites dans le présent document.

Les performances des bénévoles seront surveillées et les domaines dans lesquels des améliorations sont nécessaires seront portés à l'attention du signataire autorisé de l'organisme de bienfaisance/OBNL pour résolution avec les bénévoles.

Comme la PCGA comprend la nature du travail avec des bénévoles, nous nous engageons à travailler avec les organismes de bienfaisance/OBNL de l'Association pour garantir qu'ils disposent des informations et de la formation nécessaires pour garantir que leurs bénévoles sont efficaces et fonctionnent de manière satisfaisante dans le centre de jeux.

Les négligences administratives de la part des associations caritatives/OBNL peuvent entraîner la perte ou la retenue des parts. Il convient toutefois de noter qu'un manque flagrant de respect des normes administratives et de service et/ou un manque de volonté de s'assurer que les bénévoles respectent ces normes entraîneront l'application du processus *d'infractions* indiqué ci-dessous. Un bénévole de bingo formé responsable d'un deuxième incident, comme le port de vêtements inappropriés ou le non-respect de ses fonctions, peut être tenu de suivre une nouvelle formation avant d'être autorisé à représenter son organisme de bienfaisance/OBNL au centre de jeu.

Les bénévoles de bonne foi qui perturbent, abusent ou nuisent directement au succès du centre de jeux de bienfaisance peuvent être priés de quitter immédiatement les lieux. Dans les cas graves ou les situations où le bénévole continue de perturber les activités, l'Association peut retirer le bénévole de la liste des bénévoles de bonne foi approuvés par un organisme de bienfaisance ou un OBNL de façon indéfinie ou permanente.

Infractions

- Niveau 1 :** Au moment de la première infraction à ces lignes directrices, une communication écrite (courriel) sera envoyée au signataire autorisé de l'organisme de bienfaisance ou de l'OBNL et à son coordonnateur pour expliquer le problème de performance et déterminer comment le résoudre. Ce contact sera documenté comme une *infraction de niveau 1* et sera conservé dans le dossier de l'organisme de bienfaisance ou de l'OBNL pendant un an à compter de la date de l'infraction.
- Niveau 2 :** En cas de deuxième infraction dans les 12 mois suivant la première infraction, une lettre sera envoyée détaillant l'incident et informant l'organisme de bienfaisance ou l'OBNL qu'il s'agit désormais d'une *infraction de niveau 2*. Toutes les infractions demeurent dans le dossier de l'organisme de bienfaisance ou de l'OBNL pendant un an à compter de la date de l'infraction.
- Niveau 3 :** Si un troisième incident survient dans les 12 mois suivant la première et la deuxième infraction, une lettre sera de nouveau envoyée détaillant l'incident et informant l'organisme de bienfaisance ou l'OBNL qu'il a maintenant une *infraction de niveau 3*. Si un organisme de bienfaisance ou un OBNL subit des incidents entraînant trois infractions à son dossier, il est important qu'il obtienne de l'aide pour résoudre les problèmes, car la prochaine infraction entraînera des mesures plus graves.
- Niveau 4 :** Si un organisme de bienfaisance ou un OBNL contrevient à cette politique pour la quatrième fois dans les 12 mois suivant les trois premières infractions (une *infraction de niveau 4*), le conseil d'administration de la PCGA n'aura d'autre choix que de recommander à l'OCGA et à la ville de Kingston, nos partenaires de projet, que l'adhésion de l'organisme de bienfaisance ou de l'OBNL à l'Association et sa participation au Centre de jeux soient revues, modifiées ou résiliées, selon la gravité du manque de conformité continu.

Manque de publications sur les réseaux sociaux

Les organismes de bienfaisance et les OBNL doivent publier au moins une publication sur les réseaux sociaux chaque mois. Tout organisme de bienfaisance ou OBNL qui néglige de soumettre la preuve d'une publication sur les réseaux sociaux au cours d'un mois recevra une infraction et une perte d'un quart de part. Les publications sur les réseaux sociaux sont importantes pour atteindre de nouveaux clients et rappeler aux résidents de Kingston et de la région que de nombreux organismes de bienfaisance reçoivent des fonds grâce au jeu.

Non-conformité des bénévoles individuels

En raison de l'augmentation des incidents de non-conformité des bénévoles (négligence dans leurs devoirs) concernant le code vestimentaire, l'occupation de la zone de jeu, le fait de ne pas effectuer les tâches de nettoyage, le fait de rester dans le hall pendant la majeure partie de leur quart de travail et l'utilisation du téléphone portable dans la zone des joueurs, les sanctions suivantes seront appliquées. De plus, les bénévoles qui ont besoin d'une nouvelle formation ne pourront pas faire du bénévolat pour des organismes de bienfaisance jusqu'à ce que la formation soit terminée.

Premier avertissement d'incident à un organisme de bienfaisance ou à un organisme sans but lucratif, infraction

Incidents ultérieurs

- même organisme de bienfaisance/OBNL, même infraction pour les bénévoles , déduction d'un quart de part et recyclage des bénévoles
- même organisme de bienfaisance/OBNL, infraction commise par différents bénévoles , déduction d'un quart de part et recyclage des bénévoles impliqués dans le premier incident et les incidents suivants
- organisme de bienfaisance/OBNL différent, infraction du/des même(s) bénévole(s), déduction d'un quart de part et recyclage du/des bénévole(s)

Arrivées tardives/Départs anticipés jusqu'à ½ heure : infraction, déduction d'un quart de part par bénévole

jusqu'à 1 heure : infraction, déduction d'une demi-part par bénévole

L'organisme de bienfaisance ou l'OBNL est tenu d'informer tous ses bénévoles du *premier incident* afin de garantir qu'un incident ultérieur ne se produise pas.

Si, dans les six mois suivant la reconversion, un autre incident de non-conformité survient impliquant le même bénévole, ce dernier sera suspendu de ses activités de bénévolat pour tout organisme de bienfaisance ou OBNL, pendant une période de six mois à compter de la date du dernier incident.

Veillez noter : dès qu'une infraction date d'un an, elle est supprimée des registres, par exemple une infraction est supprimée du nombre total d'infractions.