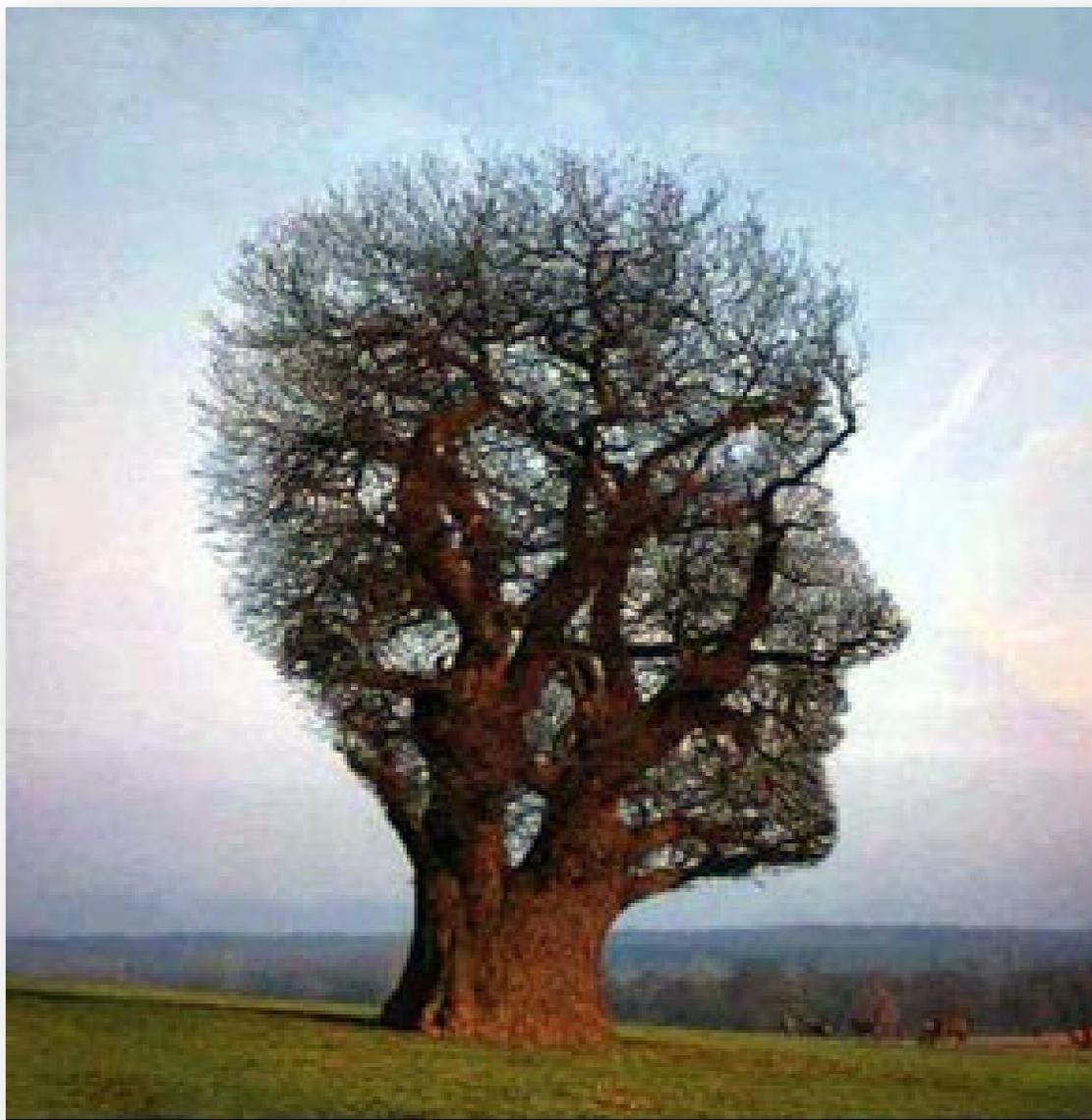


# POLITIQUES ET ENGAGEMENT BÉNÉVOLE CHEZ VUES & VOIX



*« Tel un arbre au riche feuillage, la société québécoise s'appuie sur des racines saines, solides et diversifiées. Son mieux-être repose sur l'action bénévole dont la force tranquille se mesure à son enracinement dans toutes les communautés. Par leur travail individuel, souvent discret, des milliers de personnes contribuent, chacune à leur façon, à l'épanouissement et au rayonnement de toute la collectivité. Ces personnes de tous âges et de diverses communautés culturelles sont nos ressources premières. Unies par le même désir d'une société meilleure, elles sont les racines qui nourrissent notre pouvoir d'action. »*

Extrait de la campagne promotionnelle 2007 du FCABQ

## Table des matières

Bénévoles et bénévolat chez Vues & Voix .....	4
Objectifs des politiques et engagement.....	5
Définitions.....	5
Le <i>bénévolat</i> selon Vues & Voix .....	7
Responsabilités.....	8
Description des tâches bénévoles.....	10
À propos des tâches.....	11
Lecteur, lectrice.....	12
Moniteur, monitrice .....	13
Vérificateur, vérificatrice .....	14
Annotateur, annotatrice.....	15
Collaborateur(trice) / chroniqueur(euse) radio .....	16
Politiques et fonctionnement.....	17
À propos des politiques et du fonctionnement.....	18
Code d'éthique et de déontologie.....	20
Principes éthiques et déontologiques fondamentaux .....	20
Respect .....	20
Diversité.....	20
Respect de l'organisme .....	21
Responsabilité des dirigeants.....	21
Renseignements personnels.....	21
Propriété intellectuelle.....	21
Santé et sécurité.....	22
Communication verbale et écrite.....	22
Alcool et drogues.....	22
Mesures administratives et disciplinaires .....	22
Charte de Vues et Voix .....	23

# **Bénévoles et bénévolat chez Vues & Voix**

## Objectifs des politiques et engagement

---

- ✿ Assurer un fonctionnement clair et harmonieux entre les bénévoles et le personnel de Vues & Voix.
- ✿ Mobiliser et former les bénévoles en vue de réaliser la mission de Vues & Voix.

## Définitions

---

### Bénévolat

Le bénévolat est une activité associée au développement de la personne et de la collectivité. Le bénévolat est un moyen par excellence d'exercer sa créativité, de se découvrir et d'entrer en relation avec autrui, de développer de nouveaux centres d'intérêts, d'explorer ses capacités et de s'engager envers la communauté. Le bénévolat s'exerce individuellement, en groupe, en couple ou en famille.

Le bénévolat est un engagement non rémunéré qui répond à des besoins d'utilité publique. Le bénévolat effectué chez Vues & Voix contribue à la résolution de problèmes sociaux et est fait en faveur des personnes ayant une limitation visuelle, motrice ou d'apprentissage. Le bénévolat ne remplace pas un travail rémunéré. Les bénévoles assument, en général, des tâches en complémentarité de celles de nos employés.

Aujourd'hui, nous sommes conscients que les bénévoles souhaitent être, le plus souvent, engagés pour des tâches limitées dans le temps; que cet engagement doit leur être profitable personnellement et qu'ils sont attentifs et sensibles à ce que leur propose l'organisme qui les engage. Grâce à nos normes clairement définies, nous sommes en mesure de répondre à ces aspirations.

Au sein de Vues et Voix, il existe plusieurs facettes au bénévolat. Au département de la production sonore, communément appelé le studio, nous y retrouvons des bénévoles lecteurs, moniteurs, vérificateurs et annotateurs. Du côté de la radio de Vues et Voix, le Canal M, nous pouvons y entendre des chroniqueurs, lecteurs de nouvelles ou de magazines.

Du bénévolat occasionnel ou ponctuel est disponible également tel l'administration, les campagnes de levées de fond, le volet communication, l'évènementiel ou encore la participation à divers comités.

## Devenir bénévole chez Vues & Voix

Un candidat manifestant le désir d'être bénévole chez Vues et Voix, doit communiquer avec la direction des ressources bénévoles et du personnel. Voici le processus de recrutement :

- ✿ Envoi du curriculum vitae et de la lettre de motivation à [benevolat@vuesetvoix.com](mailto:benevolat@vuesetvoix.com)
- ✿ Entrevue à la direction des ressources bénévoles et du personnel (pour les candidats lecteurs, une audition au préalable est obligatoire)
- ✿ Ouverture de dossier du bénévole (formulaires à compléter, prise de photo, prise de références le cas échéant, remise du document « Politiques et engagement bénévole chez Vues et Voix » avec accusé de réception et de lecture, etc.)
- ✿ Un suivi sur le rendement du bénévole ainsi que sur sa satisfaction sera effectué par la direction des ressources bénévoles et du personnel

## Le bénévolat selon Vues & Voix

---

### L'apport mutuel, employés et bénévoles, envers la mission de Vues & Voix

Nous offrons à nos bénévoles la possibilité de satisfaire leurs besoins, leurs compétences et leurs motivations, tout en proposant des engagements porteurs de sens et en privilégiant un idéal de don et de gratuité. Vues & Voix garantit un accompagnement adéquat durant l'engagement. Elle reconnaît et apprécie à sa juste valeur le travail non rémunéré de ses bénévoles.

Nous acceptons tous les bénévoles, indépendamment de leur sexe, de leur religion ou de leur origine culturelle.

Le sentiment d'appartenance d'un bénévole à Vues & Voix est primordial. C'est pourquoi il est important pour nous d'inclure dans notre calendrier annuel des activités de reconnaissance et de socialisation pour tous nos bénévoles.

Nous nous engageons à reconnaître publiquement et personnellement le travail fourni par nos bénévoles.

# Responsabilités

---

## Vues & Voix s'engage à:

- ✿ Offrir aux bénévoles des tâches adéquates selon leur expérience de vie et leur formation, tout en étant ouverte à offrir à chacun des défis réalisables.
- ✿ Fournir à ses bénévoles une description précise de leurs tâches, de leurs responsabilités et de leurs fonctions.
- ✿ Mentionner clairement à ses bénévoles leur horaire de travail et de qui ils relèvent.
- ✿ Offrir régulièrement à ses bénévoles de la formation et du ressourcement selon leurs besoins ou ceux de Vues & Voix, permettant ainsi aux bénévoles de mettre à jour leurs connaissances.
- ✿ Soutenir et à encadrer ses bénévoles.
- ✿ Donner de la rétroaction sur leur travail.
- ✿ Faire preuve de respect et à être à l'écoute de ses bénévoles.
- ✿ Fournir à ses bénévoles un espace de travail digne et adéquat pour la tâche à accomplir.
- ✿ Développer le sentiment d'appartenance en offrant aux bénévoles la possibilité de réaliser des actions significatives en équipe.
- ✿ Fournir aux bénévoles, sur demande, une attestation écrite comprenant la description des tâches effectuées, la durée de l'engagement, les défis relevés et les aptitudes développées.

## Le bénévole s'engage à :

- ✿ Être ouvert et honnête concernant sa motivation et ses buts, en s'assurant que son choix d'activité de bénévolat est vraiment ce qui lui convient.
- ✿ Être polyvalent, en vertu des besoins spécifiques de Vues & Voix, en respectant les affectations données par les employés. Nos bénévoles sont conviés à participer à toutes les étapes de la réalisation d'un livre sonore.
- ✿ Bien comprendre le travail avant de l'accepter.
- ✿ Remplir ses fonctions efficacement et honnêtement.
- ✿ Participer aux formations nécessaires à la réalisation de ses tâches.
- ✿ Respecter la confidentialité.
- ✿ Énoncer ses satisfactions et ses insatisfactions, au regard de sa tâche, à son responsable et de lui suggérer des améliorations ou des changements.
- ✿ Agir en conformité avec la mission, les orientations et les valeurs de Vues & Voix.
- ✿ Être respectueux envers ses collègues bénévoles ainsi qu'envers les employés et l'organisme Vues & Voix.
- ✿ Aviser un responsable, aussitôt que possible, s'il ne peut assister à sa séance d'enregistrement ou de vérification.
- ✿ Offrir une prestation de bénévolat d'au moins 2,5 heures par semaine. De plus, pour chacun de ces postes, un engagement moral d'une durée d'au moins 6 mois est demandé.
- ✿ Lors de votre bénévolat, l'équipe de Vues et Voix est disponible en tout temps, afin de répondre à vos questions.

# **Description des tâches bénévoles**

## À propos des tâches...

---

### Intégration et formation

Tous nos candidats bénévoles désirant œuvrer au département de la production sonore doivent d'abord assister à une séance d'information. Par la suite, les bénévoles qui souhaitent intégrer Vues & Voix doivent participer à une formation.

La formation des moniteurs et des vérificateurs s'échelonne sur 2 séances (pratique et théorique). On y apprend la méthodologie de l'enregistrement, ainsi que les normes de lecture. Par la suite, ils sont intégrés à l'équipe de bénévoles réguliers. Ces derniers deviennent disponibles, selon les besoins du studio, pour la lecture et l'enregistrement, ainsi qu'à l'annotation des livres audio adaptés.

Il n'y a pas de formation spécifique pour les annotateurs. Lorsqu'un bénévole est affecté à cette tâche, un technicien lui explique les particularités du travail.



### **Objectif du poste**

Effectuer la lecture de livres audio adaptés.

### **Activités et responsabilités**

Prêter sa voix pour l'enregistrement des livres audio adaptés : lire à haute voix et à première vue, sous la supervision d'un moniteur.

S'assurer de respecter les normes de lecture et d'enregistrement de Vues & Voix.

S'engager à respecter les politiques et les engagements de Vues & Voix.

### **Compétences et qualifications**

Bonne articulation, respiration, pose et intonation.

Respect des accents toniques et phrasiques.

Excellente lecture à première vue.

Fidélité au texte et respect du genre.

Lecture naturelle et vivante.

Ponctualité et respect de l'autre.

Bonnes connaissances générales.

### **Condition d'admission**

Être choisi comme lecteur/lectrice par le comité de voix après avoir réussi une audition de lecture.



### **Objectif du poste**

Effectuer le travail technique d'enregistrement de livres audio adaptés.

### **Activités et responsabilités**

Procéder à l'enregistrement des livres audio adaptés.

Être le chef d'orchestre et le garant de la qualité d'un livre sonore adapté.

S'assurer de respecter les normes de lecture et d'enregistrement de Vues & Voix.

S'engager à respecter les politiques et les engagements de Vues & Voix.

### **Compétences et qualifications**

Patience, écoute, minutie, concentration et attention tout au long de la lecture.

Courtoisie et gentillesse.

Ponctualité.

Bonnes connaissances générales.

Travail simple sur un poste informatique.

# Vérificateur, vérificatrice

---



## **Objectif du poste**

Effectuer le travail technique de vérification de livres audio adaptés.

## **Activités et responsabilités**

Vérifier la qualité de l'enregistrement des livres audio adaptés.

S'assurer du respect des normes de lecture et d'enregistrement.

S'engager à respecter les politiques et les engagements de Vues & Voix.

## **Compétences et qualifications**

Patience, écoute, minutie, concentration et attention tout au long de la correction.

Autonomie.

Polyvalence (accepte de faire d'autres tâches à l'occasion).

Avoir une bonne connaissance en informatique.

Aimer travailler seul et sans grande supervision.

Ponctualité et régularité d'horaire.

## Annotateur, annotatrice

---



### **Objectif du poste**

Annoter les documents qui seront lus.

### **Engagement demandé**

Cette activité peut être choisie par un bénévole comme tâche régulière, soit une plage de 2,5 heures par semaine. Cependant, **tous les bénévoles** du studio peuvent être affectés à cette tâche, de façon périodique, en fonction des besoins.

### **Activités et responsabilités**

Indiquer, dans le livre, les points de repères qui vont permettre à l'utilisateur de se retrouver facilement.

Identifier les particularités ou les difficultés du livre.

Appliquer les normes qui vont faciliter la lecture et la compréhension.

### **Compétences et qualifications :**

Patience, minutie, concentration et attention.

Autonomie.

Bonne connaissance des normes de lecture.

Aimer travailler seul avec supervision d'un technicien si nécessaire.

Ponctualité et régularité d'horaire.



### **Objectif du poste**

Faire la lecture de nouvelles, de magazines être chroniqueur d'un sujet spécifique.

### **Engagement demandé**

Cette activité peut être choisie par un bénévole comme tâche régulière à raison d'au moins 2,5 heures par semaine.

### **Activités et responsabilités**

Faire une recherche exhaustive afin de bien livrer l'information en ondes  
Présenter de façon conforme aux normes radiophoniques d'usage

### **Compétences et qualifications :**

Aisance à travailler derrière un micro  
Connaissance de l'actualité en général  
Autonomie

Aimer travailler seul avec supervision d'un technicien si nécessaire.  
Ponctualité et régularité d'horaire.

# Politiques et fonctionnement

## À propos des politiques et du fonctionnement...

---

Avant tout, sachez qu'il revient au personnel de décider des procédures et de votre affectation, que ce soit à la préparation de livre, à la technique ou à la lecture. Le choix du livre et de votre coéquipier relève également du personnel.

### Séances d'enregistrement (production sonore)

- Les séances d'enregistrement durent 2,5 heures.
- Une pause de 15 minutes est prévue à chaque séance.

Nous vous demandons de vous rendre vers les cabines d'enregistrement au moins 5 minutes avant le début des enregistrements. Toutefois, informez-vous si un message d'ordre général était prévu avant le début de la séance.

### Enregistrement (radio)

Nous vous demandons de vous rendre au studio de la radio au moins 15 minutes avant le début des émissions pour lesquelles vous êtes bénévole. Cela permettra à l'équipe de la régie de bien ajuster le son avant l'entrée en ondes.

### Polyvalence et souplesse

Les rôles ne sont pas fixes, mais tous sont importants. Puisqu'il existe certaines contraintes dans la gestion quotidienne des activités (priorités, absences ou retards qui entraînent un remaniement des équipes), vous serez tantôt appelé à lire (si vous êtes sélectionnés par le comité de voix) tantôt affecté à travailler à la technique ou à l'annotation de livres.

### Assiduité et ponctualité

Par respect pour votre coéquipier et pour faciliter l'organisation du travail, si vous prévoyez un retard ou une absence, il est important d'en aviser le studio 24 heures à l'avance, ou si ce n'est pas possible, dans les meilleurs délais (voir les coordonnées en page 2).

### Relations entre les bénévoles

La courtoisie, la tolérance et la patience sont de rigueur à l'endroit de vos coéquipiers. S'il survient un problème avec un coéquipier ou avec tout autre bénévole, veuillez en informer la direction du département ou la direction des ressources bénévoles et du personnel.

## Intégration des nouveaux bénévoles

Puisque nous accueillons régulièrement de nouveaux bénévoles au sein de l'organisation, nous comptons sur la collaboration des anciens bénévoles afin de bien accueillir et faciliter l'intégration des nouveaux. À Vues & Voix, nous travaillons en équipe et tous les maillons de la chaîne sont importants. Une bonne collaboration est un gage de succès pour tous.

## Formation continue

Selon les besoins, des séances de mise à jour sur les normes de lecture et d'enregistrement seront données, soit individuellement, soit en groupe. N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins.

## Équipement et matériel

Il est entendu que les ordinateurs de Vues & Voix doivent servir uniquement aux fins d'enregistrement de livres audio.

De plus, pour éviter tout dommage ou bris d'équipement, nous vous demandons de porter une attention particulière lorsque vous déposez des boissons ou de la nourriture sur votre table de travail.

## Propreté des lieux

Il est demandé à tous les bénévoles de ramasser ses déchets, comme des feuilles brouillons utilisées, des bouteilles, des verres d'eau ou des papiers-mouchoirs. Des poubelles sont à votre disposition à plusieurs endroits dans l'aire du studio et de la radio. De la vaisselle et des tasses sont mises à votre disposition. Veuillez les nettoyer et les ranger après usage.

## Code d'éthique et de déontologie

---

Ce code a pour objectif de guider le comportement et les décisions de tous les bénévoles au sein de Vues et Voix. Il a aussi pour but d'encourager ceux-ci à maintenir une attitude conforme à l'éthique et ce, en tout temps.

Il est important, pour toutes les personnes concernées par le présent document, de consulter ce code régulièrement afin qu'il y ait prise en charge de la responsabilité qui incombe à chacun et également de prendre les décisions et les mesures adéquates.

## Principes éthiques et déontologiques fondamentaux

---

### Respect

Les individus ont besoin d'être respectés, tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. Ce besoin peut être comblé si chacun des bénévoles de Vues & Voix adopte un comportement empreint de dignité et de considération envers ses collègues. Pour cette raison, un respect mutuel entre Vues & Voix et ses bénévoles est établi.

Également, Vues & Voix souhaite que le respect envers toute personne de son réseau de travail soit une constante préoccupation de la part des bénévoles.

Ainsi, le respect s'exprime, notamment, de la façon suivante :

- Écouter et donner toute son attention à son interlocuteur;
- Demeurer courtois en toutes circonstances et éviter toute forme de violence;
- Respecter ses engagements, sinon aviser la ou les personnes concernées;
- Être tolérant envers les autres et accepter les différences

### Diversité

Vues & Voix étant ouverte sur tout ce qui a trait à la diversité, estime et croit fortement qu'elle représente une valeur ajoutée pour l'organisme; qu'elle permet un regard nouveau et une sensibilisation à l'égard des différences quelles qu'elles soient. C'est la raison pour laquelle Vues & Voix met tout en œuvre pour s'assurer de l'égalité des chances en axant sa vision globale et ses stratégies de recrutement (bénévoles, salariés et autres) sur l'inclusion, sans discrimination en regard à l'origine ethnique, à la couleur de peau, à la religion, au sexe, au handicap ou à l'orientation sexuelle.

## Respect de l'organisme

Toute personne doit s'abstenir d'agir ou d'émettre des propos de nature à porter atteinte à la qualité des services de Vues & Voix, à sa crédibilité, à sa réputation ou à son image, que ce soit auprès de ses partenaires, des médias ou du public en général. Tout bénévole de l'organisme doit se garder d'adopter un comportement inconciliable avec les exigences de sa fonction au sein de Vues & Voix.

Toute personne doit s'abstenir d'utiliser ou de permettre l'utilisation, à des fins autres que celles auxquelles ils sont destinés, des ressources, biens ou services de l'organisme ou d'utiliser l'autorité de sa fonction pour son intérêt personnel ou celui d'un tiers.

Un bénévole qui se présente pour un mandat en politique, par exemple, devra se démettre de ses fonctions pendant la période dudit mandat; un bénévole militant pour des causes ayant des enjeux politiques et médiatiques se verra convoqué par la haute direction afin que les dispositions nécessaires soient prises, le cas échéant.

## Responsabilité des dirigeants

La haute direction ainsi que les gestionnaires de Vues & Voix doivent jouer un rôle prépondérant afin de maintenir l'intégrité et le respect du présent code d'éthique et de déontologie au sein de l'organisme. Entre autres, donner l'exemple en respectant ce code, favoriser un milieu de travail basé sur l'ouverture, prendre rapidement les mesures administratives qui s'imposent, conserver la confidentialité des renseignements échangés.

## Renseignements personnels

L'organisme protège tous les renseignements qui concernent les bénévoles. Les renseignements recueillis, conservés, utilisés ou divulgués aux fins de la gestion des ressources humaines de l'organisme sont confidentiels et conservés à la direction des ressources bénévoles et du personnel.

## Propriété intellectuelle

Toute propriété intellectuelle — par exemple, les marques de commerce, les droits d'auteur et les brevets — de même que tout travail créé par un bénévole dans le cadre de son mandat chez **Vues & Voix** sera la propriété de **Vues & Voix** et le bénévole est réputé avoir renoncé à tous les droits en faveur de **Vues & Voix**. Aux fins de cette politique, le mot « travail » désigne un travail écrit, une création ou un travail utilisant les médias. Tous les documents de référence utilisés dans les présentations ou la documentation écrite doivent être cités.

## Santé et sécurité

Vues & Voix est soucieuse de la santé et de la sécurité de ses bénévoles. Elle fait donc tout en son pouvoir afin d'offrir des outils de travail, du mobilier et un environnement de travail sains et adéquats, respectant un espace sécuritaire pour mobilité quotidienne et ainsi, exempts de risques de blessures.

Les bénévoles doivent informer la haute direction de toute situation pouvant être perçue ou pouvant se révéler comme un risque potentiel, même mineur. L'incident sera alors rapporté à la direction des ressources bénévoles et du personnel afin qu'il y ait action immédiate. Un bénévole qui ne déclare pas immédiatement un incident survenu sur le lieu de travail, ne peut tenir responsable Vues & Voix des conséquences inhérentes à cet incident.

## Communication verbale et écrite

Les communications doivent représenter, en tout temps, les valeurs et la mission véhiculés par l'organisme. Vues & Voix tient donc en haute priorité le respect des règles de courtoisie d'usage et de langage entre les bénévoles de son personnel ainsi qu'envers sa clientèle externe, ses fournisseurs et tout autre contact établi avec autrui au nom et par le biais de l'organisme.

C'est à ce titre que Vues & Voix s'engage à ne tolérer aucune communication verbale ou écrite à caractère irrespectueux ou offensant. Tout comportement de la sorte devra être souligné au gestionnaire et/ou à la direction des ressources bénévoles et du personnel afin de remédier prestement à la situation.

## Alcool et drogues

Pénétrer ou se trouver sur les lieux occupés par l'organisme en état d'ébriété ou sous l'effet de drogues illicites exigera un renvoi. Il en va de même pour la vente ou la possession de drogues illicites sur les lieux occupés par l'organisme.

## Mesures administratives et disciplinaires

En cas de non-respect de l'une ou l'autre des règles établies au présent code, des mesures administratives peuvent être prises dans le but de sauvegarder l'intégrité de la structure.

La direction des ressources bénévoles et du personnel, le supérieur immédiat ou encore la haute direction, si cela le nécessitait, pourraient, dans ce cadre, prendre l'une des trois (3) mesures qui suivent, compte tenu de la gravité et/ou de la fréquence de l'acte reproché, notamment mais de manière non limitative: l'avertissement verbal, l'avertissement écrit ou le renvoi.

Adopté par le conseil d'administration le 20 juin 2016

# Charte de Vues et Voix

---

## ***Mission***

**VUES & VOIX** est un institut culturel, éditeur et diffuseur d'œuvres littéraires sonores et d'autres produits culturels.

En support à sa Mission, **VUES & VOIX** exploite également une antenne radiophonique spécialisée.

Sa clientèle, issue de la Francophonie du Québec et d'ailleurs, est composée en priorité des personnes qui ne peuvent accéder à la lecture à cause de limitations visuelles, physiques et perceptuelles ou pour des raisons liées à un contexte social défavorisé.

**VUES & VOIX**, organisme à but non lucratif, contribue à l'accès aux droits culturels et éducatifs afin de favoriser l'inclusion sociale et l'égalité des chances.

## ***Vision***

**VUES & VOIX**, en tant qu'institut culturel, aspire à devenir et à demeurer le chef de file de la Francophonie dans ses secteurs d'activités et ses différents segments de marchés.

## ***But***

**VUES & VOIX** a pour but de contribuer d'une manière significative à l'épanouissement intellectuel et à l'inclusion sociale de sa clientèle.

## ***Objectifs***

**VUES & VOIX** vise, en faveur de sa clientèle :

- À promouvoir l'égalité des chances ;
- À lui donner un accès équitable, interactif et multi-médiatique aux droits culturels reconnus par les Nations Unies (ONU) et spécifiés dans les *Objectifs du Millénaire pour le développement* (OMD).

## ***Capital humain***

Dans le but d'assurer sa pérennité, d'accomplir sa mission et de réaliser sa vision, **VUES & VOIX** capitalise sur la loyauté et le dynamisme ainsi que sur le dévouement, la détermination et la synergie d'une équipe de bénévoles engagés et d'un noyau de talents rémunérés.

## *Philosophie de gestion*

Dans la poursuite de ses but et objectifs, **VUES & VOIX** se veut une organisation humaniste, innovante et visionnaire, admirée autant pour son excellence opérationnelle et sa créativité que pour son engagement envers l'équité sociétale.

## *Valeurs et principes*

- Humanisme et respect de la dignité humaine ;
- Valorisation du bénévolat comme instrument de progrès humain ;
- Inclusion, participation, solidarité sociale et partenariale ;
- Équité, justice sociale et égalité des chances ;
- Adhésion aux plus hauts standards éthiques, déontologiques et professionnels ;
- Transparence, intégrité et imputabilité ;
- Excellence opérationnelle.

## *Credo*

À **VUES & VOIX**, nous croyons qu'un accès équitable au patrimoine culturel et documentaire francophone est la clé de l'épanouissement intellectuel et de l'inclusion sociale de notre clientèle.

Nous croyons également que la légitimité et la pérennité de **VUES & VOIX** passent par **la satisfaction et le dépassement des attentes de sa clientèle**, et que le développement d'une culture d'excellence à tous les niveaux de l'Organisation constitue le fil conducteur permettant d'y parvenir.

Nous croyons enfin que le bénévolat demeure l'un des piliers fondateurs du progrès social et économique, et que la justice et l'équité forment les traits d'union naturels entre la richesse sociale et le développement humain.

## *Engagements*

**VUES & VOIX** repose sur trois engagements, lesquels forment la Charte d'engagements de **VUES & VOIX** envers sa clientèle et ses divers partenaires sociaux. Une telle charte est fondatrice des décisions stratégiques et opérationnelles de l'Organisation. Nous nous engageons à arrimer en tout temps nos décisions, actions et arbitrages à nos valeurs et principes, fondements de la réalisation de notre mission et de notre vision.

- **Engagements envers notre clientèle**

Nous nous engageons à ériger la satisfaction et le dépassement des besoins et des attentes envers notre clientèle dans chacun de nos gestes ainsi que dans nos plans d'action et d'allocation des ressources. Nous nous engageons également à anticiper de tels besoins et attentes en vue d'en faire les fondements de nos plans de développement à long terme.

- **Engagements envers nos partenaires internes**

Pour notre équipe de partenaires internes, aussi bien bénévoles que rémunérés, nous nous engageons à demeurer une communauté proactive et dynamique, conviviale et solidaire, ouverte et hospitalière, recherchée pour l'excellence de sa culture et celle de sa vision.

Nous nous engageons également à demeurer un espace de bénévolat ouvert à la diversité, en plus d'être un lieu de développement personnel et professionnel privilégié, autant par des jeunes talents que par des aînés dynamiques et généreux.

- **Engagements envers nos partenaires externes**

Nous nous engageons à demeurer une organisation connectée à d'autres organisations et organismes en raison de leur support ou de la proximité de leurs vocations, buts et objectifs. Nous nous engageons également à demeurer une organisation éthique et citoyenne, promotrice de l'égalité des chances et d'un accès démocratique et équitable aux droits sociaux et culturels de notre clientèle.

Adoptée par le Conseil d'Administration, le 20 Juin 2011.