



Vêtements • Accessoires • Articles de maison • Jouets & plus

## **Mode de fonctionnement**

**Service d'entraide St-Jean-Chrysostome**

**2022**

**Responsable : Roysbel Hernandez**

Mise-à-jour par le comité d'amélioration continue : janvier 2022

## Bienvenue à la boutique La Trouvaille

Bienvenue dans la grande famille des bénévoles du Service d'entraide. Jamais celui-ci ne pourrait remplir sa mission sans la contribution de toutes les personnes qui s'y impliquent généreusement.

Bienvenue également à la boutique La Trouvaille. Les tâches que vous accomplirez représentent beaucoup pour le Service d'entraide. La vente des vêtements et articles recyclés permet de financer les activités et services offerts à la population de St-Jean-Chrysostome (aide alimentaire, aide scolaire, cuisine collective, etc.).

Par votre engagement, vous participez au mieux-être des membres de votre communauté et ainsi, vous contribuez à bâtir un monde meilleur.

Le travail d'équipe et le respect de chacun des bénévoles sont essentiels au bon fonctionnement de la boutique. Ici, chaque bénévole est unique et reconnu pour ces forces. C'est l'ensemble des forces de chacun qui fait notre succès.

Le Service d'entraide peut accueillir des personnes vivant différentes problématiques, handicaps ou différences physiques, et nous nous attendons à ce que les bénévoles démontrent du respect, de la solidarité et de l'ouverture.

**Bon bénévolat !**



## Table des matières

<b>La mission et les valeurs</b>	<b>4</b>
<b>Le code d'éthique</b>	<b>5</b>
<b>Les heures d'ouverture</b>	<b>6</b>
<b>Glossaire</b>	<b>7</b>
<b>Journée type</b>	<b>8</b>
<b>Le tri</b>	<b>10</b>
• Vêtements et articles retenus	
• Vêtements et articles non retenus	
• 2 <sup>ème</sup> vie	
• Boîtes de bananes	
• Blitz	
• Étiquetage	
• Outils de travail	
• Recyclage	
<b>Achat et essayage</b>	<b>14</b>
<b>Autres points importants</b>	<b>15</b>
<b>Vente à 50% ou à 1\$ en période de surplus</b>	<b>16</b>
<b>La caisse</b>	<b>17</b>
<b>Description des responsabilités attitrées aux bénévoles</b>	<b>19</b>
<b>Feuille des responsabilités à combler</b>	<b>24</b>
<b>Aide-mémoire</b>	<b>26</b>
<b>Comité d'amélioration continue</b>	<b>28</b>

## La mission du Service d'entraide

- Accueillir la population dans le besoin, faciliter le maintien des personnes dans leur milieu de vie et leur offrir un soutien matériel, alimentaire et un appui social.
- Favoriser la participation de tous au mieux-être de la communauté, dans un esprit d'entraide.
- Encourager et reconnaître l'action bénévole auprès de la communauté du secteur de St-Jean-Chrysostome et offrir un environnement de travail bien adapté.
- Être un organisme soucieux et respectueux de l'environnement.

## Les valeurs du Service d'entraide

### **Respect :**

Traiter avec considération la clientèle et toute personne œuvrant au Service d'entraide. Respecter ses engagements et les règles en place.

### **Engagement bénévole:**

Donner de son temps gratuitement. Être bénévole de cœur.

### **Partage :**

Mettre à contribution ses connaissances, ses qualités, ses intérêts et ses expériences personnelles.

### **Ouverture :**

Accepter les autres tels qu'ils sont en étant ouverts aux changements et aux différences.

### **Solidarité :**

Porter collectivement la mission et les valeurs du Service d'entraide.

### **Entraide :**

Esprit de communauté et esprit d'équipe qui mobilisent les actions, les comportements.

## Le code d'éthique des bénévoles

- Je respecte mes engagements.
- Je n'attends pas de compensation matérielle ou monétaire pour mon travail.
- Je respecte la confidentialité et la discrétion en tout temps.
- J'agis sans préjugés.
- Je ne fais aucune incitation d'ordre social, religieux, politique ou financier.
- Je respecte les codes de conduite et les normes de fonctionnement établis.
- Je me préoccupe de ma sécurité et de celle des autres en tout temps.
- Je ne m'approprie pas les biens du Service d'entraide, même s'ils ont été donnés.
- J'évite tout conflit d'intérêts.
- J'agis toujours pour l'intérêt du Service d'entraide.

## Les heures d'ouverture

### **Les heures d'ouverture du bureau du Service d'entraide :**

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30

### **Les jours et heures d'ouverture de la boutique pour la population :**

Lundi :	<b>Fermé</b>		
Mardi :	9h à 12h	13h30 à 16h	18h30 à 20h
Mercredi :	9h à 12h	13h30 à 16h	
Jeudi :	9h à 12h	13h30 à 16h	
Vendredi :	9h à 12h	<b>Fermé</b>	
Samedi :	9h30 à 12h		

Du 1<sup>er</sup> avril au 31 août : ouvert seulement le dernier samedi du mois

### **Les jours et heures d'ouverture de la boutique pour les bénévoles :**

Lundi :	9h à 12h	13h à 16h	
Mardi :	8h30 à 12h	13h à 16h	18h à 20h
Mercredi :	8h30 à 12h	13h à 16h	
Jeudi :	8h30 à 12h	13h à 16h	
Vendredi :	8h30 à 12h	13h à 16h	
Samedi :	9h à 12h		

Du 1<sup>er</sup> avril au 31 août : ouvert seulement le dernier samedi du mois

**En cas d'absence, avisez le bureau (418-839-0749 poste 201) ou la responsable (Roysbel Hernandez, cellulaire 581-748-8066) ou envoyez un courriel ([boutique@entraidestjean.org](mailto:boutique@entraidestjean.org)).**

## Glossaire de La Trouvaille

- **Atelier (bunker) pour électronique, jouets, hors-saison, livres, CD, DVD** : Espace utilisé pour faire le test des appareils électroniques (cafetières, lampes, ventilateurs, etc.), ainsi que le tri de livres et de jouets. C'est également le lieu d'entreposage des boîtes de bananes hors-saison.
- **Ascenseur (monte-charge)** : Espace utilisé pour descendre les dons ou pour monter les sacs de poubelle ou la 2<sup>ème</sup> vie.
- **Blitz** : C'est une activité d'équipe qui consiste à faire du tri rapide et rigoureux en période d'abondance de dons.
- **Boîtes de bananes** : Ce sont des boîtes utilisées et identifiées pour garder des vêtements et des souliers hors-saison. Elles sont aussi utilisées pour entreposer les accessoires des différentes fêtes (ex. Halloween, Noël, etc.).
- **Deuxième vie (2<sup>ème</sup> vie)** : Ce sont des vêtements, des souliers, des accessoires ou des objets (vaisselle et bibelots) qui ne respectent pas les critères de vente pour notre boutique. Ils seront recyclés par un autre organisme partenaire.
- **Entrepôt** : Espace dédié pour l'entreposage des vêtements hors-saison.
- **Guenille** : Vêtements, literie en flanelle, ratine ou coton (au moins 80%) qui sont taillés pour en faire des guenilles vendues à la boutique.
- **Salles de remisage sous les escaliers (salles des nains)** :
  - Salle 1 : Entreposage de surplus, matériel pour la Guignolée, matériel orthopédique, etc.
  - Salle 2 : Quincaillerie pour la boutique (ex. tablettes, peinture, etc.)
- **Tricot** : Ce sont des pantoufles, des mitaines et des bas tricotés par des bénévoles.

## Journée type à la boutique

Accueil des bénévoles à compter de 8h30 en avant-midi et de 13h en après-midi. Entrer par la porte à droite du débarcadère à l'arrière de l'édifice. Remplir la feuille de présence qui se trouve à côté de la porte d'entrée.

**Pendant la pandémie**, avant de commencer les activités, se désinfecter les mains, prendre le masque fourni par le Service d'entraide et remplir la déclaration de santé.

- Ranger vos effets personnels au vestiaire et dans les casiers prévus à cet effet.
- Enfiler un dossard qui permet de protéger vos vêtements et qui vous identifie comme bénévole à notre clientèle de la boutique.
- Assister, au début de chaque période de travail, à la courte réunion d'équipe animée par la responsable qui permet de présenter les priorités de la journée et échanger avec les bénévoles. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à en discuter avec elle.
- Libérer les entrées extérieures et intérieures, ainsi que l'ascenseur, des dons reçus.
- Placer les boîtes et sacs dans la salle de tri, les jouets et les livres dans l'atelier (bunker), les articles électroniques et électriques dans le coin établi afin qu'ils soient vérifiés.
- Faire une tournée générale de la boutique avant votre période de tri et plusieurs fois durant votre demi-journée de bénévolat afin que celle-ci soit toujours en ordre.
- Accomplir de façon prioritaire la ou les responsabilités que vous avez choisie(s).
- Valider avec la responsable les départements à combler à la boutique. Par la suite, commencer le tri de vêtements et d'articles reçus selon les critères établis.
- La pause-café a lieu pour tous en avant-midi et en après-midi. Une collation vous sera servie. Veuillez laisser les espaces propres et laver vos ustensiles (verres, tasses, etc.) avant de partir.
- Apporter de l'aide à la caissière si vous entendez sonner dans la salle de tri: aider à l'emballage, enlever les supports, compter les morceaux, séparer les types de vêtements (adulte, enfant), rapporter les supports dans la salle de tri.
- Classer les sacs vides selon les grandeurs à l'endroit approprié.
- Ranger les cintres au fur et à mesure.
- Cesser la période de tri de manière à pouvoir quitter à 12h et à 16h. Ranger et laver les tables, vider votre poubelle et votre contenant de 2<sup>ème</sup> vie et y remettre de nouveaux sacs. Chaque bénévole doit placer en magasin, au bon endroit, le contenu de son panier d'articles préalablement étiquetés. Ceci doit être fait même si vous quittez avant la fin de la demi-journée. Par respect pour la prochaine équipe, il est important que la salle de tri demeure propre.



- Monter la 2<sup>ème</sup> vie au garage et sortir les poubelles si possible.
- Préparer votre feuille d'**achat** ou/et d'**essayage** et faire vérifier par la responsable ou par un bénévole si celle-ci est absente. Passer à la caisse avant 12h ou 16h.
- Avant de quitter, mettre votre dossard dans la laveuse.

# Le tri

## Vêtements et articles retenus

- Trier sévèrement les vêtements. Les vêtements retenus doivent être en bon état c'est-à-dire propres, pas moussus, pas tachés, pas troués. Vérifier le collet, le dessous des bras, les boutons et les fermetures éclair. En cas de doute, demander l'aide d'un autre bénévole ou de la responsable. Ne pas oublier de vérifier les poches des pantalons et des manteaux.
- Mettre les vêtements retenus sur les cintres appropriés. Accrocher ceux-ci sur les pôles prévus à cet effet selon le sexe et le groupe d'âge ou selon la saison. Les vêtements triés seront par la suite placés en boutique ou acheminés vers l'entrepôt.
- Placer les articles retenus et destinés à la boutique dans votre panier sous la table après avoir pris le soin d'y apposer un prix avec l'étiqueteuse. Une liste des prix est disponible à chaque poste de travail. Vous pouvez valider avec un autre bénévole ou la responsable au besoin.
- Certains vêtements et articles hors-saison sont placés dans des bacs identifiés à cet effet. Ex : maillots, chapeaux, pyjamas, souliers, bottes, articles de sport, culottes courtes, pantalons trois quarts, Pâques, Noël, Halloween, St-Valentin, etc. Lorsque les bacs hors-saison sont pleins, un bénévole attitré à cette responsabilité placera son contenu dans une boîte de bananes. Celle-ci sera entreposée dans l'atelier (bunker).
- Soyez attentif aux changements de saison.

## Vêtements et articles non retenus

Disposer les vêtements et articles non retenus pour notre boutique dans le bac approprié de la façon suivante :

- Vêtements en très mauvais état : poubelle
- Vêtements démodés, délavés, usés ou tachés, vêtements et literie en coton (moins de 80%) : 2<sup>ème</sup> vie
- Vêtements et literie en coton (80% et plus), flanelle, ratine : guenilles
- La responsable vous donnera des consignes à suivre si nous avons des demandes spéciales.

## 2<sup>ème</sup> vie

Articles, objets et vêtements qui n'atteignent pas le standard de qualité pour être vendus à la boutique. Ceux-ci sont récupérés par une entreprise d'économie sociale.

### Récupérable pour la 2<sup>ème</sup> vie

Vêtements, literie, coussins, rideaux, nappes, souliers, bottes, sacs à main, valises, cadres, déco, vaisselle, bibelots, jouets, etc. La liste complète est affichée dans la salle de tri.

### Où en disposer

- Vêtements, literie, coussins, rideaux, nappes :  
Dans les contenants identifiés à cet effet. Quand le sac est plein, le placer dans l'ascenseur (monte-charge).
- Souliers et sacs de tous genres :  
Dans les contenants identifiés à cet effet. Une fois plein, le placer dans l'ascenseur (monte-charge).
- Valises :  
Les remplir avec des vêtements ou autres petits objets avant de les placer dans l'ascenseur (monte-charge).
- Bibelots, déco, vaisselle et petits cadres :  
Dans une boîte identifiée. Prendre soin d'emballer ce que vous y placez.
- Cadres (grands) :  
Dans l'ascenseur (monte-charge).
- Toutous :  
Poubelle.
- Métal :  
Bac identifié FER dans la salle de tri.

### Boîtes de bananes

Transférer le contenu du bac dans une boîte de bananes en s'assurant que la marchandise rangée soit propre et en bonne condition. Mettre à la 2<sup>ème</sup> vie ce qui ne respecte pas les critères de vente pour notre boutique. Une fois pleine, la boîte de bananes doit être identifiée (en rouge pour l'été, en noir pour l'hiver) et déposée dans l'atelier (bunker). Un bénévole a la responsabilité de classer les boîtes.

### Blitz

En période d'abondance de dons, une équipe désignée de bénévoles sera convoquée dans le but de faire un tri rapide et rigoureux. La date sera déterminée à l'avance par la responsable. Nous privilégions des plages horaires où la boutique est fermée, soit les lundis et vendredis en après-midi.

## Étiquetage

- Chaque bénévole a la responsabilité d'étiqueter les articles triés. Une liste de prix est disponible à chaque table. Demander de l'aide à vos collègues ou à la responsable au besoin.
- Les outils et le matériel sont disponibles sur chaque table.
- Aviser la responsable en cas de bris d'outils ou un manque de matériel.
- Certains articles ont un prix déjà établi (vêtements, couvertures, souliers, etc.). Ceux-ci ne doivent pas être étiquetés.

## Outils de travail

Chaque table est identifiée d'une couleur.

Chaque panier devrait contenir les outils suivants :

- 1 étiqueteuse de prix
- 1 pic étiqueteur
- 1 contenant avec des cartons pour le pic étiqueteur
- 1 paire de ciseaux
- 1 loupe
- 1 crayon feutre noir (pour identifier les boites de bananes HIVER)
- 1 crayon feutre rouge (pour identifier les boites de bananes ÉTÉ)
- 1 dévidoir pour ruban adhésif (petit)
- 1 rouleau de papier collant beige pour inscrire la taille des pantalons d'homme
- 1 stylo ou plus
- 1 crayon de plomb ou plus
- 1 appareil pour ôter la mousse sur les vêtements
- 1 exacto

À la fin de chaque quart de travail, ces outils devraient se retrouver dans le panier identifié à cet effet pour le quart de travail suivant.

## Recyclage

### **Nous récupérons :**

- Les vêtements et la literie en flanelle, ratine, et le 80 % coton qui n'atteignent pas nos critères de vente pour la taille et la vente de guenille : un bac est identifié à cet effet.
- Le métal : bac identifié FER dans la salle de tri.
- Le papier, le carton (défaire les boîtes) et le plastique : se référer à la feuille de recyclage en haut du gros bac bleu dans la salle de tri de la ville de Lévis.
- Les batteries : la boîte est située dans le coin établi. Voir la feuille de procédure.
- Les articles électroniques et électriques qui sont défectueux ou qui ne se sont pas vendus : le gros bac gris se situe dans l'entrée de l'atelier (bunker) et est identifié à cet effet. Une fois plein, le contenu est acheminé vers l'Écocentre.
- Les revues, les livres, les disques vinyles, les DVD, les VHS, les CD et les films non vendus : seront donnés à Écolivres.
- Les vêtements de laine destinés à la 2<sup>ème</sup> vie : ceux-ci seront détricotés et réutilisés par nos bénévoles tricoteuses. Elles tricotent pantoufles, mitaines et bas pour la boutique.
- Les sacs en plastique contenant des dons reçus : nous les réutilisons.
- Les lunettes de prescription et étuis : ils sont acheminés vers les lunetteries de St-Jean qui recyclent ces articles. Le bac se trouve dans la salle de tri.

## Achat et essayage

### Achats

Bien que le principal objectif soit d'accomplir les tâches prévues à votre bénévolat, vous avez la possibilité d'effectuer des achats en respectant les consignes suivantes :

- Maximum dix vêtements ou articles par période de bénévolat au prix régulier.
- Lors d'une vente, les vêtements hors-saison qui sont triés sont vendus au prix régulier.
- Si un vêtement ou un article est jugé de qualité 2<sup>ème</sup> vie ou jeté et qu'un bénévole désire, après coup, l'obtenir, par souci d'intégrité celui-ci sera vendu au prix régulier.
- Inscrire vos achats sur une feuille prévue à cet effet. Vous ne pouvez en aucun cas déterminer vous-même le prix de l'article ou du vêtement à moins que ceux-ci aient déjà un prix d'établi. C'est la responsable qui fixera le prix. Vous devez faire vérifier le contenu de vos achats par la responsable. Celle-ci autorisera votre feuille d'achat. Après autorisation, présentez-vous à la caisse pour payer.
- Un bénévole qui vient à la boutique en tant que client doit magasiner uniquement dans le magasin. Le magasinage dans la salle de tri est interdit. À ce moment, vous n'avez évidemment pas de limite d'achats.
- Il est interdit de mettre de côté à quelque endroit que ce soit, des vêtements et/ou articles lorsque vous désirez en acheter plus que la quantité permise.
- Le magasinage dans l'entrepôt est interdit.
- Le vol d'articles ou vêtements mènera automatiquement à l'expulsion du bénévole.

### Essayages

- Les bénévoles peuvent inscrire trois articles ou vêtements sur une feuille d'essayage prévue à cet effet. Les articles ou vêtements inscrits doivent être remis ou payés par la suite.
- Vous ne pouvez en aucun cas faire vous-même le prix de l'article ou du vêtement à moins que ceux-ci aient déjà un prix d'établi. C'est la responsable qui fixe le prix. Vous devez faire vérifier le contenu de votre essayage par la responsable. Celle-ci autorisera votre feuille d'essayage.
- Il est interdit de mettre de côté à quel qu'endroit que ce soit des vêtements ou articles lorsque vous désirez en mettre plus que la quantité permise en essayage.
- En période de pandémie, l'essayage n'est pas autorisé.

## Autres points importants

- Consultez régulièrement le tableau d'information situé dans la salle de tri. Les priorités, les messages et les ventes de la semaine y sont affichés.
- L'utilisation de gants est obligatoire lors du tri. Ils sont fournis par le Service d'entraide.
- En pandémie, le port du masque est obligatoire sauf pendant la pause. Il est important de respecter la distanciation de 2 mètres.
- Votre présence est souhaitée lors de la réunion au début de chaque quart de travail.
- Nous sommes tous responsables de la propreté du magasin et de la salle de tri.
- L'accueil réservé à notre clientèle est l'une de nos priorités.
- Faire preuve de vigilance au plan de la sécurité, porter des chaussures fermées.
- Porter une attention particulière lors de la manipulation de sacs et de boîtes (objets coupants ou pointus).
- Advenant une situation problématique ou un conflit, nous vous invitons à en discuter avec les personnes directement concernées. Cependant, vous pouvez vous adresser à la responsable pour faire part de vos commentaires et vos questionnements.

## Vente à 50% ou à 1\$ en périodes de surplus

En cas de surplus dans certains départements, aux changements de saison ou afin d'optimiser la rotation de marchandise, la responsable déterminera les dates ou les jours de vente à 50% ou 1\$. Elle consultera les bénévoles responsables de chaque département afin de valider et coordonner cette activité.

- Pendant ces ventes, la priorité doit être accordée à la boutique, c'est-à-dire assurer la surveillance, ramasser et ranger les cintres, replacer le magasin, aider à la caisse, etc.
- La politique d'achat et d'essayage s'applique et les achats doivent se faire uniquement dans le magasin.
- Les jours suivant la vente, les bénévoles sont invités à faire du ménage, à procéder au changement de saison ou à ajouter des vêtements en magasin.



## La caisse

- Se référer au mode de fonctionnement de la caisse enregistreuse. Un guide est placé sous la caisse.
- Attribuer un prix aux articles non listés ou non étiquetés (au besoin, consulter les autres bénévoles ou la responsable). C'est à la caissière ou à la responsable de déterminer le prix de l'article et non au client. Une liste de prix est disponible.
- Aucun échange ni remboursement n'est autorisé.
- Toujours accueillir la clientèle avec sourire et respect.
- En tout temps, demeurer près de la caisse enregistreuse afin d'éviter les vols. Dans le cas où vous devez vous éloigner de votre poste de travail, barrer la caisse avec la fonction appropriée. Une sonnette est à votre disposition en dessous du comptoir. Sonner au besoin, un bénévole ou la responsable vous apportera l'aide souhaitée.
- Tenir propre et rangé l'arrière de la caisse.
- S'assurer qu'il y ait des sacs et papiers d'emballage pour la demi-journée suivante.
- Veiller à ce que les cintres soient retournés dans la salle de tri.
- Veiller à ce que le comptoir de bijoux près de la caisse soit propre et libéré.
- Ne pas accepter les billets de \$100.
- Apporter le tiroir-caisse au secrétariat à la fermeture du magasin en p.m. seulement si la responsable est absente. Mentionner à l'adjointe administrative s'il y a des points particuliers. Faire une copie de vos corrections, des bons de vêtements, des certificats cadeaux, des reçus de débit et mettre dans la pochette à côté de la caisse. S'assurer d'imprimer le rapport x ou z selon les directives.
- Si la responsable est absente, fermer toutes les lumières, stores et portes. S'assurer que les calorifères soient dégagés (en hiver) et les fenêtres fermées (en été) à la fin de la demi-journée.

**Merci de votre implication  
et bon bénévolat !**



## Description des responsabilités attirées aux bénévoles



## Description des responsabilités attirées aux bénévoles de la boutique

Responsabilités	Articles	Quoi faire
Cuisine	Menus articles de maison, cuisine, salle de bain	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classer par catégorie d'articles dans les tiroirs</li> <li>• Assurer un roulement des articles à vendre</li> <li>• Périodiquement, mettre à la deuxième vie les articles non vendus</li> <li>• Le plancher doit demeurer dégagé et sécuritaire</li> </ul>
Bébés, enfants	Vêtements, tiroirs, tablettes, chaussures, bottes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir le département en ordre</li> <li>• Assurer un roulement de la marchandise</li> <li>• Ajouter des vêtements</li> <li>• Périodiquement, mettre à la deuxième vie les articles non vendus</li> <li>• Le plancher doit demeurer dégagé et sécuritaire</li> <li>• Effectuer le changement de saison</li> </ul>
Bijoux	Colliers, bagues, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trier et étiqueter</li> <li>• Assurer un roulement de la marchandise</li> <li>• Maintenir le département ainsi que le présentoir en ordre</li> </ul>
Atelier (bunker)	Boîtes de bananes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir le département en ordre et sécuritaire</li> <li>• Classer les boîtes de bananes</li> <li>• Occasionnellement, faire l'inventaire des boîtes et en informer la responsable</li> </ul>
Vérification des appareils électriques et électroniques	Lampes, cafetières, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier et mettre en ordre les appareils</li> <li>• Étiqueter en fonction de la liste de prix</li> <li>• Placer en boutique</li> <li>• Assurer un roulement et enlever périodiquement ce qui ne s'est pas vendu</li> <li>• Récupérer les articles qui ne fonctionnent pas et placer dans les bacs identifiés à cet effet</li> <li>• Ne pas garder ce qui n'est pas propre (jauni et très sale)</li> <li>• Maintenir le coin propre, rangé, et le plancher doit être dégagé et sécuritaire</li> </ul>
Caisse		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voir le mode de fonctionnement</li> </ul>
Vêtements hors-saison ➤ <b><u>Boîtes de bananes</u></b>	Vêtements et articles hors-saison	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire un deuxième tri des vêtements et articles situés dans les bacs hors-saison identifiés dans la salle de tri</li> <li>• Placer le tout dans des boîtes de bananes</li> <li>• Identifier celles-ci (étiquettes rouges pour l'été et noires pour l'hiver)</li> <li>• Entreposer dans l'atelier (bunker)</li> </ul>

Responsabilités	Articles	Quoi faire
Literie, rideaux	Draps, couvertures, douillettes, rideaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trier et mettre en boutique</li> <li>• Identifier la grandeur des draps et couvertures</li> <li>• Assurer un roulement</li> <li>• Faire le ménage périodiquement et mettre à la deuxième vie les articles non vendus</li> </ul>
Vêtements hors-saison ➤ <b>Entrepôt</b>	Tous les vêtements hors-saison (hommes, femmes, enfants)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer un deuxième tri avant de ranger les vêtements dans l'entrepôt</li> <li>• Maintenir l'entrepôt propre</li> <li>• Laisser les planchers dégagés</li> </ul>
Événements spéciaux	Noël, Pâques, Halloween, St-Valentin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trier et étiqueter</li> <li>• Mettre en boutique lors de l'évènement</li> <li>• Maintenir le département en ordre</li> <li>• S'assurer du roulement de la marchandise selon la quantité de boîtes de bananes</li> </ul>
Femmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vêtements <ul style="list-style-type: none"> <li>– Taille plus</li> <li>– Maternité, uniformes, maillots de bain</li> <li>– Manteaux</li> <li>– De sport</li> <li>– Pyjamas et sous-vêtements</li> <li>– Chapeaux, foulards, mitaines, bas</li> </ul> </li> <li>• Ceintures</li> <li>• Souliers et bottes</li> <li>• Sacs à main</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir le département en ordre</li> <li>• Assurer un roulement de la marchandise</li> <li>• Ajouter des vêtements</li> <li>• Périodiquement, mettre à la deuxième vie les articles non vendus</li> <li>• Le plancher doit demeurer dégagé et sécuritaire</li> <li>• Effectuer le changement de saison</li> </ul>
Hommes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vêtements <ul style="list-style-type: none"> <li>– Taille plus</li> <li>– Maillots de bain</li> <li>– Manteaux</li> <li>– Vêtements de sport</li> <li>– Pyjamas et sous-vêtements</li> <li>– Chapeaux, foulards, mitaines, bas</li> </ul> </li> <li>• Ceintures</li> <li>• Souliers et bottes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir le département en ordre</li> <li>• Assurer un roulement de la marchandise</li> <li>• Ajouter des vêtements</li> <li>• Périodiquement, mettre à la deuxième vie les articles non vendus</li> <li>• Le plancher doit demeurer dégagé et sécuritaire</li> <li>• Effectuer le changement de saison</li> <li>• Indiquer la grandeur du pantalon sur le côté gauche de celui-ci</li> </ul>
Guenilles	Ratine, flanelle, coton 80 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tailler les vêtements pour en faire des guenilles</li> <li>• Mettre en boîte ou en sacs (70clà livre)</li> <li>• Étiqueter et identifier le contenu de la boîte ou du sac</li> <li>• Placer en magasin</li> </ul>

<b>Responsabilités</b>	<b>Articles</b>	<b>Quoi faire</b>
Jouets	Jouets, jeux de société, toutous	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier si le jeu est en bon état et complet</li> <li>• Mettre un prix</li> <li>• Placer les jouets électroniques dans le coin établi afin qu'ils soient vérifiés</li> <li>• Assurer un roulement de la marchandise</li> <li>• Garder le département en ordre</li> <li>• Périodiquement, enlever ce qui ne s'est pas vendu et mettre à la deuxième vie</li> </ul>
Livres	Livres, revues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trier et mettre en magasin</li> <li>• Mettre un prix au crayon de plomb à l'intérieur</li> <li>• Périodiquement, enlever ce qui ne s'est pas vendu et acheminer à Écolivres</li> <li>• Ramasser les livres que l'on ne conserve pas afin qu'ils soient récupérés par Écolivres</li> <li>• Maintenir le département en ordre</li> </ul>
Musique, CD, disques et cassettes	Idem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trier et mettre en magasin</li> <li>• Périodiquement, enlever ce qui ne se vend pas et acheminer à Écolivres</li> <li>• S'assurer que le contenu du boîtier correspond au boîtier lui-même</li> <li>• Mettre en boutique</li> <li>• Maintenir le département en ordre</li> <li>• Ménage du coin périodiquement</li> </ul>
Salle d'entreposage sous les escaliers 1	Articles orthopédiques, tissus à tailler, guignolée, pantalons de neige	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir propre et rangée</li> </ul>
Salle d'entreposage sous les escaliers 2	Peintures, quincailleries	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir propre et rangée</li> </ul>
Bibelots	Cadres, articles de décoration, animaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trier, étiqueter et mettre à l'endroit approprié</li> <li>• Assurer un roulement de la marchandise</li> <li>• Garder le département en ordre</li> <li>• Périodiquement enlever ce qui ne s'est pas vendu et mettre à la deuxième vie</li> <li>• Le plancher doit demeurer dégagé et sécuritaire</li> </ul>
Tricots faits par nos bénévoles	Bas, pantoufles, mitaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer un roulement</li> <li>• Maintenir le département en ordre</li> <li>• L'inventaire se situe dans le bunker</li> </ul>

<b>Responsabilités</b>	<b>Articles</b>	<b>Quoi faire</b>
Sports	Skis, planches à neige, patins de tout genre, accessoires de sport	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trier, étiqueter et mettre à l'endroit approprié</li> <li>• Assurer un roulement de la marchandise</li> <li>• Mettre tout le long de l'année les souliers de soccer et les patins de tout genre.</li> <li>• Faire périodiquement le ménage du département et mettre à la deuxième vie les articles non vendus</li> </ul>
Stores et toiles	Pôles de rideaux, stores et toiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre un prix</li> <li>• Faire périodiquement le ménage du département</li> <li>• Mettre dans le bac de métal ou à la poubelle ce qui ne s'est pas vendu</li> </ul>
Artisanat	Sacs-cadeaux, bricolage, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir le département en ordre</li> <li>• Périodiquement, enlever ce qui ne s'est pas vendu et mettre à la deuxième vie</li> </ul>
Tablettes de décoration	Articles variés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refaire régulièrement ou au besoin la décoration</li> <li>• Assurer un roulement des articles présentés</li> </ul>
Paniers de métal sur racks de vêtements ➤ Hommes ➤ Femmes ➤ Enfants	Articles variés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir le département en ordre</li> <li>• Périodiquement, enlever ce qui ne s'est pas vendu et mettre à la deuxième vie</li> <li>• Assurer un roulement des articles présentés</li> <li>• Faire périodiquement le ménage du département</li> <li>• Mettre un prix au besoin</li> </ul>
Sacs de voyage, valises, sacs de sport	Idem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre un prix</li> <li>• Périodiquement, faire le ménage et enlever ce qui ne s'est pas vendu et mettre à la deuxième vie</li> <li>• Maintenir le département en ordre</li> </ul>
Lavage		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fermer les robinets en fin de journée</li> </ul>

## Recto-verso

**Nom :** \_\_\_\_\_

Cochez la ou les responsabilités qui vous intéressent.  
Il est possible de choisir plusieurs responsabilités dans plusieurs départements.

**Merci pour votre implication**

<b>Départements</b>	<b>X</b>
<b>Bébés / enfants</b>	
▪ Vêtements	
▪ Chaussures et bottes	
▪ Tiroirs	
▪ Tablettes : articles déco et articles bébés	
<b>Femmes</b>	
▪ Vêtements	
▪ Taille plus	
▪ Maternité, uniformes, maillots de bain	
▪ Manteaux	
▪ Vêtements de sports	
▪ Pyjamas et sous-vêtements	
▪ Chapeaux, foulards, mitaines, bas (été, hiver)	
▪ Ceintures	
▪ Souliers et bottes	
▪ Sacs à main	
<b>Hommes</b>	
▪ Vêtements	
▪ Taille plus	

▪ Pyjamas, sous-vêtements, maillots de bain	
▪ Manteaux	
▪ Chapeaux, foulards, mitaines, bas	
▪ Ceintures	
▪ Souliers et bottes	
<b>Artisanat</b> : sacs cadeaux, articles de bricolage, etc.	
<b>Atelier (bunker)</b> : ordre général, boîtes de bananes hors- saison	
<b>Bibelots</b> : cadres, articles déco, animaux	
<b>Bijoux</b>	
<b>Caisse</b> : tablettes, tiroirs, sacs	
<b>Cuisine</b>	
▪ Tablettes coin cuisine et côté caisse	
▪ Tiroirs	
<b>Événements spéciaux</b> : St-Valentin, Halloween, Noël, Pâques	
<b>Entrepôt</b> : ordre général	
<b>Guenilles à tailler</b>	
<b>Jouets, jeux de société, toutous</b>	
<b>Lavage</b>	
<b>Literie et rideaux</b>	
<b>Livres</b>	
<b>Musique, CD, DVD, cassettes</b>	
<b>Paniers de métal sur racks de vêtements</b>	
▪ Hommes	
▪ Femmes	
▪ Enfants	



<b>Quincaillerie</b> : appareils électroniques et électriques (tablette grise, coin articles de cuisine)	
<b>Sacs de voyage, de sport, valises</b>	
<b>Salles d'entreposage sous les escaliers</b> : ordre général	
<b>Sport</b> : articles	
<b>Stores et toiles</b>	
<b>Tablettes déco</b>	
▪ Hommes	
▪ Femmes	
▪ Enfants	
<b>Tricot</b> : fait par nos bénévoles (mitaines, bas, pantoufles)	
<b>Vérification électrique et électronique</b>	
<b>Autre</b> : libérer les racks de vêtements de la salle de tri	
<b>Vêtements hors-saison</b> : boîtes de bananes	
<b>Items de Noël, Pâques, St-Valentin, Halloween</b>	
<b>Bermudas (culottes courtes)</b>	
▪ Femmes	
▪ Enfants	
<b>Bermudas (culottes courtes, capri (3/4), maillots de bain)</b>	
▪ Hommes	
<b>Capris (3/4)</b>	
▪ Femmes	
<b>Pyjamas</b>	
▪ Hommes	
▪ Femmes	
▪ Enfants	

<b>Maillots de bain</b>	
▪ Femmes	
▪ Enfants	
<b>Souliers et bottes</b>	
▪ Hommes	
▪ Femmes	
▪ Enfants	
<b>Tuques, foulards, mitaines, chapeaux</b>	
▪ Hommes	
▪ Femmes	
▪ Enfants	
<b>Sacoques</b>	
<b>Sport</b>	

## Aide-mémoire 2022

<p><b><u>Covid - Pandémie</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pas d'essayage, ni pour les clients, ni pour les bénévoles</li><li>• Porter le masque en tout temps</li><li>• Porter des gants pour faire le tri</li><li>• Respecter la distance lors du moment de la collation, pause</li><li>• Désinfecter votre poste de travail avant partir</li></ul>	<p><b><u>Sécurité</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En tout temps, porter des souliers fermés dans la salle de tri. En tout temps, le pantalon est recommandé lors de la manutention de sacs de 2ème vie, déchets</li><li>• Attention et prudence en manipulant les dons (verres, couteaux, patins, etc.)</li><li>• Lorsqu'un objet est brisé, utiliser une petite boîte pour le mettre dans le bac de poubelle</li><li>• Laisser les espaces de circulation bien dégagés en tout temps</li><li>• Prendre connaissance où se trouve la trousse de premiers soins, le défibrillateur, les extincteurs</li><li>• Les extincteurs et les plinthes électriques dégagés</li><li>• S'assurer que les fenêtres sont fermées et barrées en fin journée</li></ul>	<p><b><u>Salle de tri</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pantalons hommes : y mettre la grandeur du côté gauche</li><li>• <b>Cintres à pinces :</b><ul style="list-style-type: none"><li>10 " (enfant)</li><li>12 " (ado)</li><li>14 " (adulte)</li></ul></li><li>• Boîtes de vaisselle, bibelots, méli-mélo de 2ème vie : lorsque pleines, les fermer, les identifier et les placer dans le monte-charge (ascenseur)</li><li>• Remplacer la boîte</li><li>• Produits d'esthétique et de bain : lorsque déjà ouverts, les mettre aux poubelles</li><li>• Pantalons de pyjama seuls : garder à partir de 7 ans</li><li>• Vêtements en flanelle, ratine et 80% coton de 2ème vie : mettre dans le bac identifié à cet effet (guenilles)</li><li>• Trier les sacs par grandeur, plier et déposer dans le lieu conçu à cet effet à chaque demi-journée</li><li>• Les grandes tailles sont à partir de : 16 ans, XL</li><li>• Mettre en ordre les cintres à chaque demi-journée</li><li>• Une boîte de dons ouverte doit être traitée au complet</li></ul>
<p><b><u>Magasin</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Faire le tour des racks et retirer les cintres vides</li><li>• Placer les vêtements dans le bon département : enfant, femme, homme</li><li>• Bien placer les objets selon la disposition du magasin : sport, vaisselle, électronique, etc.</li></ul>	<p><b><u>Atelier - électronique, livres, jouets, boîtes de bananes</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Boîtes de bananes : identifier en utilisant un crayon noir pour l'hiver et un rouge pour l'été. Ne pas oublier d'enlever les étiquettes précédentes.</li><li>• Mettre en ordre les boîtes vides</li></ul>	<p><b><u>Entrepôt</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Placer les vêtements hors-saison dans les racks à l'entrée de l'entrepôt</li></ul>

<p><b><u>Achats - essayages</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplir le bon d'achat ou le bon d'essayage en précisant vos coordonnées, noms des articles avec leur prix et le total. Faire valider et signer par la responsable. En cas d'absence, faire valider par la caissière ou par le collègue désigné.</li> </ul>	<p><b><u>Sport, le hors-saison, fêtes (Halloween, Noël, etc.)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalons de neige : les placer dans le baril identifié à cet effet</li> <li>• Manteaux hiver: utiliser les gros cintres noirs ou blancs</li> <li>• Casques de vélo : les mettre à la poubelle</li> <li>• Casques de hockey : nous les gardons</li> <li>• Bottes et souliers : les mettre dans les boîtes de bananes séparément, hommes, femmes et enfants</li> <li>• Étiqueter les articles (fêtes) avant de ranger dans les boîtes de bananes</li> <li>• Patins à glace et soccer : mettre en magasin toute l'année</li> <li>• Pour les costumes d'Halloween avec accessoires, placer dans un sac dans la boîte hors-saison</li> </ul>	<p><b><u>Gestion des déchets</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boîtes de carton vides : défaire les grosses boîtes avant de les mettre à la récupération. Les moyennes et les petites dans le petit bac bleu</li> <li>• Sièges d'auto : couper les ganses et mettre aux poubelles</li> <li>• Casse –têtes incomplets : mettre à la récupération</li> <li>• Utiliser les sacs neufs pour la 2ème vie et les sacs usagés pour les poubelles</li> <li>• Monte-charge (ascenseur): à vider à chaque demi-journée</li> <li>• Déposer les articles de fer et de métal qui n'atteignent pas le standard de qualité dans le bac bleu FER dans la salle de tri</li> <li>• Petits cadres pour la 2ème vie : placer dans la boîte méli-mélo</li> <li>• Grands cadres pour la deuxième vie : placer directement dans le monte-charge (ascenseur)</li> <li>• En tout temps les déchets doivent être dans les sacs de poubelles récupérés</li> <li>• Lorsqu'un objet est brisé, utiliser une petite boîte pour le mettre dans le bac de poubelle</li> </ul>
<p><b><u>Équipements, outils</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laisser tout le matériel sur la bonne table</li> <li>• Vérifier s'il ne manque pas de matériel selon la liste affichée à chaque table</li> <li>• Bien utiliser tout le matériel (étiqueteuse, dévidoir, etc.)</li> </ul>	<p><b><u>Vie bénévole - bonnes pratiques</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le travail d'équipe et le respect de chacun des bénévoles sont essentiels au bon fonctionnement de la boutique. Le Service d'entraide peut accueillir des bénévoles vivant différentes problématiques, handicaps ou différences physiques, et nous nous attendons à ce que les bénévoles démontrent du respect, de la solidarité et de l'ouverture.</li> <li>• Advenant une situation problématique ou un conflit, nous vous invitons à en discuter avec les personnes directement concernées. Vous pouvez vous adresser à la responsable pour faire part de vos commentaires et vos questionnements.</li> </ul>	

## Comité d'amélioration continue La Trouvaille

### **Historique, rôle :**

Le comité d'amélioration continue a vu le jour en 2015 à la demande du CA pour épauler la responsable de la boutique.

Le rôle du comité est d'optimiser les méthodes de travail à la boutique qui est la principale source de financement.

### **Objectifs :**

- la sécurité au milieu de travail,
- l'amélioration des méthodes de travail,
- l'augmentation des revenus,
- l'exploitation des différents espaces disponibles.

### **Rôle des membres :**

Présenter des propositions, des recommandations et des réflexions afin d'assurer le bon fonctionnement de la boutique.

### **Membres :**

- Roysbel Hernandez, responsable
- Geneviève Morin
- France Robidoux
- Louise Morin
- Jean Laberge
- Josette Bouchard