



MANUEL DES POLITIQUES

BANQUE ALIMENTAIRE CENTRALE DE HAWKESBURY

TABLE DES MATIÈRES

Gouvernance et Administration

1.09	Gestion Des Risques	P. 4
1.10	Continuité en cas de sinistre	P. 8
1.11	Conflits et intérêts	P. 9
1.12	Protection Vie Privée et Confidentialité	P. 10
1.13	Valeurs	P. 12
1.14	Équité, diversité, inclusion	P. 15

Ressources Humaines

2.01	Politiques de Gestion de RH	P. 16
2.02	Violence et Harcèlement	P. 17
2.03	Plaintes et Conflits	P. 18
2.05	Participation des Bénévoles	P. 20

Finances et Juridique

3.07	Politique de Placement	P. 25
3.08	Mesures Anti-Fraude	P. 26
3.09	Protection des Données	P. 27
3.10	Loi Can. Antipourriel	P. 27

Service à la Clientèle

4.01	Code d'éthique des banques alimentaires	P. 28
4.02	Plaintes	P. 31
4.04	Accessibilité – Handicap	P. 31
4.05	Accès aux aliments gratuits	P. 33

Participation du public

5.01	Demande des Donateurs	P. 34
5.02	Liste des Donateurs	P. 35
5.03	Conseils Indépendants	P. 36
5.04	Reçus de Don	P. 37
5.05	Pratiques de Collecte de Fonds	P. 38
5.07	Rémunération de Collecteurs de Fonds	P. 40
5.08	Comportement des Collecteurs de Fonds	P. 41
5.09	Collecte de Fonds (inclus détails de 5.08)	P. 42
5.14	Dignité de la clientèle	P. 44

Opérations Alimentaires

6.01	Opérations Alimentaires, Sécurité	P. 45
6.08	Contrôle – Risques : environnement, installations et équipement	P. 46
6.11	Contrôle – Risques : Opérationnels - Lutte parasitaire	P. 49
6.12	Contrôle – Risques : Opérationnels - Allergènes	P. 50
6.13	Contrôle – Risques : Opérationnels - Manipulation-aliments non emballés	P. 52
6.14	Risques Opérationnels - Traçabilité et Rappel	P. 55
6.15	Risques Opérationnels – Températures (froid)	P. 58
6.18	Risques Opérationnels – Températures (salubrité alimentaire)	P. 60
6.19	Risques Opérationnels – Surveillance du personnel	P. 60
6.21	Formation et Certification (manipulation des aliments)	P. 60
6.22	Formation et certification (Gestion des Opérations)	P. 60

POLITIQUES

D'un point à l'autre, l'organisme veille à ce que les procédures internes soient constamment alignées sur les attentes en matière de gouvernance et de transparence, en favorisant l'accès aux documents pertinents pour l'ensemble des parties prenantes. Les démarches d'actualisation, de validation par le conseil et d'intégration au manuel des politiques s'inscrivent dans une volonté d'assurer la cohérence entre les différentes politiques et leur application concrète. Cette continuité dans l'élaboration et la diffusion des politiques contribue à renforcer la responsabilité organisationnelle et à garantir l'accès à l'information requise, tout en préparant le terrain pour les étapes suivantes du processus d'amélioration continue.

À titre de référence, les politiques figurant dans le présent manuel sont numérotées conformément aux normes d'excellence de Banques alimentaires du Canada et respectent les exigences de cet organisme.

Approuvé par une résolution du conseil d'administration de la Banque alimentaire centrale de Hawkesbury le 8 mai 2026

Gouvernance et administration

1.09 Gestion Des Risques

La gestion des risques est essentielle pour assurer la pérennité et l'efficacité des opérations de la Banque Alimentaire. Ce processus vise à identifier, évaluer et mitiger les risques associés à l'ensemble des activités de l'organisation, notamment la collecte, le stockage, la distribution des denrées alimentaires, la gestion des bénévoles, ainsi que la conformité légale.

- **Plan de continuité des activités** : Prévoir des mesures pour faire face aux imprévus (pannes logistiques, crise sanitaire, etc.). Plus de détails dans la section Continuité.
- **Évaluation des risques** : Identifier les risques spécifiques (par exemple, pénurie alimentaire, sécurité des denrées, etc.) et prévoir des mesures pour y faire face.

a) Objectifs de la Gestion des Risques

- **Assurer la sécurité alimentaire** des bénéficiaires en garantissant la qualité et la salubrité des denrées distribuées.
- **Prévenir les incidents ou accidents** pouvant mettre en danger la santé et la sécurité des bénévoles, des bénéficiaires et des autres parties prenantes.
- **Respecter la législation en vigueur**, notamment en matière de sécurité alimentaire, de protection des données et de gestion des fonds.
- **Préparer l'organisation à faire face aux crises** (pannes d'approvisionnement, catastrophes naturelles, crises sanitaires, etc.).
- **Assurer la continuité des opérations** en cas de perturbation majeure ou d'incident important. Cependant, un problème majeur pourrait nécessiter la fermeture temporaire de l'établissement. Il n'y a pas de locaux assez grands disponibles pour le transfert des équipements et denrées dans l'immédiat.

b) Identification des Risques – Types de risques à identifier :

- **Risque alimentaire** :
 - **Mauvaise qualité des produits** : Denrées périmées ou mal conservées.
 - **Contamination alimentaire** : Problèmes liés à l'hygiène, à la sécurité alimentaire ou à la manipulation des denrées.
 - **Pénurie de stocks** : Insuffisance de dons ou de financements pour répondre aux besoins des bénéficiaires.

- **Risque opérationnel :**
 - **Problèmes logistiques** : Difficultés liées au transport, à l'entreposage ou à la distribution des produits alimentaires.
 - **Défaillance des équipements** : Pannes de réfrigérateurs, de matériel de stockage, de véhicules ou d'autres équipements essentiels.
 - **Non-conformité réglementaire** : Non-respect des lois sur la sécurité alimentaire, la protection des données, ou la gestion des dons.
- **Risque lié aux ressources humaines :**
 - **Accidents ou blessures des bénévoles** : Risques liés au travail physique dans le cadre des collectes, du stockage ou de la distribution.
- **Risque psychosocial :**
 - Stress ou mal-être des bénévoles, notamment dans un contexte de travail humanitaire.
- **Risque financier :**
 - **Vol ou fraude** : Vol de fonds, détournement de dons, mauvaise gestion des finances.
 - **Problèmes de trésorerie** : Manque de fonds pour couvrir les opérations ou les besoins en matières premières.
- **Risque de réputation :**
 - **Mauvaise gestion des relations avec les donateurs et bénéficiaires** : Manque de transparence ou mauvaise communication.
 - **Accusations de discrimination** : Manque d'équité ou de respect envers certains groupes de bénéficiaires.
- **Risque environnemental :**
 - **Catastrophes naturelles** : Inondations, tempêtes ou autres événements affectant les stocks, la logistique ou les infrastructures.
 - **Problèmes liés à la gestion des déchets** : Mauvaise gestion des produits périmés ou des déchets alimentaires.

c) Évaluation des Risques – Méthodes d'évaluation :

- **Impact et probabilité :**
 - **Impact** : Évaluez les conséquences possibles d'un risque (sur la santé, la sécurité, la réputation, la pérennité de l'organisation, etc.).
 - **Probabilité** : Estimez la probabilité que chaque risque se concrétise (faible, moyenne, élevée).

- **Matrice des risques** : Une matrice est utilisée pour classer les risques selon leur niveau de priorité en combinant l'impact et la probabilité :
 - **Risque élevé** : Impact élevé, probabilité élevée (à traiter en priorité).
 - **Risque modéré** : Impact faible à moyen, probabilité faible à modérée (à surveiller).
 - **Risque faible** : Impact faible, probabilité faible (à traiter si nécessaire).

d) Stratégies de Mitigation des Risques

- **Risques Alimentaires** :
 - **Contrôle de la qualité des produits** : Mettre en place des contrôles rigoureux à chaque étape de la chaîne de collecte, de stockage et de distribution. Inspecter régulièrement les produits pour vérifier leur état, leur étiquette, et leur date de péremption.
 - **Plan de gestion des stocks** : Mettre en place un système FIFO (First In, First Out) pour éviter le gaspillage alimentaire. Disposer d'un inventaire régulier et détaillé.
 - **Formation du personnel et des bénévoles** : Former tous les intervenants aux bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire, notamment en ce qui concerne le stockage et la manipulation des denrées.
- **Risques Opérationnels** :
 - **Planification logistique efficace** : Anticiper les besoins en transport et en entreposage. Maintenir un stock de véhicules et d'équipements de secours pour assurer la continuité des opérations en cas de défaillance.
 - **Vérification des équipements** : Mettre en place un plan de maintenance pour garantir la bonne marche des équipements (réfrigérateurs, véhicules, etc.).
 - **Mise à jour des procédures** : Définir des procédures claires pour la réception des dons, le stockage et la distribution des produits.
- **Risques Humains** :
 - **Assurance des bénévoles** : Souscrire une assurance couvrant les accidents et les blessures liés aux activités des bénévoles.
 - **Gestion du bien-être des bénévoles** : Créer un environnement de travail positif et prévenir les risques psychosociaux en organisant des moments de convivialité, de reconnaissance et de soutien psychologique.
 - **Formation continue** : Offrir aux bénévoles une formation régulière sur les bonnes pratiques et les risques spécifiques liés à leurs tâches.

- **Risques Financiers :**

- **Audits financiers réguliers** : Réaliser des audits internes et externes pour assurer la transparence des fonds collectés et utilisés.
- **Contrôles internes** : Mettre en place des procédures strictes de contrôle des finances, incluant des vérifications de la trésorerie, des flux de fonds et des rapports financiers périodiques.
- **Diversification des sources de financement** : Ne pas dépendre d'une seule source de financement. Chercher à diversifier les dons (particuliers, entreprises, subventions).

- **Risques de Réputation :**

- **Communication transparente** : Assurer une communication régulière et claire avec les parties prenantes (donateurs, bénéficiaires, médias) sur les actions de la Banque Alimentaire.
- **Respect des normes éthiques** : Mettre en œuvre une politique anti-discrimination, de respect de la dignité des bénéficiaires, et veiller à une distribution équitable et non stigmatisante.
- **Gestion des plaintes** : Mettre en place un système de gestion des plaintes pour répondre rapidement et efficacement aux préoccupations des bénéficiaires et des bénévoles.

- **Risques Environnementaux :**

- **Plan de continuité en cas de catastrophe naturelle** : Prévoir des mesures d'urgence pour protéger les stocks en cas d'événements climatiques extrêmes.
- **Gestion des déchets** : Mettre en place des systèmes de recyclage et de gestion des déchets alimentaires, en partenariat avec des entreprises spécialisées.

e) Surveillance et Révision des Risques

- **Suivi continu** : Chaque responsable de domaine (logistique, ressources humaines, finances, etc.) doit régulièrement évaluer les risques dans son secteur et alerter en cas de nouvelles menaces ou opportunités de mitigation.
- **Révision annuelle** : La stratégie de gestion des risques doit être révisée annuellement pour tenir compte de l'évolution des risques internes et externes, des retours d'expérience et des changements réglementaires.
- **Mise à jour du plan de gestion des risques** : Un plan de gestion des risques mis à jour sera communiqué à tous les membres de l'équipe, aux bénévoles et aux partenaires afin qu'ils soient informés des nouvelles procédures et pratiques.

Conclusion

La gestion des risques est un processus dynamique et essentiel pour la sécurité, la durabilité et l'efficacité des actions de la Banque Alimentaire. En identifiant, évaluant et traitant les risques de manière proactive, l'organisation peut non seulement prévenir les menaces potentielles mais aussi renforcer la confiance des donateurs, des bénévoles et des bénéficiaires, tout en optimisant son impact sur la communauté.

1.10 Continuité De L'activité Et Réponse en cas de sinistre

La BACH est implantée dans un bâtiment municipal solide, bien entretenu et doté d'un système de surveillance par caméras. Le risque qu'un sinistre majeur empêche l'organisme de poursuivre ses activités demeure très faible, hormis la possibilité d'une panne de courant prolongée.

En cas de sinistre majeur le plan conclu par le CE est :

- La BACH sera temporairement fermée jusqu'à ce que l'établissement soit jugé apte à reprendre ses activités conformément aux exigences organisationnelles.
- D'annoncer sa fermeture, ainsi que la future réouverture, sur le site web et les médias sociaux, en précisant la durée estimée de l'interruption, les raisons et un contact pour toute question.
- Désigner une personne ou une équipe responsable pour l'élimination des produits périssables.
- L'équipe logistique devra jeter les produits périssables. *
- Avant la reprise du service, le personnel procèdera à un nettoyage et une désinfection approfondie des locaux, puis préparera les tablettes, réfrigérateurs et congélateurs pour la réouverture.

* Note: Les produits périssables seront éliminés conformément aux réglementations sanitaires et environnementales applicables.

D'autres mesures pourraient être mises en place selon les circonstances et besoins afin de reprendre les activités.

Bien que la BACH souhaite disposer d'un plan garantissant la poursuite de ses activités en cas de sinistre, le conseil d'administration doit reconnaître qu'il n'existe aucun autre lieu à Hawkesbury ou dans les environs permettant la continuité de ses services si un événement empêchait l'organisme d'opérer normalement.

Une révision annuelle des risques et solutions est faite considérant des suggestions et options supplémentaire qui offriraient la possibilité d'adopter de nouvelles mesures.

1.11 Conflits et intérêts

Possibilités de conflits d'intérêts déterminés par les membres du conseil administratif de la BACH ici-bas.

Si toutefois un autre conflit d'intérêt non mentionné ici-bas se présente, une revue complète de la situation sera faite par les membres du CA et la personne liée au conflit pour évaluer s'il y a ou non conflit d'intérêt. Si oui, une décision sera rendue par les membres du conseil administratif sur la démarche à suivre pour résoudre la situation selon les informations relevées.

Article 34 : VOTE ET CONFLIT D'INTÉRÊT

L'adoption des résolutions au conseil d'administration se fait à majorité simple. Chaque administratrice ou administrateur a droit à un (1) vote et doit le donner personnellement. En cas d'égalité des voix, la présidente ou le président a droit à un vote prépondérant.

Une administratrice ou un administrateur qui a un intérêt direct dans une question qui fait l'objet des délibérations doit s'abstenir de voter. Sous réserve de la politique des conflits d'intérêts, aucun membre du conseil ne peut, sous peine de déchéance de sa charge, avoir un intérêt quelconque mettant en conflit son intérêt personnel ou autre et celui de la Banque. Toute administratrice ou tout administrateur ayant un conflit de rôle ou d'intérêt personnel sur un sujet traité peut participer à la période d'information sur le sujet, mais doit obligatoirement se retirer lors des délibérations et du vote.

Note :

Un conflit pourrait survenir si la politique suivante n'était pas suivie (voir texte en italique ici-bas); mais la politique suivante sert à éviter un tel conflit :

Article 26 : COMPOSITION DU CONSEIL

Le conseil d'administration est composé d'un nombre minimum de cinq (5) et d'un nombre maximum de neuf (9) administratrices ou administrateurs choisi(e)s parmi les membres de la corporation, répartis de la façon suivante :

Zéro (0) à Deux (2) membres(s) honoraire(s);
Zéro (0) à un (1) membre représentant la clientèle.

Note :

Il ne doit pas y avoir plus de deux (2) administratrices ou administrateurs qui proviennent d'une même organisation, famille ou membre du même club social.

1.12 Protection Vie Privée et Confidentialité

Politiques de Protection de la vie privée et Accès à l'information

La BACH tient à maintenir le respect de la vie privée et l'intégrité de chaque personne.

A) Protection de la vie privée à l'interne - BACH

1. Toute information personnelle recueillie dans l'exercice des activités courantes, ou recueillie de toute autre manière, ainsi que tout autre document personnel concernant les employés, les bénévoles et les bénéficiaires, doivent demeurer confidentiels.
2. Chaque bénéficiaire accepte de partager ses renseignements personnels de base pour des fins d'ouverture de dossier, de gestion, de statistiques et de référence.

Divulgaration des renseignements personnels :

Seuls les renseignements de base sont essentiels pour devenir bénéficiaire tels :

Nom et prénom, numéro de téléphone, adresse, nombre de personnes dans le foyer (adultes et enfants)

Refus de divulguer des renseignements

Les renseignements de base sont essentiels pour confirmer l'éligibilité des bénéficiaires, mais le refus de divulguer des renseignements supplémentaires comme leur salaire, race et religion n'entraînera pas un refus de services

Les bénévoles reçoivent une formation qui identifie clairement les droits des bénéficiaires en matière de refus de divulgation de renseignements non essentiels à l'ouverture de leur dossier et pour les fins mentionnées à l'item 2

3. Toute discussion informelle et en public concernant les renseignements confidentiels ou identifiant des bénéficiaires est interdite. Les renseignements confidentiels peuvent seulement être partagés pour résoudre les situations problématiques, et seulement avec les membres du personnel responsables et autorisés à prendre les décisions relatives à l'éligibilité au service.
4. Tous les bénévoles, stagiaires et les employés doivent signer le formulaire relatif au respect de la confidentialité.
5. La politique concernant les renseignements recueillis de façon électronique en lien avec le site web sont élaborées sur le site web de la BACH.

B) Politique d'accès à l'information

Les renseignements personnels des bénéficiaires doivent être disponibles pour leur propre consultation en tout temps jusqu'à la fermeture de leur dossier, qui est alors détruit, ainsi que lorsque le ou la bénéficiaire en fait la demande.

C) Politique de confidentialité et des données personnelles – site web

La Banque alimentaire centrale de Hawkesbury (BACH) s'engage à protéger la vie privée des personnes qui visitent son site web.

1. Collecte de renseignements

La BACH ne recueille ni ne conserve aucune donnée personnelle des utilisateurs de son site web.

2. Utilisation de témoins (cookies) et d'outils d'analyse

Des témoins (cookies) peuvent être utilisés à des fins statistiques afin d'analyser la fréquentation et l'utilisation du site, notamment par l'outil Google Analytics. Les informations collectées sont agrégées et ne permettent pas d'identifier individuellement les visiteurs. Les utilisateurs peuvent, s'ils le souhaitent, désactiver les témoins en ajustant les paramètres de leur navigateur.

3. Collecte indirecte lors des dons et liens vers des tiers

Les données fournies par les utilisateurs lors d'un don sont recueillies et traitées par le fournisseur externe de service de paiement, considéré comme tiers parti. La BACH n'a pas accès à ces renseignements personnels. Les utilisateurs sont invités à consulter la politique de confidentialité du tiers en question, accessible via la plateforme de dons, pour toute question liée à la gestion de leurs informations personnelles. De plus, certains liens présents sur le site peuvent rediriger vers des plateformes externes, lesquelles ont leurs propres politiques de confidentialité.

4. Accès et divulgation

Aucune information personnelle n'est partagée avec des tiers puisque la BACH n'en conserve pas.

5. Conformité

Cette politique respecte la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) du Canada ainsi que la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) de l'Ontario.

6. Modifications à la politique

La présente politique peut être modifiée à tout moment. La date de la dernière mise à jour sera affichée sur le site web.

7. Coordonnées

Pour toute question concernant cette politique de confidentialité, veuillez communiquer avec la BACH au 613-636-0666.

1.13 Valeurs

Code d'Éthique et Valeurs

(Code d'Éthique des banques alimentaires aussi inclus à la section 4.01 ; Service à la clientèle)

Le présent Code d'Éthique et de Valeurs définit les principes fondamentaux qui guident notre comportement, nos décisions et nos actions au sein de la banque alimentaire. Nous nous engageons à agir de manière responsable, respectueuse, éthique et transparente dans toutes nos activités, qu'il s'agisse de la collecte, de la gestion des ressources alimentaires ou de l'interaction avec nos partenaires et bénéficiaires.

- **Non-discrimination** : La banque alimentaire doit s'assurer que la distribution des ressources se fait de manière équitable et sans discrimination. Le code d'éthique est mis en place pour respecter cette règle.
- **Engagement envers la solidarité** : Promouvoir une culture d'entraide et de solidarité avec les personnes dans le besoin.
- **Protection des données** : Respecter la confidentialité des bénéficiaires et des donateurs.

a) Respect de la dignité humaine

- **Principe** : Nous nous engageons à traiter toutes les personnes avec dignité, respect et équité, sans distinction de sexe, d'origine, de croyance, d'âge, de situation sociale ou de handicap.
- **Application** : Nos actions, notamment lors de la distribution alimentaire, doivent toujours préserver la dignité des bénéficiaires. Les bénévoles et le personnel doivent toujours agir de manière respectueuse envers tous les individus.

b) Solidarité et inclusion sociale

- **Principe** : Nous croyons en l'importance de la solidarité et de l'inclusion sociale. La banque alimentaire existe pour aider les personnes en situation de précarité alimentaire, en particulier celles qui sont vulnérables et marginalisées.
- **Application** : Nous mettons un point d'honneur à offrir une aide sans discrimination et à créer des espaces inclusifs pour les personnes de toutes communautés et origines. Nous encourageons la participation active des bénéficiaires, lorsqu'il est possible, dans nos initiatives.

c) Transparence et responsabilité

- **Principe** : Nous agissons de manière transparente, en toute honnêteté, et nous rendons des comptes sur la gestion de nos ressources.
- **Application** : Nous veillons à fournir des informations claires et accessibles sur l'utilisation des fonds et des denrées alimentaires, ainsi que sur les résultats de nos actions. Nous publions régulièrement des rapports financiers et des rapports d'activités pour assurer une transparence totale envers nos donateurs, partenaires et bénéficiaires.

d) Intégrité et éthique dans la gestion des ressources

- **Principe** : Nous gérons toutes les ressources (financières, humaines et alimentaires) avec intégrité, en veillant à leur utilisation optimale et dans le respect des principes éthiques.
- **Application** : Nous évitons tout conflit d'intérêt, nous nous engageons à respecter les lois et réglementations en vigueur et à gérer les dons et les fonds de manière efficace. Nous nous assurons également de la traçabilité des produits alimentaires et de leur conformité aux normes sanitaires et de sécurité.

e) Engagement envers l'environnement

- **Principe** : Nous sommes responsables de l'impact environnemental de nos activités et nous nous efforçons de réduire notre empreinte écologique.
- **Application** : Nous privilégions les pratiques durables, comme la réduction du gaspillage alimentaire et la gestion responsable des déchets. Nous encourageons également la réduction de l'empreinte carbone dans nos activités, telles que la collecte, le stockage et la distribution des denrées alimentaires.

f) Respect de la confidentialité et des données personnelles

- **Principe** : Nous respectons la confidentialité des informations personnelles des bénéficiaires, des donateurs, des partenaires et des bénévoles.
- **Application** : Les données collectées dans le cadre de nos activités (enregistrements des bénéficiaires, informations sur les donateurs, etc.) sont traitées de manière confidentielle et sécurisée. Nous nous engageons à respecter la législation relative à la protection des données personnelles.

g) Excellence et efficacité

- **Principe** : Nous cherchons toujours à améliorer nos méthodes et à atteindre des standards d'excellence dans nos actions pour maximiser l'impact de nos missions.
- **Application** : Nous mettons en place des processus d'évaluation réguliers de nos actions pour identifier les axes d'amélioration et optimiser nos pratiques. Nous favorisons également la formation continue de nos bénévoles et de notre personnel afin d'assurer un service de qualité.

h) Collaboration et travail d'équipe

- **Principe** : Nous croyons en l'importance de la collaboration entre tous les membres de l'organisation (salariés, bénévoles, partenaires) pour accomplir notre mission.
- **Application** : Nous encourageons la communication ouverte, la coopération et le respect mutuel au sein de notre organisation. Le travail d'équipe est un pilier fondamental dans la réussite de notre mission collective.

i) Responsabilité sociale et engagement communautaire

- **Principe** : Nous nous engageons à être un acteur responsable au sein de la communauté et à soutenir des initiatives locales visant à combattre la pauvreté et l'exclusion sociale.
- **Application** : Nous collaborons avec d'autres organisations de la société civile, des entreprises et des institutions publiques pour maximiser notre impact. Nous cherchons également à sensibiliser et à impliquer la communauté dans nos actions (collectes, événements de sensibilisation, etc.).

j) Lutte contre la fraude et les abus

- **Principe** : Nous nous engageons à prévenir et à lutter contre toute forme de fraude ou d'abus dans l'organisation.
- **Application** : Nous avons mis en place des procédures strictes pour prévenir les malversations internes et externes. Les signalements d'abus ou de comportements inappropriés sont encouragés, et des mesures correctives sont prises pour maintenir l'intégrité de l'organisation.

k) Engagement de tous les membres

Ce Code d'Éthique et de Valeurs s'applique à tous les membres de la banque alimentaire, qu'il s'agisse de bénévoles, de salariés ou de partenaires. Chaque individu est responsable de respecter ces principes et de contribuer activement à leur mise en œuvre. Toute violation de ce Code peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris la cessation de la collaboration avec l'organisation.

Conclusion

En signant ce Code d'Éthique et de Valeurs, chaque membre de la banque alimentaire s'engage à respecter et à promouvoir les principes qui régissent notre travail. Nous croyons que ces valeurs sont essentielles pour garantir la pérennité de notre mission et renforcer la confiance des bénéficiaires, des donateurs et de la communauté.

Signature

Le Code d'Éthique et de Valeurs doit être signé par tous les membres de l'organisation lors de leur entrée en fonction (salariés, bénévoles, etc.), afin de s'assurer qu'ils prennent connaissance des principes et s'engagent à les respecter.

1.14 Politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI)

L'organisme s'engage à promouvoir, développer et renforcer une culture d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) à tous les niveaux de ses activités. À cette fin, le processus suivant est mis en place :

- Une consultation annuelle impliquant les membres du personnel, les membres du conseil d'administration, les bénévoles et les parties prenantes afin de cerner les besoins, les obstacles et les occasions liés à l'EDI.
- L'élaboration d'objectifs concrets et mesurables en matière d'EDI, présentés au conseil d'administration pour approbation.
- L'intégration de ces objectifs dans le plan stratégique et le manuel des politiques de l'organisme.
- La mise en œuvre d'activités de formation continue sur l'EDI destinées à l'ensemble du personnel, des membres du conseil et des bénévoles.
- Un suivi régulier comprenant la collecte de données anonymisées et des évaluations périodiques pour mesurer les progrès réalisés.
- Un rapport annuel sur l'état de l'EDI, présenté au conseil d'administration et communiqué à l'interne ainsi qu'aux parties prenantes.

Une révision du processus chaque année pour l'ajuster selon les recommandations issues des consultations et de l'analyse des résultats.

Cette politique vise à garantir que l'organisme cultive un environnement inclusif et respectueux, propice à la pleine participation de toutes et tous, sans égard à l'origine, à l'identité, à la culture ou à l'expérience.

Ressources Humaines

2.01 Politique de gestion des ressources humaines

Banque alimentaire centrale de Hawkesbury (BACH)

1. Objectif

La présente politique a pour but de définir les pratiques de gestion des ressources humaines de la BACH afin d'assurer un encadrement équitable, conforme aux lois en vigueur, et aligné sur la mission de l'organisme.

2. Portée

Cette politique s'applique à tout le personnel rémunéré de la BACH, actuel ou futur, ainsi qu'aux membres du Conseil exécutif (CE) et du Conseil d'administration (CA) impliqués dans les processus décisionnels en matière de ressources humaines.

3. Conformité légale

La BACH respecte toutes les lois provinciales et fédérales applicables, notamment en matière de normes d'emploi, de santé, de sécurité et de rémunération.

4. Responsabilités

- **Conseil exécutif (CE)** : responsable de la gestion courante des ressources humaines, incluant l'embauche, le suivi du personnel, l'évaluation et la supervision.
- **Conseil d'administration (CA)** : approuve les recommandations du CE pour l'embauche d'un nouveau membre rémunéré et entérine les décisions majeures relatives aux ressources humaines.
- **Consultants externes** :
 - *Centre des services à l'emploi* : accompagne la BACH dans le processus de recrutement (affichage des postes, recherche de candidats, pré-évaluation et organisation des premières entrevues).
 - *MNP* (firmes comptables et consultants) : fournit des conseils financiers et administratifs lorsque requis.

5. Recrutement et embauche

- Le processus de recrutement est mené par le Centre des services à l'emploi, en collaboration avec le CE.
- Le CE supervise les entrevues finales et recommande l'embauche au CA pour approbation.
- Les conditions de rémunération sont établies en fonction des grilles salariales provinciales suggérées par le Centre des services à l'emploi, puis validées par le CE.

6. Initiation et intégration

Le CE assure l'accueil, l'orientation et l'intégration des nouveaux employés rémunérés afin de faciliter leur adaptation aux pratiques, valeurs et règlements internes de la BACH.

7. Gestion et supervision

Le CE supervise le travail du personnel rémunéré, fournit un encadrement régulier, et s'assure que les employés disposent du soutien et des ressources nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches.

8. Évaluation du rendement

- Le CE réalise périodiquement une évaluation du rendement des employés rémunérés.
- Ces évaluations servent à appuyer le développement professionnel, reconnaître les contributions et identifier les besoins d'amélioration.

L'évaluation du rendement des membres du personnel en chef est effectuée sur une base mensuelle au moins par le conseil exécutif (CE). Ces évaluations se font au fur et à mesure, en collaboration avec la présidente, et portent notamment sur le travail des chefs d'équipe. Les observations sont adressées afin d'assurer le bon fonctionnement des opérations et, au besoin, de corriger ou d'améliorer certains aspects avec les personnes concernées (chefs d'équipe ou bénévoles sous leur responsabilité).

9. Rémunération

- Les salaires sont déterminés selon les échelles provinciales applicables, avec ajustements proposés par le CE en fonction du poste et des recommandations du Centre des services à l'emploi.
- Toute modification ou révision majeure en matière de rémunération est soumise au CA pour approbation.

10. Révision de la politique

La présente politique sera révisée au minimum tous les cinq (5) ans par le CE, conformément aux exigences de Food Banks Canada, ou plus tôt si nécessaire en fonction de changements législatifs ou organisationnels.

2.02 Politique sur la violence et le Harcèlement

Objectif

Cette politique vise à assurer un environnement sécuritaire, respectueux et inclusif pour tous les membres, bénévoles, personnel, bénéficiaires et visiteurs de la BACH. Aucun comportement violent, d'intimidation ou de harcèlement, sous quelque forme que ce soit, n'est toléré dans nos locaux ou lors de nos activités.

Définition de la violence et du harcèlement

- Violence : tout geste, parole ou comportement qui peut blesser, intimider ou menacer une autre personne.
- Harcèlement : toute conduite abusive, propos ou comportement répété ayant pour effet de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'une personne.

Procédure d'intervention

- Si un bénéficiaire adopte un comportement agressif avec un ou une bénévole, le ou la bénévole doit tenter de répondre calmement aux questions et besoins de cette personne en fournissant de l'information ou des explications en vue de régler la situation en douceur.
- Si la personne continue d'être agressive, crie ou abuse verbalement, le ou la bénévole doit demander l'intervention d'un ou d'une chef d'équipe ou d'un membre du comité (si aucun chef n'est disponible).
- Le ou la responsable tentera à son tour de répondre aux questions de la personne de façon calme et respectueuse. La personne sera néanmoins avisée que si son comportement ne change pas, la police sera contactée.
- Si, après ces interventions, la personne continue d'avoir une attitude violente, dénigrante ou harcelante, ou si elle rend les bénévoles inconfortables, la police sera appelée immédiatement.

Protection des bénévoles et du personnel

Nous avons à cœur la sécurité et le bien-être de toutes les personnes impliquées à la BACH. Aucun bénévole ou membre du personnel ne doit subir d'abus, d'agressivité, de violence ou de harcèlement dans l'exercice de ses fonctions.

Dispositions finales

Toute personne contrevenant à cette politique pourra se voir refuser l'accès aux services de la BACH et, dans les cas graves, être signalée aux autorités compétentes. La BACH s'engage à fournir soutien et accompagnement à toute personne ayant été témoin ou victime d'événements de cette nature.

En adoptant cette politique, la BACH affirme son engagement à offrir un milieu sain, solidaire et sécuritaire pour tous.

2.03 Plaintes et Conflits

L'organisme s'engage à offrir un environnement harmonieux et respectueux, où les plaintes et conflits impliquant les membres du personnel, les bénévoles, ainsi que les clients, donateurs et bénéficiaires (autant dans le cadre des activités que hors conseil d'administration) sont traités avec équité, confidentialité et diligence.

Démarche de résolution :

Lorsqu'une situation conflictuelle ou une plainte survient à l'interne

Étape 1 – Résolution à l'amiable : Lorsqu'un différend ou un conflit survient, il est encouragé que les personnes concernées tentent d'abord de régler la situation entre elles, dans un esprit d'écoute et d'ouverture.

Étape 2 – Implication du chef d'équipe ou du comité exécutif : Si le problème persiste ou que la situation est jugée sérieuse, il est possible de solliciter l'intervention du chef d'équipe et/ou d'un membre du comité exécutif. Ces personnes peuvent agir à titre de médiateur, évaluer la situation et accompagner les personnes dans la recherche d'une solution appropriée.

Étape 3 – Prise de décision : Selon la gravité du conflit et après analyse de la situation, une décision sera prise en concertation avec les parties impliquées, dans le respect des politiques internes de la BACH. Cette décision peut inclure, au besoin, une réorganisation du travail ou un changement de département pour l'une ou l'autre des personnes concernées.

Si la situation conflictuelle vient de la part d'un client, d'un donateur ou d'un bénéficiaire

Étape 1 – Les parties concernées sont invitées à privilégier le dialogue et à chercher une résolution informelle par la discussion directe entre elles, dans le respect de chacun et de chacune.

Étape 2 – Si la situation ne peut être résolue à cette étape, la plainte doit alors être formulée par écrit et transmise au conseil exécutif de l'organisme.

Étape 3 – Le conseil exécutif analyse la plainte de façon objective et impartiale, en tenant compte des renseignements fournis et, au besoin, en consultant les parties concernées.

Une décision motivée est prise par le conseil exécutif dans les meilleurs délais, avec un objectif d'une semaine, et communiquée à toutes les parties impliquées.

Suivi et accompagnement

Un suivi pourra être effectué par la direction ou le comité exécutif afin de s'assurer du bien-être de toutes les personnes concernées et de la résolution durable du conflit.

Des options d'accompagnement pourront être offertes selon la nature de la situation.

Confidentialité et protection

Toutes les démarches entreprises dans le cadre d'une plainte ou d'un conflit demeureront confidentiels.

Aucune forme de représailles ne sera tolérée à l'endroit de toute personne ayant déposé une plainte ou participé à la résolution d'un conflit.

Politiques et accès

L'organisme tient à jour une copie de la présente politique ainsi que des procédures liées à la résolution de conflit pour le traitement des plaintes déposées à l'interne, ou provenant de clients, donateurs et bénéficiaires.

L'ensemble du personnel, des bénévoles, des clients, donateurs et bénéficiaires peut consulter en tout temps la politique de résolution de conflit et ses procédures, lesquelles sont disponibles auprès de la direction ou sur demande.

Cette politique vise à assurer le traitement juste, transparent et accessible de toute situation de plainte ou de conflit, au bénéfice d'un climat de travail et de collaboration sain et inclusif pour l'ensemble des parties prenantes de l'organisme.

2.05 Participation des Bénévoles

Implication des Bénévoles

Les bénévoles jouent un rôle essentiel dans le bon fonctionnement de la Banque Alimentaire. Leur engagement, leur temps et leurs compétences contribuent directement à la mission de l'organisation, qui est d'assurer l'accès à l'alimentation pour les personnes en situation de précarité. Ce modèle a pour objectif de clarifier les attentes, les responsabilités et les engagements des bénévoles, tout en offrant un environnement valorisant et éthique.

a) Objectifs de l'Implication des Bénévoles

L'implication des bénévoles vise à :

- **Soutenir l'opération des collectes et des distributions alimentaires** de manière efficace, humaine et respectueuse des bénéficiaires.
- **Renforcer la solidarité communautaire** en impliquant les citoyens dans des actions concrètes de soutien aux plus vulnérables.
- **Favoriser l'intégration des bénévoles** à travers des formations et des expériences enrichissantes qui les connectent à la mission de l'organisation.
- **Assurer une gestion transparente et éthique** des bénévoles en garantissant une coordination claire et des retours réguliers sur l'engagement.

b) Recrutement des Bénévoles

Critères de recrutement :

- **Partage des valeurs** : Les bénévoles doivent adhérer aux valeurs de la Banque Alimentaire, à savoir respect, solidarité, équité, et engagement communautaire.
- **Compétences et intérêts** : Selon les besoins spécifiques de la Banque Alimentaire (collectes, gestion des stocks, distribution, communication, etc.), les bénévoles seront sélectionnés en fonction de leurs compétences, de leurs expériences ou de leur volonté d'apprendre.
- **Engagement à respecter les règles de confidentialité et d'éthique** : Les bénévoles s'engagent à respecter les règles internes, la confidentialité des bénéficiaires et à ne pas utiliser leur position à des fins personnelles.

Processus de recrutement :

- **Formulaire de candidature** : Les candidats doivent remplir un formulaire détaillant leurs compétences, motivations et disponibilités.
- **Entretien de sélection** : Un entretien individuel est organisé pour évaluer la motivation et les compétences du candidat.
- **Vérification des antécédents** : Selon les tâches effectuées, une vérification des antécédents judiciaires peut être réalisée, notamment pour ceux en contact direct avec les bénéficiaires.
- **Engagement écrit** : Après l'acceptation, chaque bénévole signe une charte de bénévolat qui formalise son engagement au respect des valeurs, des règles internes et des procédures.

c) Formation et Accompagnement des Bénévoles

Formation initiale :

Avant toute prise de fonction, les bénévoles doivent suivre une formation d'introduction, comprenant :

- **Présentation de la Banque Alimentaire** : Objectifs, missions, valeurs et fonctionnement général.
- **Rôle et responsabilités des bénévoles** : Clarification des tâches et des attentes.
- **Formation à la sécurité alimentaire** : Bonnes pratiques d'hygiène et de gestion des denrées.
- **Respect de la confidentialité des bénéficiaires** : Sensibilisation à la protection des données personnelles et des informations relatives aux bénéficiaires.

Formation continue :

Des sessions de formation régulières doivent être organisées pour :

- **Mettre à jour les connaissances** sur les nouvelles pratiques, les lois et les régulations (ex. : sécurité alimentaire, législation sur la collecte de fonds, etc.).
- **Renforcer les compétences** : Par exemple, en gestion de stocks, en communication, ou en gestion d'équipe.

Suivi et soutien des bénévoles :

- **Rencontres régulières** : Des réunions régulières ou des retours informels permettent de recueillir les impressions et les besoins des bénévoles.
- **Supervision et gestion des bénévoles** : Un responsable ou un coordinateur des bénévoles est désigné pour encadrer, guider et apporter un soutien au quotidien.

d) Rôles et Responsabilités des Bénévoles

Les bénévoles peuvent intervenir dans différents domaines de l'organisation. Voici quelques rôles typiques :

Collecte des Dons

- **Préparation des événements de collecte** : Aide à l'organisation et la logistique (installations, affichage, préparation des supports).
- **Participation aux collectes sur le terrain** : Accueillir et orienter les donateurs, assurer la collecte des denrées ou des fonds.
- **Communication avec le public** : Sensibiliser le public aux objectifs de la Banque Alimentaire, distribuer des brochures ou des informations.

Gestion des Stocks

- **Réception des produits alimentaires** : Vérification de la qualité et de la quantité des produits reçus.
- **Stockage des denrées** : Organisation des produits dans les zones de stockage en respectant les normes sanitaires.
- **Inventaire des produits** : Comptabilisation et suivi des stocks.

Distribution aux Bénéficiaires

- **Préparation des paniers alimentaires** : Assemblage des produits en fonction des besoins des bénéficiaires.
- **Distribution sur le terrain** : Accueillir les bénéficiaires, remettre les produits alimentaires et garantir un service respectueux et discret.
- **Assistance à la gestion des files d'attente** : Organisation des bénéficiaires de manière ordonnée et équitable.

Sensibilisation et Communication

- **Mise en place de campagnes de sensibilisation** : Aider à la création de contenus (affiches, réseaux sociaux, événements) pour informer le public sur la mission de la Banque Alimentaire.
- **Gestion des relations avec les donateurs et partenaires** : Aider à la gestion des relations et à la communication des besoins spécifiques.

e) Engagement des Bénévoles

Durée de l'engagement :

Les bénévoles s'engagent à une durée déterminée (ex. : un événement particulier, une période de collecte ou de distribution spécifique), ou à une durée indéterminée selon la disponibilité et la volonté du bénévole.

Disponibilité et planification :

- Les bénévoles doivent indiquer leurs disponibilités pour que l'organisation puisse les assigner à des missions spécifiques.
- Un calendrier des événements et des activités de la Banque Alimentaire est fourni aux bénévoles pour faciliter leur gestion du temps.

Responsabilités éthiques :

Les bénévoles s'engagent à respecter les règles de conduite suivantes :

- **Respect des bénéficiaires** : Traiter chaque bénéficiaire avec dignité, respect et discrétion.
- **Confidentialité** : Ne pas divulguer d'informations personnelles concernant les bénéficiaires, les donateurs ou les activités de la Banque Alimentaire.
- **Comportement éthique** : Se conformer aux standards de comportement de la Banque Alimentaire, en particulier en matière de non-discrimination, de respect de la diversité et d'équité.

f) Reconnaissance et Valorisation des Bénévoles

Reconnaissance formelle :

- **Certificat de bénévolat** : Un certificat officiel peut être délivré aux bénévoles en fin de mission, attestant de leur engagement.
- **Événements de remerciement** : Des événements (dîners, soirées de reconnaissance) peuvent être organisés pour remercier les bénévoles pour leur temps et leur contribution.

Valorisation de l'expérience :

- **Références et recommandations** : La Banque Alimentaire peut fournir des lettres de recommandation pour des bénévoles qui souhaitent faire valoir leur expérience dans d'autres contextes professionnels.
- **Opportunités de développement personnel** : Les bénévoles peuvent bénéficier de formations et de compétences transférables (gestion de projets, leadership, travail en équipe).

g) Politique de Retraite ou d'Arrêt des Missions Bénévoles

Procédure de départ :

- Un bénévole peut cesser son implication à tout moment en informant le coordinateur des bénévoles dans un délai raisonnable (par exemple, deux semaines à l'avance).
- Un entretien de sortie peut être proposé pour recueillir des retours sur son expérience et améliorer les pratiques de l'organisation.

Respect des engagements :

Même en cas de retrait, il est demandé à chaque bénévole de respecter l'intégrité de l'organisation et de la confidentialité des informations traitées pendant son bénévolat.

Finances et Juridique

3.07 Politique de Placement

Conforme aux lois applicables en Ontario et à ses règlements administratifs.

Cette politique vise à assurer une **gestion prudente et responsable des fonds**, en privilégiant la sécurité du capital, la liquidité et un rendement raisonnable. Les placements autorisés sont à faible risque, approuvés par le conseil d'administration, et font l'objet d'un suivi périodique.

2. Fonds visés par cette politique

- Excédents temporaires non utilisés.
- Fonds de réserve ou de stabilisation.

3. Principes directeurs

- **Sécurité d'abord** : éviter toute perte de capital.
- **Liquidité** : pouvoir accéder rapidement aux fonds si nécessaire.
- **Simplicité** : investir dans des produits faciles à comprendre.
- **Responsabilité sociale** : ne pas investir dans des secteurs contraires à notre mission (tabac, armes, énergies fossiles, etc.).

4. Types de placements permis

- Comptes d'Épargne à intérêt.
- Certificats de placement garanti (CPG) assurés.
- Obligations gouvernementales ou de sociétés bien notées.
- Fonds communs ou FNB équilibrés, à faibles frais, idéalement ESG (responsables).

5. Placements interdits

- Actions individuels.
- Placements à haut risque ou spéculatifs (crypto, options, dérivés).
- Fonds non transparents ou à frais élevés.

6. Rôles et responsabilités

- **Trésorier ou comité des finances** : applique la politique et fait rapport au CA.
- **Conseil d'administration** : approuve la politique et reçoit les rapports périodiques.
- **Gestionnaire externe (si utilisé)** : doit respecter strictement cette politique.

7. Suivi

- Le solde des placements est revu **au moins une fois par an**.
- La politique est revue **chaque année**, ou en cas de changement important.

3.08 Politique de pouvoir de signature

Mesures Anti-Fraude

L'organisme dispose d'une disposition relative au **pouvoir de signature** intégrée à ses règlements administratifs et d'une politique officielle de pouvoir de signature.

Cette disposition précise les personnes autorisées à signer au nom de l'organisme, les types de documents concernés (financiers, contractuels, administratifs) ainsi que les limites et mécanismes de contrôle applicables.

Règles de base

- **Aucune personne ne devrait gérer seule l'argent** (ex. : encaissements, paiements).
- **Deux personnes** doivent approuver les paiements importants (ex. : plus de 500 \$).
- **Aucune nourriture ne peut être prise à titre personnel** sans autorisation.
- **Les dons reçus doivent être enregistrés** (en argent ou en denrées).
- **Les dépenses doivent être appuyées par une facture ou un reçu.**
- **Inventaire de la nourriture** vérifié régulièrement (et consigné).
- **Les bénévoles et employés doivent signaler** tout comportement douteux.

Responsabilités

- **Le conseil d'administration** s'assure que cette politique est respectée.
- **Le trésorier (ou comité des finances)** surveille les transactions et les comptes.
- **Les bénévoles et employés** doivent respecter les règles et signaler tout problème.

En cas de soupçon de fraude

- Informer immédiatement un membre du CA.
- Une enquête sera menée.
- Si la fraude est confirmée : mesures disciplinaires (ex. : exclusion, signalement à la police).

3.09 Protection des Données

Voir Politique 1.12 (Vie Privée - Protection des données Web section C)

3.10 Loi Can. Anti-Pourriel

Respect de la Loi canadienne antipourriel (LCAP)

La Banque alimentaire centrale de Hawkesbury (BACH) ne sollicite pas de dons par courriel, message texte ou autres moyens électroniques. Aucune campagne de sollicitation électronique de masse n'est effectuée. La BAC communique uniquement avec ses donateurs, partenaires ou bénévoles dans le cadre de relations existantes, à des fins de suivi, de coordination ou d'information. De ce fait, la BAC respecte les exigences de la Loi canadienne antipourriel.

Service à la Clientèle

4.01 Code d'éthique de la BACH – Et des banques alimentaires

Code d'Éthique et Valeurs

Le présent Code d'Éthique et de Valeurs définit les principes fondamentaux qui guident notre comportement, nos décisions et nos actions au sein de la banque alimentaire. Nous respectons le Code d'Éthique et valeurs des banques alimentaires et nous nous engageons à agir de manière responsable, respectueuse, éthique et transparente dans toutes nos activités, qu'il s'agisse de la collecte, de la gestion des ressources alimentaires ou de l'interaction avec nos partenaires et bénéficiaires.

- **Non-discrimination** : La banque alimentaire doit s'assurer que la distribution des ressources se fait de manière équitable et sans discrimination. Un code éthique peut être mis en place pour respecter cette règle.
- **Engagement envers la solidarité** : Promouvoir une culture d'entraide et de solidarité avec les personnes dans le besoin.
- **Protection des données** : Respecter la confidentialité des bénéficiaires et des donateurs.

a) Respect de la dignité humaine

- **Principe** : Nous nous engageons à traiter toutes les personnes avec dignité, respect et équité, sans distinction de sexe, d'origine, de croyance, d'âge, de situation sociale ou de handicap.
- **Application** : Nos actions, notamment lors de la distribution alimentaire, doivent toujours préserver la dignité des bénéficiaires. Les bénévoles et le personnel doivent toujours agir de manière respectueuse envers tous les individus.

b) Solidarité et inclusion sociale

- **Principe** : Nous croyons en l'importance de la solidarité et de l'inclusion sociale. La banque alimentaire existe pour aider les personnes en situation de précarité alimentaire, en particulier celles qui sont vulnérables et marginalisées.
- **Application** : Nous mettons un point d'honneur à offrir une aide sans discrimination et à créer des espaces inclusifs pour les personnes de toutes communautés et origines. Nous encourageons la participation active des bénéficiaires, lorsqu'il est possible, dans nos initiatives.

c) Transparence et responsabilité

- **Principe** : Nous agissons de manière transparente, en toute honnêteté, et nous rendons des comptes sur la gestion de nos ressources.
- **Application** : Nous veillons à fournir des informations claires et accessibles sur l'utilisation des fonds et des denrées alimentaires, ainsi que sur les résultats de nos actions. Nous publions régulièrement des rapports financiers et des rapports d'activités pour assurer une transparence totale envers nos donateurs, partenaires et bénéficiaires.

d) Intégrité et éthique dans la gestion des ressources

- **Principe** : Nous gérons toutes les ressources (financières, humaines et alimentaires) avec intégrité, en veillant à leur utilisation optimale et dans le respect des principes éthiques.
- **Application** : Nous évitons tout conflit d'intérêt, nous nous engageons à respecter les lois et réglementations en vigueur et à gérer les dons et les fonds de manière efficace. Nous nous assurons également de la traçabilité des produits alimentaires et de leur conformité aux normes sanitaires et de sécurité.

e) Engagement envers l'environnement

- **Principe** : Nous sommes responsables de l'impact environnemental de nos activités et nous nous efforçons de réduire notre empreinte écologique.
- **Application** : Nous privilégions les pratiques durables, comme la réduction du gaspillage alimentaire et la gestion responsable des déchets. Nous encourageons également la réduction de l'empreinte carbone dans nos activités, telles que la collecte, le stockage et la distribution des denrées alimentaires.

f) Respect de la confidentialité et des données personnelles

- **Principe** : Nous respectons la confidentialité des informations personnelles des bénéficiaires, des donateurs, des partenaires et des bénévoles.
- **Application** : Les données collectées dans le cadre de nos activités (enregistrements des bénéficiaires, informations sur les donateurs, etc.) sont traitées de manière confidentielle et sécurisée. Nous nous engageons à respecter la législation relative à la protection des données personnelles.

g) Excellence et efficacité

- **Principe** : Nous cherchons toujours à améliorer nos méthodes et à atteindre des standards d'excellence dans nos actions pour maximiser l'impact de nos missions.
- **Application** : Nous mettons en place des processus d'évaluation réguliers de nos actions pour identifier les axes d'amélioration et optimiser nos pratiques. Nous favorisons également la formation continue de nos bénévoles et de notre personnel afin d'assurer un service de qualité.

h) Collaboration et travail d'équipe

- **Principe** : Nous croyons en l'importance de la collaboration entre tous les membres de l'organisation (salariés, bénévoles, partenaires) pour accomplir notre mission.
- **Application** : Nous encourageons la communication ouverte, la coopération et le respect mutuel au sein de notre organisation. Le travail d'équipe est un pilier fondamental dans la réussite de notre mission collective.

i) Responsabilité sociale et engagement communautaire

- **Principe** : Nous nous engageons à être un acteur responsable au sein de la communauté et à soutenir des initiatives locales visant à combattre la pauvreté et l'exclusion sociale.
- **Application** : Nous collaborons avec d'autres organisations de la société civile, des entreprises et des institutions publiques pour maximiser notre impact. Nous cherchons également à sensibiliser et à impliquer la communauté dans nos actions (collectes, événements de sensibilisation, etc.).

j) Lutte contre la fraude et les abus

- **Principe** : Nous nous engageons à prévenir et à lutter contre toute forme de fraude ou d'abus dans l'organisation.
- **Application** : Nous avons mis en place des procédures strictes pour prévenir les malversations internes et externes. Les signalements d'abus ou de comportements inappropriés sont encouragés, et des mesures correctives sont prises pour maintenir l'intégrité de l'organisation.

k) Engagement de tous les membres

Ce Code d'Éthique et de Valeurs s'applique à tous les membres de la banque alimentaire, qu'il s'agisse de bénévoles, de salariés ou de partenaires. Chaque individu est responsable de respecter ces principes et de contribuer activement à leur mise en œuvre. Toute violation de ce Code peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris la cessation de la collaboration avec l'organisation.

Conclusion

Je propose qu'en signant ce Code d'Éthique et de Valeurs, chaque membre de la banque alimentaire s'engage à respecter et à promouvoir les principes qui régissent notre travail. Nous croyons que ces valeurs sont essentielles pour garantir la pérennité de notre mission et renforcer la confiance des bénéficiaires, des donateurs et de la communauté.

Signature

Le Code d'Éthique et de Valeurs doit être signé par tous les membres de l'organisation lors de leur entrée en fonction (salariés, bénévoles, etc.), afin de s'assurer qu'ils prennent connaissance des principes et s'engagent à les respecter. Le conseil peut faire une demande de réitération annuellement.

4.02 Plaintes

Expérience client – Food Banks Canada

Pour déposer une plainte auprès de la Banque alimentaire centrale de Hawkesbury : Voir la politique et les procédures inscrites à la norme 2.03 de ce manuel.

Pour déposer une plainte auprès de Food Banks Canada :

Vous souhaitez nous transmettre une plainte ou des préoccupations?

La banque alimentaire Centrale de Hawkesbury s'engage à offrir un excellent service. Les questions, les préoccupations et les plaintes sont une réalité, et nous croyons que nos intervenants ont le droit de nous en faire part.

Pour nous transmettre des commentaires, veuillez communiquer avec la ligne d'assistance pour l'expérience client de Banques alimentaires Canada au 1-877-280-0329 ou à l'adresse complaints@foodbankscanada.ca.

Coordonnées :

Ligne d'assistance pour l'expérience client de Banques alimentaires Canada : 1 877 280-0329 ou complaints@foodbankscanada.ca.

Si vous avez des questions concernant la ligne d'assistance, sa mise à disposition ou le processus à suivre, veuillez communiquer avec Chantal Senecal, directrice des programmes nationaux, à

chantal.senecal@foodbankscanada.ca.

Pour toute question concernant des plaintes précises ou le traitement et le suivi des plaintes, veuillez communiquer avec

Jaclyn Beaulieu, coordonnatrice des services du réseau, à jaclyn.beaulieu@foodbankscanada.ca

4.04 Accessibilité – Handicap

Politique d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap

1. Objectif

La présente politique vise à assurer que la Banque alimentaire centrale de Hawkesbury (BACH) offre un service équitable, accessible et respectueux aux personnes en situation de handicap, en conformité avec les lois applicables en matière de droits de la personne, d'emploi, de santé et de sécurité.

2. Accessibilité physique

L'entrée principale de BACH est de plain-pied (niveau de la rue), sans escaliers, ce qui permet un accès facile pour les personnes à mobilité réduite et la portes est automatisées. Si toutefois une aide supplémentaire est requise, le personnel et les bénévoles sont donc tenus d'offrir de l'assistance à toute personne en besoin.

3. Accueil et soutien

Nous nous engageons à accueillir avec respect toute personne en situation de handicap. Le personnel et les bénévoles sont encouragés à :

- Offrir de l'aide pour l'orientation, la lecture ou la compréhension des documents, au besoin.
- Adapter la communication selon les capacités de la personne (ex. : parler plus lentement, expliquer différemment).
- Fournir une aide physique si cela est demandé ou manifestement nécessaire.

4. Commandes et livraisons à l'interne

Lorsque nous sommes informés qu'un bénéficiaire a besoin d'aide à l'entrée, cette information est transmise verbalement ou notée sur sa commande. Ainsi, la personne responsable de la livraison interne peut apporter les sacs à l'extérieur ou à la voiture, selon le cas.

5. Engagement à l'amélioration continue

La BACH est à l'écoute des suggestions visant à améliorer l'accessibilité de ses services. Toute préoccupation ou demande particulière peut être communiquée à la direction ou à un membre du personnel présent sur place.

4.05 Accès aux aliments gratuits

Objectif

La présente politique a pour but de réaffirmer l'engagement de la BACH à offrir un accès équitable et sans condition à des aliments gratuits aux personnes et familles vivant une situation d'insécurité alimentaire.

Principe

La BACH reconnaît que l'accès à une alimentation de base, saine et digne est un droit fondamental. Ainsi, tous les services alimentaires de base offerts par la BACH sont fournis gratuitement, sans qu'aucune condition ne soit imposée ou suggérée en échange.

Conditions d'accès

L'accès aux denrées alimentaires offertes par la BACH ne dépend en aucun cas :

- De la participation à des activités bénévoles ;
- Du versement de dons, en argent ou en biens ;
- De l'engagement dans des programmes d'employabilité, de formation, ou toute autre activité de développement personnel ou professionnel ;
- De l'adhésion à un groupe, une croyance ou une idéologie quelconque.

Cependant, dans le cadre de son processus d'accueil, la BACH demande une preuve de résidence afin de confirmer l'admissibilité territoriale des personnes desservies. Aucune autre exigence n'est imposée.

1. Communication

Cette politique est affichée publiquement dans les locaux de la BACH ainsi que sur ses canaux de communication officiels. Le personnel et les bénévoles sont formés à son contenu et doivent veiller à ce qu'elle soit respectée en tout temps.

2. Révision

Cette politique est révisée au besoin ou au moins une fois tous les trois ans afin de s'assurer qu'elle reflète toujours les principes de dignité, d'équité et d'inclusion qui guident les actions de la BACH.

Participation du public

5.01 Demande des Donateurs

POLITIQUE – Respect des préférences de communication des donateurs

Objectif

La BACH s'engage à respecter la vie privée, les préférences et la volonté des donateurs en matière de communications. Cette politique vise à encadrer nos pratiques afin d'assurer des relations transparentes, éthiques et respectueuses avec toutes les personnes qui choisissent de soutenir notre mission.

Engagements de BACH envers les donateurs

Les donateurs ont le droit, en tout temps, de :

- **Rester anonymes**, que ce soit publiquement ou dans nos documents internes (sauf obligation légale) ;
- **Limiter la fréquence des communications**, ou choisir les moyens par lesquels ils souhaitent être contactés (ex. : courriel seulement, aucun appel téléphonique, aucun matériel imprimé, etc.) ;
- **Refuser toute sollicitation supplémentaire** liée à des demandes de dons, d'engagements ou de participation ;
- **Mettre fin à toute communication future**, sur simple demande ;
- **Être informés** sur la manière dont leurs coordonnées sont utilisées et conservées.

Procédure

Les préférences de chaque donateur sont respectées et les communications sont adaptées en conséquence. Toute demande de retrait ou de modification est traitée rapidement par le personnel autorisé.

Confidentialité

Toutes les données relatives aux donateurs sont traitées de manière confidentielle, conformément à notre politique sur la protection des renseignements personnels.

Révision

Cette politique est révisée au besoin ou au moins tous les trois ans.

5.02 Liste des Donateurs

POLITIQUE – Confidentialité et non-divulgateion des listes et renseignements personnels
Banque alimentaire centrale de Hawkesbury (BACH)

Objectif

La présente politique vise à réaffirmer l'engagement de la BACH envers la protection des renseignements personnels de toutes les personnes en lien avec l'organisme, incluant les donateurs, les membres, les bénévoles, les clients et le personnel.

Engagement de confidentialité

La BACH ne vend, ne loue, n'échange et ne partage aucune liste de noms ou d'informations concernant ses donateurs, ses membres, ses bénévoles, ses employés ou les personnes qu'elle dessert. Aucune donnée personnelle ou coordonnée n'est transmise à des tiers, que ce soit à des fins commerciales, caritatives ou autres.

Protection des renseignements

Toutes les informations collectées sont utilisées uniquement aux fins pour lesquelles elles ont été fournies, et elles sont conservées de manière sécuritaire et confidentielle, conformément aux lois applicables.

Aucune sollicitation externe

Les coordonnées des donateurs ou autres personnes associées à la BACH ne sont jamais partagées à des fins de sollicitation externe. Les communications émises par la BACH sont limitées, respectueuses et alignées avec les préférences exprimées par les personnes concernées.

Texte suivant tiré du Plan de Gouvernance, section 3 Code d'Éthique et Valeurs :

f) Respect de la confidentialité et des données personnelles

- **Principe :** Nous respectons la confidentialité des informations personnelles des bénéficiaires, des donateurs, des partenaires et des bénévoles.
- **Application :** Les données collectées dans le cadre de nos activités (enregistrements des bénéficiaires, informations sur les donateurs, etc.) sont traitées de manière confidentielle et sécurisée. Nous nous engageons à respecter la législation relative à la protection des données personnelles.

Révision

Cette politique est révisée au besoin ou au moins une fois tous les trois ans pour assurer sa conformité aux meilleures pratiques en matière de protection de la vie privée.

5.03 Conseils Indépendants

Conseil indépendant pour certains dons

Objectif

La présente politique vise à protéger les intérêts des donateurs en les encourageant à obtenir un conseil indépendant lorsqu'ils envisagent de faire un don qui pourrait avoir des répercussions importantes sur leur situation personnelle.

Principes directeurs

La BACH encourage tout donateur à consulter un conseiller indépendant — juridique, fiscal ou financier dans les situations suivantes :

- S'ils envisagent de faire un don planifié ;
- Si la BACH a des raisons de croire que le don proposé est susceptible d'affecter de façon significative:
 - La situation financière du donateur ;
 - Son revenu imposable ;
 - Ou ses relations avec des membres de sa famille.

Rôle de la BACH

La BACH ne fournit aucun conseil juridique, fiscal ou financier. Son rôle est de respecter la volonté du donateur tout en s'assurant qu'aucune pression, influence ou incitation inappropriée n'est exercée lors du processus de don.

Intégrité et respect

Cette politique vise à préserver la liberté de choix, la transparence et l'éthique dans la relation entre l'organisme et les donateurs.

Révision

Cette politique est révisée au besoin ou au moins une fois tous les trois ans.

5.04 Reçus de Dons

POLITIQUE – Émission de reçus officiels pour dons

Objectif

La présente politique vise à encadrer l'émission de reçus officiels pour fins d'impôt, conformément aux exigences de l'Agence du revenu du Canada (ARC), et à informer les donateurs des conditions applicables.

Émission des reçus

La BACH est un organisme de bienfaisance enregistré et peut émettre des reçus officiels pour fins d'impôt. Les reçus incluent toutes les informations requises par l'ARC, incluant le nom légal de l'organisme, son numéro d'enregistrement, la date et le montant du don, ainsi que les coordonnées du donateur.

Un reçu officiel est émis :

- Pour tout don de 3 \$ ou plus ;
- À toute personne qui en fait la demande, à moins qu'elle indique expressément ne pas en vouloir.

Modes de remise

- Les reçus sont remis en main propre lors d'un don en personne ;
- Par la poste pour les dons envoyés par chèque ;
- Par courriel ou via la plateforme en ligne selon le tiers parti qui gère le paiement pour les dons faits sur le web, si le donateur en fait la demande.

Révision

Cette politique est révisée au besoin ou au moins une fois tous les trois ans pour s'assurer de sa conformité aux exigences de l'ARC.

5.05 Pratiques de Collecte de Fonds

Politique sur les pratiques de collecte de fonds
Banque Alimentaire Centrale de Hawkesbury (BACH)

Objectif

La présente politique vise à encadrer toutes les activités de collecte de fonds — alimentaires ou financières — entreprises par la Banque Alimentaire Centrale de Hawkesbury (BACH) ou en son nom, afin d'assurer qu'elles soient menées de façon éthique, transparente et conforme aux normes applicables aux organismes de bienfaisance.

1. Principes généraux

Toutes les activités de collecte de fonds doivent :

- Être sincères, respectueuses et exemptes de toute déclaration fausse ou trompeuse.
- Présenter fidèlement les activités de la BACH et les objectifs visés par la collecte.
- Rvéler clairement le nom de l'organisme (Banque Alimentaire Centrale de Hawkesbury).
- Spécifier l'usage prévu des dons recueillis, soit le soutien direct aux services alimentaires pour les personnes vivant de l'insécurité alimentaire.
- Sur demande, indiquer si la personne qui sollicite des dons est un bénévole, un membre du personnel ou un sous-traitant. Les bénévoles sont habituellement identifiés à l'aide d'une épinglette représentant le bénévolat.

3. Collectes alimentaires

Les collectes alimentaires peuvent être organisées :

- En partenariat avec des supermarchés, entreprises, écoles ou lors d'événements publics.
- Par BACH ou en collaboration avec des tiers partenaires reconnus.

Procédures de collecte :

- Les bénévoles participant à ces collectes doivent être formés à la gestion des denrées, incluant la vérification de la qualité des produits (dates de péremption, emballage intact, etc.).
- Chaque collecte alimentaire doit faire l'objet d'un rapport écrit incluant :
 - La quantité de denrées recueillies (en kilos).
 - Les lieux de collecte.
 - Le nom des partenaires ou donateurs, lorsque pertinent.

3. Collectes financières

Les collectes financières comprennent :

- Les dons en ligne.
- Les campagnes ponctuelles et campagnes récurrentes ou continues comme les bingos
- Les événements de levée de fonds (ex.: chez des marchands, épiceries, etc.).

Transparence :

- Toute collecte financière inclue une communication claire sur l'utilisation prévue des fonds.

Suivi des fonds :

- Les fonds collectés sont utilisés exclusivement selon les objectifs définis dans chaque campagne.
- Un rapport financier annuel est produit par la BACH et mis à la disposition du public sur notre site Web officiel.

Accusés de réception et reçus fiscaux :

- Un reçu officiel pour fins d'impôt est remis sur demande pour tout don monétaire de 3 \$ ou plus.
- Lors d'activités ponctuelles dans des lieux publics (ex.: épiceries), les accusés de réception peuvent ne pas être émis systématiquement. Cependant, tout donateur peut demander un reçu officiel immédiatement lors de son don.

4. Application

Cette politique s'applique à :

- Toute activité de sollicitation menée par la BACH ou en son nom.
- Toute collecte faite en personne, en ligne ou par des partenaires.

La BACH s'engage à respecter les principes de bonne gouvernance, de transparence et d'intégrité dans la gestion de ses collectes de fonds, et à répondre à toute demande d'information du public à cet égard.

5.07 Rémunération de Collecteurs de Fonds

Politique sur la rémunération des collecteurs de fonds – BACH

Objectif

Assurer que toutes les activités de sollicitation de dons pour la Banque alimentaire centrale de Hawkesbury (BACH) respectent les normes d'éthique les plus élevées et soient exemptes de tout conflit d'intérêts financier.

Principe

La BACH ne rémunère en aucun cas les personnes ou organisations qui sollicitent des dons ou qui supervisent des activités de sollicitation de dons en fonction de la valeur des dons reçus.

Énoncé de politique

Aucune commission, prime, pourcentage ou autre forme de rémunération basée sur les sommes amassées ne sera versée à une personne ou entité impliquée dans la sollicitation de dons pour la BACH.

- Aucun membre du personnel, bénévole, consultant ou organisme tiers ne recevra d'honoraires ou de paiements conditionnels à la performance liée à la collecte de fonds.
- Cette politique s'applique à toutes les campagnes de financement, incluant celles menées par des individus, des groupes communautaires ou des partenaires.
- La seule exception concerne les frais de service standard facturés par :
 - Des plateformes de collecte de fonds ou de médias sociaux,
 - Des services de traitement de paiements (ex. : cartes de crédit),
 - Ou d'autres services similaires, dont les frais sont calculés en fonction de la valeur des transactions.

Mise en œuvre

Toute entente ou collaboration en lien avec une activité de financement doit être revue par la direction pour s'assurer qu'elle respecte cette politique. En cas de doute, la direction consultera le conseil d'administration.

Révision

Cette politique sera révisée au minimum tous les deux ans ou dès qu'un changement législatif ou réglementaire l'exigera.

5.08 Collecte de Fonds (Sollicitation-Éthique)

Politique sur les attentes en matière d'éthique et de conduite lors de la sollicitation de dons

Objectif

Assurer que toute personne qui sollicite ou reçoit des dons au nom de la Banque alimentaire centrale de Hawkesbury (BACH) agit avec professionnalisme, éthique et conformément à la loi, dans le respect des droits et de la confiance des donateurs.

Portée

Cette politique s'applique à tous les membres du personnel, bénévoles, membres du conseil d'administration, partenaires et sous-traitants agissant au nom de la BACH dans le cadre d'activités de sollicitation ou de réception de dons.

Énoncé de politique

La BACH s'engage à maintenir les normes les plus élevées en matière de conduite éthique dans toutes ses activités de financement. À cette fin, toute personne agissant au nom de l'organisme pour solliciter ou recevoir des dons doit :

1. **Agir avec équité, intégrité et transparence**, en tout temps, et se conformer à toutes les lois, politiques internes et règlements en vigueur.
2. **Respecter la volonté des donateurs potentiels** : toute communication cessera immédiatement si une personne exprime le souhait de ne pas être contactée.
3. **Déclarer sans délai tout conflit d'intérêt** réel ou apparent à la direction de la BACH.
4. **Refuser tout don destiné à des fins incompatibles** avec la mission, les valeurs ou les activités de la BACH.
5. **Être en mesure de confirmer leur affiliation officielle avec la BACH**, au besoin, par l'entremise d'une lettre, d'un badge ou d'une autre forme d'identification valide.
- 6.
6. **Protéger rigoureusement les renseignements confidentiels** des donateurs, y compris les données financières (ex. : numéro de carte de crédit), conformément aux pratiques de sécurité en vigueur.
7. **Mise en œuvre et surveillance** : toute personne appelée à solliciter des dons recevra une orientation sur cette politique.
 - La direction de la BACH surveille les activités de sollicitation et prend les mesures nécessaires en cas de non-respect.
 - Tout incident ou comportement préoccupant peut être rapporté de façon confidentielle à la direction ou au conseil d'administration.

Révision

Cette politique est révisée tous les deux ans ou au besoin pour assurer sa conformité aux normes et aux lois en vigueur.

5.09 Collecte de Fonds (inclus détails de 5.08)

Politique en matière de dons et de collecte de fonds

A. Politique sur l'acceptation des dons

Objectif

Assurer que tous les dons reçus par la BACH soutiennent sa mission, soient sécuritaires, éthiques et conformes aux normes applicables.

Types de dons acceptés

- **Dons alimentaires** : denrées non périmées, frais et surgelés conformes aux normes sanitaires.
- **Dons matériels** : vêtements propres, petits objets ménagers en bon état.
- **Dons monétaires** : espèces, chèques, virements électroniques ou cartes de crédit.

Dons refusés

- Meubles encombrants (lits, matelas, divans)
- Produits périmés, endommagés ou dangereux
- Articles hors capacité de stockage ou gestion

Principes

La BACH se réserve le droit de refuser tout don sans obligation d'en fournir la raison.

Les dons doivent respecter les valeurs et la mission de la BACH.

Rapport des collectes alimentaires

Chaque collecte alimentaire fait l'objet d'un rapport écrit incluant :

- Le poids ou la quantité des denrées collectées,
- Les lieux de collecte,
- Les donateurs impliqués.

Rapport financier

Un rapport financier détaillé sur la valeur totale des dons reçus, incluant les collectes monétaires et matérielles, est préparé annuellement et publié sur le site web de la BACH, afin d'assurer la transparence envers les donateurs et la communauté.

B. Politique de traitement des dons réglementés et désignés

Dons désignés

- Les dons affectés à une cause ou un programme spécifique sont acceptés uniquement si la désignation est compatible avec les priorités de la BACH.
-

Refus, réorientation ou utilisation conditionnelle des dons

Si l'utilisation prévue devient impossible, ou si le don ne convient pas à la mission ou aux capacités de la BACH (ex. : espace insuffisant, nature du don inadéquate), la BACH peut :

- Redistribuer le don à un organisme partenaire,
- Ou procéder à son élimination sécuritaire, si le don n'est pas en condition d'usage ou est jugé non sécuritaire.

Dons réglementés

- Respect strict des normes de Food Banks Canada, Feed Ontario, et des règles sanitaires applicables.
- Gestion rigoureuse des dates de péremption, conditions de stockage, et réglementation spécifique selon le type de don.

Dons monétaires

- Les dons en argent sont transformés en denrées alimentaires pour les bénéficiaires, conformément à la mission principale de la BACH.
- Un reçu officiel aux fins d'impôt peut être émis, conformément aux lignes directrices de l'Agence du revenu du Canada.
- La gestion financière est transparente et responsable, avec une redirection des fonds vers les besoins prioritaires.

C. Politique de dénomination et de dotation

Reconnaissance

- Attribution de noms ou remerciements officiels selon les montants ou la nature des dons.
- Approbation des reconnaissances par le conseil d'administration.

Dotation

- Gestion des fonds à long terme, legs, fiducies ou dons planifiés.
- Utilisation des revenus de dotation pour soutenir les activités et les besoins de la BACH.

Révision

La politique est revue tous les cinq ans pour assurer sa pertinence et conformité aux normes.

5.14 Dignité de la clientèle

Objectif

La Banque alimentaire centrale de Hawkesbury (BACH) s'engage à offrir ses services dans le respect complet de la dignité et des droits des personnes qu'elle dessert. La présente politique vise à s'assurer que la BACH n'exploite aucun client et qu'elle le décrit de façon respectueuse dans toute communication interne ou externe, que ce soit par des illustrations, des images, des vidéos ou des textes. Elle garantit également que les besoins des clients et les moyens nécessaires pour y répondre sont représentés de manière juste et honnête.

Portée

Cette politique s'applique à :

- Tous les employés de la BACH
- Tous les bénévoles
- Les membres du conseil d'administration
- Les partenaires et contractuels impliqués dans la production ou la diffusion de contenus au nom de la BACH

Principes directeurs

- **Respect** : Les communications doivent toujours refléter le respect et la compassion envers les clients.
- **Non-exploitation** : Aucun texte, image ou autre contenu ne doit utiliser la détresse ou la vulnérabilité d'un client à des fins sensationnalistes ou commerciales.
- **Exactitude** : Les besoins des clients doivent être décrits de manière réaliste, sans exagération ni sous-évaluation.
- **Consentement éclairé** : Toute image ou témoignage provenant d'un client doit être utilisé uniquement avec son consentement écrit, après explication claire de l'usage prévu.

Pratiques et obligations

- Tout contenu public (site web, médias sociaux, rapports, affiches, vidéos, etc.) doit être validé par la direction générale avant diffusion.
- Les images de clients doivent :
 - Être utilisées seulement avec un consentement signé.
 - Représenter la personne de façon digne et respectueuse.
- Les textes descriptifs doivent éviter les stéréotypes, préjugés ou formulations négatives.
- Le personnel et les bénévoles reçoivent une formation de sensibilisation sur la dignité de la clientèle lors de leur intégration.

Révision

La présente politique est révisée au minimum tous les cinq (5) ans ou plus tôt si nécessaire, afin d'assurer sa pertinence et sa conformité aux exigences de **Food Banks Canada** et de **Feed Ontario**.

Opérations Alimentaires

6.01 Opérations Alimentaires, Sécurité de l'entrepôt

Politique sur l'utilisation sécuritaire de l'équipement et le transport des aliments

Objectif

La présente politique vise à établir les pratiques sécuritaires relatives à l'utilisation de l'équipement de manutention et au transport des aliments à la BACH, conformément aux lois applicables et aux normes de salubrité exigées par Food Banks Canada.

Portée

Cette politique s'applique à tout le personnel, aux bénévoles et aux contractuels qui participent à la manutention, au transport et à l'entreposage des aliments destinés à la BACH.

Utilisation sécuritaire de l'équipement

- **Chariots élévateurs** : Aucun chariot élévateur n'est présent dans les installations de la BACH.
- **Transpalettes électriques** : La BACH ne possède pas de transpalettes électriques. Les seuls transpalettes utilisés appartiennent aux fournisseurs ou distributeurs externes et ne sont pas manipulés par le personnel ou les bénévoles de la BACH.
- **Chambre froide** : La BACH ne dispose pas de chambre froide. Les aliments sont conservés dans des réfrigérateurs et congélateurs.
- **Les étagères** sont maintenues en très bon état et jamais surchargées, elles sont installées sur une surface ferme et de niveau à l'intérieur d'un bâtiment appartenant à la municipalité de Hawkesbury. Elles ne bloquent pas de passage, une porte, un panneau électrique, un tuyau d'incendie, un extincteur ou tout autre dispositif d'urgence.
- - Si survenait un dommage structurel, l'étagère serait mise hors service immédiatement et éventuellement réparée par un professionnel pour s'assurer du bon fonctionnement et de la sécurité.
- **Réfrigérateurs et congélateurs** :
 - Les températures sont vérifiées et consignées chaque matin et au besoin pendant la journée.
 - Les seuils à respecter sont : réfrigérateurs à **4 °C ou moins**, congélateurs à **-18 °C ou moins**.
 - Les congélateurs sont déglacés immédiatement lors de la formation de glace pour assurer le bon fonctionnement et une température adéquate requise stable ; les aliments sont transférés dans un autre congélateur temporairement jusqu'à ce que celui-ci soit remis en marche et a atteint le niveau de température requis de **-18 °C**. Les aliments sont donc retournés dans leur congélateur d'origine. Tous les transferts sont notés afin de respecter la localisation des aliments durant des procédures liées à la chaîne du froid.

Transport sécuritaire des aliments

- **Conditions générales**

- La BACH possède un camion non réfrigéré pour la collecte des denrées.
- Des sacs isolants doublés sont disponibles et utilisés au besoin pour maintenir la fraîcheur des produits.

- **Délais de transport et d'entreposage**

-

- Les fournisseurs sont situés à environ cinq minutes de route des installations.
- Les produits frais, réfrigérés ou congelés doivent être réfrigérés ou congelés **dans un délai maximal de 30 minutes après la collecte.**
- Dans la pratique, les produits sont généralement entreposés immédiatement à l'arrivée, souvent en moins de 30 minutes.

- **Communication avec les fournisseurs**

- Les fournisseurs et distributeurs informent la BACH dès que les produits frais, réfrigérés ou congelés sont prêts à être ramassés.
- La collecte est planifiée afin de réduire au minimum le temps passé à température ambiante.
- **Prévention des risques**
- Les aliments sont manipulés de façon à éviter la contamination croisée pendant le chargement, le transport et le déchargement.
- Les délais et les conditions de transport sont gérés pour limiter les risques de prolifération bactérienne et assurer la salubrité.

Révision de la politique

Cette politique sera révisée au minimum tous les cinq ans afin d'en assurer la pertinence et la conformité aux exigences légales et réglementaires en vigueur.

6.08 Risques – environnement, installations et équipement

A) Politique de nettoyage et désinfection

Objectif

Assurer que toutes les surfaces, zones de travail et équipements utilisés par la BACH sont nettoyés et désinfectés de façon régulière et conforme aux normes de salubrité alimentaire afin de prévenir la contamination.

Portée

Cette politique s'applique à tout le personnel et aux bénévoles qui manipulent, entreposent ou distribuent des denrées alimentaires à la BACH.

Directives

- **Nettoyage** : Retirer saletés, débris et résidus avec eau et savon/détergent sur toutes les surfaces de contact alimentaire, étagères, tables, bureaux, comptoirs, planchers et salles de bain.
- **Désinfection** : Après nettoyage, appliquer un désinfectant approuvé pour chaque type de surface et besoins selon les normes
 - Pour les opérations de transfert et de réemballage, utiliser une solution de Javel (hypochlorite de sodium) diluée à 5% (5% Javel pour 95% eau) selon les directives de Feed Ontario.
- **Fréquence** :
 - Quotidienne (ou plus au besoin) pour les surfaces de contact alimentaire.
 - Hebdomadaire (ou plus au besoin) pour les zones de rangement, salles de bain etc.
- **Formation** : Le personnel et les bénévoles reçoivent une formation sur l'utilisation sécuritaire des produits de nettoyage et désinfection.
- **Référence aux procédures** : Les étapes précises figurent dans les documents internes *Procédures quotidiennes et hebdomadaires de salubrité*.

Révision prévue : Tous les 5 ans ou au besoin

B) Politique d'entretien

Objectif

Veiller à ce que les équipements et installations de la BACH soient maintenus en bon état, sécuritaires et fonctionnels afin de soutenir la mission de distribution alimentaire dans des conditions salubres.

Portée

Cette politique s'applique aux équipements et installations utilisés dans les opérations de la BACH.

Directives

- **Maintenance préventive** : Inspecter et entretenir régulièrement les équipements comme les réfrigérateurs, congélateurs, étagères, tables de travail et petits appareils.
- **Réparations** :
 - Les réparations liées à la structure du bâtiment (plomberie, électricité, toiture) sont coordonnées par le conseil d'administration avec la Ville de Hawkesbury.
 - Les réparations ou remplacements d'équipements internes (frigos, tablettes, etc.) sont également décidés par le conseil d'administration.
- **Suivi** : Tenir un registre des entretiens et réparations effectués.

Responsabilité

- Le conseil d'administration prend toutes les décisions concernant les réparations et l'entretien, en coordination avec la Ville ou des fournisseurs internes.
- Le personnel signale rapidement toute défectuosité au conseil d'administration.

Révision prévue : Tous les 5 ans ou au besoin

C) Politique d'inspection des installations et des équipements

Objectif

Vérifier régulièrement que les installations et équipements de la BACH sont propres, sécuritaires et en bon état de fonctionnement.

Portée

Cette politique couvre les inspections internes visant à s'assurer que les lieux et équipements utilisés dans la manipulation et la distribution de denrées respectent les normes de salubrité.

Directives

- Inspection visuelle hebdomadaire des zones de travail, entrepôts secs et équipements (excluant la structure du bâtiment).
- Utilisation d'une liste de vérification interne pour consigner les observations.
- Signalement immédiat de toute anomalie au conseil d'administration, qui prendra les mesures appropriées.
- Archivage des rapports d'inspection pendant au moins 12 mois.

Responsabilité

- Les inspections sont effectuées par le responsable de la salubrité alimentaire ou une personne désignée.
- Les décisions correctives sont prises par le conseil d'administration.

Révision prévue : Tous les 5 ans ou au besoin

6.11 Risques Opérationnels - Lutte parasitaire

C'est la ville de Hawkesbury qui s'occupe de l'entretien et des service professionnels. Cependant, vu l'exigence des normes, la BACH possède un formulaire de suivi qui est maintenu à jour en tout ce qui concerne les vérifications, les problèmes et les mesures prises, ainsi que les résultats, et ce, avec les dates pour chaque entrée. Les inspections visuelles quotidiennes ne sont pas notées si tout semble normal.

Inspection contre les nuisibles (quotidienne)

Effectuer une inspection visuelle pour repérer tout signe de présence d'insectes, rongeurs ou autres nuisibles.

Inspecter :

- Les tablettes et planchers dans et autour des zones d'entreposage
 - Spécialement où l'entreposage de grains, produits céréaliers et de farine, à l'arrière ou entre les produits
 - Les étagères sont placées à un minimum de 4 pouces (10 cm) du mur pour faciliter lors de l'inspection à l'arrière le long des murs et en dessous
- L'équipement et les outils utilisés
- Toutes les surfaces incluant les hautes comme les réfrigérateurs
- Les coins et derrière l'équipement
- Les zones de déchets et recyclage à l'intérieure et à l'extérieure
- Les endroits où il y a des boites non vidées

Des boites à poison (fourmis, souris) sont présentes à multiples endroits et sont vérifiées et remplies au 14 jours environ lors de l'inspection professionnelle.

Démarches :

En cas de parasites ou de présence d'indices de parasites (insectes, rongeurs etc.)

***** Agir immédiatement *****

- Signaler tous les indices ou leur présence au superviseur

En cas de présence

Option 1: Quand c'est possible, s'en débarrasser immédiatement et sécuritairement

- Noter la date, les détails, les mesures prises et les résultats dans le registre à cet effet

Option 2: La BACH, œuvrant dans des locaux appartenant et gérés par la municipalité de Hawkesbury, faire une demande de consultation professionnelle à la personne responsable des locaux de la ville de Hawkesbury pour une vérification complète ou l'extermination selon le besoin

- o Noter la date, les détails, les mesures prises et les résultats dans le registre à cet effet
 - o Conserver le registre au moins une année
 - o Le rapport du professionnel est la propriété de la municipalité, vu qu'elle est propriétaire et gère nos services d'entretien professionnels
- S'assurer qu'il n'y ait aucune contamination avec les aliments, l'équipement et les surfaces qui entrent en contact avec les aliments; s'il y a une possibilité ou un doute de contamination, retirer les produits, bien les emballer séparément et les jeter sécuritairement selon nos procédures
 - Désinfecter les endroits pleinement avec du Javel (5% Javel, 95% eau environ)

Durant les périodes plus propices aux infestations, une inspection professionnelle est faite chaque 14 jours environ. Des mesures antiparasitaires sont prises immédiatement lors de doutes ou de preuves de nuisibles, parasites et insectes.

Cette politique est révisée par le conseil selon les besoins.

6.12 Risques Opérationnels - Allergènes

Gestion des aliments contenant des allergènes

Manipulation, entreposage, étiquetage et traçabilité

But

Assurer la sécurité alimentaire des bénéficiaires de la BACH en prévenant la contamination croisée et en permettant la traçabilité complète des aliments contenant des allergènes.

Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les employés et bénévoles manipulant, entreposant ou étiquetant des aliments dans les locaux de la BACH.

Principes directeurs

- Respect des normes et directives de Food Banks Canada, Feed Ontario et des autorités de santé publique.
- Application stricte des bonnes pratiques de manipulation et d'entreposage pour prévenir les risques liés aux allergènes.
- Maintien de registres datés pour assurer la traçabilité des produits.

1. Manipulation et entreposage

- Les aliments contenant des allergènes sont placés sur les tablettes du bas pour éviter toute contamination des produits situés au-dessus.
- Les aliments non allergènes sont entreposés séparément, sur les tablettes supérieures.
- Lorsque possible, des unités distinctes (réfrigérateurs ou congélateurs) sont réservées à certains produits :
 - Produits laitiers entreposés avec d'autres produits laitiers uniquement.
 - Œufs entreposés séparément des autres aliments.
 - Viandes crues (poulet, bœuf, porc, etc.) séparées par type et dans des contenants appropriés.
- Aucun mélange d'aliments allergènes avec des aliments non allergènes n'est autorisé dans un même contenant ou une même zone de stockage.

2. Étiquetage

- Tous les aliments reçus doivent être clairement étiquetés :
 - Nom du produit.
 - Date de réception ou de péremption (selon l'information disponible).
- Les produits reçus sans étiquette ou sans date sont immédiatement identifiés à l'aide d'étiquettes internes indiquant la date de réception.
- Les allergènes connus doivent être mentionnés sur l'étiquette si l'information n'est pas déjà présente sur l'emballage d'origine.

3. Traçabilité et registres

- Chaque réception de produits est inscrite dans un registre daté, incluant :
 - Date de réception.
 - Nom du fournisseur ou du donateur.
 - Description du produit.
 - Lieu d'entreposage (# frigo, # congélateur).
- Les registres sont conservés de façon à pouvoir retracer :
 - La provenance d'un aliment.
 - La date et les conditions de son entreposage.
 - Sa localisation actuelle dans les installations.

- Les registres sont mis à jour chaque fois qu'un nouvel arrivage est reçu ou qu'un produit est déplacé dans une autre zone de stockage.
- En cas de rappel d'un produit :
 - Il est immédiatement retiré des tablettes et mis à l'écart pour éviter une redistribution accidentelle.

Nous gardons les listes de rendez-vous des clients (datés) pour des références futures, et les listes d'épicerie de nos clients sont gardés dans leur dossier. Ce suivi nous permet de connaître qui a reçu quoi et de les contacter si possible en cas de rappel.

 - Les renseignements d'un rappel peuvent être publiés de différentes façons, par exemple à l'interne, sur les médias sociaux et sur notre site web.

D'autres détails disponibles à la section 6.14

Révision de la politique

Cette politique sera revue au minimum tous les cinq ans ou plus tôt si les normes de Food Banks Canada, Feed Ontario ou de la santé publique sont mises à jour.

6.13 Risques Opérationnels – Manipulation, aliments non emballés

Manipulation sécuritaire des aliments

Politique basée sur les lignes directrices de Santé publique Ontario et Food Banks Canada

Source officielle : Public Health Ontario – Food Safety Resources

<https://www.publichealthontario.ca/en/health-topics/food-safety>

1. Objectif

Assurer que tous les aliments soient manipulés, entreposés et distribués de façon sécuritaire afin de prévenir la contamination et de protéger la santé des bénéficiaires.

2. Responsabilités

- **Employés et bénévoles** : suivre en tout temps les procédures de manipulation sécuritaire.
- **Gestionnaire** : veiller à ce qu'au moins une personne formée (certificat *Safe Food Handler* ou équivalent) soit présente durant les heures d'ouverture.
- **Personne formée** : superviser et soutenir l'équipe sur place pour le respect des normes.

3. Formation

- Minimum **une personne certifiée** en manipulation sécuritaire des aliments doit être présente lors des opérations.
- La formation reconnue inclut :
 - *Safe Food Handler* (Ontario)
 - Formation équivalente offerte par la santé publique ou un organisme accrédité.
- Les certificats doivent être à jour et affichés au besoin.
- Une personne certifiée doit être présente et superviser le personnel lors de la manipulation des aliments en tout temps.

4. Hygiène personnelle

- Lavage des mains obligatoire :
 - Avant de manipuler les aliments
 - Après avoir touché des déchets, son visage, ses cheveux, ou après avoir toussé/éternué
- Cheveux attachés ou couverts (filet ou casquette)
- Gants propres si requis, changés régulièrement
- Aucun bijou sur les mains ou poignets
- Port d'un tablier ou vêtement propre réservé au travail
- Ne manipule pas des aliments en présence d'une maladie ou d'une blessure susceptible de causer une contamination ou une contamination croisée.

5. Prévention de la contamination croisée

- Séparer les aliments crus et cuits
- Ne pas mélanger des aliments de différents types lors de la gestion et de l'entreposage.
- L'utilisation d'ustensiles et planches à découper ne s'applique pas ou s'applique rarement à la BACH, mais si besoin, les pratiques de gestion des items, de nettoyages et de désinfections recommandées par Santé publique Ontario et Food Banks Canada sont respectées
- Nettoyer et désinfecter les surfaces avant et après chaque usage (Javel 5% + eau 95%)
- Utiliser des contenants propres et fermés pour l'entreposage et mettre sur les tablettes qui correspondent à leur niveau de risque de contamination, comme les viandes au bas ou dans un réfrigérateur ou congélateur strictement dédié à un seul type d'aliment. Exemples : un réfrigérateur dédié strictement au lait, un congélateur dédié aux viandes etc.

- Les produits contenant des allergènes doivent être entreposés séparément et étiquetés avec la mention de l'allergène si le produit est dans un emballage;
 - Par exemple, les barres tendres avec noix etc.
 - Si l'emballage n'est pas étiqueté, il faut donc étiqueter le produit avec la mention de l'allergène.
 - Les allergènes comme les produits laitiers sont généralement entreposés séparément dans des réfrigérateurs et congélateurs dédiés pour eux seuls.

6. Désinfection

- **Surfaces** : désinfectées avec une solution de Javel diluée (concentration 5% Javel + 95% eau selon recommandations de Food Banks Canada).
- **Ustensiles et outils** : La BACH ne fait pas de transformation de nourriture, mais si une désinfection d'outil est requise, suivre les normes de Food Banks Canada pour le lavage à l'évier en trois étapes :
 - **Lavage** : eau chaude savonneuse
 - **Rinçage** : eau claire
 - **Désinfection** : eau à la température recommandée ou solution désinfectante approuvée
- Séchage à l'air libre sur surface propre

7. Contrôle des températures

- Respect des températures sécuritaires :
 - Aliments froids : $\leq 4^{\circ}\text{C}$ (40°F)
 - Aliments chauds : $\geq 60^{\circ}\text{C}$ (140°F)
- Utilisation régulière d'un thermomètre calibré
- Maintien d'un registre des variations

8. Entreposage

- Étiqueter et dater tous les produits non étiquetés ou datés
- Appliquer la méthode « premier entré, premier sorti » (PEPS/FIFO)
 - Et : Lors de la préparation d'une commande **NE PAS PRENDRE LES ITEMS (sur une tablette, dans un frigo ou congélateur) identifiés avec un X devant, ou identifiés avec "ne pas prendre", ou avec un ruban ou un signe devant démontrant de ne pas prendre. Si vous avez besoin d'un de ces items, demandez à votre chef d'équipe.**
- Inspecter régulièrement pour repérer signes de détérioration ou infestations
- Conserver les aliments à 15 cm (6 po) du sol
- Maintenir les étagères à 10 cm (4 po) des murs

9. Rejet des produits non conformes

- Tout produit abîmé, contaminé, périmé ou mal entreposé doit être retiré immédiatement et jeté ou composté selon les règles locales.

6.14 Risques Opérationnels - Traçabilité et Rappel

POLITIQUE ET PROCÉDURES – Contrôle des risques opérationnels, traçabilité et rappel

Objet

Cette politique vise à assurer que la BACH dispose d'un système efficace pour :

- Suivre la provenance et la destination des aliments reçus et distribués (traçabilité);
- Retirer et isoler immédiatement tout produit faisant l'objet d'un rappel;
- Informer les clients et partenaires de manière appropriée lorsqu'un produit rappelé a été distribué.

Portée

Cette politique s'applique à :

- Tous les employés, bénévoles et gestionnaires de la BACH;
- Tous les produits alimentaires reçus, entreposés et distribués par la BACH, qu'ils proviennent d'achats, de dons importants ou de dons mixtes.

Principes

La sécurité alimentaire et la santé des clients sont prioritaires. La traçabilité des produits est maintenue pour tous les aliments reçus, même lorsque la réglementation ne l'exige pas.

- Les rappels sont gérés de façon rapide, rigoureuse et documentée.
- L'information sur les rappels est diffusée de manière claire et accessible aux clients et aux parties prenantes.

PROCÉDURES

Traçabilité

- **Registre des aliments reçus**
 - **Pour les produits reçus** (achats, dons importants), un registre est tenu indiquant :
 - Date de réception
 - Source (nom du fournisseur, ou source : donateur, collecte, etc.)
 - Quantité reçue par type d'item ou catégorie - poids
 - Estimation des valeurs pour les dons
 - **Pour les dons mixtes**
 - Date de réception
 - Source (fournisseur, donateur, collecte, etc.)
 - Quantité reçue par type d'item ou catégorie
 - Estimation des valeurs pour les dons
 - Poids total des dons

Les registres sont conservés au minimum **un an**.

- **Registre des distributions**
 - Les listes d'épicerie des clients sont conservées dans leur dossier, avec la date de la visite.
 - Les listes de rendez-vous clients datées sont également conservées.

Ces données permettent de retracer quels clients ont reçu un produit de façon assez précise.

Gestion des rappels

- **Surveillance des avis**
 - - Le personnel désigné surveille régulièrement (au moins chaque semaine) :
 - Les avis de rappel de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA);
 - Les communications de Food Banks Canada, Feed Ontario et autres partenaires dès leur réception.
- **Identification des produits concernés**
 - - Comparer les produits visés par le rappel avec :
 - - Le stock présent dans l'entrepôt et sur les tablettes;
 - Les registres du centre de distribution / l'entrepôt.

- **Retrait et isolement**

- Retirer immédiatement des tablettes tout produit visé par un rappel.
- Identifier clairement et isoler dans une zone « produits rappelés – ne pas distribuer ».

- **Communication**

- Diffuser l'information sur le rappel :
 - Par affichage interne;
 - Sur le site web de la BACH et/ou les médias sociaux;
 - Directement aux clients identifiés par le registre, lorsque possible.

- **Documentation**

- Consigner chaque étape du rappel dans un registre :
 - Date et heure du retrait;
 - Quantités retirées;
 - Méthode de disposition (ex. : destruction, retour au fournisseur);
 - Personne responsable.

Formation

- Tous les employés et bénévoles reçoivent une formation sur :
 - Les procédures de traçabilité;
 - Les étapes à suivre lors d'un rappel.

Rappel : Les listes d'épicerie et rendez-vous clients permettent d'identifier qui a reçu un produit. Ces données sont mises à jour à chaque visite.

Révision de la politique

- La présente politique est révisée au moins tous les cinq ans ou plus tôt en cas de modification réglementaire ou organisationnelle.

6.15 Risques Opérationnels – Températures (froid)

POLITIQUE ET PROCÉDURES – Contrôle et surveillance des températures
Banque alimentaire centrale de Hawkesbury (BACH)

Objet

Assurer que tous les produits nécessitant une réfrigération ou une congélation sont reçus, manipulés et entreposés dans des conditions de température sécuritaires et vérifiées à l'aide d'un thermomètre calibré, conformément aux normes de salubrité alimentaire.

Portée

Cette politique s'applique :

- À tous les aliments réfrigérés ou congelés reçus par la BACH;
- À tous les réfrigérateurs, congélateurs et espaces d'entreposage de la BACH;
- À tous les employés et bénévoles responsables de la réception et de l'entreposage.

PROCÉDURES

Températures à la réception

1. Proximité et rapidité

- Les marchands sont situés à environ 5 minutes de la BACH.
- Les produits nécessitant une réfrigération ou congélation sont récupérés dans un délai maximal de 30 minutes après leur préparation chez le marchand et sont transportés dans des contenants isothermes (boîtes, glacières ou sacs réfrigérants) afin de maintenir la température sécuritaire jusqu'à leur arrivée à la BACH.
- Dès l'arrivée à la BACH, les produits sont placés immédiatement dans les réfrigérateurs ou congélateurs.
- Le temps total hors réfrigération/congélation ne dépasse jamais 1 heure.
- Les distributeurs qui délivrent leurs produits ont des véhicules réfrigérés, ce qui réduit le temps en dehors des zones de réfrigération ou congélation considérablement.

2. Vérification à la réception

- Les produits réfrigérés doivent être à **4 °C ou moins**.
- Les produits congelés doivent être à **-18 °C ou moins**.
- Si un produit dépasse ces limites, il doit être évalué et, si nécessaire, isolé et éliminé.

Surveillance des températures d'entreposage

1. Contrôle quotidien

- La température de chaque réfrigérateur et congélateur est vérifiée chaque matin.
- Si l'équipement est utilisé fréquemment durant la journée, la température peut être vérifiée de nouveau.
-

2. Registre

- Chaque matin, tous les réfrigérateurs et congélateurs sont vérifiés pour confirmer que la température est sécuritaire.
- Si toutes les températures sont normales, une seule note générale est inscrite au registre indiquant que la vérification quotidienne a été effectuée et qu'aucune anomalie n'a été constatée.
- Le registre détaille uniquement :
 - Les températures prises à la réception d'une commande (avec nom du marchand et date);
 - Les anomalies ou dépassements de température et les mesures correctives prises;
 - Les transferts temporaires de produits (ex. : lors du lavage ou du dégivrage d'un appareil), en précisant :
 - Les aliments déplacés
 - La destination temporaire
 - Le retour dans l'appareil initial.

3. Mesures correctives

- Si la température dépasse les limites sécuritaires :
 - Transférer les produits immédiatement dans un autre appareil fonctionnel;
 - Faire réparer ou remplacer l'équipement;
 - Évaluer l'innocuité des aliments et éliminer ceux qui présentent un risque.

Formation

Les chefs du département de distribution et autres personnes responsables ou en charge selon le besoin reçoivent une formation sur :

- Les limites de température sécuritaires;
- L'utilisation et la lecture des thermomètres;
- La tenue du registre de températures.

Révision de la politique

Cette politique est révisée au moins tous les cinq ans ou plus tôt si nécessaire.

6.18 Risques Opérationnels – Pratiques du personnel en salubrité alimentaire

Voir la politique 6.13

6.19 Risques Opérationnels – Surveillance du personnel

Voir la politique 6.13

6.21 Formation et Certification – manipulation des aliments

Voir la politique 6.13

6.22 Formation et certification – Gestion des Opérations

Voir la politique 6.13

* Note : Les normes ne nécessitant pas de politique ont été volontairement exclues. *