



CADRE DE RÉFÉRENCE SUR LE BÉNÉVOLAT

DIRECTION DES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES

5 février 2019

Québec 

Une publication de :

**Direction des services multidisciplinaires
Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval**

1755, boul. René-Laennec

Laval (Québec) H7M 3L9

Téléphone : 450 688-1010

Site Web : www.lavalensante.com

Rédaction

Sophie Bouchard, chef de la coordination des ressources bénévoles, équipe des pratiques professionnelles, Direction des services multidisciplinaires

Lucie Trudeau, agente de planification, de programmation et de recherche, équipe des pratiques professionnelles, Direction des services multidisciplinaires

Collaboration

Comité de travail

Anna Falco, chef des activités transversales, Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Brigitte Boudreau, récréologue, Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées

Krystelle Asselin, technicienne en loisir, Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Comité de lecture

Anna Falco, chef des activités transversales, Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Anne-Marie Houle, coordonnatrice de site, Centre d'hébergement Fernand-Larocque, Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées

Brigitte Boudreau, récréologue, Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées

Caroline Thibault, coordonnatrice aux pratiques professionnelles, Direction des services multidisciplinaires

Isabelle Roberge, conseillère-cadre développement des pratiques et innovation, équipe des pratiques professionnelles, direction des services multidisciplinaires

Krystelle Asselin, technicienne en loisir, Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Marie-Claire Ferraro, travailleuse sociale, coordonnatrice professionnelle, centre de jour, Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées

Nicole St-Pierre, agente de planification, programmation et recherche, Direction du programme jeunesse

Édition

Service des communications

Conception graphique et secrétariat

Louise Boisvert, agente administrative, équipe des pratiques professionnelles, Direction des services multidisciplinaires

Marie-Claude Secours, agente administrative, service bénévole de l'Hôpital de-la-Cité-de-la- Santé, équipe des pratiques professionnelles, Direction des services multidisciplinaires

Révision linguistique

Service des communications

Diffusion

Ce document a été édité en quantité limitée et n'est maintenant disponible qu'en version électronique à l'adresse : www.lavalensante.com

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, 2019

Dépôt légal – 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN-978-2-550-83380-2 (version imprimée)

ISBN-**978-2-550-83381-9** (version PDF)

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	7
LE CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL	8
MISSION	8
VISION.....	8
ENGAGEMENT	8
VALEURS	9
Équité.....	9
Humanisme.....	9
Professionnalisme	9
Respect.....	9
Bienveillance.....	9
LE BÉNÉVOLAT	9
MANDAT DU SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	9
VISION DU SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	10
LES VALEURS DU SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	10
Communication.....	10
Complémentarité	10
Don de soi.....	10
LE SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	11
RESPONSABILITÉS DU SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	11
PRINCIPES DIRECTEURS.....	11
OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	11
RECRUTEMENT	12
CONDITIONS POUR DEVENIR BÉNÉVOLE AU CISSS DE LAVAL	12
PROFIL POUR DEVENIR BÉNÉVOLE	12
PROCESSUS DE FILTRAGE	13
<i>Évaluation des besoins et description des postes.....</i>	<i>13</i>
<i>Modalités de recrutement.....</i>	<i>13</i>
<i>Entrevues et formulaires.....</i>	<i>14</i>
Entrevue téléphonique.....	14
Entrevue en personne	14
<i>Références</i>	<i>15</i>
<i>Vérification des antécédents judiciaires</i>	<i>15</i>
ACCUEIL, FORMATION ET ORIENTATION	15
Accueil	15
Formation.....	17
Tableau 1 : Responsabilités et engagements du bénévole et de l'organisation	18
Orientation	19
SUPERVISION.....	19
La rencontre individuelle.....	20

La rencontre d'équipe	20
L'auto-évaluation du bénévole.....	20
<i>Suivi et commentaires</i>	21
REFUS D'UNE CANDIDATURE	21
PÉRIODE D'ESSAI	21
RÉSILIATION D'ENGAGEMENT	22
DÉPART VOLONTAIRE	22
DÉPART INVOLONTAIRE	22
GESTION DES DOSSIERS DE BÉNÉVOLES	23
RECONNAISSANCE	23
STRUCTURE DU SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	24
OFFRE DE SERVICE DU BÉNÉVOLAT DES DIFFÉRENTES MISSIONS CLIENTÈLES	25
CONCLUSION	29
ANNEXE.....	30
DOCUMENTS CONSULTÉS	31

INTRODUCTION

En avril 2015, la Loi 10 apporte des modifications à l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux. Créé dans ce contexte, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval regroupe plusieurs directions ainsi que maintes installations dans lesquelles œuvrent plus de 700 bénévoles.

L'action bénévole est reconnue comme un apport essentiel et complémentaire aux interventions réalisées par les membres du personnel. Les bénévoles offrent de leur temps et s'investissent personnellement pour participer à la mission de l'établissement. Le bénévolat est une façon de contribuer ou de redonner à la société.

La réalisation de ce cadre de référence s'inscrit dans le plan d'amélioration et d'harmonisation de la coordination des ressources bénévoles. Il vise à définir, encadrer et actualiser les différentes activités liées au bénévolat au CISSS de Laval. Il s'adresse à tous les responsables des bénévoles du CISSS de Laval.

En cohérence avec les principes directeurs du CISSS de Laval, et les normes de pratiques du Code canadien du bénévolat, ce cadre de référence invite à développer une culture d'efficacité, de rigueur et de mobilisation sur laquelle repose l'engagement bénévole.

Ce cadre de référence se greffe à la démarche organisationnelle d'amélioration continue de la qualité et de réduction des risques dans le respect des normes d'excellences d'Agrément Canada et de la politique sur le partenariat de soins et services du CISSS de Laval. En outre, l'action bénévole place l'utilisateur au cœur des actions quotidiennes et s'inscrit dans la philosophie d'intervention clinique du CISSS de Laval en prônant une pratique collaborative réalisée en partenariat de soins et services.

Dans un objectif d'harmonisation des pratiques et afin de respecter le volet spécifique de chaque secteur, la définition de l'action bénévole au CISSS de Laval s'est réalisée de concert avec les responsables des activités bénévoles des différentes installations.

LE CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

MISSION

Le CISSS de Laval a pour mission de maintenir, d'améliorer et de restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible une variété de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, tout en contribuant au développement social et économique.

VISION

Cette mission doit s'arrimer à la vision du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et des établissements du réseau de la santé, qui consiste à offrir des soins de santé et des services sociaux accessibles et efficaces, adaptés aux besoins des Québécois.

ENGAGEMENT

Dans une perspective de cohérence organisationnelle, et pour orienter au quotidien les intervenants en regard de la mission de l'établissement, le CISSS de Laval a décidé que chaque geste et chaque décision doivent refléter un engagement collectif précis, celui d'être **digne de confiance, à chaque instant**.

En vue d'incarner cet engagement, il faut :

- ♦ offrir des soins et services accessibles, sécuritaires, pertinents et personnalisés;
- ♦ viser l'excellence par l'apprentissage et l'amélioration continue;
- ♦ constituer des équipes attentionnées, compétentes et engagées;
- ♦ élaborer une approche de collaboration et de partenariat.

L'engagement se concrétise chaque jour par des gestes et des comportements. Il se traduit par la façon dont nous menons nos activités et échangeons quotidiennement avec la clientèle et les membres de l'organisation. Il prend sa source dans les valeurs de l'organisation.

VALEURS

Les valeurs du CISSS de Laval sont la pierre angulaire de la philosophie de gestion et d'intervention clinique de l'établissement. Elles doivent être partagées par tous les membres de l'organisation et guider chacune de leurs actions.

ÉQUITÉ

Offrir les soins et services qui répondent aux besoins des usagers dans les limites des ressources disponibles en considérant tant les besoins individuels que les besoins collectifs en visant une justice distributive.

HUMANISME

Valoriser la personne, sa contribution, son engagement et sa participation en l'outillant et en l'informant adéquatement.

PROFESSIONNALISME

Faire preuve de rigueur et mettre à contribution les compétences requises pour servir les objectifs.

RESPECT

Avoir de la considération pour toute personne avec qui nous entrons en relation, peu importe sa différence.

BIENVEILLANCE

Se soucier de l'autre et agir professionnellement en faisant montre d'écoute et d'empathie.

LE BÉNÉVOLAT

MANDAT DU SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

En cohérence avec la vision et la mission de l'établissement, le bénévole accompagne, oriente, guide, reconduit, soutient et écoute l'usager. Sa contribution complémentaire à l'offre de service procure à l'usager des moments de qualité personnalisés centrés sur les besoins et intérêts de celui-ci. Le bénévole enrichit le quotidien de l'usager et de ses proches par le biais d'activités d'accompagnements diversifiées tant récréatives que d'animations ou de financements. À noter que le bénévole pourrait être sollicité afin de contribuer à des projets spéciaux organisationnels dans le but d'améliorer la qualité des soins et services.

Parce qu'il redonne à la communauté, le bénévolat contribue à valoriser les usagers qui reçoivent de l'aide et du temps, mais également les bénévoles eux-mêmes. En effet, *le bénévolat peut avoir une*

incidence positive sur le bien-être et l'état de santé général des bénévoles, leur permettant d'améliorer leurs compétences, leurs connaissances et d'élargir leur expérience de travail.¹

VISION DU SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

Fort de son engagement social, le service régional des ressources bénévoles repose sur une équipe centrée sur les besoins de la personne, de ses proches, de la communauté et de la population. Pour encourager une implication bénévole attentive au mieux-être des usagers, le service régional des ressources bénévoles croit au développement des compétences et en la reconnaissance des bénévoles pour leurs qualités de cœur et d'esprit. Le service soutient leur engagement, leur foi en l'utilité de leur rôle auprès des usagers et reconnaît la pertinence de leur place au sein de l'organisation.

LES VALEURS DU SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

En cohérence avec une pratique collaborative et en complémentarité avec les valeurs retenues par le CISSS de Laval, les valeurs suivantes déterminent le choix des actions posées par les différents services bénévoles :

COMMUNICATION

Avoir la capacité de saisir les sentiments, les valeurs, les préoccupations et les attentes de l'autre dans l'interaction avec la personne; être à l'écoute de l'autre avec empathie, ouverture et considération².

COMPLÉMENTARITÉ

Travailler ensemble et partager des responsabilités en collaboration et en continuité avec l'offre de service, en vue d'atteindre un objectif commun.

DON DE SOI

Accorder de son temps, être attentif aux besoins des autres avec compassion et bienveillance.

¹ Statistique Canada, Le bénévolat au Canada, de 2004 à 2013, 2015. Dans Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022

² Définition lue le 6 mars 2018 sur le site <http://www.oig.qc.ca/Documents/DAP/competences-bases-communication-1999-nov.pdf>

LE SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

RESPONSABILITÉS DU SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

- ◆ Assurer des services bénévoles de qualité et sécuritaires sur un continuum de service, et ce pour toutes les clientèles du CISSS de Laval et dans toutes ses installations.
- ◆ Conceptualiser et développer des secteurs d'activités bénévoles axés sur les besoins des usagers et de leurs proches.
- ◆ Promouvoir le travail de collaboration entre les bénévoles et les membres du personnel.
- ◆ Recruter des bénévoles de talents engagés dans leur rôle.

PRINCIPES DIRECTEURS

- ◆ Agir en offrant des services de qualité en cohérence avec les critères d'Agrément Canada et les normes du Code canadien du bénévolat.
- ◆ S'appuyer sur le concept d'humanisation et de personnalisation des soins et des services.
- ◆ Travailler en concertation et en complémentarité avec le personnel.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- ◆ Contribuer à la qualité de vie de l'utilisateur.
- ◆ Contribuer à améliorer l'expérience patient.
- ◆ Participer à la continuité des soins et des services.
- ◆ Atténuer l'impact d'un séjour dans les installations du CISSS de Laval.
- ◆ Briser l'isolement.
- ◆ Favoriser la participation sociale.
- ◆ Fournir une assistance aux usagers.
- ◆ Maintenir l'intégration sociale des usagers.
- ◆ Procurer accompagnement, soutien et écoute aux usagers.
- ◆ Soutenir les activités récréatives, d'accompagnement, de financements ou d'animations auprès des usagers.

RECRUTEMENT

Avant de commencer le recrutement, le responsable des bénévoles d'un secteur définit clairement le rôle attendu du bénévole, les tâches ou les activités précises qu'il réalisera ainsi que les exigences du milieu. De cette façon, le jumelage en sera facilité et le bénéfice pour toutes les parties sera idéal.

CONDITIONS POUR DEVENIR BÉNÉVOLE

- ◆ Avoir 16 ans ou plus :
 - ✓ certains secteurs exigent d'avoir 18 ans ou plus;
 - ✓ les bénévoles œuvrant au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Laval doivent avoir 21 ans ou plus;
 - ✓ les personnes de moins de 16 ans peuvent faire du bénévolat sous la supervision d'un adulte responsable pour des événements ponctuels.
- ◆ Accepter de s'engager avec régularité, et ce, pour une durée déterminée avec le responsable au moment de l'entrevue.
- ◆ Autoriser la vérification des antécédents judiciaires.
- ◆ Compléter la présélection téléphonique ou par courriel.
- ◆ Compléter une période d'orientation et d'essai.
- ◆ Correspondre au profil du bénévole recherché dans le secteur visé.
- ◆ Être disponible quelques heures par semaine ou occasionnellement pour un projet spécial.
- ◆ Faire une demande volontaire pour soi-même.
- ◆ Fournir des références.
- ◆ Rencontrer la responsable des bénévoles dans les 3 mois qui suivent son entrée dans le service pour faire le point sur son engagement bénévole.
- ◆ Respecter les règlements, politiques et procédures de l'établissement.
- ◆ Réussir le processus de sélection.
- ◆ Vouloir s'engager dans les secteurs d'activités proposés.

PROFIL POUR DEVENIR BÉNÉVOLE

L'organisation a des attentes claires de la part du bénévole sur le plan de la loyauté et de la confidentialité non seulement pendant la période de bénévolat, mais aussi après son départ.

La personne qui offre ses services comme bénévole :

- ◆ connaît ses champs d'intérêt;
- ◆ démontre des capacités d'adaptation;
- ◆ écoute avec compassion;
- ◆ entre facilement en relation avec les autres;
- ◆ établit des relations interpersonnelles positives;

- ◆ fait preuve de discrétion, de jugement et s'assure du respect de la confidentialité;
- ◆ fait preuve d'ouverture d'esprit;
- ◆ possède le sens des responsabilités, respecte ses engagements;
- ◆ respecte les valeurs des autres;
- ◆ sait composer avec les conditions éprouvantes de certains usagers;
- ◆ sait travailler en équipe.

PROCESSUS DE FILTRAGE

Le Code canadien du bénévolat propose des directives relatives à l'élaboration du processus de filtrage des bénévoles. Selon ce code, la pratique du filtrage permet un meilleur jumelage des bénévoles, l'amélioration de la qualité et de la sécurité des programmes et une réduction des risques et de la responsabilité des bénévoles.

Le processus de filtrage est composé de dix étapes :

- | | |
|--|--|
| 1) l'évaluation des besoins | 6) les références |
| 2) la description de poste | 7) la vérification des antécédents judiciaires |
| 3) le recrutement | 8) l'orientation et la formation, |
| 4) le formulaire de demande de bénévolat | 9) le soutien et la supervision |
| 5) l'entrevue | 10) le suivi et les commentaires |

ÉVALUATION DES BESOINS ET DESCRIPTION DES POSTES

L'évaluation des besoins du service en bénévolat et la description des postes sont réalisées par les responsables des bénévoles et se retrouvent dans le guide de gestion du bénévolat des différents services.

MODALITÉS DE RECRUTEMENT

- ◆ Afficher en continu dans chaque installation du CISSS de Laval dans des endroits visibles et dans les journaux locaux.
- ◆ Annoncer les perspectives de bénévolat sur le site Web et l'intranet du CISSS de Laval, dans les médias sociaux et sur des sites Web de bénévoles selon un calendrier établi.
- ◆ Remettre des dépliants dans les installations du CISSS de Laval qui offrent des services bénévoles.
- ◆ Accueillir de nouveaux bénévoles par l'entremise du personnel et des bénévoles du CISSS de Laval.
- ◆ Établir des alliances avec les organismes communautaires et établissements publics.

ENTREVUES ET FORMULAIRES

ENTREVUE TÉLÉPHONIQUE

Par des questions d'ordre général, ce premier contact téléphonique permet d'explorer les motivations du candidat bénévole avant de le convoquer en entrevue au bureau du responsable des bénévoles. Lors de cet entretien, les deux parties aborderont la description sommaire des secteurs d'activité potentiels, les attentes de chacun et les disponibilités du candidat. Le formulaire de demande de bénévolat (la fiche du bénévole) peut être complété avant ou pendant cette entrevue.

En outre, le responsable explique au candidat bénévole la suite du processus, c'est-à-dire l'entrevue en personne avec le responsable des bénévoles, les documents à fournir et la vérification des antécédents judiciaires.

ENTREVUE EN PERSONNE

L'entrevue, balisée par un questionnaire, a pour objectifs de déceler la motivation du candidat et de valider les informations recueillies lors de l'entrevue téléphonique.

Pendant l'entrevue, le responsable des bénévoles souhaite :

- ◆ aborder les rôles et responsabilités de chacun;
- ◆ connaître ses champs d'intérêt et ses attentes;
- ◆ déceler les aptitudes de la personne (savoir-être, savoir-faire);
- ◆ déceler les langues parlées de la personne afin de répondre aux besoins de certaines clientèles;
- ◆ évaluer le degré d'engagement du bénévole
- ◆ expliquer les services offerts tant dans l'organisation que dans les services de bénévoles et discuter de la clientèle desservie;
- ◆ informer la personne qui a reçu des soins et services au CISSS de Laval de l'existence du Partenariat de soins et services et de la possibilité de mettre à profit son expérience personnelle en devenant un usager ou un proche partenaire du CISSS de Laval;
- ◆ proposer des mises en situation pour évaluer le niveau d'aisance et le besoin en accompagnement;
- ◆ s'assurer de l'arrimage du bénévole avec le service (le bon bénévole au bon endroit);
- ◆ valider ses disponibilités.

Afin de répondre aux exigences ministérielles lors d'une demande de bénévolat en soins palliatifs, le responsable des bénévoles utilise le questionnaire requis avant d'accepter une demande pour ce secteur d'activité et d'offrir la formation en soins palliatifs.

RÉFÉRENCES

À la fin de l'entrevue, le candidat bénévole fournit les coordonnées de personnes de référence. Certains bénévoles n'ont pas de références professionnelles, mais quelqu'un qui connaît bien le bénévole (ex : un enseignant, un voisin) peut rédiger un mot de recommandation, être contacté par téléphone ou par courriel. Cette démarche requiert l'autorisation écrite du bénévole avant de contacter la ou les personnes désignées s'il y a lieu.

VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

Cette étape vise la sécurité et l'intégrité des usagers. Le service doit s'assurer que les personnes régulièrement en contact avec les usagers n'ont pas d'antécédents judiciaires en lien avec les fonctions exercées. Cette vérification s'effectue dans le respect des droits de la personne et doit être exempte de toutes formes de discrimination. Tout nouveau bénévole doit signer le formulaire de consentement à des vérifications par le service de police. Cette vérification fait partie intégrante du processus de recrutement des bénévoles. Un refus entraîne automatiquement le rejet de la candidature.

La chef de coordination des ressources bénévoles coordonne et soutient l'application d'une entente établie entre l'organisation et le poste de police. Tous les responsables de bénévoles sont autorisés en vertu de cette entente à acheminer des demandes de filtrages au poste de police. Toutefois, la réception de toutes les réponses se fait par la chef de coordination des ressources bénévoles. La chef de coordination en assure la transmission adéquate et confidentielle et agit comme personne-ressource pour prendre une décision de retenir ou non un bénévole qui présenterait un dossier préoccupant.

Cette décision s'appuie sur la politique de l'établissement.

ACCUEIL, FORMATION ET ORIENTATION

Différents moyens sont mis en place pour aider le bénévole à s'intégrer dans son équipe de travail et dans le service où il réalisera ses activités de bénévolat. Le suivi de cette période d'intégration est assuré par le responsable des bénévoles.

ACCUEIL

Dès les premières journées de bénévolat, la personne désignée pour l'accueil des nouveaux bénévoles organise une visite du service et fournit les informations importantes sur les tâches et les responsabilités qui sont confiées au bénévole.

Sujets abordés lors de l'accueil

- ◆ Intérêt des bénévoles pour l'organisation
- ◆ Objectifs, mission, vision, valeurs du CISSS de Laval et du service régional des ressources bénévoles
- ◆ Engagement du bénévole au CISSS de Laval et du CISSS de Laval envers le bénévole (se référer au tableau 1)
- ◆ Code d'éthique et de conduite du CISSS de Laval
- ◆ Explication des limites du champ d'action du bénévole
- ◆ Jumelage du candidat avec un bénévole ou un employé désigné
- ◆ Présentation du nouveau bénévole
- ◆ Visite des lieux pertinents
- ◆ Prise de la photo pour la carte d'identité. La carte d'identité doit être portée pendant les heures de bénévolat.
- ◆ Remise de l'équipement nécessaire à son implication (codes d'accès, clé pour les casiers des vestiaires, carte d'accès au stationnement, sarrau, etc.) selon les services et les besoins
- ◆ Présentation et remise au bénévole du document relatif aux tâches à accomplir selon le champ d'activité choisi
- ◆ Le cas échéant, présentation de l'outil de compilation des heures de bénévolat
- ◆ Présentation de la politique sur la confidentialité et signature de la fiche de confidentialité et celle d'engagement (tableau 1)
- ◆ Politique sur la tenue vestimentaire
- ◆ Politiques et procédures dont celles en lien avec les pratiques organisationnelles requises (ex. : hygiène des mains)
- ◆ S'il y a lieu, remise du dépliant synthèse des services
- ◆ Assurance responsabilité en cas de blessure pendant les heures de bénévolat (Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux, DARSSS)
- ◆ Rapports/déclarations d'incidents/accidents
- ◆ Règles de fonctionnement qui entourent les services bénévoles (verbalement ou par la remise du guide destiné aux bénévoles)
 - ✓ Identification personnelle et carte de stationnement
 - ✓ Règles sur les frais de repas et de stationnement
 - ✓ Port du sarrau et entretien s'il y a lieu
 - ✓ Utilisation et verrouillage des casiers
 - ✓ Registre personnel d'activités
 - ✓ Absence occasionnelle ou prolongée
 - ✓ Association de bénévoles

À la suite de ces journées, la responsable des bénévoles recueillera les commentaires du bénévole par téléphone ou en personne.

FORMATION

En conformité avec la norme leadership d'Agrément Canada ainsi que la norme prévention et contrôle des infections, différentes activités de formations sont offertes aux bénévoles. En lien avec la clientèle desservie, certaines formations sont obligatoires afin d'assurer la santé et la sécurité de la clientèle. À titre d'exemple :

- ◆ Codes des mesures d'urgence
- ◆ Prévention des infections et hygiène des mains
- ◆ Prévention des chutes
- ◆ Soins palliatifs

D'autres formations sont également offertes aux bénévoles tout au long de l'année :

- ◆ Intervenir en contexte de problématique d'attachement
- ◆ Multiculturalisme
- ◆ L'approche adaptée à la personne âgée
- ◆ Ressourcement en soins spirituels
- ◆ Comment composer avec des usagers présentant des signes d'agressivité

TABEAU 1 : RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS DU BÉNÉVOLE ET DE L'ORGANISATION

Le bénévole s'engage à	L'organisation s'engage à
Adhérer à la mission, à la vision et aux valeurs du service des bénévoles. Adhérer aux normes et pratiques du service des bénévoles. Par exemple : • Aviser la responsable des bénévoles ou la personne chargée de l'activité prévue, d'une absence ou d'un retard; • Éviter d'utiliser le cellulaire pour des raisons personnelles dans les périodes de bénévolat sauf exception.	Informar les bénévoles de la mission, de la vision et des valeurs du service des bénévoles.
Respecter les règlements, politiques, procédures et le code d'éthique et de conduite : • Respecter la confidentialité des usagers (conversations et identité); • Faire preuve de loyauté envers l'organisation; • Informer un membre du personnel présent et le responsable des bénévoles de tout accident ou incident; • Maintenir un climat d'égalité et de respect, sans porter de jugement sur le travail des autres.	Informar les bénévoles de la politique sur la confidentialité, du code d'éthique et de conduite et des autres politiques pertinentes au rôle des bénévoles. Favoriser l'intégration des bénévoles aux activités de l'établissement.
Comprendre son engagement à l'affectation proposée et respecter l'horaire établi pour accomplir son action.	Fournir une assignation précise à chaque bénévole et une description de l'activité à accomplir.
Réaliser les responsabilités qui lui sont confiées. Soutenir l'action du personnel par sa complémentarité, sans se substituer au travail du personnel.	Renseigner les bénévoles et l'ensemble du personnel sur l'action bénévole et son objet de complémentarité. Manifester par des moyens tangibles ou actions concrètes la reconnaissance de l'organisation envers les bénévoles.
Consulter la responsable des bénévoles avant d'entreprendre toute action autre que celle de l'affectation assignée.	Prendre en considération les suggestions des bénévoles.
Suivre les formations exigées par l'organisation.	Assurer une formation continue et adaptée aux besoins des bénévoles.
Porter l'identification requise (sarrau, carte d'identité, etc.)	Fournir les dispositifs d'identification et, autant que possible, mettre un local à la disposition des bénévoles.
Accepter d'être dirigé, supervisé et évalué sur ses tâches de bénévole par la responsable des bénévoles. Être au fait qu'un changement d'affectation est possible après évaluation.	Fournir le soutien et l'encadrement aux bénévoles durant leur présence auprès des usagers. Rencontrer périodiquement les bénévoles pour évaluer leurs actions. Considérer une demande de changement d'affectation.

ORIENTATION

L'accompagnement du nouveau bénévole est ajusté selon le besoin, mais avant de réaliser seul les activités auxquelles il est assigné, le nouveau bénévole :

- ◆ Est accompagné d'un bénévole expérimenté ou d'un membre du personnel désigné par le responsable des ressources bénévoles pour :
 - ✓ observer la façon dont doivent se réaliser les activités auxquelles il sera assigné;
 - ✓ recevoir l'information de base à propos des normes et règlements spécifiques au service;
 - ✓ valider ses champs d'intérêt et sa motivation;
 - ✓ permettre une première évaluation de ses aptitudes à être bénévole au CISSS de Laval.
- ◆ Doit prendre connaissance du document d'information sur la philosophie, les objectifs, les activités et les règlements du service.
- ◆ Consulte toute l'information jugée complémentaire et pertinente à sa formation initiale ou à sa compréhension des documents de référence fournis.
- ◆ Peut, en tout temps, demander de l'aide et des conseils :
 - ✓ au bénévole qui l'a initié ou, en son absence, à la responsable des bénévoles;
 - ✓ à l'agente administrative ou à toute personne du service bénévole.

SUPERVISION

La responsable des bénévoles se rend disponible pour offrir une supervision et un soutien rattachés au rôle que les bénévoles occupent. Cette formule assure un moment privilégié pour favoriser l'échange et la communication en continu entre le service et le bénévole.

En ce sens, la supervision vise à :

- ◆ clarifier les rôles et les responsabilités du bénévole;
- ◆ identifier les besoins en formation;
- ◆ connaître les objectifs, satisfactions/insatisfactions du bénévole;
- ◆ identifier de nouvelles compétences et aptitudes chez le bénévole;
- ◆ réorienter au besoin le bénévole selon ses champs d'intérêt et ses forces;
- ◆ reconnaître l'engagement du bénévole;
- ◆ faire valoir les idées du bénévole au sein de l'établissement;
- ◆ réévaluer les besoins en matière d'encadrement, de motivation et de soutien du bénévole;
- ◆ constater ce qui se vit sur terrain : remarquer le savoir-faire/savoir-être et repérer des difficultés.

Différentes modalités actualisent le processus de supervision :

- ◆ la rencontre individuelle;
- ◆ la rencontre d'équipe;
- ◆ l'auto-évaluation du bénévole.

LA RENCONTRE INDIVIDUELLE

La responsable des bénévoles rencontre individuellement les bénévoles à sa demande ou à leur demande. À partir des observations du bénévole, cette rencontre sert de lieu d'échange et de communication entre le bénévole et le responsable pour :

- ◆ recevoir, s'il y a lieu, une rétroaction du responsable des bénévoles, c'est-à-dire valider ce qui va bien, soulever les bons coups et parler des défis et des préoccupations;
- ◆ exprimer sa motivation à poursuivre ou à suspendre temporairement son bénévolat;
- ◆ maintenir ou modifier une affectation à une activité selon la motivation, les goûts, les champs d'intérêt du bénévole et les besoins du milieu;
- ◆ identifier, s'il y a lieu, ses besoins de soutien et de formation;
- ◆ lieu d'écoute pour faire un retour sur un événement difficile vécu par le bénévole;
- ◆ résoudre des conflits, des désaccords;
- ◆ faire un retour sur une plainte ou sur un rapport de déclaration d'incident/accident.

LA RENCONTRE D'ÉQUIPE

La responsable des bénévoles organise une ou plusieurs rencontres d'équipes de bénévoles pour rejoindre le plus grand nombre de personnes en même temps. Dans un but de diffusion simultanée de l'information.

Ce moyen de communication permet entre autre de :

- ◆ recueillir les expériences vécues par les bénévoles;
- ◆ informer les bénévoles sur les changements en cours;
- ◆ annoncer de nouvelles formations;
- ◆ faire un retour sur les bons coups;
- ◆ apporter des solutions aux difficultés rencontrées;
- ◆ motiver et outiller son équipe de bénévoles afin d'offrir un meilleur service;
- ◆ donner la parole aux bénévoles.

L'AUTO-ÉVALUATION DU BÉNÉVOLE

L'auto-évaluation est une modalité complémentaire aux rencontres individuelles et d'équipe. Le service de bénévolat recommande de la réaliser une fois par année. Un formulaire d'auto-évaluation est remis à chacun des bénévoles. Au besoin, selon les préoccupations qui ressortent de cette auto-évaluation, les bénévoles peuvent bénéficier d'une rencontre individuelle avec la responsable des

bénévoles pour revoir les points soulevés par cet exercice. Cette auto-évaluation est l'occasion pour le bénévole de faire le point sur son engagement bénévole, sur son expérience à l'intérieur du service et sur ce qu'il souhaiterait changer ou améliorer.

SUIVI ET COMMENTAIRES

Des actions telles que réaliser un suivi régulier et recueillir les commentaires permettent de mesurer la satisfaction de tous les acteurs concernés par le service des bénévoles. Pour chaque secteur d'activité bénévole, des mécanismes de suivis simples, mais formels, sont établis auprès des bénévoles, des usagers et du personnel pour assurer la qualité des services offerts par le service des bénévoles.

Dans un souci d'amélioration de l'offre de service, un processus intégré et continu d'évaluation de la satisfaction de la clientèle est prévu auprès des employés, des usagers et des familles qui bénéficient de services bénévoles.

REFUS D'UNE CANDIDATURE

À tout moment du processus de filtrage, la responsable peut décider que les besoins de bénévolat ne correspondent pas aux champs d'intérêt ou au profil de la personne. Dans ce cas, la responsable des bénévoles avise le candidat des raisons du refus de sa candidature.

Le cas échéant, d'autres opportunités plus appropriées aux qualités, préférences et compétences du bénévole lui sont suggérées.

PÉRIODE D'ESSAI

Une période d'essai de 3 mois est prévue pour tout nouveau bénévole qui débute au sein de l'organisation. Une rencontre formelle a lieu à la suite de cette période afin d'évaluer globalement le travail accompli par le bénévole. La reconnaissance de son engagement et de ses compétences est au cœur de ce premier bilan afin de mettre en évidence la valeur et l'utilité de son rôle en tant que bénévole.

Cette première évaluation est l'occasion de faire un rappel des règlements, du rôle du bénévole ainsi que de son engagement initial.

Une grille d'évaluation « période d'essai » encadre cette rencontre. Une fois complétée, la grille est déposée dans le dossier du bénévole.

RÉSILIATION D'ENGAGEMENT

Des dispositions sont prévues pour accompagner le bénévole à terminer son engagement bénévole.

DÉPART VOLONTAIRE

Différentes raisons conduisent parfois le bénévole à cesser ou suspendre son bénévolat. La responsable des bénévoles prend contact avec le bénévole pour :

- ◆ demander les raisons qui motivent le départ et les indiquer sur la fiche du bénévole contenue à son dossier;
- ◆ récupérer l'équipement prêté au bénévole;
- ◆ remercier par écrit le bénévole pour son engagement;
- ◆ remettre au besoin une attestation d'heures de bénévolat.

DÉPART INVOLONTAIRE

Un bénévole qui adopte un comportement inadéquat ou qui ne satisfait pas aux exigences sera rencontré par le responsable des bénévoles. Lors de cette rencontre, le responsable établit un portrait de la situation à partir des éléments qui lui ont été rapportés ainsi qu'à partir des explications du bénévole.

Selon la gravité du comportement, le bénévole recevra un avertissement écrit ou une résiliation d'engagement.

L'avertissement écrit comporte les conditions pour poursuivre le bénévolat. Cet avis est signé par la responsable et par le bénévole et il sera déposé à son dossier.

Si la résiliation d'engagement émane de l'organisation, la responsable des bénévoles, de pair avec le gestionnaire, planifie une rencontre avec le bénévole. Cette rencontre a pour but de :

- ◆ bien expliquer les raisons qui mettent fin à l'engagement bénévole;
- ◆ récupérer l'équipement prêté au bénévole;
- ◆ inscrire sur la fiche du bénévole contenue à son dossier les raisons du départ imposé.

GESTION DES DOSSIERS DE BÉNÉVOLES

Les dossiers papier des bénévoles sont conservés sous clé dans un classeur prévu à cette fin selon les normes et lois en vigueur. Les dossiers numériques sont conservés dans un ordinateur verrouillé avec mot de passe. Après 5 ans d'inactivité, les dossiers sont détruits de manière confidentielle, peu importe le format.

Ces dossiers contiennent :

- ◆ la fiche du bénévole (formulaire de demande de bénévolat);
- ◆ le sommaire d'entrevue (grille);
- ◆ l'entente de confidentialité dûment signée;
- ◆ le contrat d'engagement dûment complété par les deux parties (bénévole et représentant de l'organisation);
- ◆ la lettre de recommandation ou le curriculum vitae s'il y a lieu;
- ◆ l'autorisation de demande de références;
- ◆ les auto-évaluations;
- ◆ une copie du formulaire de consentement à la vérification d'antécédents judiciaires et la réponse à cette recherche;
- ◆ les notes chronologiques;
- ◆ tout autre document administratif ou légal.

RECONNAISSANCE

La reconnaissance de la contribution bénévole est importante pour maintenir la motivation et l'implication des bénévoles. Un plan défini de reconnaissance aide à fidéliser les bénévoles engagés et à soutenir le recrutement de nouveaux bénévoles. Cette reconnaissance s'actualise par des mots ou des gestes de remerciement au quotidien, par exemple :

- ◆ offre de repas et de stationnement gratuits sur les lieux des activités du bénévole pendant les heures de bénévolat;
- ◆ invitation à participer à certains comités;
- ◆ remise d'un prix d'excellence;
- ◆ parution d'articles et de photos qui apportent une visibilité au bénévolat;
- ◆ actions de reconnaissances telles que : Attestation de reconnaissance, lettre de remerciement, tirage de prix, certificats, conférences, vœux d'anniversaire, de prompt rétablissement, etc.
- ◆ organisation d'événements de groupe (formations, photos de groupe, sorties de groupe, soirée reconnaissance);
- ◆ présence de représentants de la direction aux événements de reconnaissance du bénévolat.

La Semaine nationale de l'action bénévole, en avril de chaque année, est soulignée par des gestes significatifs ou des activités de reconnaissances variées.

STRUCTURE DU SERVICE DES RESSOURCES BÉNÉVOLES

Le CISSS de Laval se compose de plusieurs installations où peuvent œuvrer les bénévoles. Dans chacune de ces installations, un responsable des bénévoles a pour principale fonction de faire appliquer les meilleures pratiques en lien avec le bénévolat. Chacun de ces responsables relève de la direction de la clientèle desservie.

La chef de coordination du bénévolat rattachée à la Direction des services multidisciplinaires exerce un leadership pour :

- ◆ développer une offre de service régionale en matière de bénévolat à Laval selon les meilleures pratiques et des normes d'Agrément Canada;
- ◆ élaborer et coordonner la mise en place de pratiques et d'outils uniformisés pour l'ensemble du CISSS de Laval;
- ◆ établir des mécanismes de suivi (indicateurs de gestion) et en assurer le suivi;
- ◆ consolider l'existence du comité de coordination du bénévolat régional dans une vision CISSS;
- ◆ offrir le soutien nécessaire aux responsables des bénévoles et aux gestionnaires;
- ◆ assurer le partage de l'expertise.

Chaque service bénévole possède un manuel personnalisé de gestion du bénévolat sur lequel s'appuyer. En outre, ce document contient le portrait des activités bénévoles dans le service et les compétences recherchées dans chacun des secteurs d'activité.

TRAJECTOIRE POUR FORMULER UNE DEMANDE DE DÉVELOPPEMENT D'UN NOUVEAU SERVICE IMPLIQUANT DES BÉNÉVOLES

Le requérant formule une demande au responsable des bénévoles de l'installation concernée verbalement ou par écrit. Une analyse sommaire est alors entamée pour la recevabilité en explorant la pertinence, la valeur ajoutée pour la clientèle, la nature de la tâche et les enjeux syndicaux. Une analyse plus approfondie est ensuite effectuée pour évaluer :

- ◆ la priorisation de la demande;
- ◆ la capacité du service à assumer cette demande;
- ◆ les rôles et responsabilités qui seront confiés aux bénévoles;
- ◆ le besoin de formation;
- ◆ toute autre information jugée pertinente.

OFFRE DE SERVICE DU BÉNÉVOLAT DES DIFFÉRENTES MISSIONS CLIENTÈLES

CENTRE DE JOUR DE LAVAL

Le centre de jour a pour mission le maintien à domicile de la clientèle lavalloise et donc, de retarder, sinon éviter, le recours à un milieu d'hébergement institutionnel et ce, dans le contexte d'une qualité de vie optimale.

Pour ce faire, le centre de jour poursuit, auprès de la clientèle qu'il dessert, essentiellement trois objectifs :

- ◆ le maintien ou l'amélioration de l'état de santé biopsychosociale;
- ◆ le maintien, l'amélioration et le suivi des capacités physiques, psychologiques et des aptitudes intellectuelles;
- ◆ le répit et le soutien aux proches aidants.

Le bénévole, avec le responsable et les intervenants, aide à l'animation des activités réalisées auprès d'une clientèle en perte d'autonomie physique, psychologique et sociale âgée de 65 ans et plus.

Exemples de tâches assignées

- ◆ Présence à l'accueil de la clientèle
- ◆ Communication avec les usagers lors de la collation
- ◆ Présence pendant une activité de groupe
- ◆ Présence à l'heure du diner

CENTRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE DE LAVAL

Le mandat du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Laval est d'offrir aux jeunes de 0 à 18 ans, ainsi qu'à leur famille, des services d'adaptation et de réadaptation psychosociales lorsque leur situation le requiert. L'objectif ultime est d'aider les jeunes et leur famille à se prendre en main, tant sur le plan personnel que familial ou social et ainsi réduire les risques d'abandon, de négligence, d'abus, de troubles du comportement et de délinquance.

La présence d'un bénévole représente une occasion privilégiée d'enrichir la vie des enfants et des adolescents. L'implication bénévole se traduit par des activités telles que :

- ◆ l'accompagnement individuel d'un jeune afin de vivre un moment avec lui lors d'activités ludiques, culturelles et sportives;
- ◆ le transport pour des besoins spécifiques;
- ◆ le tutorat;
- ◆ l'accompagnement des visiteurs;
- ◆ la visite de soutien amical;
- ◆ l'animation d'activités;
- ◆ l'accompagnement lors d'activités de l'établissement.

CENTRES D'HÉBERGEMENT

Le mandat d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) est d'offrir, de façon temporaire ou permanente, des services d'hébergements, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques, médicaux et de réadaptation aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel.

Le CISSS de Laval inclut cinq centres d'hébergement : Idola-Saint-Jean, La Pinière, Sainte-Dorothée, Fernand-Larocque et Rose-de-Lima.

Les bénévoles en centre d'hébergement sont présents pour soutenir et animer le milieu de vie des résidents en perte d'autonomie. Par leur qualité d'écoute, leur approche chaleureuse empreinte de compassion, leurs paroles et gestes réconfortants, les bénévoles en centre d'hébergement contribuent à améliorer de façon continue la qualité de vie des résidents.

Le rôle du bénévole est d'offrir un appui complémentaire aux services dispensés par le personnel pour égayer le quotidien des résidents, pour contribuer à rendre le milieu plus enrichissant et pour favoriser le maintien d'un équilibre de vie par des activités valorisantes et distrayantes telles que :

- ◆ l'accompagnement en fin de vie;
- ◆ l'accompagnement pour des rendez-vous médicaux (le bénévole n'a pas à conduire le véhicule pour les déplacements aux rendez-vous);
- ◆ l'échange et discussion avec les résidents (visites d'amitié);
- ◆ l'engagement au service des soins spirituels;
- ◆ l'implication dans des activités de campagne de financement ;
- ◆ l'implication possible dans certains centres d'hébergement dans les boutiques et bistrots ;
- ◆ le soutien aux activités de loisirs;
- ◆ le soutien au service de l'animation.

Pour chaque centre d'hébergement, il y a une association de bénévoles. Ces associations sont des organismes à but non lucratif indépendants dûment enregistrés au registraire des entreprises. Les associations ont pour mission d'améliorer la qualité de vie des résidents par le biais d'activités de loisirs. Elles sont régies par des règlements généraux et un conseil d'administration en assure la gestion. Le responsable des bénévoles travaille de concert avec le conseil d'administration de l'association des bénévoles.

HÔPITAL DE LA CITÉ-DE-LA-SANTÉ

Le mandat de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé est d'offrir des services diagnostiques ainsi que des soins médicaux généraux et spécialisés.

Le service bénévole à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé est organisé en vue de fournir une assistance aux usagers soit comme patients hospitalisés, soit à l'urgence, soit dans les cliniques externes. Un bénévole à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé contribue à démystifier le centre hospitalier, à atténuer le choc d'un séjour à l'hôpital et à maintenir des relations sociales pour l'utilisateur.

Les bénévoles de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé peuvent réaliser leur mission dans différents secteurs d'activités :

- ◆ accompagnement à l'intérieur du centre hospitalier;
- ◆ accueil des usagers pour les guider, les rassurer et leur expliquer certaines marches à suivre (accueil général, accueil préadmission, urgence, imagerie médicale, orthopédie, cardiologie, chirurgie d'un jour, bloc opératoire, centre de prélèvement);
- ◆ accompagnement en soins de fin de vie (unité des soins palliatifs) ;
- ◆ implication au Centre intégré de cancérologie de Laval (accueil et distribution de jus, café, collations) ;
- ◆ implication au service des soins spirituels (donner la communion, prêter assistance aux usagers lors des cérémonies à la chapelle);
- ◆ visites de courtoisie aux patients et activités de loisirs;
- ◆ implication dans des activités de campagne de financement;
- ◆ engagement dans les boutiques cadeaux;
- ◆ distribution de journaux.

L'Hôpital de la Cité-de-la-Santé peut compter sur l'Association des bénévoles de la Cité-de-la-Santé qui est un organisme sans but lucratif dûment enregistré au registraire des entreprises. Cette association est rattachée au service des bénévoles afin de soutenir financièrement l'organisation de différentes activités auprès des usagers et pour venir en aide aux usagers dans le besoin.

Conformément à ses lettres patentes, les buts poursuivis par l'association sont les suivants :

- ◆ collaborer à la personnalisation et à l'humanisation des soins hospitaliers selon la philosophie, les objectifs, les normes et les pratiques du service des bénévoles;
- ◆ favoriser la qualité optimale des activités bénévoles;
- ◆ offrir et coordonner les activités bénévoles en milieu hospitalier;
- ◆ établir et gérer toute source de financement des activités bénévoles.

HÔPITAL JUIF DE RÉADAPTATION

L'Hôpital juif de réadaptation (HJR) est un centre hospitalier de services généraux et spécialisés voué à la réadaptation. C'est aussi le centre régional en déficience physique pour les clientèles adultes et pédiatriques de Laval qui présentent des incapacités dues à des problèmes de santé physique ou de déficience physique. L'Hôpital juif de réadaptation offre des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation fonctionnelle intensive, d'intégration socioprofessionnelle, sociorésidentielle et communautaire ainsi que des services d'hébergement dans des ressources résidentielles non institutionnelles. Ces services visent la récupération d'une autonomie optimale, ainsi que l'intégration et la participation sociale des usagers.

Les bénévoles contribuent à faire de l'Hôpital juif de réadaptation un milieu accueillant par leur rôle complémentaire aux interventions des professionnels de la santé. Les services offerts par les bénévoles sont multiples :

- ◆ distribuer des journaux et des livres aux usagers;
- ◆ aider les usagers avec mobilité réduite à la cafétéria;
- ◆ effectuer des visites amicales auprès des usagers;
- ◆ accompagner et aider les usagers lors des activités de loisirs.

RÉSIDENCE LOUISE-VACHON

Le mandat de la Résidence Louise-Vachon est d'offrir des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation et de participation sociale aux personnes atteintes d'une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Elle offre un milieu de vie transitoire pour la clientèle avec un profil de troubles graves de comportement (TGC) et un lieu d'hébergement pour cette clientèle nécessitant certains soins médicaux. La Résidence Louise-Vachon accueille principalement une clientèle adulte, mais quelques usagers sont mineurs.

L'implication bénévole au sein de la Résidence Louise-Vachon a comme principal mandat d'améliorer la qualité de vie dans le quotidien des usagers par l'animation d'activités. Les activités bénévoles s'adressent uniquement à la clientèle des milieux de vie.

Les bénévoles de la Résidence Louise Vachon participent à diverses activités de loisirs telles que :

- ◆ des activités de groupe;
- ◆ des sorties;
- ◆ des animations individuelles;
- ◆ la gestion de la salle sensorielle.

SERVICE DES SOINS SPIRITUELS

En collaboration avec le service des soins spirituels, plusieurs bénévoles contribuent à répondre aux besoins des usagers dans différentes installations en faisant la promotion des services et à référer des usagers aux intervenants en soins spirituels. Voici quelques actions posées par les bénévoles œuvrant en soins spirituel :

- ◆ effectuer des visites d'écoute;
- ◆ assurer une présence à l'utilisateur malade ou en phase palliative;
- ◆ porter la communication dans les chambres lorsqu'autorisé;
- ◆ aider les usagers à se déplacer vers le lieu de célébration ou vers une animation spirituelle;
- ◆ participer à l'animation de la liturgie.

CONCLUSION

En somme, ce cadre de référence définit et met en valeur les pratiques des services bénévoles. À cet égard, il balise l'organisation des services bénévoles selon les normes du Code canadien du bénévolat et celles d'agrément Canada. De plus, il témoigne de l'enrichissement de la pratique par l'application de modalités de fonctionnement structurées et harmonisées.

En outre, l'actualisation de ce cadre de référence est l'occasion de mobiliser les employés et les bénévoles vers un projet commun dans le but de soutenir les usagers, d'améliorer la pratique du bénévolat et de progresser vers des services de bénévolat encore plus personnalisés et dignes de confiance.

FILTRAGE DES BÉNÉVOLES



L'importance du filtrage

Les pratiques de filtrage vont au-delà du simple processus de sélection. Le filtrage permet aux organismes de mieux jumeler les bénévoles, d'améliorer la qualité et la sécurité des programmes et de réduire les risques et la responsabilité.

Les 10 étapes du filtrage constituent des lignes directrices claires relatives à l'élaboration de politiques de filtrage.

Les 10 étapes du filtrage

- 1 Évaluation**
Déterminez et évaluez les grands risques et les composantes essentielles de chaque programme et des postes qui y sont associés.
- 2 Description de poste**
Des descriptions significatives, complètes et exactes pour chaque poste.
- 3 Recrutement**
Mettez au point des modes de sélection justes et cohérents et n'oubliez pas d'inclure tous les renseignements importants sur l'organisme et le poste dans votre matériel promotionnel.
- 4 Formulaire de demande d'emploi**
Demandez de l'information de base au sujet du demandeur ainsi que des renseignements spécifiques en lien avec le poste.
- 5 Entrevue**
Des questions spécifiques et un format d'entrevue constant avec des dossiers écrits exacts et objectifs relatifs aux entrevues.

- 6 Références**
Vérifier par rapport aux exigences prédéterminées au poste bénévole et à la législation.

- 7 Vérification du casier judiciaire**
Évaluez les risques associés à la position pour déterminer si une vérification policière est requise. Examinez le contenu du rapport de vérification policière en tenant compte des exigences particulières de la fonction bénévole. S'il y a lieu, demandez la tenue d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables, conformément aux lois pertinentes.

- 8 Orientation et formation**
Fournissez des renseignements clairs sur la mission, les valeurs et les politiques de l'organisme de même que sur les tâches spécifiques que la personne sera appelée à accomplir, sur les procédures en vigueur et sur la portée du poste.

- 9 Soutien et supervision**
Offre soutien et supervision adéquat et les bénévoles peuvent formuler et recevoir des commentaires.

- 10 Suivi et commentaires**
Soyez proactif et n'hésitez pas à demander aux participants, aux clients, aux patients et aux membres de la famille de vous faire part de leurs rétroactions concernant le programme.

L'Édition 2012 du Guide sur le filtrage offre des lignes directrices claires relatives à l'élaboration de politiques de filtrage qui témoignent de l'engagement de l'organisme envers la sécurité et l'importance de ses rôles bénévoles.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec info@benevoles.ca.

DOCUMENTS CONSULTÉS

Agrément Canada (2017). *Normes Leadership*, version 12.

Agrément Canada (2017). *Normes Prévention et contrôle des infections*, version 12.

Bénévole Canada. (2012). *Filtrage des bénévoles*. Bénévoles Canada.

Bénévoles Canada. (2017). *Le code canadien du bénévolat*. Bénévoles Canada.

Bénévoles Canada. (2017). *Le Code canadien du bénévolat*. Bénévoles Canada.

Centre d'action bénévole de Montréal. (2017, novembre 13). *Droits et responsabilités du bénévole*. Récupéré sur centre d'action bénévole de Montréal: <http://cabm.net/devenez-benevole/droits-responsabilites-benevole>

Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu_Rouville. (2014). *Cadre de référence sur le bénévolat. On prend soin de notre monde*.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. (2017). *Cadre de référence des services bénévoles*. Montréal: CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

Centre jeunesse de Laval. (2010). *Contribution des bénévoles. Politique et procédures*. Laval.

Gagnon, É. &. (2002). L'espace et le temps de l'engagement bénévole : Essai et définition. *Nouvelles pratiques sociales*, pp. 66-76.

Institut de la statistique du Québec. (2010). *Conditions de vie. Portrait social du Québec. Données et analyses*. Québec: Gouvernement du Québec.

Ministère du travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. (2016). L'action bénévole un geste libre et engagé. *Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022*. Québec: Gouvernement du Québec.

Nanhou, Virginie, Hélène Desrosiers, Amélie Ducharme. (2017, décembre). Portrait des bénévoles de 16 à 65 ans au Québec. *Portraits et trajectoires*, pp. 1-27.

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval**

Québec

