



Centre d'action bénévole
de Saint-Hubert

Guide du bénévole

Visite d'amitié



Contenu

- Introduction2
- Définition du service2
- Objectifs3
- Tâches du bénévole3
- Rôle et responsabilités du bénévole4
- Rôle du CABSH5
- Restriction dans le rôle du bénévole.....6
- Non-respect des procédures7

INTRODUCTION

L'objectif de ce document est de soutenir le travail des bénévoles et du personnel du Centre d'action bénévole de Saint-Hubert (CABSH). Il se veut un outil tant pour mettre des balises entourant le travail des bénévoles que de servir d'outil de référence pour ceux-ci.

DÉFINITION DU SERVICE

Les clientèles cibles sont les personnes de 55 ans et plus ou de 55 ans et moins si malade chronique. Les personnes doivent vivre seules et résider à Saint-Hubert. La visite permet la rencontre entre un bénévole et le bénéficiaire, normalement une fois par semaine

au domicile de ce dernier. La rencontre peut aussi se faire dans un lieu public.

OBJECTIFS

- Offrir à la personne visitée de partager des moments agréables ;
- Briser l'isolement ;
- Favoriser le soutien à domicile de ces personnes.

TACHES DU BÉNÉVOLE

La responsabilité du bénévole débute au moment où il accepte d'effectuer la visite d'amitié. Il doit dès lors;

1. Prendre adéquatement en note : le nom de la personne bénéficiaire; son adresse; son numéro de téléphone;
2. Téléphoner au bénéficiaire pour vérifier dans un premier temps s'il y a affinité ou pas entre eux. Si oui, le bénévole validera l'heure ainsi que la journée où la visite aura lieu au domicile du bénéficiaire;
3. Faire *67 avant de composer le numéro de téléphone de la personne bénéficiaire;
4. Maintenir une qualité de visite. Être dynamique et attentif aux besoins et intérêts du bénéficiaire;
5. Informer le responsable; en cas de manque d'intérêt et de désistement;
6. Le bénévole doit informer le responsable du CABSH de toute situation jugée particulière;

7. Toutes les demandes pour un autre bénéficiaire doivent être transmises au CABSH;
8. Ne jamais accepter directement d'un autre bénéficiaire, une demande de visite d'amitié. Le jumelage du bénévole et du bénéficiaire est fait par le CABSH uniquement;
9. En aucun temps, le véhicule du bénéficiaire ne peut être utilisé;
10. Finalement, noter aux fins de statistique, le nombre d'heures et de visites que vous avez effectuées avec le bénéficiaire. Contacter à chaque fin de mois soit par téléphone ou courriel (transport@cab-saint-hubert.org), le responsable pour lui transmettre ces informations.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU BÉNÉVOLE

1. Offrir ses services dans le plus grand respect des personnes à qui il s'adresse;
2. Respecter qu'il est strictement interdit d'entretenir toute forme de relation d'affaires, amoureuse ou sexuelle avec une personne bénéficiaire;
3. Reconnaître que l'intimidation, l'extorsion, l'exploitation ou la violence physique, psychologique, sexuelle ou verbale n'est pas permise;
4. Respecter les dynamiques familiales;
5. Être ponctuel;
6. Être respectueux et poli;
7. Être discret;

8. Être disponible le jour et informer le CABSH de ses disponibilités;
9. Ne pas consommer de drogue, alcool ou autres substances pouvant avoir un effet sur ses aptitudes à accomplir sa tâche;
10. Accepter le soutien et l'encadrement de l'organisme;
11. Collaborer avec le personnel de l'organisme et le respecter;
12. Prévenir de ses absences prolongées ou de son impossibilité de faire une visite prévue;
13. Avoir pris connaissance du code d'éthique et accepter de s'y conformer;
14. Reconnaître la confidentialité des personnes à qui il vient en aide; il ne doit transmettre à personne l'identité des bénéficiaires ni dévoiler toute autre situation dont il pourrait être témoin dans le cadre de ses fonctions sauf au personnel du CABSH ou au responsable de service, si c'est dans l'intérêt du bénéficiaire;
15. Ne pas inviter le bénéficiaire chez lui.

RÔLE DU CABSH

1. Le CABSH reçoit les demandes de visites d'amitié, les traite et contacte les bénévoles afin de les jumeler avec les bénéficiaires;
2. Une priorité est donnée aux bénévoles habitant le plus près possible du bénéficiaire afin de réduire les coûts associés au transport;

3. Idéalement, un jumelage tenant compte des affinités entre bénévole et bénéficiaire sera fait;
4. Il s'assure de donner les informations suivantes au bénévole : le nom de la personne bénéficiaire; son adresse; son numéro de téléphone;
5. S'il est au fait de certaines informations particulières relatives au bénéficiaire, le CABSH en avisera le bénévole si cela peut avoir un impact sur le service;
6. Il contactera le bénévole le plus rapidement possible après le jumelage afin de s'informer de l'état de la relation entre les deux personnes;
7. Il contacte rapidement le bénévole en cas d'annulation de la visite par le bénéficiaire;
8. Soutien les bénévoles dans leur travail;
9. Offre des formations adaptées.

RESTRICTION DANS LE RÔLE DU BÉNÉVOLE

1. Le bénévole ne peut faire des tâches ménagères (repas, ménage, épicerie, etc.), des soins à la personne (bain, médicaments, etc.) et/ou services bancaires et financiers;
2. Connaître les limites de ses fonctions et s'abstenir de fournir un service qui ne fait pas partie du rôle pour lequel il s'implique;
3. Si la visite se fait dans un lieu public, tous les frais relatifs (transport, nourriture, achat) ne peuvent être exigés au bénéficiaire;

4. En aucun cas, le bénévole n'acceptera de fournir un service au nom du CABSH, à un bénéficiaire sans que la direction, le coordonnateur ou un responsable du service ne l'ait d'abord accepté.

NON-RESPECT DES PROCÉDURES

Tout bénévole ne respectant pas les consignes du présent guide pourrait être retiré de la liste des bénévoles. Avant d'en arriver à cette finalité, le bénévole recevra dans l'ordre suivant, et de manière progressive, un avis verbal, un avis écrit, un 2^e avis écrit. Si le comportement reproché ne s'améliore pas après ces étapes, le bénévole sera avisé de la fin d'association avec notre organisme. Durant toutes ces étapes, le bénévole pourra se faire entendre afin de donner sa version.

