



CENTRE d'ACTION BÉNÉVOLE
LE HAUBAN

POLITIQUE

**Sur les visites et les téléphones
d'amitié**

Adoptée par résolution du conseil d'administration le 23 septembre 2019

INFORMATIONS GÉNÉRALES _____

MISSION _____ 2

L'ACTION BÉNÉVOLE _____ 2

TERRITOIRE DESSERVI _____ 2

DESCRIPTION DES SERVICES _____

VISITES D'AMITIÉ _____ 2

TÉLÉPHONES D'AMITIÉ _____ 2

PERSONNES ADMISSIBLES _____ 2

POLITIQUE DE FONCTIONNEMENT _____

FORMATION _____ 2

RÔLES ET RESPONSABILITÉS _____ 2

Le CAB Le Hauban inc. s'engage à _____ 2

La personne responsable de la coordination s'engage à _____ 2

DROITS ET RESPONSABILITÉS DE LA PERSONNE BÉNÉVOLE _____ 2

ENGAGEMENT DE LA PERSONNE BÉNÉVOLE _____ 2

DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE DES VISITES D'AMITIÉ _____ 2

SUGGESTIONS POUR APPRENDRE À CONNAÎTRE LA PERSONNE BÉNÉFICIAIRE AVEC LAQUELLE VOUS SEREZ JUMELÉ _____ 2

ATTESTATION DE FORMATION ET DÉCLARATION D'INTENTION _____ 2



Informations générales

Mission

Fondé en 1986, le Centre d'action bénévole Le Hauban inc., organisme sans but lucratif reconnu comme un organisme de charité, a comme mission de promouvoir l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine et de susciter une réponse aux besoins du milieu. Le Centre assume son rôle par le biais de différents champs d'action qui permettent d'améliorer la qualité de vie de la communauté, soit : le développement de l'action bénévole et communautaire, le soutien à la communauté, la gouvernance et vie associative.

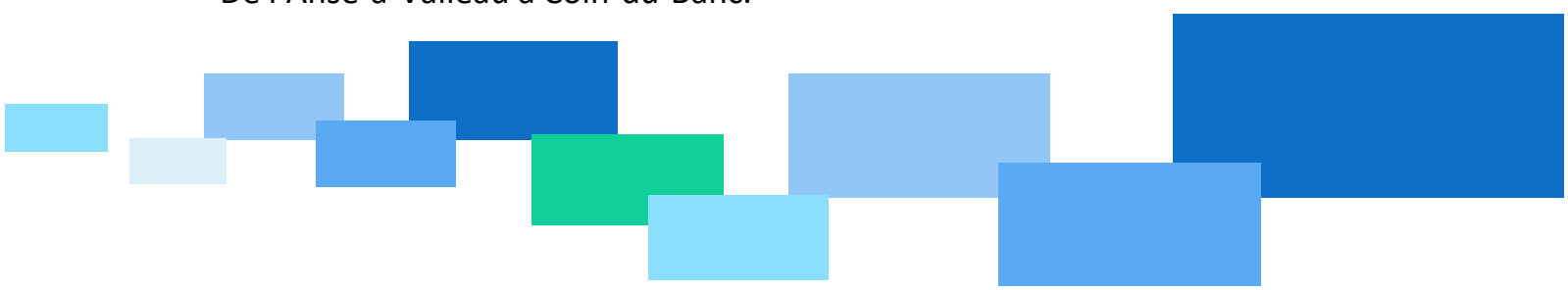
3

L'action bénévole

L'action bénévole est un geste libre et gratuit favorisant l'évolution de la mission de l'organisme. Le bénévolat fait appel à des valeurs humaines, telles que l'honnêteté, le discernement et la bonne volonté des individus ainsi que des compétences liées aux responsabilités confiées. La personne bénévole doit percevoir dans son engagement, des notions de plaisir, de satisfaction et de valorisation tout en étant solidaire à la cause soutenue par l'organisme dans lequel elle évolue.

Territoire desservi

De l'Anse-à-Valleau à Coin-du-Banc.



Description des services

Visites d'amitié

Le service consiste en un jumelage entre une personne bénévole et une personne bénéficiaire vivant de la solitude et ce, afin de briser l'isolement social et/ou physique, au moyen d'une relation de support. Les visites permettent de créer une relation amicale de confiance.

Ce service se veut complémentaire à l'apport que la famille accorde ainsi qu'aux autres services offerts. De plus, les visites peuvent procurer un répit à la famille en leur permettant de se reposer et de vaquer à leurs activités de la vie quotidienne.

Selon l'intérêt de la personne bénéficiaire, la personne bénévole peut offrir des visites à domicile et effectuer des sorties avec l'accord du responsable du service des visites d'amitié.

La fréquence des visites est d'une à deux fois par semaine, selon les besoins exprimés par la personne bénéficiaire ainsi que les disponibilités de la personne bénévole.

Téléphones d'amitié

Ce service permet de contrer la solitude et de sécuriser des personnes bénéficiaires vivant de l'ennui, de l'isolement ou de l'anxiété.

Les téléphones d'amitié offrent un contact supplémentaire à l'apport que la famille accorde ainsi qu'aux autres services offerts. Chaque contact vise à offrir une écoute de qualité et du réconfort.

La fréquence des appels est d'une à deux fois par semaine, selon les besoins exprimés par la personne bénéficiaire ainsi que les disponibilités de la personne bénévole.

Personnes admissibles

Les personnes de 65 ans et plus en perte d'autonomie ou non, qui demeurent à leur domicile (maison individuelle, logement, résidence collective ou privée), sur le territoire de l'Anse-à-Valleau à Coin-du-Banc.

Politique de fonctionnement

Dans le cadre du service des visites d'amitié, le Centre d'action bénévole Le Hauban inc. a instauré une politique de fonctionnement à l'intention des personnes bénévoles membres du Centre.

Formation

Les personnes bénévoles désirant offrir le service de visites et de téléphones d'amitié peuvent débiter leur action bénévole suite au processus d'acceptation de la politique de gestion responsable des bénévoles adoptée par le Centre. Une formation avec le responsable au support aux bénévoles est obligatoire afin que ceux-ci soient bien outillés.

Rôles et responsabilités

Le CAB Le Hauban inc. s'engage à

- Rembourser les frais de déplacement des personnes bénévoles offrant le service des visites d'amitié selon le taux en vigueur. L'accompagnement devra s'effectuer à l'intérieur du territoire desservi par le Centre. Il est important que la personne bénévole comprenne que la rémunération qu'elle reçoit ne constitue qu'une contribution au frais de l'utilisation de son véhicule. Elle ne doit jamais perdre de vue que sa visite est une action bénévole.
- Rembourser un montant maximum de 50,00 \$ par année aux personnes bénévoles des visites d'amitié, et ce, pour des activités ou repas à l'intérieur du territoire desservi par le Centre. La personne responsable du service doit approuver la dépense avant qu'elle ne soit engagée et des pièces justificatives seront nécessaires.
- Rendre disponible une personne responsable qualifiée pour les services des visites d'amitié afin de répondre aux questionnements tout en assurant un soutien aux personnes bénévoles.

La personne responsable de la coordination s'engage à

- Assurer la mise en place des jumelages et des suivis auprès de la personne bénéficiaire et de la personne bénévole. Toute situation problématique sera gérée par la personne responsable du service. En cas d'interruption du service, cette dernière vérifiera la cause (hospitalisation, indisponibilité, etc.) et mettra en place les dispositions nécessaires pour la reprise du service.
- Informer les personnes bénévoles et les personnes bénéficiaires de la politique de fonctionnement, des règlements et des statuts du Centre.
- Répondre à tout questionnement en ce qui concerne le service et à transmettre une réponse dans les meilleurs délais.
- Faire une évaluation adéquate des personnes bénévoles et des personnes bénéficiaires ainsi que de leur milieu de vie.
- Seconder les personnes bénévoles dans leur engagement à travers la mission du Centre.
- Superviser la gestion des remboursements pour les frais encourus lors des visites d'amitié.

Droits et responsabilités de la personne bénévole

- S'impliquer dans une atmosphère agréable.
- Être libre de choisir le type d'action bénévole à exercer et de se faire offrir des tâches, selon son expérience, en tenant compte de ses préférences personnelles, de ses aptitudes ainsi que de sa formation.
- S'exprimer concernant sa motivation, ses intérêts, ses attentes et s'assurer de comprendre le genre d'implication bénévole avant de l'accepter, en prenant connaissance de la description des tâches.
- Avoir une description la plus précise possible de la personne responsable concernant ses tâches, ses fonctions, ses responsabilités et son horaire d'implication, en plus de recevoir une formation adéquate.
- Être entendue, écoutée et considérée comme un membre à part entière de l'organisme et être reconnue et appréciée par des moyens tangibles.
- Obtenir du soutien, du ressourcement, de l'encadrement et surtout des rétroactions en lien avec le type de bénévolat offert, en plus de recevoir des conseils judicieux par des personnes compétentes et responsables.
- Faire des suggestions et émettre des opinions tout en respectant celles des autres à l'intérieur de l'organisme et avoir le droit de dire non.

- Respecter son engagement personnel en faisant preuve d'honnêteté et de loyauté tout en agissant de bonne foi.
- Éviter les jugements sur les personnes qui contactent le Centre et sur les demandes qui arrivent à l'organisme, en respectant les différences et les valeurs des individus.
- Remplir ses fonctions dans le respect de la philosophie des politiques et de la mission du Centre et garder confidentiel tous les renseignements relatifs à une personne, obtenus par des tiers, soit parents, professionnels ou autres.
- Être informée des politiques de l'organisme concernant les assurances dans le cadre de son travail bénévole ainsi que le remboursement de certaines dépenses, comme les frais de déplacement, etc.
- Participer à des rencontres d'information et d'échange afin de mettre à jour ses connaissances.
- Fournir au responsable du service toute information pertinente concernant le service des visites d'amitié (absence, vacance, maladie, etc.).
- Ne pas utiliser les ressources de l'organisme à des fins personnelles.



Engagement de la personne bénévole

- La personne bénévole assure une moyenne de quelques heures par mois selon sa disponibilité pour les visites d'amitié.
- Conduit son propre véhicule et n'utilise pas celui de la personne bénéficiaire pour se déplacer dans le cadre de son implication bénévole.
- Participe à la formation obligatoire donnée par le Centre.
- Paye ses propres dépenses et conserve les preuves justificatives aux fins de remboursement, suite à l'autorisation du responsable.
- Veille à entretenir de bonnes relations avec les personnes bénéficiaires, les autres bénévoles et le personnel du Centre.
- Communique sa satisfaction et son insatisfaction à la personne responsable du service et lui suggère des pistes d'amélioration, au besoin.
- Prend part à l'assemblée générale annuelle du Centre, dans la mesure du possible.
- Utilise son droit de vote concernant les décisions et les orientations du Centre.
- Respecte les décisions prises en assemblée générale annuelle du Centre.
- Avise la personne responsable de tout changement concernant l'état de santé de la personne bénéficiaire afin que sa sécurité soit assurée.
- Présente le formulaire de remboursement pour les frais encourus, la date et la durée du service rendu, à des fins statistiques dans le cadre

- des visites d'amitié, lorsque celui-ci est complété ou selon l'entente prise avec la personne responsable.
- Contacte la personne responsable du service dès qu'un doute ou une situation problématique (abus, négligence, violence, etc.) se présente à l'égard de la personne bénéficiaire.

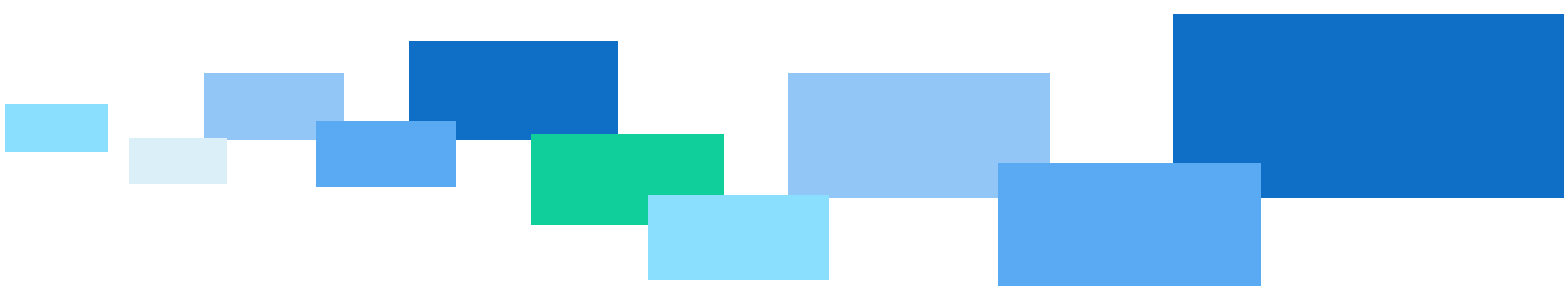
Description du fonctionnement du service des visites d'amitié

11

Suite à une demande pour des visites d'amitié, le responsable du service effectue la recherche d'une personne bénévole qui pourrait répondre aux besoins évoqués par la personne bénéficiaire.

Le premier contact d'une visite consiste à un jumelage entre la personne bénévole et la personne bénéficiaire en présence du responsable du service. Il est possible qu'un membre de la famille ou du réseau social de la personne bénéficiaire soit présent lors de cette première rencontre. Lors de ce contact, la personne bénévole et la personne bénéficiaire ont la chance d'échanger pour en apprendre davantage sur les besoins et les intérêts de cette dernière. Une entente est alors établie quant aux meilleurs moments pour faire les visites.

La personne bénévole donne son prénom et garde confidentiel, son nom, son numéro de téléphone et son adresse. Si la personne bénéficiaire désire communiquer avec la personne bénévole, il suffit de contacter la personne responsable du Centre qui se chargera de transmettre le message.



Afin de garder son numéro de téléphone confidentiel, la personne bénévole compose *67 + le numéro de la personne bénéficiaire. Cette option est sans frais.

Suggestions pour apprendre à connaître la personne bénéficiaire avec laquelle vous serez jumelé

12

- Jardinage, artisanat, peinture, dessin, etc.;
- Musique, chant et cinéma;
- Mode, décoration et architecture;
- Histoire qui se cache derrière les albums de famille;
- Métier ou implication bénévole;
- Découverte de jeux de société et jeux de cartes;
- Aller prendre un café, un thé, etc.;
- Échange sur les sujets d'actualité;
- Visite à la bibliothèque;
- Sortie au restaurant;
- Balade en voiture;
- Faire la lecture;
- Activité culinaire;
- Prendre une marche.

Laissez une grande place à votre créativité et spontanéité!

En cas de doute sur les choix à faire, contactez la personne responsable du service.

Attestation de formation et déclaration d'intention

Je, _____ (personne bénévole), affirme avoir reçu toutes les informations relatives au service des visites et des téléphones d'amitié du Centre d'action bénévole Le Hauban inc. J'ai compris les informations fournies et j'ai posé les questions nécessaires pour une meilleure compréhension.

Je suis donc en mesure d'offrir un service de qualité aux bénéficiaires et je suis mieux outillé(e) pour réagir lors de différentes situations. Je sais aussi que si je rencontre des difficultés, le personnel du Centre est disponible pour me supporter dans mes fonctions de bénévole.

Je m'engage à observer les règles d'éthique qui m'ont été enseignées, relativement à la confidentialité des informations reçues au sujet de la personne bénéficiaire ou par la personne bénéficiaire elle-même.

J'ai signé en présence d'un membre du personnel du Centre d'action bénévole Le Hauban inc.

Signature : _____
(personne bénévole)

Date : _____

Signature : _____
(membre du CAB)

Date : _____