



PROGRAMME D'ACCUEIL, D'INTÉGRATION ET D'ENGAGEMENT DES BÉNÉVOLES

**CENTRE D'ACCUEIL
SAINT-JOSEPH DE LÉVIS**

Août 2018

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction.....	2
2. But du programme.....	3
3. Objectifs du programme.....	3
4. Intégration du bénévolat dans l'établissement.....	3
5. Les besoins de l'établissement	4
6. Les besoins du bénévole.....	4
7. Tableau des principales raisons données par les Canadiens pour faire du bénévolat.....	6
8. Caractéristiques des bénévoles selon leur groupe d'âge.....	7
9. L'Association des auxiliaires bénévoles du Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis.....	8
10. Les différents volets du bénévolat au Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis.....	9
11. La trajectoire d'admission d'un bénévole.....	10
12. Le recrutement.....	11
13. L'accueil, l'orientation et l'intégration.....	12
14. La formation.....	13
15. La rétention.....	14
16. La reconnaissance.....	16
17. Conclusion.....	17
18. Références.....	18

1. INTRODUCTION

Comme nous le savons, les personnes qui vivent en hébergement ont besoin de poursuivre une vie sociale et d'entretenir des contacts significatifs avec leur entourage. Cependant, il peut être difficile pour les membres de familles de répondre quotidiennement aux besoins sociaux affectifs des résidents. Les bénévoles en centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) sont donc une ressource primordiale qui contribue à offrir aux résidents un milieu de vie agréable empreint de chaleur humaine.

Par leur présence régulière, ils offrent aux résidents des relations sociales dans le but de briser la solitude. Ils permettent aussi de faire vivre aux résidents des moments de bonheur qui les aident à oublier la maladie. Ils offrent un accompagnement de qualité et respectueux des valeurs de l'établissement. Ils sont à l'écoute des besoins de la clientèle et adaptent leurs actions en fonction de ceux-ci.

Il est à noter que le programme d'accueil, d'intégration et d'engagement des bénévoles s'applique en totalité pour les personnes recrutées par le Centre d'accueil.

Cependant, pour les personnes offrant du bénévolat par le biais d'organismes externes, ce programme peut s'appliquer en partie.

2. BUT DU PROGRAMME

Ce programme vise à mettre en place une démarche uniforme favorisant et facilitant l'orientation, l'intégration, l'encadrement, la formation, le recrutement, la rétention et la reconnaissance du bénévole au Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis. Ce document permet de définir l'ensemble des actions posées dans les différentes étapes de l'activité bénévolat.

3. OBJECTIFS DU PROGRAMME

Objectif général

Ce programme a pour objectif général de favoriser un accueil chaleureux et une adaptation optimale des bénévoles en guidant et en harmonisant les attitudes et les actions de tous les intervenants et partenaires.

Objectifs spécifiques

Le programme poursuit les objectifs spécifiques suivants :

- Offrir une vue d'ensemble des activités du processus d'accueil et d'intégration du bénévole et en assurer la cohérence;
- Permettre au nouveau bénévole de recevoir les informations, l'accompagnement et le soutien nécessaires pour favoriser son intégration;
- Faciliter la communication et la concertation entre les différentes personnes impliquées dans le processus du bénévolat (recrutement, orientation, intégration, formation, rétention et reconnaissance);
- Définir les rôles et responsabilités de chaque intervenant impliqué dans le processus du bénévolat au Centre d'accueil;

4. INTÉGRATION DU BÉNÉVOLAT DANS L'ÉTABLISSEMENT

L'attribution de tâches à un bénévole doit se faire en fonction de ses habiletés, intérêts, besoins et aspirations. Afin d'éviter les déceptions de l'organisation et celle du bénévole, il y a deux éléments essentiels à considérer soient :

- Que l'organisation définisse bien ses besoins en bénévolat;
- Qu'elle connaisse les attentes de ses bénévoles ou bénévoles potentiels.

Il reste ensuite à harmoniser ces besoins de façon à offrir les bonnes tâches au bon bénévole. Les bénévoles sont souvent recrutés sur une base générale plutôt que pour un travail spécifique. Cependant, un mauvais agencement des tâches avec les capacités et/ou capacités de la personne peut devenir une source de frustration et influencer négativement la motivation du bénévole.

5. LES BESOINS DE L'ÉTABLISSEMENT

Afin de structurer l'activité de bénévolat dans l'établissement, il est important de déterminer le nombre et le type de bénévoles requis pour chacune des activités. En déterminant clairement les besoins de l'organisation, il devient plus facile d'attribuer les bonnes tâches à la bonne personne. Il peut être intéressant de faire cet exercice de façon annuelle afin de s'assurer de bien répondre aux besoins de l'établissement.

6. LES BESOINS DU BÉNÉVOLE

Pour toute organisation qui accueille des bénévoles, il est important de bien connaître les besoins et les motivations qui amènent une personne à s'impliquer bénévolement. Le fait de connaître les besoins et les motivations permet d'attribuer aux bénévoles des tâches appropriées et contribue à maintenir sa motivation.

Certains comportements à l'égard des bénévoles permettent aussi de s'assurer de leur pleine implication. Par exemple, le fait de permettre aux bénévoles de choisir les tâches qu'il désire a généralement comme effet d'augmenter sa volonté de contribuer aux activités dans lesquelles il s'implique. Pour d'autres bénévoles, ils peuvent ressentir le besoin de relever un défi personnel. Il est donc primordial pour les responsables des bénévoles d'être à l'écoute des besoins de ceux-ci.

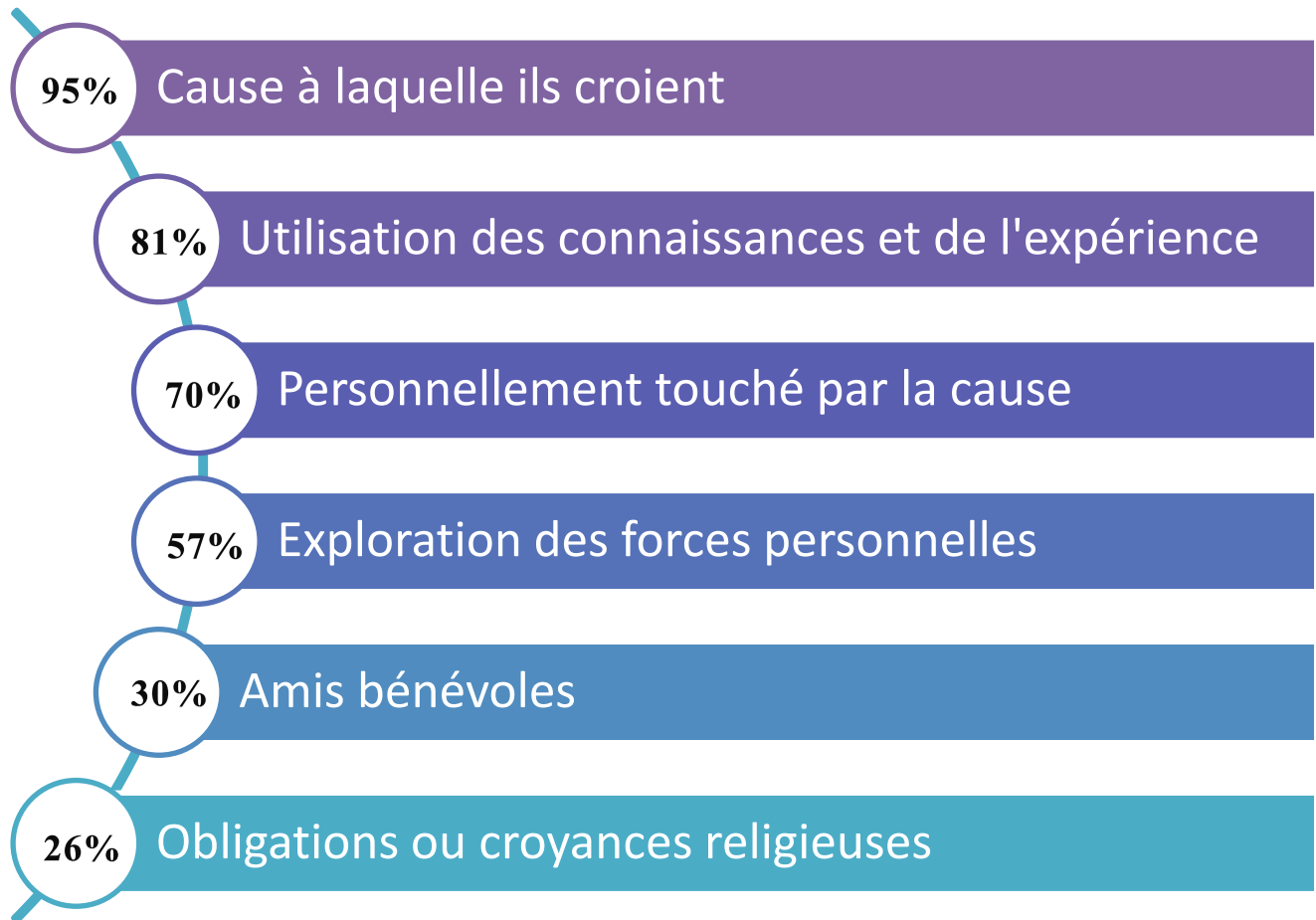
Les facteurs de motivation

Les facteurs de motivation qui incitent une personne à s'impliquer bénévolement dépendent de sa personnalité, ses intérêts et ses aptitudes. Ils sont également influencés par le groupe d'âge auquel elle appartient ainsi que par la société.

Ainsi, les intérêts et les attentes du bénévole peuvent être très différents selon l'âge de celui-ci. Il est intéressant de connaître certaines tendances et attitudes qu'il à favoriser selon le groupe d'âge du bénévole.

Également, le profil du bénévole d'aujourd'hui n'est plus le même qu'il y a quelques années. En effet, les « superbénévoles » qui offraient de nombreuses heures de bénévolat se font de plus en plus rares. Aujourd'hui, les principales raisons mentionnées pour ne pas faire de bénévolat sont le manque de temps et la crainte de l'engagement à long terme. Il est donc important de tenir compte de ces facteurs dans l'organisation du bénévolat au Centre d'accueil.

7. TABLEAU DES PRINCIPALES RAISONS DONNÉES PAR LES CANADIENS POUR FAIRE DU BÉNÉVOLAT



8. CARACTÉRISTIQUES DES BÉNÉVOLES SELON LEUR GROUPE D'ÂGE

CARACTÉRISTIQUES DU BÉNÉVOLE	ATTITUDES À FAVORISER AVEC CE GROUPE
BÉNÉVOLE DE 19 À 35 ANS	
<ul style="list-style-type: none"> • Bon travailleur d'équipe; • Recherche l'authenticité; • Orientation sur la rapidité, l'instantanéité; • Beaucoup de questionnement, besoin de validation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire sentir clairement que sa contribution est importante; • Offrir une expérience sans cesse renouvelée; • Offrir un encadrement flexible par des personnes compétentes; • Consulter et prendre en considération son opinion.
BÉNÉVOLE DE 36 À 49 ANS	
<ul style="list-style-type: none"> • Loyauté envers les supérieurs; • Scepticisme devant le gouvernement et les grandes entreprises, méfiance à l'égard des organisations; • Orienté vers les résultats; • Adaptabilité / autonomie; • Individualisme au travail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître son indépendance; • Attribuer des tâches diversifiées et favoriser la polyvalence dans le bénévolat; • Offrir un environnement dynamique, stimulant, motivant où il est possible d'avoir du plaisir; • Offrir des tâches bien définies; • Encadrer par des supérieurs compétents et organisés; • Permettre de se réaliser et de s'épanouir.
BÉNÉVOLE DE 50 À 66 ANS (BABY BOOMER)	
<ul style="list-style-type: none"> • Sentiment de bâtir une culture nouvelle, idéalisme; • Normalité du rôle de « bourreau de travail »; • Loyauté envers l'équipe, approche par consensus; • Recherche d'un statut; • Attitude ambivalente vis-à-vis de l'autorité; • Préfèrent sentir qu'il se voue à une cause sans nécessairement être engagé envers l'organisation elle-même et son personnel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir une reconnaissance et le sentiment d'être important; • Offrir la possibilité de travailler en équipe; • Donner la possibilité de planifier son horaire plusieurs jours à l'avance; • Ne pas hésiter à donner la responsabilité d'un projet; • Permettre l'autonomie pendant les activités bénévoles; • Respecter la limite de temps dont ils disposent; • Permettre d'accomplir un travail différent de leur profession habituelle.
BÉNÉVOLE DE 66 ANS ET PLUS	
<ul style="list-style-type: none"> • Donne beaucoup d'heures; • Respect des valeurs traditionnelles, conservateur; • Force de caractère; • Oubli de soi; • Discipline; • Contribution au bien commun; • Importance de la morale et de l'éthique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un bon climat de travail et une bonne qualité des relations interpersonnelles; • Mettre de l'emphase autant à la manière d'atteindre les résultats qu'aux résultats eux-mêmes.

9. L'ASSOCIATION DES AUXILIAIRES BÉNÉVOLES DU CENTRE D'ACCUEIL SAINT-JOSEPH DE LÉVIS

L'Association des auxiliaires bénévoles du Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis a pour but de fournir des services bénévoles pour le mieux-être des résidents hébergés, selon les modalités approuvées par le conseil d'administration de l'établissement. Un comité exécutif est élu et la durée du mandat de chaque membre est de deux ans. Les rôles des membres de l'exécutif sont :

- président;
- vice-président;
- secrétaire;
- trésorier;
- conseiller

Une assemblée générale est réalisée à chaque année et des réunions sont organisées au besoin.

10. LES DIFFÉRENTS VOILETS DE L'ACTIVITÉ BÉNÉVOLAT AU CENTRE D'ACCUEIL SAINT-JOSEPH DE LÉVIS

Le Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis offre plusieurs volets d'implication bénévole. Ces volets touchent autant l'intervention directe auprès des résidents que les tâches organisationnelles. Voici les différents champs d'implication.

Activités de loisirs :

- Activités musicales et spectacles;
- Ateliers sensoriels;
- Activités sportives et ludiques;
- Sorties en transport adapté;
- Zoothérapie;
- Bingo;
- Etc.

Activité de spiritualité :

- Messe;
- Communion;
- Etc.

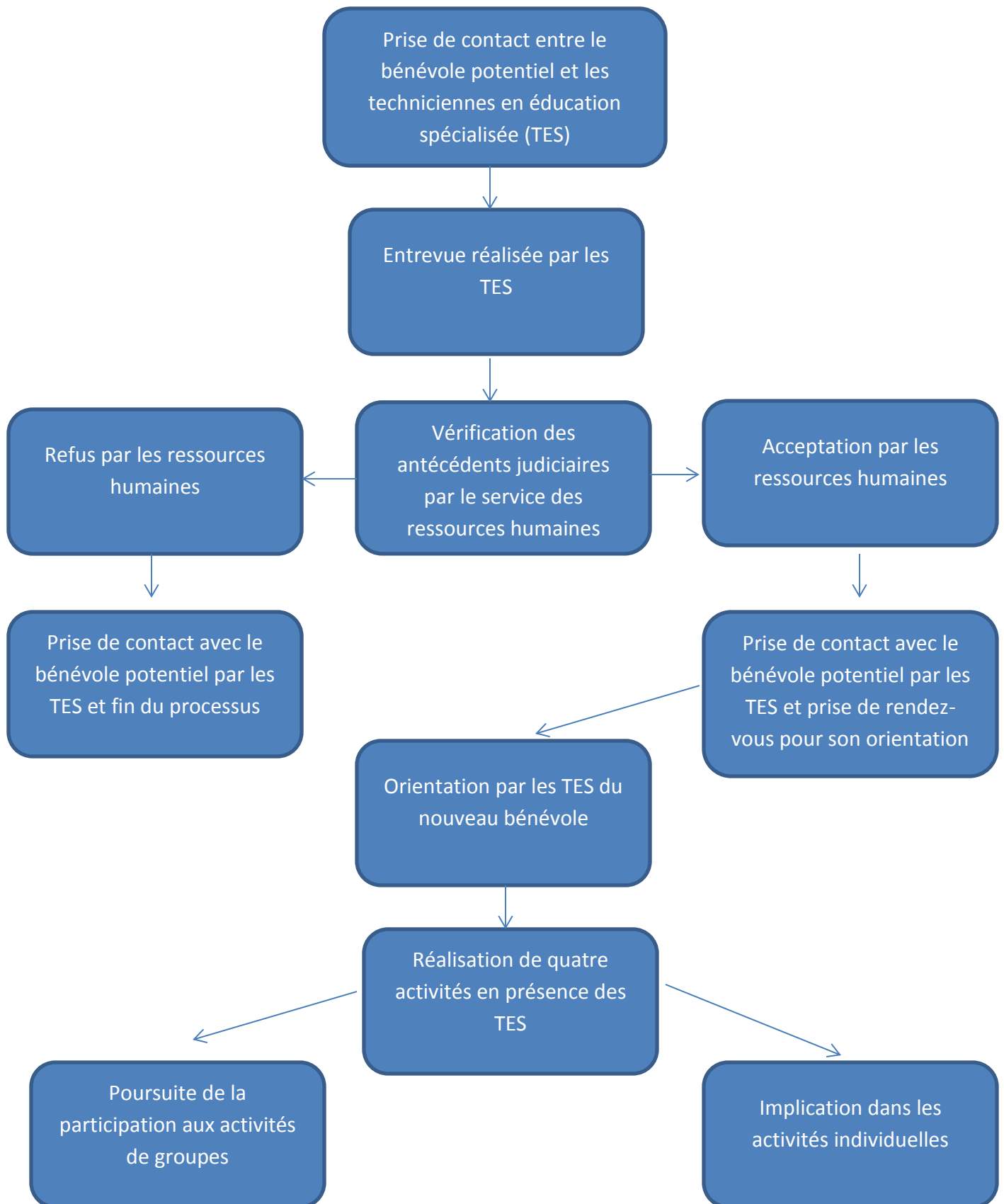
Accompagnement individuel :

- Visites amicales;
- Rendez-vous médicaux;
- Visites pour les résidents en fin de vie;
- Etc.

Tâches organisationnelles :

- Achats pour les résidents et le service des loisirs;
- Préparation des cadeaux de fêtes (anniversaires et Noël);
- Décoration;
- Jardinage;
- Etc.

11. LA TRAJECTOIRE D'ADMISSION D'UN BÉNÉVOLE



12. LE RECRUTEMENT

Afin de recruter des bénévoles, un partenariat est établi avec différents organismes. Que ce soit par le biais d'annonces ou par la collaboration à des projets spéciaux, le Centre d'accueil est proactif pour recruter de nouveaux bénévoles et ce, de façon continue.

Voici des exemples de moyens préconisés pour assurer le recrutement de nouveaux bénévoles :

- Annonce sur le site de l'action bénévole de la ville de Lévis;
- Parution d'annonces et de reportages dans les journaux locaux;
- Parution d'annonces dans les feuillets paroissiaux;
- Feuille publicitaire dans divers commerces de la ville de Lévis;
- Envois postaux faits par la direction de l'établissement à différents moments de l'année pour solliciter l'engagement bénévole des membres de familles;
- Messages aux familles lors d'événements spéciaux pour solliciter leur participation comme bénévoles;
- Partenariat avec différents organismes (Chevaliers de Colomb, banques, écoles et autres) pour leur collaboration à certains projets;
- Annonces dans les établissements d'enseignements (CÉGEP et Université);
- Recrutement de stagiaires bénévoles dans le cadre de programmes d'enseignement spécifiques;
- Dépliant de l'Association des auxiliaires bénévoles du Centre d'accueil;
- Kiosque lors des journées porte-ouverte au Centre d'accueil;
- Etc.

L'entretien de recrutement

Le premier entretien avec le bénévole potentiel permet de cerner ses besoins, sa personnalité et ses attentes. Toute personne intéressée à faire du bénévolat au Centre d'accueil doit communiquer avec les techniciennes en éducation spécialisée du service des loisirs afin de fixer un rendez-vous pour une entrevue. Lors de cette rencontre, un questionnaire est complété afin de déterminer les motivations de la personne à faire du bénévolat, son niveau de connaissance de la clientèle, ses expériences et ses disponibilités (annexe 1 de la SLD 064 intitulée Procédure entourant le recrutement, l'inscription, l'intégration et l'affectation des bénévoles). Également, lors cet entretien, les besoins de l'établissement et les différents volets d'implication en tant que bénévole sont présentés.

De plus, lors de l'entrevue, le futur bénévole est appelé à compléter *le formulaire de vérification et de déclaration des antécédents judiciaires (annexe 1 – DIR-140)*. La

vérification des antécédents judiciaires est assurée par le service des ressources humaines qui confirme par écrit au service des loisirs si le plunitif est acceptable ou non.

Si tout est conforme, le bénévole est appelé à compléter la fiche d'inscription (annexe 2 de la SLD-064 intitulée Procédure entourant le recrutement, l'inscription, l'intégration et l'affectation des bénévoles). Dans ce formulaire, nous retrouvons les coordonnées du bénévole, ses disponibilités et les activités dans lesquelles il désire s'impliquer. En lien avec les activités choisies, une feuille explicative de ses tâches et responsabilités lui est remise.

13. L'ACCUEIL, L'ORIENTATION ET L'INTÉGRATION

L'accueil et l'orientation

L'accueil du nouveau bénévole débute dès l'étape du recrutement. Cette étape est cruciale et déterminante dans le cheminement du nouveau bénévole puisqu'il s'agit de sa première impression du Centre d'accueil Saint-Joseph.

Un accueil de qualité permettra au nouveau bénévole de percevoir qu'il fait partie de l'équipe, qu'il a un rôle important à jouer et que son implication est considérée. Un bon accueil favorise également le développement du sentiment d'appartenance.

Voici quelques gestes pour offrir un accueil de qualité au nouveau bénévole :

- Accueillir le bénévole avec le sourire, serrer la main et démontrer que le bénévole est attendu;
- Recevoir le bénévole dans un environnement adéquat;
- Discuter avec le bénévole pour mieux connaître ses expériences, ses intérêts et ses attentes.

Pour sa part, l'orientation est le moment où le nouveau bénévole reçoit toute l'information utile à la réalisation de son bénévolat. Voici les gestes importants à poser lors de cette étape :

- Présenter le nouveau bénévole aux autres bénévoles présents;
- Expliquer les diverses formalités dans l'exercice du bénévolat au Centre d'accueil (cahier des bénévoles, port de la carte d'identité, identification des résidents, etc.);
- Faire la visite des lieux et présenter les personnes présentes (résidents, familles, employés);
- Expliquer le fonctionnement des ascenseurs, du système anti-fugue;

- Transmettre au bénévole les informations sur l'établissement, sa mission et ses valeurs;
- Transmettre au bénévole les règles de sécurité, les règles d'hygiène, etc.;
- Lui donner l'information pertinente pour qu'il se sente compétent;
- Le renseigner adéquatement sur les tâches à réaliser;
- Être à l'écoute et rassurer le bénévole;
- Offrir l'opportunité de poser des questions et prendre le temps de répondre à celles-ci;
- S'assurer que le bénévole vive une expérience enrichissante.

C'est lors de l'accueil et l'orientation que le bénévole reçoit toutes les informations utiles à la réalisation de son bénévolat. Ainsi, il est essentiel qu'à ce moment, le bénévole soit accompagné par les technicienne en éducation spécialisée du service des loisirs (TES). Afin de s'assurer du bon déroulement de l'orientation du nouveau bénévole, elle complète une grille présentant les différentes étapes.

L'intégration

L'intégration est le moment où le nouveau bénévole se met en action dans les tâches qui lui sont assignées. C'est à cette période qu'il peut constater s'il apprécie l'activité de bénévolat proposé par le Centre d'accueil. Comme il s'agit d'une période déterminante pour le nouveau bénévole, les quatre premières activités sont réalisées sous la supervision des TES afin d'assurer un meilleur encadrement. De plus, à la fin de chaque activité, les TES prennent un temps avec le bénévole afin de valider comment il a vécu son bénévolat, s'il a des questions ou des malaises. Ces retours sont essentiels afin de permettre de faire les ajustements nécessaires pour que le nouveau bénévole apprécie son expérience.

Lorsque la période d'intégration est complétée, il est possible pour le nouveau bénévole d'expérimenter, s'il le désire, d'autres types d'activités telles l'accompagnement individuel, les tâches organisationnelles, etc. ou de poursuivre sa participation aux activités de loisirs.

14. LA FORMATION

Pour les nouveaux bénévoles tout comme pour les plus expérimentés, il est important de recevoir des formations adaptées à leurs besoins. C'est pourquoi, le Centre d'accueil s'assure d'offrir différentes formations et ce, à divers moments de l'année. Les formations données visent à offrir des informations théoriques et des conseils pratiques qui aideront les bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions. Elles sont inspirées des

réalités changeantes de la clientèle en centre d'hébergement et par le fait même, des modifications du rôle des bénévoles.

Des formations sont données à raison de deux fois par année et au besoin. L'enseignement transmis peut prendre la forme de capsules d'information, de démonstrations ou de formations.

Les formations offertes portent sur des thèmes tels :

- La prévention des infections;
- L'approche auprès des résidents;
- Le plan des mesures d'urgence;
- Les déplacements sécuritaires des résidents;
- La dysphagie;
- Etc.

Afin de déterminer les besoins des bénévoles en matière de formation, ceux-ci sont consultés afin de connaître les sujets sur lesquels ils aimeraient avoir davantage d'informations.

15. LA RÉTENTION

Afin d'assurer la rétention des bénévoles, il est essentiel d'offrir un encadrement aux bénévoles afin de conserver leur motivation et d'apporter les ajustements requis lorsqu'il y a présence d'insatisfaction. L'encadrement des bénévoles se fait au quotidien par divers gestes.

Ainsi, il est important d'offrir un accueil chaleureux, de transmettre les informations pertinentes aux bénévoles, d'apporter du support dans les tâches à accomplir, d'être attentif à tout inconfort que pourrait vivre les bénévoles et offrir le soutien nécessaire. Nous devons aider les bénévoles à développer un sentiment d'appartenance au sein de l'établissement ainsi que des liens significatifs et une complicité avec les résidents. Les TES jouent un rôle essentiel à ce niveau, car elles sont les personnes ressources pour les bénévoles.

De plus, sur une base régulière, des café-rencontres sont animés par les TES du service des loisirs. Le but de ces café-rencontres est de donner un espace d'échange et de partage entre les bénévoles. Ce temps d'échange est une occasion pour eux d'exprimer tant leurs bons coups que les questionnements, les insatisfactions et les inquiétudes qui peuvent être

engendrés par leurs activités de bénévolat. Les solutions sont abordées avec l'ensemble des bénévoles et chacun peut exprimer son point de vue et ses idées.

Les café-rencontres sont aussi l'occasion de donner de l'information et de brèves formations sur des sujets qui les intéressent. Les bénévoles sont appelés à nommer des thèmes qu'ils aimeraient aborder afin d'augmenter leurs connaissances et habiletés dans les interventions auprès des résidents.

Un autre élément pour encourager la rétention des bénévoles est la souplesse des horaires en fonction de leurs disponibilités. Ainsi, le bénévole est libre de décider du nombre d'heures de bénévolat qu'il effectue dans une année. Il peut faire le choix de s'impliquer plusieurs fois par semaine ou simplement une fois par mois. L'implication se fait également en fonction des intérêts du bénévole vis-à-vis des activités offertes. Il est important que le bénévole éprouve du plaisir et un sentiment d'accomplissement dans son bénévolat.

Voici une liste de gestes qui peuvent être posés pour augmenter la rétention des bénévoles dans l'établissement :

- Déterminer une personne responsable du suivi et de l'encadrement des bénévoles;
- Vérifier si le bénévole s'adapte bien à ses nouvelles fonctions;
- Définir clairement la contribution de chacun dans l'équipe;
- Donner des consignes claires, les expliquer et transmettre les informations pertinentes à la réalisation du bénévolat;
- Communiquer les règles de l'établissement;
- Faire participer les bénévoles à la prise de décisions et à la résolution de problèmes;
- Permettre aux bénévoles de prendre des initiatives dans le respect des règles de l'établissement;
- Encourager les bénévoles;
- Créer des activités sociales;
- Offrir des formations;
- Donner du « feed-back » aux bénévoles en lien avec le travail effectué et leur contribution dans l'établissement;
- Tenir les bénévoles informés des changements qui peuvent survenir dans l'établissement.

16. LA RECONNAISSANCE

En continuité de la rétention des bénévoles, la reconnaissance joue un rôle majeur afin de motiver et de retenir les bénévoles à long terme. Il est primordial pour les bénévoles de se sentir appréciés et qu'ils font la différence pour les résidents. La reconnaissance permet de souligner les bons coups et la qualité du travail effectué par les bénévoles.

Afin d'offrir de la reconnaissance aux bénévoles, le service des loisirs ainsi que la direction du Centre d'accueil veillent à planifier différentes activités tout au long de l'année telles que : repas de reconnaissance, souper de Noël, rencontres de l'Association des auxiliaires bénévoles, etc. Également, chaque année au mois d'avril, le Centre d'accueil souligne la « Semaine de l'action bénévole ». À cette occasion, une attention plus spéciale est portée au travail effectué par les bénévoles. Cependant, la reconnaissance doit être manifestée sur une base quotidienne et non seulement lors de fêtes ou d'événements spéciaux.

Voici des exemples de gestes de reconnaissance qui peuvent être adressés aux bénévoles du Centre d'Accueil :

- Dire merci pour le travail fait;
- Être souriant, accueillant et à l'écoute des bénévoles;
- Offrir un repas gratuit lorsqu'un bénévole vient pour plusieurs heures dans l'établissement;
- Rembourser les dépenses encourues par une activité de bénévolat;
- Transmettre des bons commentaires reçus en lien avec le travail des bénévoles;
- Lettre de remerciement lors de la « Semaine de l'action bénévole »;
- Mots de remerciement adressés à l'attention des bénévoles lors d'événements spéciaux;
- Offrir de petites douceurs (café, collation, etc.);
- Souligner les anniversaires.

17. CONCLUSION

Les bénévoles sont une ressource précieuse pour les résidents, les familles et le personnel du Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis. Il est donc essentiel de prendre soin de cette ressource. Ce programme est un outil de référence pour offrir la meilleure gestion des bénévoles dans l'établissement. Il est en constante évolution en lien avec les nouvelles réalités de la pratique du bénévolat.

En guise de conclusion, voici une pensée sur le bénévolat d'un auteur inconnu.

*Dans un monde où le temps s'enfuit à toute allure,
Où l'argent impose sa culture,
Où parfois, l'indifférence isole,
Les anges existent encore : ce sont les bénévoles.*

*Par souci du sort de leur prochain,
Ils prennent du temps pour tendre la main.
Ces êtres généreux qui s'oublient et se dévouent,
Ne les cherchez pas, ils sont parmi nous.*

*Ils ne demandent rien,
Ni argent, ni merci, ni aucun bien.
Ils offrent leur soutien
Et ce qu'ils donnent n'a pas de prix.*

*C'est une partie de leur vie
Alors juste pour vous, voici notre souhait,
Puissiez-vous recevoir autant que vous donnez.*

18. Références

Guide d'accueil du nouveau bénévole, fadoq, région Saguenay – Lac St-Jean – Ungava, février 2013

Internet, site de l'Association des bénévoles CHBE, Hôpital St-Georges