



MAISON
Aline-Chrétien

POLITIQUE DE GESTION DU BÉNÉVOLAT

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	4
1. BUT DE LA POLITIQUE	5
2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE	5
3. DÉFINITIONS	5
CATÉGORIES DE RÔLES CHEZ LES BÉNÉVOLES	5
COORDONNATEUR DES BÉNÉVOLES	5
LES ACTIVITÉS DE GESTION DU BÉNÉVOLAT	6
4. VALEURS ET PRINCIPES DIRECTEURS EN MATIÈRE DE GESTION DU BÉNÉVOLAT	6
Principes directeurs :	7
5. MODALITÉS	8
UN PARTENARIAT ENTRE LA MAISON DES TROIS COLOMBES ET ALBATROS CENTRE-MAURICIE	8
6. RÔLES ET RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE GESTION DU BÉNÉVOLAT	8
Tableaux des principes de la collaboration entre les deux organismes.....	9
7. ÉTHIQUE	10
8. BIBLIOGRAPHIE	10
9. ADOPTION	11

PRÉAMBULE

Dans sa *Politique en soins palliatifs de fin de vie*, le MSSS reconnaît que les services de soins palliatifs se sont notamment développés « grâce à l'apport inestimable des bénévoles et des organismes communautaires » et il souligne que l'engagement des bénévoles représente une contribution significative tant sur le plan social que sur le plan économique.¹ Dans son *Guide de soutien pour le développement des compétences des bénévoles*², le MSSS souligne également l'importance de déployer un ensemble de stratégies pour assurer l'intégration des bénévoles dans l'accompagnement des soins de fin de vie.

Dans cette même politique, le MSSS reconnaît aussi les Maisons de soins palliatifs comme des partenaires essentiels dans l'offre de services de soins palliatifs et il estime que « la demande pour ce type de services ira grandissante ».³ On observe en effet que les personnes ayant besoin de soins palliatifs veulent demeurer le plus longtemps possible dans leur milieu naturel, mais que, devant l'impossibilité que leur impose parfois leur condition clinique ou sociale, ces Maisons deviennent des alternatives. Le MSSS souligne qu'un grand nombre de bénévoles œuvrent généralement dans ces Maisons et reconnaît encore une fois qu'ils occupent une place importante dans la dispensation des soins. Cette place, le MSSS la reconnaît d'ailleurs formellement dans son *Plan directeur de développement des compétences des intervenants en soins palliatifs*⁴ en définissant le rôle spécifique des bénévoles dans l'équipe de soins palliatifs et en établissant le profil de compétences requis pour jouer ce rôle.

¹ MSSS, *Politique en soins palliatifs de fin de vie*, 2010, p. 33

² *Soins palliatifs et fin de vie, Guide de soutien pour le développement des compétences des bénévoles, 2016*

³ *Idem* p. 29

⁴ MSSS, *Plan directeur de développement des compétences des intervenants en soins palliatifs*, 2008, p. 32 et suivantes.

1. BUT DE LA POLITIQUE

L'adoption de cette politique par le Conseil d'administration de la MAISON Aline-Chrétien a pour but d'instaurer des pratiques de gestion du bénévolat qui répondent à des hauts standards de qualité afin que les bénévoles puissent offrir aux personnes en fin de vie et à leurs proches une prestation de services qui soit à la hauteur des attentes de la Maison.

2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Cette politique vise à s'assurer que les pratiques de gestion du bénévolat mises en place :

- Favorisent l'intégration de bénévoles au sein de l'équipe des soins palliatifs de fin de vie à la MAISON Aline-Chrétien;
- Assurent le développement des compétences des bénévoles qui œuvrent au sein de la Maison;
- Offrent aux bénévoles le soutien nécessaire à l'exercice de leur rôle.

3. DÉFINITIONS

CATÉGORIES DE RÔLES CHEZ LES BÉNÉVOLES :

- Le rôle de bénévole aux soins : accompagnement de la personne en fin de vie et de ses proches, assistance aux soins;
- Le rôle de bénévole en soutien logistique ou instrumental : accueil-réception, secrétariat, activités entourant l'alimentation (élaboration des menus, approvisionnement, cuisine), entretien ménager et entretien extérieur, etc.

COORDONNATEUR DES BÉNÉVOLES

Personne dont le rôle et les responsabilités consistent à instaurer et appliquer les pratiques de gestion du bénévolat reconnues efficaces en tenant compte des valeurs, des principes et des objectifs de la présente politique.

LES ACTIVITÉS DE GESTION DU BÉNÉVOLAT

La littérature scientifique⁵ identifie 5 activités de gestion du bénévolat, activités qui se profilent sur les pratiques généralement appliquées dans le domaine de la gestion des ressources humaines. Ces activités sont :

- Le recrutement et la sélection
- La formation
- L'encadrement
- L'évaluation
- La rétention

On trouve dans cette littérature des données et des avis d'experts qui permettent d'améliorer de façon continue les pratiques de gestion du bénévolat dans chacun de ces 5 secteurs d'activités. La MAISON Aline-Chrétien entend appuyer ses pratiques de gestion du bénévolat sur de telles connaissances.

4. VALEURS ET PRINCIPES DIRECTEURS EN MATIÈRE DE GESTION DU BÉNÉVOLAT

La MAISON Aline-Chrétien adopte les **valeurs** suivantes à l'égard des bénévoles qui œuvrent chez elle :

- La gratitude : la Maison reconnaît la générosité de ses bénévoles et témoigne sa reconnaissance à l'égard de toutes les personnes qui œuvrent à ce titre, quelles que soient leurs fonctions.
- L'intégration : La Maison considère que la personne bénévole est un membre du personnel et qu'à ce titre elle occupe une place équivalente dans l'organisation et dans l'équipe de soins. Seul son rôle spécifique la distingue des autres membres du personnel.

⁵ Patrick Durivage, Isabelle Van Pevenage et Carole Couturier, CIUSSS Centre-Ouest de Montréal et Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale, Pratiques d'encadrement de bénévoles en soins palliatifs à domicile, 2015.

- L'appartenance : La Maison favorise chez ses bénévoles le développement d'un sentiment d'appartenance grâce auquel ils se sentent estimés et valorisés.
- La compétence : La Maison estime que la compétence des bénévoles, quelles que soient leurs fonctions, constitue un facteur déterminant de la qualité des services offerts.
- La responsabilité : la Maison considère la personne bénévole comme une personne responsable, capable d'agir avec jugement et de répondre de ses actes, capable de reconnaître ses forces, ses limites et ses difficultés et capable d'ajuster ses comportements si cela s'avère nécessaire.

L'adoption de ces valeurs de gestion du bénévolat conduit aux **principes directeurs** suivants :

- Les attentes de la Maison à l'égard des bénévoles, comme à l'égard de tous les membres de son personnel, sont à l'effet que tous et chacun doivent contribuer à l'instauration d'un climat de travail sain, caractérisé par la bonne entente et l'harmonie, afin que règne dans la Maison une atmosphère sereine, et cela au bénéfice des personnes en fin de vie et de leurs proches.
- La Maison estime que le développement d'un sentiment d'appartenance chez ses bénévoles est une responsabilité partagée (le bénévole et la Maison en sont les deux acteurs) et elle s'engage à assumer sa part de responsabilité en stimulant ce développement, notamment en déployant diverses stratégies organisationnelles qui répondent à cet objectif.
- Tous les bénévoles qui œuvrent au sein de la Maison sont soumis à un processus de développement des compétences appuyé sur des pratiques de gestion reconnues efficaces et sur un plan de développement des compétences reconnu pour sa pertinence.
- L'établissement d'un dialogue continu entre les responsables de la Maison (en particulier le coordonnateur des bénévoles) et les bénévoles est privilégié pour répondre aux préoccupations de ceux-ci ou pour résoudre tous problèmes qui pourraient survenir dans l'exercice de leurs fonctions.

- En cas de manquement de la part d'une personne bénévole, les règles usuelles appliquées en gestion des ressources humaines (suivant la progression « convenir, convaincre, contraindre ») sont celles qui prévalent.

5. MODALITÉS

UN PARTENARIAT ENTRE LA MAISON ALINE-CHRÉTIEN ET ALBATROS CENTRE-MAURICIE

Les services dispensés par des personnes bénévoles à la MAISON Aline-Chrétien reposent sur un partenariat entre la Maison et Albatros Centre-Mauricie. Albatros Centre-Maurice, membre de la Fédération du Mouvement Albatros du Québec, détient une expertise reconnue en matière d'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie grave et des personnes en fin de vie (à domicile et en centre hospitalier). Cette étroite collaboration, qui est au cœur de l'offre de service de la Maison, exige une tout aussi étroite collaboration sur le plan des pratiques de gestion du bénévolat. À cet effet, il importe de bien définir les rôles et responsabilités des deux organismes en matière de gestion du bénévolat et de prévoir des mécanismes d'évaluation et d'ajustement de la collaboration.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE GESTION DU BÉNÉVOLAT

La MAISON Aline-Chrétien s'ajoute aux trois autres lieux auxquels les bénévoles d'Albatros Centre-Mauricie peuvent être affectés, à savoir le domicile des personnes malades et, au CSSS de l'Énergie du CIUSSS MCQ, l'unité de soins palliatifs et la clinique d'oncologie.

En matière de gestion du bénévolat, le partage des responsabilités entre la MAISON Aline-Chrétien et Albatros Centre-Mauricie s'établit comme suit :

- Les activités de recrutement et de sélection des bénévoles aux soins sont effectuées en coresponsabilité. La formation est sous la responsabilité d'Albatros Centre-Mauricie. L'encadrement, l'évaluation et la rétention des bénévoles affectés à la MAISON Aline-Chrétien sont sous la responsabilité du coordonnateur des bénévoles de la Maison.

- Les activités de recrutement et de sélection des bénévoles en soutien logistique ou instrumental sont sous la responsabilité du coordonnateur des bénévoles de la MAISON Aline-Chrétien. Ces bénévoles sont formés grâce à l'implication des deux organismes (en coresponsabilité). Les activités d'encadrement, d'évaluation et de rétention sont sous la responsabilité du coordonnateur des bénévoles de la Maison.
- Dans le cas où un seul des deux organismes agit à titre de « responsable », l'autre organisme demeure toujours en collaboration et peut être interpellé si cela s'avère nécessaire.

Les tableaux suivants résument les principes de la collaboration entre les deux organismes :

Activités de gestion du bénévolat

Bénévoles aux soins à la MAISON Aline-Chrétien

	Albatros Centre-Mauricie	MAISON Aline-Chrétien
<i>Recrutement et sélection</i>	Coresponsable	Coresponsable
<i>Formation (36 heures)</i>	Responsable	Collaborateur
<i>Encadrement</i>	Collaborateur	Responsable
<i>Évaluation</i>	Collaborateur	Responsable
<i>Rétention</i>	Collaborateur	Responsable

Activités de gestion du bénévolat

**Bénévoles en soutien à la MAISON Aline-Chrétien
Accueil - Alimentation - Entretien**

	Albatros Centre-Mauricie	MAISON Aline-Chrétien
<i>Recrutement et sélection</i>	Collaborateur	Responsable
<i>Formation (18 heures)</i>	Coresponsable	Coresponsable
<i>Encadrement</i>	Collaborateur	Responsable
<i>Évaluation</i>	Collaborateur	Responsable
<i>Rétention</i>	Collaborateur	Responsable

Une entente de collaboration précise les modalités opérationnelles du partenariat.

7. ÉTHIQUE

Il importe de préciser que le programme de formation des bénévoles inclut un contenu sur les valeurs ainsi que sur les principes éthiques et légaux qui encadrent leur pratique dans le contexte des soins palliatifs. De plus, les bénévoles, tout comme les employés de la MAISON Aline-Chrétien, sont soumis au code d'éthique adopté par le conseil d'administration de la Maison. Albatros Centre-Mauricie et la MAISON Aline-Chrétien s'assurent que les personnes bénévoles prennent connaissance de ce code et adoptent les comportements qui en découlent.

8. BIBLIOGRAPHIE

Ministère de la Santé et des Services sociaux, Politique en soins palliatifs de fin de vie, 2010.

Ministère de la Santé et des Services sociaux, Plan directeur de développement des compétences des intervenants en soins palliatifs, 2008.

Ministère de la Santé et des Services sociaux, Soins palliatifs et fin de vie, Guide de soutien de pour le développement des compétences des bénévoles, 2016

Patrick Durivage, Isabelle Van Pevenage et Carole Couturier, CIUSSS Centre-Ouest de Montréal et Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale, Pratiques d'encadrement de bénévoles en soins palliatifs à domicile, 2015

9. ADOPTION

<p>Élaboration :</p>	<p>Guy Pilote Coordonnateurs des bénévoles MAISON Aline-Chrétien</p>
<p>Collaboration :</p>	<p>Jacinthe Marchand Présidente du C.A. d'Albatros Centre-Mauricie et Administratrice au C.A. de la Corporation de la Maison des Trois Colombes</p> <p>Louise Rousseau Coordonnatrice des soins à la Maison Aline-Chrétien</p> <p>Yves Arseneault Directeur intérimaire de la Maison Aline-Chrétien</p>
<p>Adopté par le Conseil d'administration de la MAISON Aline-Chrétien</p>	<p>_____</p> <p>Madame Lise Landry, présidente</p> <p>_____</p> <p>Date</p>
<p>Révision : (date)</p>	