

POLITIQUE RELATIVE À LA GESTION DU BÉNÉVOLAT

| | |
|---|--|
| PO-2018-02-01 | Version PO-2018-02-01-02 - Entrée en vigueur : 7 DÉCEMBRE 2022 |
| <p>Champ d'application : Les gestionnaires, tous les intervenants, professionnels et bénévoles impliqués dans les soins de fin de vie de la maison de soins palliatifs Maison Aline-Chrétien</p> | |
| <p>Document(s) associé(s) : Code d'éthique de la Maison Aline-Chrétien</p> | |

1. 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 de pour le développement des compétences des bénévoles, 2016*

³ *Idem* p. 29

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

2. But de la politique

L'adoption de cette politique par le Conseil d'administration de la Maison Aline-Chrétien (MSP) 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 MSP.

3. 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 MSP;
- Assurent le développement des compétences des bénévoles qui œuvrent au sein de la MSP;
- Offrent aux bénévoles le soutien nécessaire à l'exercice de leur rôle.

4. 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 : accueil-réception, secrétariat, activités entourant l'alimentation (élaboration des menus, approvisionnement, cuisine), entretien ménager et entretien extérieur, etc.

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

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.

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 MSP entend appuyer ses pratiques de gestion du bénévolat sur de telles connaissances.

5. Valeurs et principes directeurs en matière de gestion du bénévolat

La MSP adopte les **valeurs** suivantes à l'égard des bénévoles qui œuvrent chez elle :

- La gratitude : la MSP 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 MSP 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.
- L'appartenance : La MSP favorise chez ses bénévoles le développement d'un sentiment d'appartenance grâce auquel ils se sentent estimés et valorisés.
- La compétence : La MSP estime que la compétence des bénévoles, quelles que soient leurs fonctions, constitue un facteur déterminant de la qualité des services offerts.
- La responsabilité : la MSP 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 MSP 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 MSP une atmosphère sereine, et cela au bénéfice des personnes en fin de vie et de leurs proches.
- La MSP estime que le développement d'un sentiment d'appartenance chez ses bénévoles est une responsabilité partagée (le bénévole et la MSP 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 MSP 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 MSP 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.

6. Modalités

Les activités de recrutement et de sélection des bénévoles à l'accueil, en soutien et à l'alimentation sont sous la responsabilité du technicien en administration responsable des bénévoles de la MSP. Les activités d'encadrement, d'évaluation et de rétention sont sous la responsabilité du technicien en administration, responsable des bénévoles pour ce qui est des bénévoles à l'accueil et en soutien et sous la responsabilité du directeur général pour ce qui est des bénévoles à l'alimentation.

Un partenariat entre La MSP et Albatros Centre-Mauricie

Les services dispensés par des personnes bénévoles aux soins à la MSP reposent sur un partenariat avec 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 MSP, exige une toute 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.

6.1. Rôles et responsabilités en matière de gestion du bénévolat

La MSP 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 MSP 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 MSP sont sous la responsabilité d'Albatros Centre-Mauricie alors que la direction générale de la MSP est coresponsable de ces démarches.

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

| Activités de gestion du bénévolat | Bénévoles en soutien à la MSP | |
|--|---|--------------------------|
| | Accueil – Alimentation - Soutien | |
| | Tech. en administration | Directeur général |
| <i>Recrutement et sélection</i> | Responsable | Coresponsable |
| <i>Formation (9 heures)</i> | Responsable | Coresponsable |
| <i>Encadrement</i> | Responsable | Collaborateur |
| <i>Évaluation</i> | Responsable | Collaborateur |
| <i>Rétention</i> | Responsable | Collaborateur |

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 MSP, sont soumis au code d'éthique adopté par le conseil d'administration de la Maison Aline-Chrétien. Albatros Centre-Mauricie et la MSP s'assurent que les personnes bénévoles prennent connaissance de ce code et adoptent les comportements qui en découlent. Tous les bénévoles, quels que soient les secteurs, sont également soumis au processus de vérification des antécédents judiciaires.

7. 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

8. Adoption

| | |
|--------------------|---|
| ÉLABORATION : | Guy Pilote, Coordonnateurs des bénévoles à la Maison Aline-Chrétien |
| COLLABORATION : | Jacinthe Marchand, Présidente du C.A d'Albatros Centre-Mauricie et Administratrice au C.A de la Maison Aline-Chrétien Louise Rousseau, Coordonnatrice des soins à la Maison Aline-Chrétien Yves Arseneault, Directeur général intérimaire de la Maison Aline-Chrétien |
| RÉVISION | Roxane Veillette, Technicienne en administration, responsable des bénévoles à l'accueil, en soutien et à l'alimentation Yves Arseneault, Directeur général intérimaire |
| ANNULE ET REMPLACE | PO-2018-02-01 (version du 2018-02-27) |
| ADOPTÉ PAR : |  _____ Madame Lise Landry, présidente 7/12/2022 _____ Date |