

➤ **Guide du bénévole**

Entraide Ahuntsic-Nord (EAN) offre le service « Visites et appels d'amitié » à ses usagers en légère perte d'autonomie afin de leur donner l'occasion de briser leur isolement. Ce service leur permet de recevoir sur une base régulière la visite ou l'appel d'un bénévole qui les écoute et leur apporte soutien et réconfort. Ces visites amicales se veulent positives, sereines et divertissantes.

Les conditions d'utilisation

L'usager doit être membre d'EAN et avoir payé sa cotisation annuelle de 10 \$.

De plus, il doit rencontrer les critères d'admissibilité suivants :

1. Il est âgé de 60 ans et plus;
2. Il vit généralement seul et souffre d'isolement.

Certaines conditions de santé peuvent faire en sorte que le service ne soit pas octroyé. Il appartient à l'agente de liaison d'EAN de décider si un membre est apte à recevoir une visite ou un appel d'amitié.

Les usagers et les bénévoles sont couverts par la police d'assurance-responsabilité d'EAN lorsqu'ils font des activités encadrées par EAN.

Frais de service

Le service « Visites et appels d'amitié » est un service gratuit. Cependant, en cas de sorties à l'extérieur, l'usager doit défrayer les coûts qui y sont reliés (par exemple, les frais de transport, les prix d'entrée, le café, la crème glacée).

Fréquence des visites ou appels d'amitié

La fréquence est généralement fixée sur une base hebdomadaire, à raison d'une (1) heure par semaine. Toutefois, il est possible d'établir une fréquence différente en autant que cela convienne aux deux parties. Ce peut être par exemple, deux (2) heures aux deux (2) semaines, ou encore, une semaine avec

visite et une semaine, avec appel. La fréquence choisie doit être rapportée à l'agente de liaison.

Déroulement du service

Jumelage avec un bénévole

1. À la suite d'une demande de service, l'agente de liaison d'EAN va rencontrer l'utilisateur à son domicile pour préciser ses attentes et ses motivations.
2. Elle fait une évaluation sommaire de la situation afin de favoriser le meilleur jumelage possible en tenant compte de sa connaissance des bénévoles disponibles et des intérêts de chacun. Elle peut également décider que le service ne peut être accordé et référer au besoin l'utilisateur à d'autres ressources.
3. Elle établit clairement quelles sont les règles à suivre et les limites à ne pas dépasser lors des visites et appels d'amitié.

Activités non permises :

- Faire le ménage ou la cuisine,
 - Prodiguer des soins de santé ou d'hygiène,
 - Administrer des médicaments,
 - Faire des réparations,
 - Donner des conseils non sollicités,
 - Soulever de lourdes charges,
 - Faire de l'intervention thérapeutique,
 - Faire du magasinage-épicerie,
 - Accompagner l'utilisateur à un rendez-vous médical.
4. Si souhaité par l'utilisateur ou le bénévole, l'agente de liaison d'EAN participe à leur première rencontre.

Avant la visite d'amitié

1. Dès le premier contact téléphonique, le bénévole se présente en mentionnant son nom et le nom de l'organisme pour lequel il fait du bénévolat, et ce, dans le but de sécuriser l'utilisateur. Il mentionne le nom de l'agent de liaison qu'il a rencontré et planifie la prochaine rencontre.
2. Il appelle l'utilisateur la veille ou le matin de la rencontre afin de confirmer sa présence. S'il n'est pas disponible ou si l'utilisateur n'est pas en état de le

recevoir, il est possible de lui offrir une autre heure de visite, un appel d'amitié ou de remettre à la semaine suivante.

Durant la visite d'amitié

1. Le bénévole porte sa cocarde qui l'identifie. Il arrive chez l'utilisateur ou au lieu de rendez-vous fixé, à l'heure convenue. Il lui rappelle qu'il sera disponible pour une période d'une (1) heure.
2. Il se met en mode ÉCOUTE, car l'utilisateur a besoin de se raconter. En présence de problèmes auditifs, le bénévole peut lui demander quelle est la meilleure position à prendre afin de favoriser l'audition.
3. Il demande à l'utilisateur s'il y a une activité qui l'intéresse pour cette rencontre ou un sujet de discussion en particulier. Il peut également faire des propositions, par exemple, aller faire une promenade, faire de la lecture, écouter de la musique, jouer à un jeu de société, etc. (voir la banque d'idées en annexe).
4. Tout au long de la rencontre, il tente de maintenir une ambiance positive. Au besoin, il vérifie si les activités retenues lui conviennent toujours.
5. Il évite les sujets qui pourraient heurter la sensibilité de l'utilisateur tels que la politique ou la religion.
6. Il respecte les règles à suivre et les limites à ne pas dépasser lors des visites d'amitié. Par exemple, il rappelle à l'utilisateur qu'il n'est pas là pour lui rendre des services tels que faire des courses, des tâches ménagères ou l'accompagner à un rendez-vous médical. ***Il existe d'autres services disponibles à EAN pour répondre à ces besoins.***
7. Il évite de manipuler de l'argent et invite l'utilisateur à gérer lui-même les dépenses encourues.
8. À la fin de la rencontre, il planifie la prochaine rencontre avec l'utilisateur et prend congé sur une note sereine et rassurante.

Après la visite d'amitié

1. Le bénévole comptabilise ses heures de visites et d'appels sur la fiche de suivi des visites et appels d'amitié.

2. Au début de chaque mois, il communique avec l'agente de liaison d'EAN pour lui faire un compte rendu du nombre de visites ou d'appels du mois précédent. Il est possible de laisser un message à l'intention de l'agente de liaison en dehors des heures de services, par téléphone au (514) 382-9171 ou par courriel à l'adresse : tracom@entraidenord.org.

Droits, responsabilités et obligations

1. Le bénévole a droit à la confidentialité de ses coordonnées personnelles. Il ne transmet pas son numéro de téléphone à l'utilisateur et masque autant que possible son affichage, selon la méthode propre à chaque type d'appareil. Si celui-ci veut communiquer avec le bénévole, il doit appeler l'agente de liaison d'EAN qui fera le lien.
2. Il a le devoir d'écouter l'utilisateur, de respecter son rythme et d'amener des conversations sereines, positives et diversifiées.
3. Il évite le tutoiement et fait preuve d'empathie et de discrétion.
4. Il est ponctuel aux rendez-vous et constant, semaine après semaine.
5. Il demeure toujours discret si des confidences sont échangées avec l'utilisateur.
6. Il communique avec l'agente de liaison d'EAN pour :
 - signaler une situation problématique pouvant compromettre la santé physique, psychologique ou l'intégrité de l'utilisateur;
 - l'informer d'une rupture de communication avec l'utilisateur qui ne répond pas aux appels ou n'ouvre pas la porte lors d'un rendez-vous;
 - obtenir du soutien en cas de besoin;
 - remettre en question l'engagement bénévole auprès de l'utilisateur, s'il y a lieu.
7. C'est à l'organisme que revient le soin d'exprimer de la reconnaissance envers les bénévoles. Aussi, la remise de pourboires à toute personne associée à EAN n'est pas encouragée.

Nous croyons sincèrement que l'application de ces règles d'utilisation et de conduite fera en sorte que le service « Visites et appels d'amitié » offert aux membres d'EAN sera juste et équitable pour tous.

3 octobre 2018

ANNEXE

BANQUE D'IDÉES D'ACTIVITÉS DE PROXIMITÉ	
<ul style="list-style-type: none">- Activités d'écriture- Chanter- Écouter de la musique- Écouter une émission télé, radio- Faire...<ul style="list-style-type: none">o de la décoration pour occasions spécialeso de la lecture (journaux, magazines, romans, etc.)o de la relaxationo de la peinture (ex. : à numéros, gouache)o des casse-têteso des mots croisés, des sudokuso des quiz, charades, devinetteso du bricolage/bijoux	<ul style="list-style-type: none">- Faire... (suite)<ul style="list-style-type: none">o du dessin/coloriageo du scrapbookingo du tricot, du crochet, de la broderieo une liste de choses à faire- Jeux de société (Scrabble, Monopoly, etc.)- Jeux de cartes- Jeux extérieurs (poche, pétanque)- Naviguer sur le web- Prendre un café/thé- Se montrer des photos- Sorties/Déplacements à pied<ul style="list-style-type: none">o aller à la bibliothèque, à la crèmerieo prendre une marche
BANQUE D'IDÉES DE SUJETS DE DISCUSSION	
<ul style="list-style-type: none">- Actualité- Amitié, amour, famille- Art- Blagues et histoires drôles- Bonheur, bien-être- Cinéma- Cuisine- Différences générationnelles- Échange d'astuces- Émissions de télé- Événements divers	<ul style="list-style-type: none">- Littérature- Loisirs, passe-temps- Métier, profession- Musique- Philosophie- Poésie- Réalisations personnelles- Souvenirs/Anecdotes de vie- Nouvelles technologies- Vie de quartier- Voyages