

LE KIT

DU BÉNÉVOLE

DU RÉSEAU SOLIDAIRE



Rejoignez la CMCAS Nord Pas-de-Calais !



CMCAS
Nord Pas-de-Calais

www.nord-pas-de-calais.cmcas.com

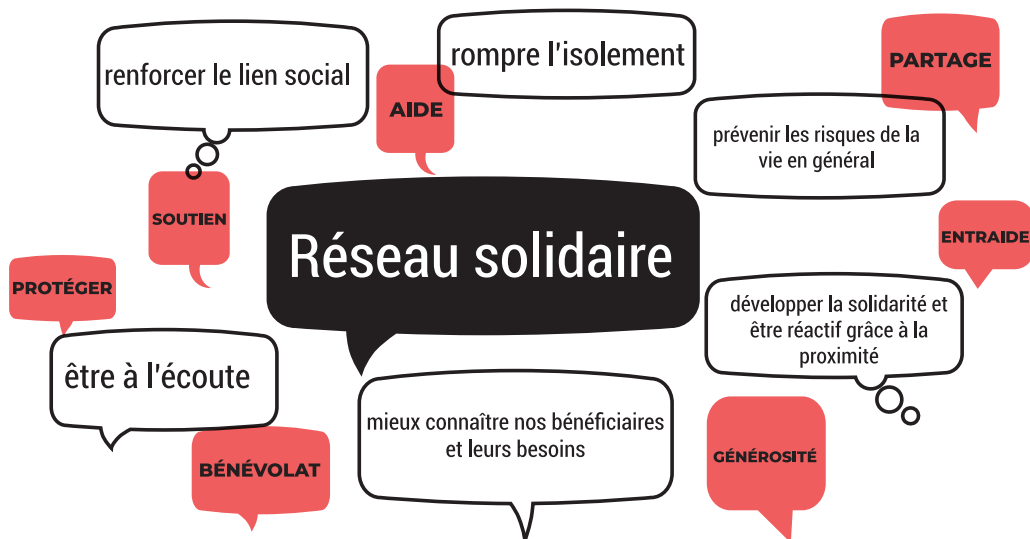
LA MISSION

DU RÉSEAU SOLIDAIRE

La solidarité est une des valeurs fondatrices des Activités Sociales.

Les bénéficiaires âgés, fragiles, isolés ou en situation de handicap peuvent avoir besoin de lien ou d'aide face à leurs situations souvent difficiles.

L'animation du Réseau Solidaire est une des réponses apportées par la CMCAS et a pour missions de :



Le Réseau Solidaire s'adresse principalement aux personnes âgées de 75 et plus, mais n'exclut aucun bénéficiaire en situation de handicap ou d'isolement quels que soient son âge ou sa situation.

ORGANISATION

DU RÉSEAU SOLIDAIRE

L'orientation première est de répondre à l'accroissement des inégalités, à l'isolement des personnes, aux risques de l'exclusion.

Pourquoi le réseau solidaire ?

- Promouvoir les valeurs humaines d'entraide.
- Encourager les solidarités intergénérationnelles.

Qui sont les bénéficiaires concernés ?

- Les personnes âgés de 75 ans et plus.
- Les personnes seuls et isolés (isolement familial, social, culturel, en difficultés économiques).
- Les personnes dépendantes.
- Les personnes en maison de retraite ou autre institution médicalisée ou en structure hospitalière.
- Les personnes handicapées.

Organisation

Dans le cadre de la mise en place du Réseau Solidaire, la CMCAS a créé les conditions pour faciliter l'organisation de l'activité des bénévoles :

- mise à disposition des moyens nécessaires à leur fonction,
- rencontres entre les bénévoles et les professionnels du Service Action Sanitaire et social,
- garantir la protection des bénévoles couvrant les risques encourus dans l'exercice de leur activité et les dommages que ceux-ci pourraient, involontairement, causer à des tiers,
- indemniser les frais engagés, sur présentation de justificatifs.

Fonctionnement

Le Réseau Solidaire fonctionne et se développe que par l'intervention de différents acteurs qui sont les bénévoles, les élus, les professionnels et les partenaires sociaux.

La CMCAS met en relation les bénévoles et les bénéficiaires et veillent au bon déroulement des visites. Une charte est mise en place pour poser les conditions des engagements réciproques de chaque acteur. Des réunions sont animées par les SLVie pour les bénévoles afin d'échanger sur les pratiques, les expériences de chacun et permettre d'assurer au mieux leur rôle.

La Commission Animation de la Proximité et du Réseau Solidaire organise annuellement une rencontre à l'attention de l'ensemble des bénévoles leur présentant un bilan de l'année écoulée, une thématique spécifique et débattre sur différents sujets pour faciliter leur action auprès des bénéficiaires visités.

LES RÔLES

DES DIFFÉRENTS ACTEURS

C'est la coordination des différents acteurs, qu'ils soient élus, professionnels ou bénévoles qui permet le bon fonctionnement du Réseau Solidaire. Chacun a un rôle bien précis.

Rôle du bénévole

- Rendre visite aux bénéficiaires du Réseau Solidaire, non pas pour résoudre les problèmes, mais pour remonter aux élus de proximité et aux professionnels toutes situations pouvant faire l'objet d'une intervention (CMCAS, CCAS ou autres).
- Permettre à ces bénéficiaires d'avoir une visite ou un contact autre que la famille.
- Réaliser un suivi efficace des adhérents du réseau, chaque binôme s'efforcera d'effectuer au minimum une visite par an et de contacter par téléphone les bénéficiaires tous les trimestres.
- Compléter une fiche rencontre à transmettre aux élus de SLVie après chaque visite.

Rôle de la SLVie

- Assurer les réponses politiques faisant suite aux remontées des fiches de visite.
- Animer, relancer les bénévoles de sa SLVie.



- Relayer les informations
- Organiser la répartition des bénéficiaires à visiter
- Assurer le suivi des visites par les bénévoles
- Faire remonter aux professionnels, les problèmes soulevés par les bénévoles au retour des fiches visites
- Transmettre au service Action Sanitaire et Sociale les fiches rencontre



Rôle du professionnel Action Sanitaire et Sociale (dans la commission proximité-réseau solidaire)

- Préparer l'envoi de tous les courriers aux bénévoles et aux bénéficiaires.
- Participer aux réunions de la Commission APRS.
- Organiser et participer à la réunion annuelle destinée aux bénévoles.
- Faire le point par trimestre du nombre de visites effectuées et des actions engagées.
- Centraliser les informations des bénéficiaires concernant le Réseau Solidaire pour les transmettre à la Commission.
- Tenir à jour au fil de l'eau la base de données.
- Renseigner les dates de visites sur la base de données.
- Contacter les bénéficiaires si des besoins sont mentionnés sur les fiches visite et mettre en place les actions correspondantes.
- Gérer le remboursement des frais des bénévoles générés par les visites sur présentation de justificatifs.

Rôle de la Commission APRS (Animation de la Proximité et du Réseau Solidaire)

- Assurer la cohésion des SLVie et le suivi du Réseau Solidaire.
- Suivre la formation des bénévoles.
- Analyser le suivi de la population et des visites pour les remonter au service Action Sanitaire et Social.
- Contrôler la mise à jour de la base de données.
- Suivre les actions à mener.
- Être force de propositions.



**Devenez
bénévoles
pour les
Activités
Sociales !**

POSITIONNEMENT ET POSTURE DU BENEVOLE

Le bénévole qui effectue des visites auprès

des bénéficiaires doit avoir une position singulière.



Il arrive à un certain moment de la vie du bénéficiaire et entre dans le cercle familial de la personne. Il peut être confronté à d'autres membres de ce cercle : famille, amis...

Le bénévole peut être pour le bénéficiaire un confident, une personne qui informe sur les droits et aides de la CM-CAS et si le bénéficiaire est isolé, une potentielle ouverture sur le monde extérieur et un support de socialisation.

Le bénévole doit faire attention à maintenir la bonne distance avec le bénéficiaire.

Il ne remplace pas une personne de la famille (en répondant aux moindres besoins du bénéficiaire comme faire des courses pour rendre service). La famille peut justement percevoir le bénévole de manière positive (réconfort, soutien) mais aussi comme un intrus, un surveillant un rival.

Il doit bien expliquer les raisons de sa venue et le cadre des interventions en précisant les limites. Il indique également la possibilité pour le bénéficiaire comme pour lui, de refuser la visite.

Le bénévole doit adopter une écoute active. Les principes de l'écoute active sont :

- laisser le bénéficiaire guider l'intervention,
- être à l'écoute et prendre le temps d'entendre,
- faire preuve d'empathie,
- rester neutre, savoir s'effacer.

L'écoute active repose sur le questionnement et la reformulation qui permettent d'approfondir des explications. Ainsi selon le type de questions posées, le bénéficiaire pourra soit ajouter des détails soit sera contraint de répondre par oui ou non. L'alternance de type de question vous permettra de prendre une direction souhaitée pendant votre échange (par moment vous souhaiterez une réponse précise et complète et d'autre fois juste une réponse simple).

Le bénévole à travers son écoute active récupère des informations qu'il transmet aux élus ou aux professionnels via la fiche visite.

LES OUTILS DU BENEVOLE

**Pour mener à bien sa mission,
le bénévole dispose de plusieurs
outils :**

- une carte nominative du réseau solidaire qui lui permet de se présenter au bénéficiaire,
- la charte du réseau solidaire pour comprendre le rôle du bénévole,
- la fiche de visite qui lui permet de faire un compte-rendu après sa visite. Cette fiche est à faire remonter rapidement à sa SLVie. Il existe une fiche spécifique à une première visite d'un bénéficiaire qui permet de faire un état des lieux plus complet,
- l'ordre de mission à remplir pour les visites à domicile,
- Activ' & Moi, le journal de la CMCAS Nord Pas-de-Calais pour informer les bénéficiaires de l'actualité et des activités de la CMCAS.

En complément de ces outils, les élus et les professionnels sont disponibles pour vous écouter et échanger avec vous.



LA CHARTE DU BENEVOLAT

**Une charte du bénévolat
encadre le réseau solidaire de la
CMCAS Nord Pas-de-Calais.**

Elle est signée par chaque bénévole qui souhaitent agir au sein du réseau solidaire.

Cette charte nominative rappelle la finalité du réseau solidaire et positionne le rôle du bénévole en complément des professionnels. Elle précise que les visites à domicile sont une activité non professionnelle et qu'elle repose sur la disponibilité des bénévoles et leur capacité d'écoute.

La charte présente les principes de la visite : écoute, respect, responsabilité, confidentialité.

Le bénévole est présent pour rompre l'isolement. Ainsi, il doit garantir des visites régulières, dont il rend compte, et un engagement dans la durée. Le bénévole est positionné comme un partenaire complémentaire de la famille, des amis, des voisins, et des professionnels qui entourent la personne.

Le bénévole s'engage à se former à sa mission.

Enfin, la charte précise les modalités d'assurance de l'activité du bénévole.



VOS CONTACTS

CMCAS NORD PAS-DE-CALAIS

Les professionnels

Service Action Sanitaire et Social :

- Antenne de Béthune : 03 21 63 51 29
- Antenne de Douai : 03 27 71 03 05
- Antenne de Lille : 03 28 53 16 47 // 03 28 53 16 46

CMCAS NORD PAS-DE-CALAIS

1060 boulevard de la République,
59500 Douai

☎ 03 28 53 16 00

✉ cmcas210.npdc@asmeg.org

www.nord-pas-de-calais.cmcas.com

Les SLVie

- **SLVie Lille** : 06 62 55 00 13
- **SLVie Béthune/Bruay** :
03 21 63 51 30
- **SLVie St-Omer/Hazebrouck** :
03 21 95 49 89 // 06 68 23 46 17
- **SLVie Arras/Hesdin** :
03 21 07 52 55 // 06 89 83 75 62
- **SLVie Douai/Lens** :
06 89 86 65 27 // 06 89 85 62 49