

# ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 22 NOVEMBRE 2019



*Après notre première Assemblée Générale décentralisée en 2018 à Sainte-Foy-Lès-Lyon, retour à Paris en 2019, dans notre lieu habituel de rassemblement, au Centre des Congrès de l'ASIE M.*

*Innovation de cette année : les présidents et leurs bénévoles ont été invités à participer le matin à deux ateliers, l'un sur « la nécessité d'une meilleure connaissance et compréhension de la mission VMEH » et l'autre sur « les modes de reconnaissance du visiteur dans l'exercice de son bénévolat ».*

## RAPPORT MORAL

**Jean-Marie GODIN**  
PRÉSIDENT NATIONAL VMEH

Mesdames les Présidentes Départementales et Messieurs les Présidents Départementaux,  
Mesdames et Messieurs les membres du Conseil d'Administration,  
Mesdames et Messieurs les Visiteuses et Visiteurs,  
Cher(e)s Ami(e)s,

Avant de vous faire le rapport moral, **nous rendrons hommage à notre ancien Secrétaire Général et Président de l'Association Départementale de l'Aube, Gérard LE GAL**, décédé pendant les vacances de cet été.

Gérard LE GAL a pris le poste de Secrétaire Général au départ du Président Jean CARTEL au côté de Marie-Jeanne MAES. Il n'a pas souhaité renouveler son mandat en novembre 2011.

Il a su donner pendant toutes ces années un nouveau souffle à la VMEH par

- la création du site internet et des affiches,
- la refonte intégrale du *bulletin annuel* et de *l'annuaire des associations départementales*.

Il a pris une part active à la rédaction de nos

statuts et règlement intérieur actuels.

Il a défendu avec force et détermination, avec notre présidente honoraire Marie-Jeanne MAES, le dossier d'agrément auprès du Ministère de la Santé, mission qui n'a pas été facile.

Il est également l'un des rédacteurs de « l'Aide Mémoire du Responsable » dont un exemplaire vient d'être remis à chacun d'entre vous.

**Nous n'oublierons pas Eliane de BELLECOMBE** qui a été administratrice du Centre National de Liaison puis de la Fédération. Elle s'est éteinte récemment.

Une pensée également pour tous les bénévoles qui sont décédés au cours de cette année.

Une minute de silence est observée en leur mémoire.

J'adresse mes plus vifs remerciements aux Présidentes et Présidents départementaux et leurs collaborateurs pour l'organisation en 2019 des journées de *Formation Inter-Départementale* :

- Dominique CHARRIER en Eure et Loir,
- Jeannine DUGUET en Gironde,
- Violette RICTER en Loir et Cher,
- Françoise RIDEZ dans la Marne,
- Nicole BOUTEILLY et Maurice BERNINI pour la FID organisée à Paris par la Fédération.

**J'espère qu'en 2020, plus de départements s'impliqueront dans ces journées FID sur le thème :  
Droit des patients et Santé numérique**

Mes remerciements iront à Maurice BERNINI, notre Secrétaire Général, Nicole BOUTEILLY, notre Trésorière Générale et Michel QUINTON pour la mise à jour des éditions et la rédaction du *bulletin annuel*. Mes remerciements iront également aux nouvelles bénévoles qui sont venues renforcer l'équipe du secrétariat : Annick PAUMELLE qui travaille en étroite collaboration

avec Nicole pour la bonne tenue des finances de notre Fédération et Cécile FOUQUÉ pour l'animation des réseaux sociaux et notamment la page Facebook de la Fédération.

Je n'oublierai pas les administrateurs qui se sont réunis à trois reprises cette année et se sont très impliqués dans la vie de notre Fédération.

Depuis notre Assemblée Générale de Novembre 2018, nous avons édité un nouveau dépliant et fait fabriquer des jetons caddies et des autocollants. Un quota gratuit de chaque produit vous est offert pour que vous puissiez faire connaître au grand public vos actions, lors des forums notamment, et favoriser le recrutement de nouveaux bénévoles.

Sur notre site internet, nous avons mis un lien vers un formulaire « Hello Asso » de paiement en ligne, permettant à toute personne visitant notre site de verser un don à une Association Départementale ou à la Fédération. Notre Secrétaire Général vous en parlera plus longuement tout à l'heure.

Vous avez pu remarquer que le programme de cette journée de rencontre et de convivialité a été repensé.

En effet, le dépouillement de 470 questionnaires reçus de vos départements par Pascal LOUCHEZ, chargé de développement à la Fédération dans le cadre de la mission mécénat BNP/PARIBAS, nous a conduits à organiser 2 ateliers en plus de la session traditionnelle de formation avec les nouveaux présidents.

Ouverts à tous, présidents et bénévoles, ces 2 ateliers avaient pour thèmes « la nécessité d'une meilleure connaissance et compréhension de la mission VMEH » et « le mode de reconnaissance du visiteur dans l'exercice de son bénévolat ».

Les rapporteurs de ces 2 ateliers vous feront part tout à l'heure de leurs conclusions qui seront examinées avec bienveillance par le conseil d'administration.

Je remercie également Pascal LOUCHEZ de l'aide apportée dans la recherche de partenaires et de parrainages. Pour ce faire, il s'est investi dans la lecture de plusieurs ouvrages et il en a extrait des fiches de lecture qui vous seront transmises par courriel très prochainement.

Aujourd'hui peu de réponses me sont parvenues et d'autres sollicitations doivent être envoyées.

Personnellement, j'ai été reçu par la déléguée générale de la *Fédération Hospitalière de France* qui organise fin mai le salon « SANTE EXPO », salon international « Santé et innovation ». Une proposition de tribune à ce salon m'a été proposée pour faire connaître nos actions aux professionnels de la santé et j'ai répondu favorablement à cette proposition.

J'attends également un rendez-vous avec le président de l'*Association des Directeurs d'Ehpad* et le président de la *Fédération Hospitalière Privée*.

### **2020 sera encore une année où vous serez mis à contribution.**

Cette année 2019 a vu le renouvellement intégral des commissions des usagers. Nous vous avons sollicité pour que la VMEH soit représentée au sein de ces commissions, possibilité offerte par notre agrément renouvelé en 2016.

Mais cet agrément n'est donné que pour 5 ans. C'est pourquoi, dans le courant de l'année qui vient et après un rendez-vous au ministère de la santé, le secrétariat de la Fédération vous enverra un **dossier à compléter et à nous retourner pour un renouvellement de l'agrément en début 2021.**

C'est aussi une façon de se faire reconnaître par les directions des établissements hospitaliers.

**Je compte sur la diligence de chacune et chacun d'entre vous pour y répondre le plus précisément possible.**

Visiteur vous l'êtes aujourd'hui, vous le resterez demain ! Mais le changement est bien là : la façon de vivre et les attentes des patients hospitalisés, des personnes âgées ou en situation de handicap ainsi que des familles ne sont plus les mêmes.

Il faut s'adapter à ces transformations.



Votre rôle de visiteur ne doit plus s'arrêter aux visites en chambre et aux animations organisées dans les Ehpad. Votre rôle est aussi de veiller à la qualité de l'accompagnement des personnes et que leur voix comme celle de leurs familles soit entendue et écoutée.

Vous devez en être le relais auprès de votre

Je voudrais terminer mon propos par une note plus gaie.

Comme je vous l'ai dit tout à l'heure ces deux journées doivent être avant tout conviviales.

Pour vous remercier de votre dévouement tout au long de l'année, le conseil d'administration a décidé de vous offrir une soirée en prolongation du « pot de l'amitié » et vous avez été conviés à une « croisière en bateau mouche » sur la Seine.

### **Notre Assemblée Générale 2020 est prévue en Novembre à Nantes.**

La date sera définitivement arrêtée en fonction de la disponibilité des salles, mais notre AG aura lieu certainement un jeudi du mois de novembre.

Je laisse maintenant la parole à Maurice BERNINI pour le rapport d'activités.

Je vous remercie de votre attention.

responsable de section et de votre président départemental qui en avisera, si besoin est, les représentants des usagers et les directions des établissements.

C'est une mission inscrite dans nos statuts : **la promotion effective et publique de la défense collective des droits des personnes malades, âgées ou en situation de handicap ainsi que des usagers du système de santé.**

Aujourd'hui, notre système de santé (hôpitaux, Ehpad, médecine de ville) est en danger.

Nous devons être au plus près des patients, des personnes âgées et des familles pour défendre le service public de santé afin que les droits des malades et des résidents soient respectés.

**Nous devons aussi suivre l'évolution des nouvelles pratiques soutenues par les Agences Régionales de Santé et le Ministère de la Santé** et qui seront mises en place dans les groupements hospitaliers (suppression ou regroupement de services) par les municipalités ou par la création de maisons médicales avec recrutement de médecins territoriaux par les agglomérations territoriales, et tout ceci dans le cadre des contrats de locaux de santé.

Nous devons rester très vigilants vis-à-vis de ces transformations en cours et à venir, même si nos effectifs sont insuffisants.

## RAPPORT D'ACTIVITÉS

Maurice BERNINI  
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Mesdames les Présidentes Départementales,  
Messieurs les Présidents Départementaux,  
Chèr(e)s Ami(e)s,

J'ai le plaisir de vous accueillir cette année à Paris pour cette Assemblée Générale, puisqu'en 2018 elle avait eu lieu à Lyon dans le magnifique Domaine Saint Joseph, suite à la décision prise en 2017 de décentraliser notre Assemblée Générale les années paires.

A mon tour de faire un hommage rapide à Gérard LE GAL, Président de la VMEH de l'Aube, décédé le 24 juillet dernier dans sa 79<sup>ème</sup> année.

Il a été Secrétaire Général de la Fédération Nationale. Il fut également l'un des rédacteurs des statuts et règlement intérieur actuellement en vigueur et un défenseur du dossier d'agrément auprès des instances publiques.

J'adresse mes remerciements à l'ensemble des administratrices et administrateurs au nombre de 16 qui se sont réunis à trois reprises en 2019 lors des Conseils d'Administration des 31 Janvier, 5 Juillet et 3 octobre passés.

La veille de chaque CA, le bureau, se réunit pour préparer l'ordre du jour.

Mes remerciements iront également aux bénévoles de notre secrétariat, Nicole BOUTEILLY, notre Trésorière, Michel QUINTON et Annick PAUMELLE, comptable qui nous a rejoints récemment.

Nous sommes à votre écoute les mardis et jeudis de chaque semaine de 14 h à 17h30.

Les autres jours n'hésitez pas à laisser un message, nous vous rappelons rapidement.

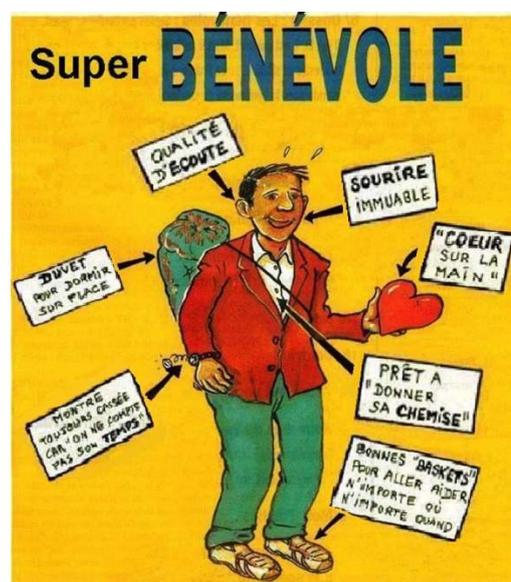
Vos demandes et questionnements par courriels sont lus régulièrement pour vous apporter des réponses rapides.

Merci aussi à Cécile FOUQUÉ qui alimente régulièrement notre page Facebook et publie les articles et photos que vous lui transmettez à l'adresse [vmeh.national@free.fr](mailto:vmeh.national@free.fr)

Je vais clore ce chapitre en vous remerciant toutes et tous, ainsi que les bénévoles qui vous entourent, pour toutes les actions que vous

réalisez dans vos départements, en direction des malades, des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

Vous-mêmes, les visiteuses et les visiteurs, vous donnez le maximum de votre temps pour apporter du réconfort aux patients dans les centres hospitaliers, aux résidents en Ehpad, en institutions spécialisées, ainsi qu'à leurs familles.



Action qui est la base même de notre Association et qui est non seulement utile mais indispensable pour la vie de notre Association.

Nos statuts nous permettent d'aller plus loin dans nos engagements pour promouvoir la défense collective des droits des personnes malades, âgées ou en situation de handicap, ainsi que des usagers du système de santé.

## UNAASS France Assos Santé

C'est dans cet esprit d'engagement que le conseil d'administration de la Fédération a adhéré depuis 2016 à l'UNAASS, Union Nationale des Associations Agréées des usagers du Système de Santé.

Elle se compose de sept collèges et elle s'est dotée d'un nom de marque et d'une signature « France Assos Santé - La voix des usagers ». Cette association remplace les CISS.

Je rappelle que nous sommes classés dans le 7<sup>ème</sup> collège intitulé « Qualité et sécurité de la prise en charge / Santé environnementale ».

### **Nos Représentants des Usagers (RU) au sein des comités régionaux ont un rôle prépondérant.**

Des formations sont prévues pour les RU ; elles sont organisées par France Assos Santé. Je vous transmets régulièrement les dates des formations organisées dans les différentes régions. Alors n'hésitez pas à vous investir pour représenter votre région et renforcer davantage nos actions de représentant des usagers que nous défendons.

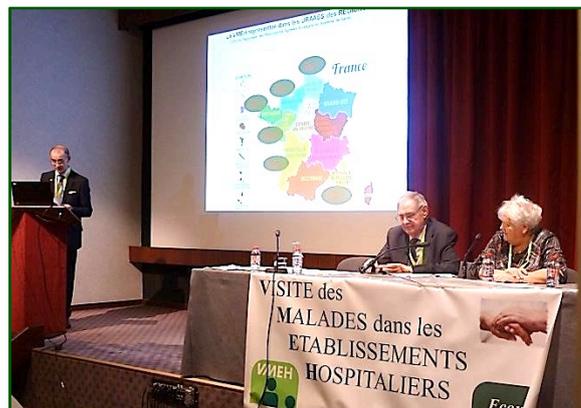
Il faut reconnaître que l'investissement personnel est important, mais notre participation aux comités régionaux est nécessaire et la VMEH doit être représentée et se faire entendre dans les instances de l'UNAASS.

Six régions, Bretagne, Hauts de France, Normandie, Nouvelle Aquitaine, Pays de Loire et Provence Alpes Côte d'Azur, ne représentent pas encore la VMEH au sein des URAASS.

### **Certains bénévoles sont également représentants des usagers dans les établissements visités par la VMEH.**

Eux aussi ont un rôle important à jouer car ils participent aux réunions des commissions des

usagers dans les conseils d'établissement. Ils apportent des idées afin d'améliorer la vie de nos « protégés » dans ces établissements.



Je vous présente la liste de nos représentantes et représentants au sein des comités régionaux :

#### **AUVERGNE RHÔNE ALPES**

Madame Véronique ARANEGA (69) est membre du bureau régional

#### **BOURGOGNE FRANCHE-COMTE**

Madame Mireille CALISTI (89) est vice-présidente régionale

#### **CENTRE VAL DE LOIRE**

Madame Nicole VALADE (45) est administratrice régionale

Suppléant : Patrick LE PORT

#### **GRAND EST**

Madame Rita LEONARDI (54) est membre du bureau régional

#### **ILE DE FRANCE**

Monsieur Hubert BALSAN (92) est administrateur régional

#### **OCCITANIE**

Madame Suzanne BLANC (34) est administratrice régionale

## **Journées de Formation Inter Départementales (FID)**

Suite à diverses remarques sur l'éloignement des sites pour les bénévoles et les frais occasionnés par les déplacements, le Conseil d'Administration vous a proposé d'organiser ces journées en réunions bi- voire tri-départementales. Cette proposition reste à l'appréciation du département organisateur.

**Le thème des journées de formation 2019 était « la prise en charge des aspects psychologiques de la personne âgée et de l'aidant - Méthodes « MALO » et « Montessori »**

Cinq FID ont été organisées en 2019.

Ces cinq journées ont rassemblé 79 cadres départementaux et 200 visiteuses et visiteurs. Un ou deux membres du Conseil d'Administration de la Fédération ont participé à chacune de ces journées de formation.

Le thème des FID 2019 sera repris demain lors du Congrès, à l'occasion d'une conférence sur la « Méthode MALO », pour que vous puissiez en bénéficier également.

**Pour 2020, le conseil d'administration a retenu le thème suivant :**

### ***Droit des patients et Santé numérique***

Ce sujet qui nous concerne tous peut permettre d'assurer une promotion des actions de la VMEH par l'intermédiaire des diffusions médiatiques dans les presses locales.

## **La communication est un élément essentiel pour notre développement.**

**Le site internet** de la VMEH est en évolution permanente ; les modifications au sein de vos Associations sont rapidement prises en compte.

L'accès à la page de votre département est facilité par l'icône VOTRE VMEH LOCALE.

La mise à jour de vos sites départementaux contribue à l'essor de votre - et de notre - communication. Claude ROBIN est à votre disposition pour effectuer ces modifications.

L'icône NOUS CONTACTER permet aux visiteurs de déposer leurs questions et éventuellement leur candidature comme bénévole.

Je peux vous assurer que depuis sa mise en ligne, nous constatons beaucoup de demandes de personnes de tous âges intéressées pour

L'ouverture de pages sur **Facebook et Twitter** démontre également cet intérêt grandissant car les articles sont très suivis et les compliments fusent.

Je ne manque pas de consulter notre page Facebook *vmeh.national* et je suis agréablement surpris par toutes les actions que vous menez : mes félicitations à vous tous ... et un grand merci à Cécile FOUQUÉ.

**N'hésitez pas à transmettre vos annonces ou comptes-rendus à Cécile en pièce jointe d'un courriel adressé à [vmeh.national@free.fr](mailto:vmeh.national@free.fr)**

Certains départements ont leur propre page Facebook.

Il serait préférable que toutes les publications apparaissent sur un seul site de la VMEH pour éviter toute « dérive » et pour avoir une certaine uniformité de présentation.

Je lance un appel à tous les départements pour l'organisation d'une journée de formation et de rencontres entre cadres et bénévoles.

Il serait préférable que chaque région soit représentée pour cette formation afin d'attirer le maximum de participants.

Les dates à prévoir seront à fixer principalement entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 juin 2020.

Je rappelle que la journée se décomposera en deux parties :

- une demi-journée sur les informations générales avec le(s) représentant(s) de la Fédération Nationale et une présentation par le(s) département(s) organisateur(s) de leurs actions menées ;
- la deuxième demi-journée est consacrée au thème choisi avec des spécialistes invités.

intégrer vos équipes de bénévoles.

Le secrétariat de la Fédération retransmet directement ces propositions aux Présidents départementaux concernés.

Au 10 novembre 2017, 201 656 visiteurs avaient été recensés, soit une augmentation de près de 9 % par rapport à Novembre 2016.

Un an plus tard, le compteur indiquait 236 748 visiteurs soit une augmentation de plus de 17 %.

Au 12 novembre dernier, le compteur était de 285 593 visiteurs, ce qui représente une hausse annuelle de près de 21 % en 2019.

On peut constater chaque année une progression croissante de la visite de notre site, ce qui est le signe de l'intérêt qui est porté à l'ensemble de nos Associations.



## **Le bulletin annuel est notre image de marque.**

Cette année encore vous avez reçu le bulletin en envoi séparé. Cet « envoi en nombre » avec *La Poste* nous permet de faire une économie sur les frais d'affranchissement.

**1 800 exemplaires vous ont été transmis.**

Ce bulletin doit circuler parmi tous vos bénévoles qui peuvent ainsi le présenter à leur entourage. Voilà un bon moyen de faire connaître et promouvoir notre Association.

Cette année encore nous avons pour ambition d'envoyer les bulletins en Février.

Pour ce faire, tous vos articles devront être transmis avant fin décembre, pour que le comité de rédaction mis en place au sein du conseil d'administration puisse travailler au cours du mois de janvier.

L'ensemble de vos documents (photos en lien avec l'article envoyées séparément) sont à transmettre à la Fédération en pièces jointes à un courriel adressé à [vmeh.federation2@free.fr](mailto:vmeh.federation2@free.fr) (nous vous rappelons que les coupures de presse ne sont pas utilisables).

Après rédaction assurée par Michel QUINTON, qui a pris le relais de Janine ROBIN que nous saluons de loin, les articles vous concernant vous seront envoyés pour vérification.

Le pôle de rédaction et de mise en page du bulletin, composé du Président de la Fédération Nationale, de Marlène THEBAULT, de Véronique ARANEGA et de Patrick DUBOIS, sera en lien permanent durant le mois de janvier 2020 pour valider et finaliser ce travail.

**Un Annuaire des Associations Départementales actualisé vous est envoyé chaque fin de trimestre** en pièce jointe d'un courriel, sous forme d'un document PDF au format A4.

Les associations dont les coordonnées ont été modifiées apparaissent en rouge.

Nous vous demandons de bien vouloir **signaler rapidement tout changement de coordonnées** à la Fédération, afin de nous permettre d'actualiser l'annuaire et le site web.

Dorénavant, la version « papier » de l'annuaire est supprimée.

**Le dépliant 3 volets a pris une nouvelle forme** : en format A4, plié en 3 parties, il a été repensé.

Clair, aéré, rajeuni, vous pourrez le mettre à disposition en libre-service dans les établissements que vous visitez.

Un cadre blanc vous est réservé pour y apposer vos coordonnées complètes.

500 exemplaires gratuits vont être attribués par département : à vous de les distribuer avec parcimonie à vos sections locales.

Depuis plusieurs années, nous mettons à la disposition des associations départementales une **exposition Sourires d'Espoir**.

Si vous êtes intéressé(e), vous devez vous adresser au secrétariat de la Fédération.

Cette année seuls 2 départements, le Loiret et

l'Yonne, ont utilisé cette série de photos.

Ceci est peut-être dû au fait qu'elle devrait être renouvelée.

Procéder à un « relooking » rendrait sans doute cette exposition de nouveau attractive et efficace.

Depuis la création du **service SOS VMEH**, Lucienne NAVARRO, en Haute-Vienne, recueille les demandes.

26 contacts ont été enregistrés sur la période 2018/2019, contre 12 en 2017/2018 et 20 en 2016/2017.

On constate donc une croissance significative de ces demandes, sans doute due à la visite du site Web.

Nous avons besoin de développer notre communication pour ce service qui devrait connaître une nette augmentation ; en effet, l'éloignement des familles devrait déclencher des demandes de visites en cas d'hospitalisation ou de placement en institution.

**Merci à Madame NAVARRO pour ce travail.**

**La Journée Nationale de la VMEH** reste fixée au 7 juin, mais nous laissons à l'initiative de chaque association départementale la date effective d'organisation de cette journée, vu le grand nombre de manifestations diverses organisées en juin par des associations.

Une *Journée Nationale* doit nous permettre de nous faire connaître par la tenue de stands dans des établissements publics ou privés, des animations, des concerts ou toute autre organisation d'évènements du type loto, tombola, marche pédestre, etc.

Attention : si des artistes amateurs sont invités à participer à cette journée, seuls les frais occasionnés par leur prestation pourront leur être remboursés (sur présentation de justificatifs).

Deux projets évoqués en 2018 ont été réalisés : un **autocollant VMEH** à coller sur la vitre arrière des voitures et un **jeton VMEH pour caddie**.

L'autocollant devrait avoir un effet d'intérêt immédiat pour la VMEH auprès des passants et le jeton rencontré un franc succès pour son aspect pratique.

A chaque association départementale sera attribué un nombre défini d'autocollants et de jetons, en fonction du nombre total d'adhérents.

Dans le sac qui vous a été remis, se trouve également une dizaine de **marque-pages** offerts.

Si vous en désirez davantage, ils feront partis d'un bon de commande à venir.

**Nous sommes en recherche d'un nouveau parrain**, connu médiatiquement, afin qu'il s'investisse pour la promotion de la VMEH lors de manifestations médiatiques.

Si, dans cette Assemblée, des personnes ont des contacts avec des personnalités connues,

**En 2020, nous aimerions organiser une « marche nationale »** avec un maximum de participants, afin de nous faire valoir auprès du grand public.

Reste à définir les modalités (date, lieu, logistique).

Comme chaque année, nous vous avons proposé des **planches de timbres VMEH**, personnalisés à notre logo.

Quoi de plus simple comme moyen de communication publicitaire par le biais d'un envoi postal.

Vous vous êtes procurés 150 planches en 2019, contre 130 en 2018 et 107 en 2017.

Belle progression.

susceptibles de nous rejoindre, n'hésitez pas à nous en faire part.

Nous étions, avec l'aide de notre ambassadrice Anny d'AVRAY, en pourparlers avec un nouveau parrain connu médiatiquement. Sans résultat.

Nous n'avons pas non plus réussi avec NAGUY.

**Certaines associations départementales rencontrent des difficultés** d'ordre administratif, financier ou relationnel entre ses membres. Nous nous déplacerons dans ces départements afin de les écouter, étudier leur fonctionnement et proposer des réponses à leurs questionnements.

C'est ce que nous avons fait dernièrement pour les départements du Finistère, de l'Oise et de la Moselle sud. Quelques difficultés restent à gérer.

Nous sommes bien épaulés par Georges-Pierre DINEY, juriste et membre du CA, ici présent.

**La Fédération Nationale doit quitter ses bureaux avant le 31 Mars 2020.**

Nous occupons actuellement, conjointement avec l'association de Paris, une partie des bureaux à l'entrée de l'ancien Hôpital de La Rochefoucault, devenu Etablissement de Soins de Suite.

L'ensemble foncier a été vendu et nous sommes en recherche de nouveaux locaux.

L'AP-HP devrait nous proposer d'autres locaux au sein d'un établissement hospitalier, mais pour le moment, rien n'est défini.

Espérons que le nouveau lieu d'installation sera rapidement fixé.

Le **mécénat BNP PARIBAS de deux ans** prend fin en Septembre.

Monsieur Pascal LOUCHEZ, cadre de la banque BNP mis gracieusement à notre disposition

depuis septembre 2018, nous a aidé dans nos démarches de communication, de recrutement et de recherche de financements éventuels.

Merci à lui pour ce travail.

En ce qui concerne les **recrutements de bénévoles**, nous vous fournissons des affiches pouvant être complétées avec vos coordonnées.

Méthodiquement placées dans des endroits stratégiques avec beaucoup de passage, elles trouveront leur utilité. Ainsi les personnes intéressées pourront vous contacter directement.

Comme certains le savent, il est possible d'obtenir des candidatures par le biais d'annonces dans la presse locale ou de moyens médiatiques modernes.

Je reparle aussi de notre site national qui permet d'un « clic » de proposer sa candidature comme bénévole dans un département choisi.

Nous sommes affiliés à « France Bénévolat » et à « Paris, je m'engage » qui nous transfère les demandes.

Pour ce qui est des **financements par subventions**, bien que les budgets deviennent de plus en plus serrés et que les dossiers sont de plus en plus complexes à remplir, il ne faut pas hésiter à contacter les établissements visités, les municipalités, les conseils départementaux et les organismes tels que les mutuelles et les banques.

Nous avons créé un **formulaire permettant de faire un don par internet sur le site Hello Asso.**

Quelques donateurs se sont manifestés en faveur de leur département.

L'important est d'abord de se faire connaître afin que les personnes sensibilisées par notre vocation et nos actions puissent ensuite participer financièrement au fonctionnement de nos Associations.

N'hésitez pas à en parler autour de vous, la

démarche est très simple : vous allez sur la page **NOUS AIDER / FAIRE UN DON** du site national et vous cliquez sur le bouton :

**FAIRE UN DON POUR ACCOMPAGNER VMEH DANS SES ACTIONS AU QUOTIDIEN**

Il suffit ensuite de se laisser guider pour remplir le formulaire sécurisé de paiement en ligne.

**Votre département fonctionne également grâce à la cotisation que vous demandez à vos bénévoles.** Celle-ci est nécessaire et souvent modique par rapport à certaines cotisations dans des domaines culturels ou sportifs.

Vous rétrocédez une partie de ces cotisations à la Fédération Nationale et nous vous en remercions. Le montant par adhérent reste toujours fixé à 3,50 €. Ces cotisations entrent dans notre budget global et il est important que tous les départements s'acquittent de la somme correspondant au nombre total d'affiliés.

## **Renouvellement des membres du Conseil d'Administration de la Fédération Nationale**

Lors de la réunion du 3 octobre dernier de notre Conseil d'Administration, nous avons constaté que trois membres arrivent au terme de leurs trois années d'engagement.

Il s'agit de Madame Marlène THEBAULT (VMEH Morbihan) et de Messieurs Jean-Paul CHEVALIER (Fédération) et Jean-Marie GODIN (VMEH Côtes d'Armor, Président de la Fédération).

Les trois sont d'accord pour renouveler leur mandat.

D'autre part, notre Conseil d'Administration a coopté un nouveau membre qui se présente à vos suffrages : Monsieur Jean-Pierre RENARD, membre du Conseil d'Administration de Loire-Atlantique.

En conclusion, je vous renouvelle l'assurance que nous sommes et serons toujours à votre écoute et sensible à vos suggestions pour trouver, ensemble, des solutions afin que chacune de vos associations départementales perdure dans le temps.

Je vous remercie pour votre attention et cède la parole à Madame Nicole BOUTEILLY, trésorière générale de la Fédération Nationale, qui va vous développer son rapport financier.

Nous procéderons ensuite au vote de validation de ces 3 rapports ainsi qu'au vote du renouvellement des membres du Conseil d'Administration de la Fédération Nationale.

Je vous rappelle que seuls les Présidents Départementaux participeront au vote.

## RAPPORT FINANCIER

**Nicole BOUTEILLY**  
**TRÉSORIÈRE GÉNÉRALE**

*Les bilans financiers et prévisionnels ont été remis dès leur arrivée à chaque Président(e) présent(e).*

Chères Présidentes, chers Présidents, cher(e)s Ami(e)s,

J'ai le plaisir de vous annoncer que l'exercice 2018-2019 est bénéficiaire de la très belle somme de 41 €

Depuis 4 ans c'est chose rare car les COMPTES DE RESULTAT sont déficitaires la plupart du temps.

Pourquoi ce bénéfice ?

Parce que nous n'avons pas eu de congrès en 2018, seulement une AG décentralisée à Lyon, dans un site magnifique que Véronique ARANEGA nous a trouvé pour l'occasion.

Le congrès « plombe les comptes » car les coûts d'organisation sont élevés et c'est d'ailleurs pour la même raison de coûts que les départements se déplacent en moins grand nombre, à cause des frais de déplacement.

En 2018, le mécénat BNP PARIBAS de 2 ans de Pascal LOUCHEZ a commencé. Il apparaît donc dans le compte de résultat une nouvelle ligne CHARGE DE PERSONNEL au compte 640 000 qui

trouve son équilibre avec la ligne de recette DONS CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES au compte 758 500. Ces 2 écritures sont nécessaires car la mise à disposition de ce cadre de la BNP fait l'objet d'une valorisation en don. La déclaration de don concernant l'année civile, seuls les 4 mois de 2018 sont pris en compte pour le budget 2018-2019. Ces 2 écritures seront reconduites au budget 2019-2020 pour une année pleine.

Sur le budget 2019-2020, le compte IMPRESSION ET COMMUNICATION subit une augmentation due à la confection des jetons de caddies et à l'impression des autocollants qui vous sont offerts, vu les disponibilités constatées au bilan 2018-2019.

Je vous remercie de votre attention.

### Résultats des votes

Les 3 rapports - moral, d'activités et financier -, sont approuvés à l'unanimité.

Quitus est donné au Conseil d'Administration pour sa gestion 2018-2019.

Les membres du Conseil d'Administration arrivés au terme de leur mandat ont été renouvelés et un nouveau membre a été élu : Jean-Pierre RENARD, récent Président de la VMEH 44.

Les cinq membres du Bureau ont été réélus par les Administrateurs présents et deux nouveaux membres font leur entrée : Marlène THEBAULT, Présidente de la VMEH 56, comme Secrétaire Générale adjointe et Jean-Pierre RENARD comme Trésorier Général adjoint.



## Compte-rendu de l'Atelier

### « Nécessité d'une meilleure connaissance et compréhension de la mission VMEH »

Réunion animée par Marlène THEBAULT (VMEH 56) et Hubert BALSAN (VMEH 92)

Notes prises par Suzanne Blanc (VMEH 34)

Le thème a été développé en 4 axes : Ehpad - Hôpitaux - Evolution - Accroche des idées et du logo

**Pour les Ehpad** des questions sont posées : vont-ils être conservés dans les hôpitaux ?

Force est de constater que les communes transfèrent peu à peu leurs Ehpad et résidences pour personnes âgées (RPA) à des organismes privés.

Est-ce que les résidents les plus âgés seront conservés dans les hôpitaux ?

Un constat est général, les personnes entrent de plus en plus âgées dans les Ehpad et sont atteintes très souvent des pathologies associées. La durée de vie est également plus longue.

Dans ce contexte, les bénévoles « s'usent » et des défections interviennent.

Est-ce que les bénévoles VMEH doivent aller au domicile ?

Des associations départementales ont signé des conventions avec les établissements HAD (Hospitalisation à domicile), ce qui permet à leurs bénévoles de se rendre au domicile de personnes suivies par ces HAD.

**La formation est citée nécessaire.**

Dans certains départements les anciens bénévoles deviennent des référents et des tuteurs pour les nouveaux.

Il semble indispensable que la Fédération VMEH communique les grands thèmes des formations nécessaires à tout bénévole, visiteuse ou visiteur. Ne pas viser la quantité mais la qualité.

Certains VMEH reçoivent les formations nécessaires dans les établissements où ils interviennent. Certains même sont intégrés dans le projet d'établissement ou dans des réunions de service.

**Visites et animations**

Nous avons noté des « profils de comportement » différents entre départements, liés à la géographie du territoire, la tradition, le profil socio-économique, ... Ces différences se retrouvent à l'intérieur même d'un département (entre section rurale et section urbaine notamment).

Exemple de disparité dans la visite : dans certains établissements, les bénévoles visitent tous les malades ou résidents (hormis les personnes en isolement), sans demander au personnel, alors que dans d'autres établissements, c'est le personnel qui dirige les bénévoles vers tel ou tel résident.

On remarque qu'avec une « autonomie de visite », les personnes visitées sont plus nombreuses et parfois mieux ciblées. La procédure est notifiée dans la convention VMEH / Etablissement.

Les bénévoles exercent un soutien à l'animation.

Il est important de souligner le mot soutien : le bénévole ne remplace pas le personnel.

La présence de bénévoles dans les services d'urgence est aussi intéressante que de rendre visite aux patients et résidents.



## Quelques pistes de réflexion

Nous constatons que les échanges d'expériences dans cet atelier sont très intéressants, constructifs et que nous y trouvons de l'inspiration. Nous proposons la mise en place d'un partage de savoirs autour d'activités identiques : Enfants / Urgences / Personnes âgées / RU / etc.

La communication doit s'établir avec les directions des établissements, même si cela est difficile parfois. Sensibiliser les bénévoles au rôle de RU (Représentant des Usagers) et de président de CDU (Commission des Usagers).

Le maintien et le développement de la communication interne.

Le fonctionnement du SOS mériterait une évaluation plus fine.

Des présidents qui n'ont pas de page dédiée sur le site VMEH National souhaitent qu'un lien vers leur propre site web soit ajouté sur le site national.

## Accroche des idées et du logo :

Nous avons rappelé ce qui avait été dit au dernier Conseil d'Administration : améliorer la présentation par une flamme oui, mais vigilance aux mots écrits car il peut nous faire appeler différemment du sigle VMEH qui, au bout d'un temps long, est entré dans un langage plus courant, grâce à nos manifestations, à notre participation aux URAASS (Unions Régionales des Associations Agréées d'usagers du Système de Santé), au bon positionnement du site web, à la qualité et à la capacité d'adaptation des bénévoles ...

---

## Compte-rendu de l'Atelier

### « Mode de reconnaissance du visiteur dans l'exercice de son bénévolat »

---

Réunion animée par Claude THIRION (VMEH 54) et Bernard TRESSY (VMEH 22)

Notes prises par Lucette FRUTEAU (VMEH Réunion)

Nous savons tous que lors de nos visites, **notre badge reste le premier signe de reconnaissance**. Il est donc obligatoire.

Certains d'entre nous ne souhaitent pas porter d'autre signe de reconnaissance.

Néanmoins, notre groupe a retenu la **proposition de porter une chasuble**.

Exemple de l'hôpital militaire des Invalides à Paris où 3 associations visitent les patients : la Croix Rouge, l'Ordre de Malte et la VMEH. Seule notre association n'a pas de reconnaissance « criante ».



Exemple des Yvelines où la chasuble est déjà fonctionnelle depuis 2 ans dans le milieu hospitalier : elle permet d'être facilement identifiés de loin, notamment par les soignants qui sont nombreux et parfois même perdus.

Contre-exemple : dans certains établissements comme les Ehpad, il est préférable d'éviter la chasuble car cela pourrait prêter à confusion avec le personnel de santé pour certains patients.

Parfois même une source de difficulté pour entrer en relation avec les visiteurs.

Conclusion : oui à la chasuble, mais en fonction des établissements.

Elle pourrait être confectionnée par la Fédération pour l'uniformiser dans toutes les associations.

**Quelques suggestions** : pour une meilleure transparence concernant le badge, il serait bon d'y ajouter l'année en cours. Une mise à jour annuelle éviterait toute ambiguïté sur la « validité » du badge ;

: figurer dans l'annuaire des associations de la ville ;

: rappeler systématiquement aux établissements que notre mission première est l'écoute « aux pieds du lit », car certains établissements nous perçoivent plus comme des animateurs que comme des visiteurs.

**Quelques sujets d'inquiétude** : le recrutement des bénévoles ;

: la communication entre associations, en liaison avec la Fédération ;

: la reconnaissance par les instances publiques.



Cet atelier nous a permis de créer des liens et d'être à l'écoute de chacun dans un partage très enrichissant. Nous avons constaté que nous restons une famille **unie dans la diversité pour le malade**.

Merci à la Fédération pour cette belle initiative et le bon accueil qui nous a été réservé.

---

### Clôture de l'Assemblée Générale

---

Tous les participants ont été invités à partager le traditionnel « pot de l'amitié ».

Moment toujours sympathique qui, pour la première fois, s'est prolongé par une sortie nocturne organisée par la Fédération.

En effet, 65 d'entre nous ont souhaité participer à une promenade en bateau mouche sur la seine.



Une promenade nocturne parfois surprenante, faite par beau temps ... mais un peu frais.



# CONGRÈS DU 23 NOVEMBRE 2019



*Le matin, Madame Aziza, de France Assos Santé, est venue présenter le Dossier Médical Partagé ( DMP ) et Monsieur Gérardy son expérience de coordinateur du volontariat au CHU Dinant-Godinne.*

*L'après-midi a été consacrée au thème des FID 2019 : la prise en charge des aspects psychologiques de la personne âgée et de l'aidant. Mesdames Wallyn, ergothérapeute, et Cailleretz, aidante familiale, sont venues présenter la « méthode MALO » qu'elles ont développée.*

## LE DMP ( DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ )

**Féreuse AZIZA**  
**CHARGÉE DE MISSION ASSURANCE MALADIE**  
**( FRANCE ASSOS SANTE )**

Repris par l'Assurance Maladie en 2016, le dossier médical personnel devient partagé.

Tout assuré social, majeur ou mineur peut bénéficier d'un DMP, sorte de carnet de santé numérique géré par l'utilisateur :

- la création du DMP et sa consultation par un professionnel de santé requièrent l'accord du patient<sup>(\*)</sup> ;
- le patient peut masquer une information et seul son médecin traitant et l'auteur du document pourront en prendre connaissance ;
- les accès des professionnels de santé sont tracés et accessibles au patient ainsi qu'à son médecin.

Les professionnels de santé accèdent au DMP d'un patient grâce à leur *Carte de Professionnel de Santé* (CPS) et leurs droits sont définis par une matrice d'habilitations.

L'assurance maladie n'a pas accès aux données hébergées dans une base de données « ultra sécurisée Fort Knox ».

### **7 millions de DMP créés à ce jour sur [www.dmp.fr](http://www.dmp.fr)**

L'assurance maladie a déployé des équipes pour accompagner les établissements sanitaires et des délégués pour accompagner les libéraux.

45 % des médecins généralistes consultent le DMP alors qu'ils n'étaient que 20 % à fin 2017. Ils sont à présent 20 % à y ajouter des documents contre 6 % à fin 2017.

**France Assos Santé accompagne le déploiement du DMP** grâce à des supports de communication :

- brochure « Pourquoi créer son DMP ? »
- tutoriel vidéo et version imprimable « Comment créer son DMP »



Quelques évolutions du DMP :

- envoi du code de création immédiat par courriel et réinitialisation des données de connexion (identifiant et mot de passe) ;
- ajout du carnet de vaccination et alimentation du DMP par le Médecin du Travail (sans accès aux données du patient) ;
- alimentation avec des données structurées permettant d'établir des indicateurs qualitatifs et ajout d'un moteur de recherche permettant de trouver des documents par mots-clés ;
- optimisation des fonctionnalités du « Web DMP » et nouvelle version de l'appli mobile.

<sup>(\*)</sup> Une situation d'urgence peut justifier l'accès par un professionnel de santé au DMP sans accord préalable : il s'agit du mode « bris de glace »

## LE BÉNÉVOLAT : DE L'IDENTITÉ A L'ALTÉRITÉ

Jacques GERARDY  
COORDINATEUR DU VOLONTARIAT  
( CHU UCL NAMUR )

*Jean-Pierre vivait sous les ponts lorsqu'un jour il fut violemment agressé par des voyous qui le laissèrent dans un coma dont il sortit quelques semaines plus tard boiteux et totalement sourd.*

*Seule une intervention pratiquée dans notre CHU pouvait le guérir partiellement de cette surdité.*

*Mais voilà : durant le temps de préparation à cette intervention, Jean-Pierre ne pouvait être livré à lui-même, dans la rue et l'hospitalisation, trop coûteuse, n'était pas possible non plus.*

*C'est donc dans notre maison d'accueil située juste à côté du CHU qu'il reprit pied dans la vie, se laissant apprivoiser par nos bénévoles pendant que le service social le remettait progressivement en contact avec sa famille perdue. Il séjourna chez nous environ trois mois. Opéré avec succès, il vécut d'abord chez son père avant de venir nous montrer avec fierté, un an plus tard, les clés de son premier appartement.*

*Appelé à témoigner lors d'un colloque, Jean-Pierre nous fit tous pleurer en nous disant : « votre maison ne devrait pas s'appeler « maison d'accueil », mais « maison d'amour », car vous m'avez appris que l'amour n'est pas quelque chose qui se divise mais qui se multiplie ».*

*Il nous a quittés il y a deux ans, victime d'un cancer.*

C'est, je crois, dans ce genre d'anecdote que nous trouvons tous la résonance de notre motivation, l'enracinement de notre bénévolat, que ce soit dans la visite ou l'accompagnement des malades, comme c'est votre cas ou plus largement dans une multitude de services, comme c'est le nôtre.

Mais par-delà la générosité, « l'élan du cœur », lorsqu'il est question de bénévolat aux côtés de personnes malades s'impose avant tout **une démarche de vigilance**.

Nos bénévoles sont quotidiennement confrontés à plusieurs défis :

- côtoyer la souffrance du patient, de son entourage et parfois aussi... du soignant.  
Comment rencontrer cette souffrance mais aussi ... comment s'en protéger ?
- évoluer dans un univers hautement technicisé et contraignant aux nombreuses règles et procédures.  
Comment s'intégrer à un tel univers lorsqu'on ne l'a jamais côtoyé ?
- collaborer avec des professionnels à haut niveau de responsabilité et de se voir confier par eux des patients : jusqu'où aller dans cette « responsabilité déléguée » ?

Poser ces constats et ces questions, c'est admettre que l'on ne peut improviser et que la formidable créativité des « volontaires » ne peut être livrée à elle-même sans danger. Il faut donc structurer, encadrer, accompagner et soutenir toute la richesse de cette motivation.

En Belgique, « volontariat » est l'expression officielle qui désigne ce qu'ici vous appelez le « bénévolat ». Ces deux termes sont certes cousins, mais néanmoins porteurs de sens très différents et sources de bien des polémiques. Pour ma part, je préfère l'expression « **volontaire bénévole** ».

« **Bénévole** » évoque la **gratuité**, l'élan du cœur, la bienveillance.

« **Volontaire** » renvoie à la **responsabilité** d'un engagement moral vis-à-vis d'un choix librement posé.

Depuis 1977, l'histoire du site de Mont-Godinne du CHU UCL Namur s'est enrichie de celle du bénévolat qui se décline aujourd'hui en treize équipes occupant au total 230 bénévoles.

Première équipe apparue en 1977, les « **bibliothécaires** » gèrent, distribuent et conseillent aux malades et à leurs proches près de 8 000 livres, revues et bandes dessinées.

Derrière la diversité de tâches se tisse une forme de présence, de disponibilité, de relation et d'écoute dont le livre n'est au final que le support.





Notre CHU étant situé en zone rurale, les « **accompagnateurs-chauffeurs** » rendent accessible les soins de notre hôpital aux personnes ne disposant pas de moyens de déplacement. Ce bénévolat mobilise plus de 80 chauffeurs répartis dans toute la Wallonie.

Si nous exigeons de ces bénévoles d'évidentes aptitudes à conduire, nous accordons aussi une grande importance à leur capacité d'écoute et à leur équilibre psychologique lorsque nous les recrutons car leur rôle ne se limite pas à conduire : le temps du trajet est aussi un moment de partage, voire de confidences parfois très intimes.

**La maison d'accueil hospitalier Pierre Jansen est entièrement confiée à une équipe de bénévoles** qui se relaient jour et nuit, 7 jours sur 7, pour en faire à la fois un lieu de répit, de repos, mais aussi de convivialité et de réconfort.



Elle accueille à la fois des accompagnants de patients et des patients autonomes.

Seuls moi-même, comme responsable, ainsi que 2 dames d'entretien sommes salariés.

Il y a donc ici aussi une combinaison d'être et de faire, qui se répartit selon les affinités de chacun.

Le **bénévolat dans les salles d'attente de radiologie** fut mis sur pied pour répondre à une demande des professionnels : isolés et occupés dans leurs salles, ils n'entendaient pas les appels des patients dans les salles d'attente et ne pouvaient donc pas répondre à leurs questions ou à leurs angoisses.

Ils sont d'abord une oreille et un œil, attentifs et prêts à écouter, à rassurer. Ils sont aussi un « porte-parole » du patient qui a une demande. Nous sommes donc pleinement dans le registre de « l'être ».

L'isolement géographique de notre CHU conduisit à l'ouverture d'une **boutique** dont la mission principale est de dépanner les patients ou leurs proches en produits de première nécessité.

Les bénéfices générés par la boutique permettent au bénévolat de fonctionner en autonomie financière, sans coûter au CHU, et de développer de nouveaux projets ou d'en soutenir d'autres, comme l'achat de peluches offertes aux petits enfants à l'entrée de la salle d'opération.



Là aussi, tâches et services multiples nécessitent « savoir-faire » et « savoir être » ...

**L'animation du vendredi après-midi en gériatrie** est un moyen de sortir les patients de l'isolement dans leur chambre et de les « resocialiser ». Ce bénévolat a beaucoup évolué ces dernières années car l'hospitalisation étant aujourd'hui retardée ou écourtée, l'état général des patients est plus souvent dégradé et aggravé de désorientation ou de problèmes cognitifs.

Un défi que l'équipe doit relever chaque semaine, faisant pour cela preuve d'une créativité permanente.

**L'accompagnement palliatif** : une équipe de 10 bénévoles qui travaille en très étroite collaboration avec l'équipe mobile de soutien oncologique et de soins palliatifs du CHU. Ces bénévoles s'organisent en duo, une demi-journée par semaine. Ils ne se rendent qu'auprès des patients que leur désignent les professionnels et tiennent un carnet de bord de leurs rencontres que peut consulter l'équipe mobile.



Nous sommes ici dans un bénévolat de l'être, mais qui n'est pas exempt de règles de collaboration très concrètes et d'une connaissance pointue des règles en vigueur dans un hôpital.

**Cyberterrasse** est un projet qui met en partenariat plusieurs acteurs professionnels et bénévoles en vue de proposer une initiation à l'informatique gratuite, adaptée et individuelle à toute personne handicapée ou hospitalisée. Cette initiation vise à faciliter la réinsertion sociale voire socio-professionnelle de la personne grâce au bon usage de l'outil informatique.



Récemment, un partenariat avec le service d'ORL du CHU a abouti au **projet « Magic Voice Tablet »**.

Ce projet vise à permettre à des patients trachéotomisés de s'exprimer en utilisant une voix artificielle greffée sur leur tablette ou leur smartphone.

**L'équipe des « bénévoles »** (contraction de « bénévole » et « polyvalent ») reflète bien la genèse de tout projet bénévole : il a fallu environ une année et demie pour mettre sur pied cette équipe de bénévoles qui, équipés d'un téléphone portable et joignables dans tout l'hôpital entre 9h et 17h, rendent de multiples services et font face aux nombreux petits imprévus qui compliquent le séjour des patients.

Il a d'abord et avant tout fallu répondre avec les représentants syndicaux et les soignants à deux questions : *que peut-on leur confier comme missions ?* et : **qui fait quoi ? ... et surtout qui ne fait pas quoi ?** Lent au départ, ce processus a cependant eu le grand mérite de mettre les différents partenaires en confiance et permis une intégration très rapide de ces bénévoles devenus aujourd'hui indispensables.

Un apprentissage très important s'est rapidement imposé : celui du « **savoir dire non** ». Les bénévoles sont d'autant plus appréciés et respectés que chacun sait qu'ils ne sortiront pas du cadre de leur mission

**Les « éclaireurs »** sont chacun attachés à une unité de soin et ont pour mission de rencontrer un maximum de patients afin de s'assurer qu'ils connaissent bien l'ensemble des services que peut leur proposer le bénévolat. Leur connaissance du patient et de ses besoins les rend « éclaireurs » pour les soignants aussi.



Le projet « **Sur la Pointe des Doigts** » vise à proposer à nos patients atteints de cancers de se réconcilier avec leur corps parfois très abîmé par la maladie grâce à des soins esthétiques ou des conseils en image corporelle. Dans un autre registre, un patient agonisant dans une grande agitation a pu être apaisé grâce à la présence et aux massages de nos bénévoles. Il décéda détendu, dans une grande dignité.

En marge de ces équipes, plusieurs initiatives individuelles ont vu le jour au gré des propositions d'aide formulées par diverses personnes, car l'organisation de notre bénévolat en diverses équipes n'empêche pas la réflexion au cas par cas et la recherche de réponses parfois à très petite échelle.

### De l'identité à l'altérité (\*): donner du sens

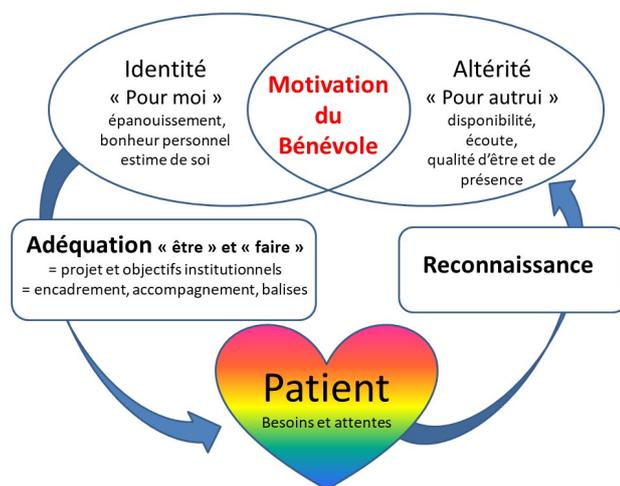


40 ans d'expériences, de succès mais aussi d'erreurs et d'échecs nous ont fait prendre conscience au fil du temps combien tout projet faisant appel à du bénévolat doit être porteur d'équilibre.

Un savant mélange d'être et de faire, mais aussi une recherche d'harmonie pour atteindre trois objectifs :

- (1) une disponibilité des bénévoles nourrie par leur bien-être ;
- (2) une relation et/ou un agir des bénévoles conforme aux attentes du patient et de ses proches ;

- (3) une adéquation du bénévolat dans son ensemble avec les exigences du projet ou de l'institution.



Naviguant entre besoin d'identité et d'altérité, tous les bénévoles que nous sommes sont en recherche d'une image positive de soi-même, valorisée par le bien-être apporté à autrui et la reconnaissance qu'il nous témoigne. Là est notre moteur ... ou notre frein si nous en sommes frustrés.

Sur un plan collectif, il faut des balises et des règles claires pour tous et donc ... clairement énoncées ! Il faut donner du sens à ce que nous faisons en se dotant d'outils qui protègent et sauvegardent ce sens.

(\*.) Du latin alteritas, l'altérité est la condition d'être un autre. Le concept de l'altérité est donc utilisé pour désigner la découverte de la conception du monde et des intérêts d'un « autre ».

## Qui fait quoi ... et ne fait pas quoi ... et pourquoi ?

Face à la mutation que connaissent nos hôpitaux, à la multitude des tâches confiées aux bénévoles et aux demandes croissantes des professionnels, surgit un enjeu crucial : jusqu'où aller ? Où s'arrêter ? Pour répondre à cette question, nous avons promené une caméra et un micro dans les couloirs du CHU. Nous avons interrogé toute une série d'acteurs institutionnels.

- > Par-delà la singularité d'une relation non professionnelle, un mot a traversé tous les discours et semble marquer fortement **la distinction entre les bénévoles et les professionnels : « le temps »**. Le principal problème des professionnels semble bien être le rapport au temps.
- > Autre message révélé par les réponses : l'apport du bénévolat tient en une forme de relation non professionnelle, non thérapeutique mais pourtant essentielle dans le parcours du patient. Ce qui m'a toujours frappé en écoutant quelqu'un parler de son hospitalisation, c'est que les aspects humains (médecin gentil ou pas, personnel souriant ou pas, « bonnes explications », « on m'a abandonné », ...) prennent plus de place dans son récit que la qualité ou l'efficacité des soins.

### Garder le cap

Le fonctionnement d'un bénévolat comme le nôtre demande beaucoup d'accompagnement, de discernement et de structuration. Chaque bénévole est en effet une histoire unique qu'il faut accueillir et intégrer dans l'histoire d'une équipe qui est tout aussi unique et qu'il faut elle-même intégrer dans l'histoire singulière d'un hôpital.

Et pour tout simplifier, ces trois histoires sont elles aussi chacune en perpétuel mouvement !

- (1) Il faut tout d'abord être clair sur la notion de bénévolat et sur son mandat au sein de l'institution. Une convention collective fixant les conditions d'exercice du bénévolat au CHU existe depuis 1988 : pas de volontaire pour faire face à un surcroît de travail ou une absence ; pas d'interférence avec la bonne marche des services et particulièrement avec la dispensation des soins aux patients.
- (2) Il faut ensuite être clair sur la mission de chaque équipe, sur les tâches autorisées et interdites, sur les collaborations et les limites de chacun. Pour cela des « documents fondateurs » ont été rédigés.
- (3) Il faut être clairvoyant sur deux questions au moment du recrutement : la motivation (il est là pour lui ou pour l'autre ?) et l'adéquation à la mission.
- (4) La formation des bénévoles est un autre outil d'encadrement et d'accompagnement très précieux. Formation obligatoire de 4 journées sur l'écoute, la gestion des émotions, de la confusion et de l'agressivité, la communication, la collaboration, le secret professionnel, l'hygiène hospitalière, etc.
- (5) L'encadrement du bénévolat est déterminant lorsqu'on est confronté à un tel nombre. Pour cela une ASBL<sup>(\*)</sup> a été créée en 1993 pour promouvoir et organiser le volontariat. La gestion quotidienne du bénévolat m'est confiée, mais en association avec des bénévoles qui s'engagent pour un mandat de 4 ans comme responsables de leur équipe.

Cette évocation n'est qu'un reflet de ce qu'est la réalité quotidienne du bénévolat dans notre institution. Si l'on additionne les activités des différentes équipes, cela représente l'équivalent de plus de 20 personnes travaillant à temps plein.

Mais il nous faut rester modeste, car si 40 ans d'existence nous donnent le sentiment d'avoir atteint une forme d'organisation et de collaboration assez harmonieuse entre le bénévolat et l'institution, cet équilibre est fragile et l'évolution très rapide du paysage hospitalier nous oblige à une grande vigilance.

Il nous faut toujours reposer nos limites et rappeler que **nos bénévoles ont avant tout pour mandat de veiller au bien être des malades en leur apportant d'abord leur disponibilité et leur présence.**

Car la première et principale « compétence » des « volontaires-bénévoles » n'est-elle pas ... le temps ?

<sup>(\*)</sup> Association Sans But Lucratif. En Belgique, elle jouit de la personnalité juridique et peut employer des volontaires (ceci assorti d'une série d'obligations dont une couverture d'assurance).