



Description de tâches du bénévole

Poste : Bénévole - Appels d'amitié

Personnel en soutien :

Agente de liaison de la ligne Info-fournisseur : Jumelage, horaires, annulations, heures de bénévolat...

Tâches :

- Ce bénévolat consiste à appeler, une fois par semaine, une personne âgée isolée qui a besoin de contacts humains.
- Lorsque requis, le bénévole doit rendre compte au Coordonnateur de tout incident ou toute situation dépassant le cadre de nos capacités afin que ce dernier puisse référer la personne aux instances du milieu pouvant le mieux répondre à ses besoins.
- Le bénévole doit prendre soin de ne pas donner son numéro de téléphone personnel
- Il doit toujours composer *67 (ou #31# s'il utilise son cellulaire) si avant de composer le numéro de téléphone du bénéficiaire. Ce service gratuit bloque ainsi l'affichage de son propre numéro de téléphone. Cette mesure permet d'assurer la confidentialité de ses données personnelles.
- Le bénévole doit communiquer à l'agente de liaison les heures de bénévolat qu'il a fait à chaque fin du mois.

Pré-requis :

- Fiabilité
- Honnêteté
- Écoute active
- Patience
- Discrétion

Advenant un intérêt pour des visites d'amitié en personne plutôt que par des appels téléphoniques, le bénévole est prié d'en aviser le Coordonnateur qui pourra analyser les possibilités. Toutefois, le bénévole ne doit pas inciter le bénéficiaire à le recevoir à son domicile. Il faut aussi faire preuve de discrétion et ne pas poser de questions personnelles à l'interlocuteur. Il est préférable d'écouter « activement » et laisser la personne se confier à son rythme, sans jugement.

Une liste de consignes à suivre (Annexe) est remise aux bénévoles associés à ce service.

Reconnaissance :

- Événement annuel
- Rencontre de formation, de soutien ou d'échange



APPELS D'AMITIÉ CONSIGNES

- Établir un horaire d'appel avec la personne et s'y tenir.
- Toujours s'identifier en début d'appel pour rassurer la personne.
- S'exprimer de telle façon que la personne se sente respectable et respectée.
- User de tact et de discrétion avec le bénéficiaire.
- Être avare de conseils, à moins qu'ils ne soient spécifiquement demandés.
- Mentionner le nom de la personne en s'adressant à elle. Éviter le tutoiement. C'est un signe de respect.
- Chercher à développer des conversations sereines et positives. Démontrer une écoute attentive.
- Toujours prendre congé du bénéficiaire sur une note sereine, rassurante.
- Éviter toute familiarité, même motivée par le désir de mettre l'interlocuteur à l'aise. Elle peut être mal interprétée.
- Ne pas parler d'un bénéficiaire avec un autre, par souci de discrétion.
- Si vous observez des anomalies ou des changements, veuillez rapporter ces faits au Coordonnateur afin que nous puissions référer la personne aux instances du milieu pouvant le mieux répondre à ses besoins.