

## Guide de Recommandations

### « Formation des bénévoles d'associations d'accompagnement »

#### Entrée 2

### Approche pratique opérationnelle

#### Dossier A

Fiches pratiques, en lien avec la fonction « Bénévole d'accompagnement » 6 fiches

#### Dossier B

Fiches pratiques, en lien avec les autres fonctions d'accompagnement 3 fiches

#### Dossier C

Fiches concernant l'association d'accompagnement et la vie associative 4 fiches

#### Dossier D

Exploration bibliographique à propos de la « Formation des bénévoles » 1 fichier

#### Dossier E

Documents complémentaires pour une meilleure compréhension du guide 3 documents

#### Groupe de travail coordonné par Paulette Le Lann

##### Avec la participation active :

- Au titre des Fédérations d'associations de bénévoles d'accompagnement :
  - **Clarisse Robert de Beule** : Fédération régionale Alliance
  - **Paulette Le Lann** : Fédération JALMALV
  - **Marie-Jeanne Kouskoff**, puis **Bernard Legris** : UNASP
- Au titre des Associations d'accompagnement indépendantes :
  - **Chantal Ganet** : Albatros Lyon
  - **Maurice Chausson**, puis **Jeanne Andrée Munch** et **Thierry Praud** : Association Pierre Clément Strasbourg
  - **Marie Quinquis** : Association Rivage Versailles
- Au titre des Professionnels de santé :
  - **Chantal Neves** : Cadre de santé
  - **Bernard Védrine** : Médecin

# Comment utiliser ce guide de recommandations ?

## *Quelques conseils aux lecteurs*

Ce guide de recommandations s'adresse principalement aux **responsables associatifs** chargés d'organiser la formation des bénévoles au sein de leur association. Il peut aussi intéresser les **professionnels de santé**, exerçant tant en institution qu'à titre libéral, et qui collaborent avec des associations d'accompagnement dans le cadre de leur travail. Ce guide constitue également un document de référence utile pour les **personnes qui souhaitent s'engager – ou qui sont déjà engagées - dans ce type de bénévolat.**

**Ce guide est structuré en deux parties correspondant à deux entrées :**

- **Une 1<sup>ère</sup> entrée par l'approche conceptuelle et méthodologique :**

**Cette entrée permet de découvrir :**

- le contexte français de la formation des bénévoles,
- le groupe de travail, sa composition et ses objectifs,
- les choix méthodologiques et théoriques qui ont orienté ce travail
- les différentes étapes de la démarche
- la réflexion menée sur l'association d'accompagnement, sa finalité, ses missions
- la centration sur l'activité « Accompagnement » et ce qu'elle recouvre
- la pertinence de l'approche de la formation par les compétences
- l'élaboration finale du guide, tant dans le fond que dans la forme
- l'intérêt d'un tel guide de recommandations

- **Une 2<sup>ème</sup> entrée par l'approche pratique, opérationnelle :**

**Cette entrée permet de découvrir les fiches pratiques issues de ce travail.**

**Ces fiches sont organisées en 5 dossiers :**

- Dossier A : fiches en lien avec la fonction « Bénévole d'accompagnement »
- Dossier B : fiches en lien avec les autres fonctions d'accompagnement
- Dossier C : fiches concernant l'association d'accompagnement et la vie associative
- Dossier D : résultats de l'exploration bibliographique sur le thème
- Dossier E : documents complémentaires pour une meilleure compréhension du guide

**Un sommaire détaillé est à disposition en pages 2 et 3 de l'entrée 1.**

Cette entrée 2 donne l'accès direct à **des fiches pratiques**, opérationnelles, issues du travail de réflexion du groupe.  
**Ces fiches sont réparties en 5 dossiers :**

### **DOSSIER A : p 4 à p 16**

#### **Six fiches pratiques, en lien avec la fonction « Bénévole d'accompagnement »**

- **Fiche A 1 : p 5**  
Parcours de formation du bénévole d'accompagnement, en 3 étapes
- **Fiche A 2 : p 6 à 8**  
Etape 1 du parcours de formation de tout bénévole d'association d'accompagnement  
Référentiel de formation intitulé « *Sensibilisation – tronc commun* »
- **Fiche A 3 : p 9 à 13**  
Etape 2 du parcours de formation des futurs bénévoles d'accompagnement  
Référentiel de formation intitulé « *Formation initiale – préparation à l'accompagnement* »
- **Fiche A 4 : p 14**  
Etape 3 du parcours de formation, pour les bénévoles d'accompagnement en exercice  
Référentiel de formation intitulé « *Formation continue* »
- **Fiche A 5 : p 15**  
Critères de sélection des futurs bénévoles d'accompagnement : quelques repères
- **Fiche A 6 : p 16**  
Conditions de ressourcement pour les bénévoles d'accompagnement : quelques repères

### **DOSSIER B : p 17 à p 22**

#### **Trois fiches pratiques, en lien avec les autres fonctions d'accompagnement**

- **Fiche B 1 : p 18 à 19**  
Fonction « **Coordinateur de bénévoles d'accompagnement** » : du référentiel d'activités au référentiel de formation
- **Fiche B 2 : p 20**  
Fonction « **Tuteur de bénévole d'accompagnement** » : du référentiel d'activités au référentiel de formation
- **Fiche B 3 : p 21 à 22**  
**Groupe de parole des bénévoles d'accompagnement** : Fiche repère

### **DOSSIER C : p 23 à p 29**

#### **Quatre fiches concernant l'association d'accompagnement et la vie associative**

- **Fiche C 1 : p 24**  
**Les leviers de développement** du projet associatif des associations d'accompagnement
- **Fiche C 2 : p 25**  
**Les activités communes et incontournables**, à toutes les associations d'accompagnement
- **Fiche C 3 : p 26 à 27**  
Réflexions sur la **fonction de Président d'association**
- **Fiche C 4 : p 28 à 29**  
Réflexion sur la **relation bénévoles - salariés** au sein de l'association d'accompagnement

### **DOSSIER D : p 30 à p 35**

#### **Exploration bibliographique à propos de la « Formation des bénévoles »**

- Résultats des recherches faites par le **Centre national de ressources - Soins palliatif**
- Résultats des recherches menées par les **membres du groupe de travail**

### **DOSSIER E : p 36 à p 43**

#### **Trois documents complémentaires pour une meilleure compréhension du guide**

- **Document E 1 : p 37 à 38**  
**Formation des bénévoles : Projet de Groupe de travail** présenté au CA de la SFAP par P. Le Lann
- **Document E 2 : p 39 à 41**  
**Cahier des charges de la formation des bénévoles** (article 2 de la Convention CNAMTS-SFAP) élaboré en 2001
- **Document E 3 : p 42 à 43**  
**Circulaire DHOS/O2/2008/99 du 25 mars 2008** du 25 mars 2008 relative à l'organisation des soins palliatifs  
Annexe 5 « *Définition, missions et obligations du bénévolat d'accompagnement en soins palliatifs* »

# DOSSIER A

## Six fiches pratiques, en lien avec la fonction « Bénévole d'accompagnement »

- **Fiche A 1 :**  
**Parcours de formation** du bénévole d'accompagnement, en 3 étapes
- **Fiche A 2 :**  
**Etape 1** du parcours de formation de tout bénévole d'association d'accompagnement  
Référentiel de formation intitulé « *Sensibilisation – tronc commun* »
- **Fiche A 3 :**  
**Etape 2** du parcours de formation des futurs bénévoles d'accompagnement  
Référentiel de formation intitulé « *Formation initiale – préparation à l'accompagnement* »
- **Fiche A 4 :**  
**Etape 3** du parcours de formation, pour les bénévoles d'accompagnement en exercice  
Référentiel de formation intitulé « *Formation continue* »
- **Fiche A 5 :**  
**Critères de sélection** des futurs bénévoles d'accompagnement : quelques repères
- **Fiche A 6 :**  
**Conditions de ressourcement** pour les bénévoles d'accompagnement : quelques repères

## **Parcours de formation des bénévoles d'accompagnement**

Trois étapes constituent ce parcours de formation :

- **Etape 1, commune à tout bénévole d'association d'accompagnement, dite « Sensibilisation – Tronc commun »**

**Public cible :** Toute personne intéressée par une réflexion sur les problématiques de fin de vie et/ ou qui souhaite s'engager au sein de l'association d'accompagnement qu'elle sollicite

- **Etape 2 dite « Formation initiale – préparation à l'accompagnement »**

**Public cible :** futurs bénévoles d'accompagnement, c'est-à-dire des personnes souhaitant s'engager dans le bénévolat d'accompagnement et qui se préparent à l'exercice de cette fonction

- **Etape 3 dite « Formation continue »**

**Public cible :** Bénévoles d'accompagnement en exercice, c'est-à-dire des bénévoles réellement engagés sur le terrain, dans l'accompagnement des personnes en grande souffrance, parce que fragilisées par la maladie grave, le grand âge, la mort ou le deuil, et ce quelque soit l'âge, la situation ou le lieu où se trouvent ces personnes (institution ou domicile).

Ces bénévoles ont préalablement :

- suivi la formation initiale, à savoir l'étape 2 du parcours de formation
- satisfait aux exigences de recrutement après entretien avec psychologue et responsable associatif
- réalisé les temps d'immersion et de parrainage, sur le terrain, selon les modalités proposées par l'association d'appartenance

### **Remarque :**

Concernant les domaines de formation, trois champs en lien avec le bénévolat d'accompagnement ont été retenus<sup>11</sup>, à savoir :

- **Champ 1 : relatif à l'accompagnement bénévole :**

le contexte, la spécificité et le sens de cet engagement, ses exigences, le projet collectif qu'il recouvre, les valeurs sous-jacentes, etc

- **Champ 2 : relatif aux personnes accompagnées :**

les personnes gravement malades et/ou en fin de vie, quel que soit leur âge, leur situation et le lieu où elles se trouvent, les proches, l'entourage des personnes malades ainsi que les professionnels de santé qui les soignent

- **Champ 3 : relatif au bénévole d'accompagnement lui-même :**

motivations personnelles, connaissance de soi, relation à l'autre, écoute active etc

***Cette typologie, avec les légendes couleurs correspondantes, a servi de base à l'élaboration des référentiels présentés dans les pages suivantes.***

<sup>11</sup> Typologie élaborée par P. Le Lann et présentée lors de la journée CNAMTS-SFAP du 7 novembre 2005 « Former des bénévoles d'accompagnement : quels objectifs ? quels moyens ? »

**Etape 1 du parcours de formation  
de tout bénévole d'association d'accompagnement****Référentiel de formation intitulé « Sensibilisation – Tronc commun »  
(Fiche 1 sur 3)****Public cible :**

Toute personne intéressée par une réflexion sur les problématiques de fin de vie et/ ou qui souhaite s'engager au sein de l'association d'accompagnement qu'elle sollicite

**Objectifs de la formation :**

Permettre à chaque participant :

- de mieux connaître le mouvement des soins palliatifs et de l'accompagnement, clarifier les concepts en lien avec les questions de fin de vie : soins palliatifs, accompagnement, euthanasie, et de permettre ainsi à chacun de se positionner par rapport à ce mouvement et aux valeurs qu'il défend
- de connaître l'association et les objectifs qu'elle poursuit au sein de ce mouvement et de découvrir les différents modes d'engagement au sein de cette association
- d'expérimenter, de par la pédagogie utilisée, l'écoute et l'accompagnement réciproques au sein du groupe de formation

**Durée de la formation :**

Entre 10 et 25 heures de formation en salle, organisées soit en demi-journées, soit en journées complètes.

**Choix des intervenants :**

La formation « Sensibilisation – tronc commun » est placée sous la responsabilité exclusive de l'association d'accompagnement. Quant aux intervenants qui dispensent cette formation : il s'agit essentiellement de responsables associatifs, donc très engagés au sein de l'association et qui, au-delà de cet engagement, possèdent également des compétences pédagogiques.

**Niveau de maîtrise – Légende**

A = Connaissance de base

B = Connaissance plus approfondie du sujet

C = Maîtrise importante du sujet

## Etape 1 du parcours de formation de tout bénévole d'association d'accompagnement

Référentiel de formation intitulé « Sensibilisation – Tronc commun »  
(Page 2 sur 3)

### CHAMP 1

#### L'accompagnement bénévole : son contexte - sa spécificité – ses exigences

Thèmes	Compétences nécessaires	Niveau de maîtrise			Eléments de contenu de formation
		A	B	C	
1. Cadre législatif et fin de vie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître le contexte législatif et réglementaire concernant la fin de vie, les soins palliatifs et l'accompagnement</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Les textes législatifs qui régissent les soins palliatifs, les associations d'accompagnement et le bénévolat, en particulier la loi du 9 juin 1999, le décret d'application d'octobre 2000, la circulaire du 25 mars 2008 avec son annexe 5 « définition, missions et obligations du bénévolat d'accompagnement ».</li> <li>Les textes qui régissent les droits des malades et la fin de vie, en particulier la loi du 25 avril 2005, dite Loi Léonetti</li> <li>La Charte des bénévoles à l'hôpital</li> </ul>
2. Soins palliatifs et association d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître l'origine, la philosophie, les valeurs du mouvement des soins palliatifs et de l'accompagnement</li> <li>Adhérer à ces valeurs</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Clarification des différents concepts en lien avec la problématique de fin de vie : acharnement thérapeutique – euthanasie – suicide assisté – accompagnement – soins palliatifs – dignité – etc.</li> <li>Les raisons de l'émergence du mouvement « Soins palliatifs et accompagnement » en France – les conditions du mourir des années 80</li> <li>Rôle fondamental joué par les associations dans l'émergence de ce mouvement</li> <li>Les valeurs portées par ce mouvement</li> <li>La réalité des soins palliatifs et de l'accompagnement aujourd'hui, en France et à l'étranger</li> <li>Le mouvement des Soins palliatifs : un choix de société</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître l'origine, la philosophie, les valeurs et les missions de l'association d'appartenance, définies dans son projet associatif</li> <li>Adhérer à ce projet associatif</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Historique, mission et philosophie de l'association d'appartenance</li> <li>Rôle joué par l'association d'accompagnement à laquelle le bénévole souhaite adhérer dans l'émergence du mouvement « Soins palliatifs et Accompagnement »</li> <li>Présentation du projet associatif et de sa déclinaison opérationnelle</li> <li>Structuration et organisation de l'association d'accompagnement</li> <li>Les différents acteurs associatifs : leur rôle – leur fonction</li> <li>Les exigences d'un projet collectif - le travail en équipe</li> </ul>

Référentiel de formation intitulé « Sensibilisation – Tronc commun » - suite et fin  
(Page 3 sur 3)

<b>CHAMP 1</b>					
<b>L'accompagnement bénévole : son contexte - sa spécificité – ses exigences</b>					
<b>Thèmes</b>	<b>Compétences nécessaires</b>	<b>Niveau de maîtrise</b>			<b>Eléments de contenu de formation</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
<b>3. Publics cibles des associations d'accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différents publics que souhaitent toucher les associations d'accompagnement</li> </ul>		<b>X</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les publics cibles :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les personnes en grande souffrance parce que confrontées à la maladie grave, au grand âge, à la mort et au deuil</li> <li>○ Les concitoyens</li> <li>○ Les décideurs, politiques, élus , etc...</li> <li>○ La société toute entière</li> </ul> </li> <li>- Les différents types d'engagement possibles au sein d'une association d'accompagnement               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le bénévolat d'accompagnement</li> <li>○ le bénévolat de structure</li> <li>○ le bénévolat dans la cité</li> </ul> </li> <li>- Le bénévolat en association d'accompagnement : un engagement citoyen</li> </ul>
<b>4. Lieux d'exercice du bénévolat d'accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les différents lieux et institutions de soins susceptibles d'accueillir des bénévoles d'accompagnement</li> </ul>	<b>X</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents lieux d'accompagnement</li> <li>- Particularité du domicile</li> </ul>
<b>5. Partenariat avec les différents intervenants, professionnels et bénévoles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les intervenants - professionnels et bénévoles - impliqués auprès de la personne malade et de ses proches,</li> </ul>	<b>X</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents profils de professionnels</li> <li>- Les différentes formes de bénévolat</li> </ul>
<b>6. Questionnement éthique et Bénévolat d'accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre capable d'identifier les principes éthiques pertinents à l'exercice du rôle spécifique de bénévole d'accompagnement               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ tant au niveau de la personne accompagnée et de ses proches</li> <li>○ que des professionnels de santé.</li> </ul> </li> </ul>	<b>X</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principes de base de la démarche éthique</li> <li>- Principes éthiques du bénévolat d'accompagnement :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dignité et respect de la personne</li> <li>○ inviolabilité et confidentialité</li> <li>○ respect de l'autonomie</li> <li>○ engagement et solidarité.</li> </ul> </li> </ul>
<b>7. Bénévolat d'accompagnement : posture - exigences - spécificité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les exigences du bénévolat d'accompagnement</li> </ul>	<b>X</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Critères de sélection et de recrutement du bénévole d'accompagnement</li> <li>- Parcours de formation</li> <li>- Existence du contrat d'engagement</li> <li>- Inscription d'une démarche individuelle dans un projet collectif citoyen</li> </ul>



## **Etape 2 du parcours de formation des futurs bénévoles d'accompagnement**

**Référentiel de formation intitulé « Formation initiale – préparation à l'accompagnement »  
(page 1 sur 5)**

### **Public cible :**

Futurs bénévoles d'accompagnement, c'est-à-dire des personnes souhaitant s'engager dans le bénévolat d'accompagnement et qui se préparent à l'exercice de cette fonction.

### **Objectifs de la formation :**

Préparer ces futurs bénévoles à accompagner, à titre bénévole, des personnes en grande souffrance, parce que fragilisées par la maladie grave, le grand âge, la mort ou le deuil, et ce quelque soit l'âge, la situation ou le lieu où se trouvent ces personnes.

### **Durée de la formation :**

Entre 40 et 60h de formation en salle, heures auxquelles se rajoutent des temps d'immersion ou de parrainage sur le terrain de l'accompagnement.

### **Choix des intervenants :**

La formation des futurs bénévoles est placée sous la **responsabilité exclusive de l'association d'accompagnement et organisée en partenariat avec les professionnels de santé.**

Quant aux intervenants assurant cette formation : il s'agit de professionnels reflétant une équipe pluridisciplinaire et de bénévoles, chacun ayant des compétences, non seulement sur le thème abordé, mais également des compétences pédagogiques.

### **Niveau de maîtrise – Légende**

A = Connaissance de base

B = Connaissance plus approfondie du sujet

C = Maîtrise importante du sujet

**Etape 2 du parcours de formation  
des futurs bénévoles d'accompagnement**

Référentiel de formation intitulé « *Formation initiale – préparation à l'accompagnement* »  
(page 2 sur 5)

**CHAMP 1**

**L'accompagnement bénévole : son contexte - sa spécificité – ses exigences**

Thèmes	Compétences nécessaires	Niveau de maîtrise			Éléments de contenu de formation
		A	B	C	
1. Cadre législatif et fin de vie	<b>Déjà abordé dans l'étape 1 « Sensibilisation – Tronc commun »</b>				
2. Soins palliatifs et association d'accompagnement	<b>Déjà abordé dans l'étape 1 « Sensibilisation – Tronc commun »</b>				
3. Lieux d'exercice du bénévolat d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les différents lieux et institutions de soins susceptibles d'accueillir des bénévoles d'accompagnement, connaître leurs principes d'organisation et de fonctionnement</li> </ul>		<b>X</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents lieux d'accompagnement, leurs caractéristiques</li> <li>Particularité du domicile</li> </ul>
4. Partenariat avec les différents intervenants, professionnels et bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier le rôle spécifique de chaque groupe d'intervenants, professionnels et bénévoles, impliqués auprès de la personne malade et de ses proches,</li> <li>Connaître et comprendre les éléments constitutifs du partenariat établi avec ces acteurs</li> </ul>			<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rôles et complémentarité des principaux intervenants oeuvrant dans l'organisation.</li> </ul>
				<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation à l'intégration des bénévoles d'accompagnement au sein d'une institution</li> <li>Compréhension des craintes des professionnels à l'égard du bénévolat</li> <li>Souci d'un appivoisement réciproque</li> <li>Convention avec les institutions de soins – notion de contrat avec services soin</li> <li>Particularités de l'accompagnement bénévole au domicile de la personne accompagnée</li> <li>Rôle du coordinateur de bénévoles</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre capable d'une réelle complémentarité avec eux : droits et devoirs réciproques</li> </ul>			<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement du bénévole – exigences</li> <li>Rôle, responsabilités et limites du bénévole d'accompagnement en lien avec l'équipe pluridisciplinaire</li> <li>Transmission avec les professionnels de santé : quoi ? comment ?<sup>2</sup></li> </ul>

<sup>2</sup> Circulaire n°DHOS/02/2008/99 du 25 mars 2008 relative à l'organisation des soins palliatifs – Annexe 5 SFAP – Guide de recommandations « Formation des bénévoles » - Entrée 2 - septembre 2012

**Etape 2 du parcours de formation  
des futurs bénévoles d'accompagnement**

Référentiel de formation intitulé « *Formation initiale – préparation à l'accompagnement* »  
(page 3 sur 5)

**CHAMP 1**

**L'accompagnement bénévole : son contexte - sa spécificité – ses exigences**

Thèmes	Compétences nécessaires	Niveau de maîtrise			Eléments de contenu de formation
		A	B	C	
5. Questionnements éthiques et Bénévolat d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre capable d'identifier, de comprendre, d'adhérer et d'appliquer les principes éthiques pertinents à l'exercice du rôle spécifique de bénévole d'accompagnement, tant au niveau de la personne accompagnée que de ses proches et des professionnels de santé.</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Principes de base de la démarche éthique</li> <li>Principes éthiques du bénévolat d'accompagnement :               <ul style="list-style-type: none"> <li>dignité et respect de la personne</li> <li>inviolabilité et confidentialité</li> <li>respect de l'autonomie</li> <li>engagement et solidarité.</li> </ul> </li> </ul>
6. Bénévolat d'accompagnement : posture - exigences - spécificité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre en quoi consiste l'accompagnement bénévole en soins palliatifs, en connaître la spécificité et les limites.</li> </ul>			X	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrat d'engagement : son contenu, ses exigences</li> <li>Inscription d'une démarche individuelle dans un projet collectif citoyen</li> <li>Rôle et responsabilités du bénévole d'accompagnement au sein de l'équipe bénévole</li> <li>Limites du rôle du bénévole d'accompagnement</li> <li>La juste proximité du bénévole d'accompagnement auprès de la personne gravement malade - au moment de la mort et dans l'accompagnement du deuil des proches</li> <li>Pertinence des attitudes en fonction des besoins identifiés</li> <li>Capacité à rencontrer l'autre dans sa différence</li> <li>Notion de confidentialité – d'altérité</li> </ul>

## Etape 2 du parcours de formation des futurs bénévoles d'accompagnement

Référentiel de formation intitulé « *Formation initiale – préparation à l'accompagnement* »  
(page 4 sur 5)

### CHAMP 2

#### Les personnes accompagnées

Thèmes	Compétences nécessaires	Niveau de maîtrise			Éléments de contenu de formation
		A	B	C	
1. <b>Concept de douleur globale - Souffrance morale et douleur physique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir repérer les manifestations de la souffrance morale et de la douleur physique de la personne confrontée à la maladie grave et à la mort</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Concept de douleur globale – incidences de la douleur globale dans la relation</li> <li>Signes d'inconfort ou de douleur chez la personne pour être en mesure de faire lien avec l'équipe soignante, avec l'accord de la personne accompagnée</li> </ul>
2. <b>Besoins psychosociaux et spirituels de la personne malade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir identifier les principaux besoins psychosociaux, affectifs et spirituels de la personne confrontée à la maladie grave et à la mort</li> <li>Etre attentif et savoir prendre en compte ces différents besoins</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Principaux besoins de la personne confrontée à la maladie grave et à la mort</li> <li>Réactions de la personne confrontée à la maladie grave, à la mort, au deuil</li> <li>Différence entre spiritualité et religion</li> </ul>
3. <b>Maladie grave et souffrance de l'entourage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir reconnaître et être attentif, tant chez les adultes que chez les enfants et adolescents, aux principales réactions et aux principaux besoins affectifs, sociaux et spirituels associés à la maladie et à la fin de vie d'un proche.</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mort des malades et souffrance des proches : les principaux besoins de l'entourage (enfants, adultes, et adolescents).</li> <li>Réactions des proches dans ce contexte de souffrance</li> </ul>
4. <b>Mort des malades et deuil des proches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître le processus normal de deuil.</li> <li>Savoir reconnaître et être attentif, tant chez les adultes que chez les enfants et adolescents, aux principales réactions et aux principaux besoins des personnes vivant un deuil</li> </ul>	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition du deuil et de ses phases principales</li> <li>Travail de deuil</li> <li>Influence des circonstances du décès sur le travail de deuil</li> <li>Réactions possibles (psychologiques et physiques) associées aux différentes phases.</li> <li>Evolution historique des comportements sociaux face au deuil</li> </ul>
5. <b>Maladie grave et souffrance des soignants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir reconnaître et être attentif aux principales réactions et aux principaux besoins des professionnels de santé confrontés à la maladie grave et à la mort des malades</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Lieux d'exercice des professionnels de santé (institutions – domicile) et spécificité</li> <li>Mort des malades et souffrance des soignants:</li> <li>Réactions des soignants dans ce contexte de souffrance</li> </ul>

## Etape 2 du parcours de formation des futurs bénévoles d'accompagnement

Référentiel de formation intitulé « *Formation initiale – préparation à l'accompagnement* »  
(page 5 sur 5)

### CHAMP 3

#### Les accompagnants bénévoles

Thèmes	Compétences nécessaires	Niveau de maîtrise			Eléments de contenu de formation
		A	B	C	
<b>1. Connaissance de soi et motivation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre conscience de ses propres motivations, attitudes, croyances, besoins et limites en tant que bénévole d'accompagnement.</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivations et attentes personnelles par rapport à son action bénévole.</li> <li>Expression des sentiments, questionnements et besoins relatifs à son action bénévole.</li> <li>Prise de conscience de ses attitudes, croyances, valeurs et sentiments personnels en lien avec la vie, la fin de la vie, la mort et le deuil.</li> <li>Moyens d'intégration des pertes : reconnaissance de la perte, expression de la peine, respect de ses besoins de rituels</li> <li>Identification de ses limites personnelles et des différents modes de ressourcement possibles (physiques et psychologiques)</li> <li>Les limites personnelles – le lâcher prise</li> </ul>
<b>2. Relation et Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre capable d'entrer en relation et d'établir une relation de confiance :               <ul style="list-style-type: none"> <li>avec la personne fragilisée par la maladie grave et l'approche de la mort</li> <li>avec son entourage</li> </ul> </li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Principes généraux de la communication</li> <li>Différents modes de communication : communication verbale et non verbale</li> <li>Emotions et réactions, de soi et de l'autre, dans la relation d'accompagnement</li> <li>Portée et valeur du silence comme moyen de communication.</li> <li>Techniques d'écoute : en face à face, à distance</li> <li>Comportements à éviter dans la posture d'accompagnement</li> <li>Attitudes qui gênent, voire qui empêchent l'écoute</li> </ul>
<b>3. Sens du travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre capable de travailler en équipe, en acceptant ses propres limites et en sachant s'appuyer sur les autres</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Passage du « je » au « nous » : une responsabilité partagée<sup>3</sup></li> <li>Sens de l'accueil des nouveaux au sein de l'association</li> <li>Ecoute réciproque et respect entre bénévoles</li> <li>L'association, premier lieu d'écoute et d'accompagnement</li> <li>Prise de recul en situation difficile</li> <li>Exigences d'un travail constructif, en équipe</li> </ul>

<sup>3</sup> Article « *Evolution des motivations des bénévoles : des réponses associatives - Passer du je au nous* » - collectif CABA - Juin 2008 »  
SFAP – Guide de recommandations « Formation des bénévoles » - Entrée 2 - septembre 2012

## **Etape 3 du parcours de formation des bénévoles d'accompagnement en exercice**

### **Référentiel de formation intitulé « Formation continue »**

#### **Public cible :**

**Bénévoles d'accompagnement en exercice**, c'est-à-dire des bénévoles réellement engagés sur le terrain, dans l'accompagnement des personnes en grande souffrance, parce que fragilisées par la maladie grave, le grand âge, la mort ou le deuil, et ce quel que soit l'âge, la situation ou le lieu où se trouvent ces personnes (institution ou domicile).

Ces bénévoles ont préalablement :

- suivi la formation initiale, à savoir l'étape 2 du parcours de formation
- satisfait aux exigences de recrutement après entretien avec psychologue et responsable associatif
- réalisé les temps d'immersion et de parrainage, sur le terrain, selon les modalités proposées par l'association d'appartenance

#### **Objectifs de la formation :**

Permettre à chaque bénévole d'accompagnement **d'approfondir différents sujets en lien avec la pratique d'accompagnement**, soit dans son contexte actuel, soit dans la perspective de découverte de nouveaux contextes.

#### **Quelques exemples de thèmes à approfondir par les bénévoles d'accompagnement :**

- en lien avec **leur propre engagement** dans l'accompagnement
  - o réflexion sur les motivations
  - o etc
- soit en lien avec une **meilleure connaissance de soi dans la relation à l'autre**
  - o l'écoute active
  - o la communication verbale et non verbale
  - o la distance dans la relation d'accompagnement
  - o etc
- soit en lien avec un **public particulier** de personnes accompagnées
  - o accompagnement des personnes âgées atteintes de maladie neurologique dégénérative
  - o accompagnement des enfants
  - o accompagnement de personnes en deuil
  - o etc
- soit pour explorer **d'autres lieux d'accompagnement**
  - o le domicile
  - o le milieu psychiatrique
  - o le milieu carcéral
  - o le monde de l'exclusion
  - o etc
- soit pour explorer des **situations vécues sur le terrain** et qui ont été source de difficultés
  - o partenariat avec les professionnels de santé
  - o les transmissions avec les professionnels de santé
  - o questionnements éthiques vécus par les professionnels en situation de soin

#### **Durée de la formation :**

Chaque bénévole d'accompagnement en exercice participe annuellement à un à deux modules thématiques de 2 journées chacun, soit 15 à 30h.

#### **Choix des intervenants :**

La formation continue des bénévoles d'accompagnement est placée sous la **responsabilité exclusive de l'association d'accompagnement et organisée en partenariat avec les professionnels de santé**.

Quant aux intervenants assurant cette formation : il s'agit de professionnels et de bénévoles ayant des compétences non seulement sur le thème abordé mais aussi sur le plan pédagogique.

## **Critères de sélection pour le recrutement des bénévoles d'accompagnement**

### ***Quelques repères utiles***

Le groupe de travail a établi une liste – non exhaustive – des principaux critères qui peuvent servir de repères utiles aux responsables associatifs lors du recrutement de futurs bénévoles d'accompagnement.

- Pas de deuil récent
- Pas de maladie grave connue, pour lui ou pour ses proches
- Pas de difficultés familiales ou professionnelles aigües
- Refus de prosélytisme, tant politique, religieux ou philosophique
- Adhésion de la famille et des proches à ce type d'engagement
  
- Equilibre personnel
- Ouverture d'esprit
- Communication claire
- Souci de l'autre
- Chaleur humaine et goût du contact
- Sens du travail en équipe

**Conditions de ressourcement et de prévention  
de l'épuisement des bénévoles pendant l'exercice de leur fonction**

***Quelques repères***

Le groupe de travail a relevé quelques points de réflexion à propos des conditions de ressourcement des bénévoles d'accompagnement.

Cette liste – non exhaustive – mérite d'être enrichie.

- Congés annuels, ...non payés !!
- Activité de ressourcement personnelle identifiée
- Acceptation du cadre associatif, posé en terme de jours, heures et durée d'intervention
- Personnes ressources au sein de l'association, bien identifiées
- S'autoriser à s'arrêter sans culpabiliser
- Savoir partager ses propres difficultés si besoin

Par ailleurs, une **typologie** très utile concernant les **modes privilégiés de ressourcement** que chacun de nous sollicite, est proposée par le philosophe allemand **Graf Durckheim**.

Ces modes de ressourcement sont au nombre de 4, à savoir :

- la relation à autrui
- la nature
- le culte
- l'art



# **DOSSIER B**

## **Trois fiches pratiques, en lien avec les autres fonctions d'accompagnement**

- **Fiche B 1 :**  
**Fonction « *Coordinateur de bénévoles d'accompagnement* » :**  
Du référentiel d'activités au référentiel de formation
  
- **Fiche B 2 :**  
**Fonction « *Tuteur de bénévoles d'accompagnement* » :**  
Du référentiel d'activités au référentiel de formation
  
- **Fiche B 3 :**  
**Groupe de parole des bénévoles d'accompagnement » :**  
Fiche repère

## Fonction « *Coordination de bénévoles d'accompagnement* » (page 1 sur 2)

### Introduction

Le coordinateur de bénévoles d'accompagnement a une solide expérience d'accompagnement.

Sa candidature est validée par le Conseil d'administration de l'association.

Le coordinateur de bénévoles représente l'association à l'extérieur et agit par délégation du Président de l'association. Il ne peut donc pas cumuler sa fonction avec celle de président, seul signataire des conventions.

Il est souhaitable qu'il participe à une formation initiale de coordinateur, qu'il bénéficie de formation continue et de soutien au sein de l'association.

Qu'il soit salarié ou bénévole, il est associé à la politique de l'association et y adhère.

Missions Essentielles		Activités	Compétences spécifiques Attendues	Contenus de formation spécifiques
<b>Mission d'interface entre ...</b>	<b>...l'association de bénévoles d'accompagnement et les structures de soins</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Représente l'association auprès de la structure de soins</li> <li>- Participe à l'élaboration de la convention avec les structures de soins</li> <li>- Assure le lien avec les autres associations présentes sur le terrain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à établir des relations constructives avec les différents acteurs et partenaires : structures de soins et professionnels de santé</li> <li>- Capacité de communication</li> <li>- Capacité de rédaction</li> <li>- Fait preuve d'un engagement associatif et sociétal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadre législatif et réglementaire</li> <li>- Fonctionnement de(s) la structure(s) de soin</li> <li>- Fonctionnement du service et de l'organisation</li> <li>- Elaboration d'un bilan annuel</li> <li>- Connaissance des valeurs fondamentales liées à l'engagement bénévole et au cadre associatif</li> </ul>
	<b>...l'équipe de bénévoles d'accompagnement et les professionnels de santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure l'intégration des bénévoles dans les services : Informe et prépare les professionnels</li> <li>- Organise les transmissions entre professionnels et bénévoles <sup>4</sup></li> <li>- Planifie un bilan annuel et le rédige en partenariat avec la/les services de soins)</li> </ul>		
	<b>...l'équipe de bénévoles d'accompagnement et l'association <sup>5</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veille au respect du cadre et des valeurs de l'association véhiculées par les bénévoles</li> <li>- Assure la circulation réciproque des informations asso – bénévoles d'accompagt</li> <li>- Oriente les choix de formation continue à partir des besoins recensés</li> <li>- Force de propositions pour le choix des tuteurs</li> </ul>		

<sup>4</sup> Cf Annexe 5 de la circulaire du 25 mars 2008 « Définition, missions et obligations du bénévolat d'accompagnement en soins palliatifs

<sup>5</sup> S'il existe plusieurs équipes, il est nécessaire de prévoir une fonction de coordination centrale pour recruter, animer, superviser les coordinateurs d'équipe  
SFAP – Guide de recommandations « Formation des bénévoles » - Entrée 2 - septembre 2012

**Fonction « Coordination de bénévoles d'accompagnement »**  
(page 2 sur 2)

<b>Missions Essentielles</b>	<b>Activités</b>	<b>Compétences spécifiques attendues</b>	<b>Contenus de formation spécifiques</b>
<b>Animation et gestion de l'équipe de bénévoles d'accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueille les nouveaux bénévoles</li> <li>- Anime l'équipe de bénévoles</li> <li>- Gère les conflits</li> <li>- Accompagne les bénévoles, assure un soutien individuel et collectif</li> <li>- Est une personne ressource</li> </ul>	Capacités à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer et conduire un entretien</li> <li>- Favoriser un climat bienveillant</li> <li>- Evaluer les compétences des bénévoles</li> <li>- Repérer les bénévoles en difficulté</li> <li>- Analyser les besoins de formation des bénévoles</li> <li>- Animer les réunions</li> </ul>	Techniques de management : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication fonctionnelle</li> <li>- Animation d'équipe et gestion des conflits</li> <li>- Animation d'une réunion</li> <li>- Conduite d'entretien et d'évaluation</li> <li>- Réflexion éthique</li> </ul>
<b>Organisation des interventions des bénévoles d'accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablit et gère le planning d'interventions</li> <li>- Veille au respect des règles de fonctionnement de l'équipe de bénévoles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacités à organiser et coordonner les interventions des bénévoles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion de planning</li> <li>- Règles de fonctionnement posées par l'association</li> </ul>
<b>Missions facultatives</b>	<b>Activités</b>	<b>Compétences spécifiques attendues</b>	<b>Contenus de formation spécifiques</b>
<b>Participation au recrutement des bénévoles d'accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participe à l'élaboration des critères de recrutement</li> <li>- Participe aux entretiens de recrutement et donne son avis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A une expérience du bénévolat d'accompagnement</li> <li>- Connaît les exigences du bénévolat d'accompagnement</li> <li>- Sait communiquer et conduire un entretien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduite d'entretien</li> </ul>
<b>Participation à la formation des bénévoles d'accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participe à l'élaboration du contenu de la formation des bénévoles /choix des formateurs</li> <li>- Participe à la formation, soit de manière informelle, soit dans le cadre du parcours de formation</li> <li>- Organise et participe au parrainage</li> <li>- Veille au bon fonctionnement du groupe de parole et maintient des relations régulières avec l'animateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sait transmettre ses connaissances, son savoir faire et son savoir être</li> <li>- Capacités pédagogiques</li> <li>- Expérience en formation d'adultes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des référentiels disponibles</li> <li>- Eléments de base en pédagogie d'adultes</li> <li>- Besoins et demandes en formation</li> </ul>

## Fonction « Tuteur de bénévoles d'accompagnement » (page 1 sur 1)

### Deux champs d'intervention possibles pour le tuteur :

1/ **pendant la formation initiale** des futurs BA et avant la signature de leur contrat d'engagement : accompagnement du « candidat bénévole d'accompagnement »<sup>6</sup> sur le terrain pour mise en **situation d'immersion**

2/ **après engagement du bénévole d'accompagnement**<sup>7</sup> et signature du contrat d'engagement : dans la période de compagnonnage, dite aussi de parrainage, c'est-à-dire dans la prise en main progressive de la fonction de BA au sein d'une équipe, sur un même lieu et dans une régularité d'intervention.

**La présente fiche ne concerne que le champ 1, à savoir la période d'immersion.**

Missions	Référentiel d'activités	Compétences spécifiques Attendues	Contenus de formation spécifique
<b>Encadrement sur le terrain du « candidat bénévole d'accompagnement »</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil du CBA sur le lieu d'accompagnement</li> <li>- Aide à la découverte et à l'approvisionnement du lieu d'accompagnement par le CBA</li> <li>- Accompagnement du CBA dans sa mise en situation progressive               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ guide ses premiers pas</li> <li>▪ lui sert de référent</li> <li>▪ permet sa confrontation à la réalité de l'accompagnement et de ses particularités.</li> </ul> </li> <li>- Contribution à l'intégration du CBA :               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dans l'équipe de BA</li> <li>▪ dans l'équipe soignante</li> </ul> </li> <li>- Contribution à l'évaluation du CBA en cours et en fin d'immersion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Volontariat pour exercer cette fonction</li> <li>- Expérience solide du bénévolat</li> <li>- Adhésion aux valeurs et aux exigences de l'association</li> <li>- Adhésion aux spécificités et aux exigences du BA</li> <li>- Maîtrise parfaitement la fonction de BA               <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans sa connaissance fine du lieu d'accompagnement</li> <li>• dans sa relation avec les personnes accompagnées</li> <li>• dans sa relation de partenariat avec les professionnels de santé</li> </ul> </li> </ul>	Réflexion, mise en situation et maîtrise des différentes phases de la fonction de tuteur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- accueil du CBA</li> <li>- accompagnement sur le terrain</li> <li>- gestion des émotions du CBA</li> <li>- évaluation du CBA</li> </ul>
<b>Contribution à l'orientation du bénévole d'accompagnement débutant</b>	Eclairage de l'association : <ul style="list-style-type: none"> <li>- en identifiant les choix et désirs du CBA en matière d'accompagnement</li> <li>- en évaluant ses points forts, ses atouts mais aussi ses limites, ses points faibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacités d'accueil et d'ouverture d'esprit</li> <li>- Ecoute attentive, bienveillance et non jugement.</li> <li>- Aptitudes pédagogiques : discernement dans l'observation, dans l'analyse de situation, dans les écrits</li> </ul>	

<sup>6</sup> Candidat bénévole d'accompagnement = CBA dans le texte

<sup>7</sup> Bénévole d'accompagnement = BA dans le texte

## **Le groupe de parole des bénévoles d'accompagnement en exercice** (page 1 sur 1 )

### **1. Ce qu'est un groupe de parole**

Dans le cadre d'une association de bénévoles d'accompagnement, le groupe de parole est un groupe qui se réunit régulièrement et rassemble des bénévoles qui accompagnent les personnes gravement malade et/ou en fin de vie.

Le groupe de parole est un lieu d'analyse de la relation d'accompagnement vécue par les bénévoles présents dans l'exercice de leur bénévolat.

Il est animé par un psychologue qui possède un diplôme universitaire validant des compétences en psychologie qui lui permettent la maîtrise d'outils facilitant la compréhension, l'écoute et l'observation indispensable pour décoder la parole des participants.

Un climat de confiance, de respect et de non jugement entre les participants et envers l'animateur est nécessaire. La règle de confidentialité est impérative.

Le groupe de parole permet aux bénévoles d'accompagnement d'exposer leurs difficultés vis-à-vis d'une situation lourde à gérer. L'expression et la compréhension des émotions permettent de mieux cerner les mécanismes de défense qui entrent en jeu dans cette situation. Le décodage des réactions et comportements qui en découlent atténue la souffrance et améliore la relation entre le bénévole d'accompagnement et la personne accompagnée : personne malade, famille et proches, personnes en deuil.

Il évite l'isolement des bénévoles qui accompagnent les personnes malades/familles et renforce la solidarité. C'est un espace d'échange, de réflexion, un temps de partage.

Il apporte un nouvel éclairage sur les situations, facilite la communication entre les participants et mobilise les ressources individuelles.

Le groupe de parole ne fait pas disparaître totalement la souffrance, mais est plutôt un lieu pour retrouver la juste proximité et regarder les difficultés autrement.

Le groupe de parole est aussi un lieu d'écoute mutuelle : pour les bénévoles d'accompagnement qui ne rencontrent pas de difficultés ou de questionnements particuliers, leur présence au groupe de parole reste malgré tout indispensable puisque leur seule présence permet l'expression et l'écoute des bénévoles en difficulté.

### **2. Ce que n'est pas un groupe de parole**

- Le groupe de parole n'est pas une réunion clinique où se discute la situation clinique du patient.
- Ce n'est pas un lieu de psychothérapie individuelle ou collective.
- Ce n'est pas un groupe où se règlent des questions d'organisation, de coordination ou de gestion de conflits.

### **3. Critères de recrutement du psychologue animateur du groupe**

- Formation universitaire en psychologie
- Formation spécifique à l'animation de groupes de parole.
- Connaissance de base des soins palliatifs et de l'accompagnement
- Existence d'une supervision régulière extérieure à l'association
- Non implication auprès de la même population de personnes accompagnées

Le recrutement du psychologue est réalisé en dehors des institutions accueillant des bénévoles d'accompagnement et assuré par des responsables associatifs compétents dans ce domaine.

#### **4. Compétences recherchées pour le psychologue animateur du groupe**

- Ecoute et permet le partage des situations difficiles
- Favorise l'expression de questionnements et des émotions générées par les accompagnements
- Accompagne les participants dans la compréhension de ces situations, le décodage de leurs réactions, de leurs émotions et de celles des personnes accompagnées.
- Facilite et encourage l'expression de chacun, en respectant son propre rythme
- Fait circuler la parole et respecte les silences
- Est attentif à la communication non verbale
- Mobilise les ressources individuelles au service du collectif
- S'assure que chacun quitte le groupe en ayant trouvé le ressourcement nécessaire.

#### **5. Fonctionnement du groupe de parole**

- Le groupe de parole se réunit régulièrement : le rythme qui semble bien adapté aux besoins des bénévoles d'accompagnement est, au minimum, d'une séance mensuelle.
- Pour favoriser la participation des bénévoles : le calendrier annuel est prévu en début d'année.
- Le lieu se doit d'être confortable et convivial
- Le choix des horaires : en journée ?...en fin de journée ?.. en soirée ?..sera défini en fonction des possibilités de l'association et du profil des bénévoles concernés.
- Durée : de 1h30 à 2h maximum.
- Nombre de participants : ne doit pas dépasser 12 personnes de façon à permettre l'expression de chacun sans difficulté.
- Composition du groupe de parole : Pour les grandes associations, selon leurs objectifs, le groupe de parole peut être constitué, soit par des bénévoles d'accompagnement d'une même équipe, soit panaché entre plusieurs équipes.
- Une réunion annuelle de mise au point sur le fonctionnement du groupe de parole, avec bénévoles d'accompagnement, coordinateur de bénévole et psychologue, est recommandée.
- La participation au groupe de parole est obligatoire. Tout manquement à cette obligation peut remettre en cause l'engagement du bénévole d'accompagnement sur le terrain et nécessite un entretien avec un responsable associatif.

# DOSSIER C

## **Quatre fiches pratiques, concernant l'association d'accompagnement et la vie associative**

- **Fiche C 1 :**  
**Les leviers de développement du projet associatif** des associations d'accompagnement  
Outil « OPA » proposé par Paulette le Lann
  
- **Fiche C 2 :**  
**Les activités communes à toutes les associations d'accompagnement**
  
- **Fiche C 3 :**  
**Réflexions sur la fonction de Président d'association**  
Fiche élaborée à partir d'un travail préalable mené par l'UNASP et Bernard Legris
  
- **Fiche C 4 :**  
**Réflexion sur la relation bénévoles- salariés au sein de l'association d'accompagnement**  
Fiche élaborée à partir d'un travail préalable mené par Clarisse ROBERT de BEULE et Thierry PRAUD





**Association d'accompagnement et projet associatif :  
Les activités communes  
à toutes les associations d'accompagnement**  
(page 1 sur 1)

<b>Le PROJET ASSOCIATIF d'une association d'accompagnement se décline en ...</b>		
<b>Différentes ACTIVITES</b>		
<b>Accompagnement des personnes malades et de leurs proches</b>	<b>Fonctionnement associatif</b>	<b>Contribution à l'évolution des mentalités au sein de la société</b>
<b>Bénévoles d'accompagnement</b>	<b>Bénévoles de structure</b>	<b>Bénévoles dans la cité</b>
<b>Accompagnement *</b>	<b>Gestion associative</b>  (Bureau – CA)	<b>1/ Communication au sein du tissu social</b> Presse / Médias / Politiques <i>(se faire connaître)</i>
<b>Tutorat *</b>	<b>Animation associative</b>	<b>2/ Relations publiques</b> <i>(dans la perspective d'amorce de partenariat)</i>
<b>Coordination</b>	<b>Formation</b>	<b>3/ Implication dans les différentes instances</b> Locales / régionales / nationales <i>(en tant qu'acteurs dans le dispositif)</i>
<b>Groupe de parole</b>	<b>Partenariat</b> avec structures de proximité Assos – Entreprises – structures publiques  <i>(ouverture sur l'extérieur)</i>	
	<b>Adaptation aux besoins</b>  (veille associative - anticipation)	

Toutes les activités sont assurées par des responsables associatifs, qu'ils soient bénévoles et/ou salariés

**Les activités représentées avec un astérisque sont assurées exclusivement à titre bénévole**

Les activités citées, à gauche du tableau, dans les cases jaunes sont celles qui constituent la cible du présent guide de recommandations

## Réflexions sur la fonction de président d'association

Fiche élaborée à partir d'un travail préalable mené par l'UNASP et Bernard Legris  
(Fiche 1 sur 2)

### Quelques rappels préalables

Une association est constituée de membres et éventuellement de sympathisants.

Le pouvoir d'une association appartient à l'assemblée générale des membres.

L'assemblée générale élit un conseil d'administration qui administre l'association, définit les grandes orientations et les présente en assemblée générale pour les faire voter.

Le conseil d'administration élit, en son sein, un bureau qui va mettre en œuvre dans le détail les décisions prises. La loi de 1901 et les statuts de l'association définissent la liste des membres du bureau. Le bureau est présidé par un président.

### Le Président

La vie associative, c'est la diversité. La fonction de président aussi. Présider le conseil d'administration d'une association qui n'a pas de salariés ou d'une association qui emploie plusieurs centaines de personnes n'implique pas les mêmes responsabilités, ni le même travail. Il est essentiel de connaître les fondements et la légitimité de sa fonction quels que soient la taille et l'objet de l'association.

Tous les présidents ont en commun le devoir de respecter la loi du 1er juillet 1901 relative aux associations. Pour cerner le rôle du président, inutile de se reporter à la loi : le rôle n'y est même pas mentionné, il vaut mieux relire les statuts. En fait, chaque association choisit librement son fonctionnement. Les fondateurs de l'association peuvent créer librement celle-ci sans avoir à demander d'autorisation. Mais elle doit être déposée en Préfecture. Ils peuvent choisir l'objet de l'association et disposent d'une grande marge de liberté pour rédiger les statuts et éventuellement le règlement intérieur.

Au départ, une Association d'accompagnement de Soins Palliatifs naît de la passion et de l'esprit militant de quelques personnes pour mener un projet à bien : **le développement de l'accompagnement et des soins palliatifs dans sa région**. Une personne va prendre la Présidence, c'est quelqu'un qui va **travailler en équipe**, avec les autres membres du Conseil d'Administration, en harmonisant tous les talents, en partageant son enthousiasme et ses connaissances, tout en s'assurant que chacun remplit bien sa mission.

En conséquence, le rôle du Président d'une association consiste à :

- **Définir et mettre en oeuvre les objectifs de l'association**
- **Animer l'Association, coordonner les activités, déléguer et contrôler**
- **Motiver les bénévoles (et les salariés s'il y a lieu)**
- **Assurer les relations publiques, internes et externes (notamment avec les administrations publiques, les médias, etc...)**
- **Représenter de plein droit l'Association devant la justice, si nécessaire, et pour tous les actes engageant l'Association à l'égard des tiers.**
- **Diriger l'administration de l'Association : signature de contrats, embauche de personnel s'il y a lieu etc... Faire le rapport moral annuel à l'Assemblée Générale et informer les adhérents**
- **Trouver les financements nécessaires à la bonne marche de l'Association**

Être président d'une association, c'est accepter de prendre des responsabilités et de travailler bénévolement, pour mettre en place les objectifs de l'Association. Et si certains éprouvent parfois des difficultés à passer le relais faute de candidats, c'est que cette tâche n'est pas facile. En plus, il doit connaître la réglementation de plus en plus abondante qui peut concerner son association.

Bref : être un juriste, un manager et une sorte d'entrepreneur, tout cela sans beaucoup de formation, ni de moyens.

Le Président doit donc travailler en étroite collaboration avec le Conseil d'Administration et le Bureau. Un minimum de 2 Conseils d'Administration par an est nécessaire et lorsqu'il faut prendre une décision importante, il est indispensable que le Bureau soit informé. Le Président ne conduit pas seul l'association ! Il faut une vraie dynamique démocratique.

L'équipe doit être associée aux décisions prises en étant consciente de son rôle, de ses responsabilités.

Dans nos associations d'accompagnants bénévoles, nous savons combien il est difficile de recruter un simple bénévole, encore plus de recruter un coordinateur d'équipe...quant au président, la tâche apparait souvent insurmontable.

### **L'association n'est pas la propriété personnelle de quelqu'un.**

Une association est créée avec un but, des objectifs et des valeurs. Le Président se consacre donc à réaliser ce but, à défendre ces valeurs et à agir conformément à celles-ci. Il en est le garant. C'est une question d'éthique. Il passe beaucoup de temps et d'énergie au profit de l'association, mais il doit aussi faire en sorte de s'effacer derrière ce but, ces valeurs et ne pas dériver en considérant l'association comme sa propriété personnelle, sa PME, à la limite pour assumer son besoin de pouvoir.

### **Le Président travaille en équipe.**

L'erreur serait de travailler seul ou avec un petit groupe acquis à sa vision. S'appuyer sur une équipe, être attentif à l'ensemble des idées qui se manifestent parmi les membres de l'association doit être son credo. L'équipe autour de lui reflète la « biodiversité » de l'association. Mais il tranche en dernier ressort.

### **Il évite le surinvestissement des membres de l'équipe.**

L'idéal est de distribuer les tâches parmi les membres de l'équipe, afin que chacun, y compris lui, ne soit pas confronté à un surcroît de travail risquant d'aboutir à un « burn out » et à une certaine lassitude face à l'ampleur des problèmes. Par contre, il est au courant de ce qui se passe dans tous les domaines. A l'extrême, on pourrait reprendre la phrase entendue d'un président : « Je ne fais rien, mais je ne dors pas ». C'est lui le responsable final, le choix des délégations est donc crucial.

### **Il prépare sa succession.**

Responsable du présent et de l'avenir de l'association, il veille à l'environnement et à l'adaptation de l'association aux changements. Il prépare sa succession en repérant et en donnant des responsabilités à des successeurs potentiels. Il évite ainsi l'adage répandu dans certaines sphères : « Mon prédécesseur est un incapable, mon successeur un intrigant ».

### **Il veille à l'esprit de l'équipe des bénévoles.**

On n'anime pas des bénévoles comme on gère des salariés. Le bénévole est rare. Son recrutement et sa formation coûtent chers. Il peut partir du jour au lendemain après un désaccord mal géré. Les bénévoles ne doivent pas être recrutés dans un seul vivier (social, intellectuel, générationnel,...). Il est important de veiller à la convivialité, non seulement des équipes sur le terrain, mais aussi dans l'ensemble de l'association. L'association est un microcosme où le bouche-à-oreille se répand très facilement. Etre à l'écoute de l'ambiance et traiter rapidement les dérives d'une manière ouverte, est important. Toute décision doit être prise, après réflexion avec le plus grand nombre, et expliquée. Les bénévoles sont des adultes qui ont souvent un passé de responsabilités et qui ne comprendraient pas certaines attitudes.

### **Il veille à l'esprit d'équipe des salariés.**

Les salariés, s'il y en a, doivent être traités avec égard. Sous prétexte qu'ils sont payés, ils ne sont pas taillables et corvéables à merci. Leur demander un travail excédant fortement leurs horaires est à proscrire. Les relations entre bénévoles et salariés peuvent quelquefois entraîner de difficultés. Il est nécessaire d'être attentif à ce point. Eviter, dans la mesure du possible, d'avoir des bénévoles qui deviennent salariés. Cela peut aboutir à des conflits d'intérêt.

### **La gestion de l'association doit être transparente.**

D'une manière générale, la gestion de l'association doit être transparente. Toute manipulation, pour cacher quoi que ce soit, est rapidement perçue et tourne, à plus ou moins long terme, à la catastrophe.

### **L'association n'est pas un organisme isolé, mais elle fait partie d'un tissu de relations.**

Il est nécessaire de répondre rapidement et le plus honnêtement possible aux différentes demandes des organisations qui nous représentent et nous aident. Tout problème risque de jeter un discrédit sur l'ensemble de notre mouvement. Ne pas hésiter à donner un coup de main à d'autres associations et à partager son expérience.

### **Etre Président est une fantastique expérience.**

Etre Président n'est peut être pas facile, mais c'est une merveilleuse opportunité de Service, au service des autres.

## Bénévoles et salariés au sein d'une association d'accompagnement : Les conditions d'une réelle complémentarité

Fiche élaborée à partir d'un travail préalable mené par Clarisse ROBERT de BEULE et Thierry PRAUD  
(page 1 sur 2)

### Le statut associatif = la forme retenue

La forme juridique « association » revêt une diversité importante de situations et de mode de fonctionnement. Nous retiendrons comme critères de départ qu'une association est à but non lucratif, tournée vers une plus value sociale dont le Conseil d'Administration (CA) est élu et non rémunéré. Certaines associations n'ont d'autres bénévoles que les membres du CA et doivent gérer majoritairement des salariés (ex : association d'aide à domicile ou dans le domaine du handicap...etc).

Dans notre domaine des associations d'accompagnement, la majorité des associations reposent sur le bénévolat et les salariés ne sont pas nombreux, voir inexistants.

### Deux raisons majeures pour recourir au salariat dans nos associations d'accompagnement ...

C'est lorsque la nature des missions qui doivent être remplies par l'association ne peuvent pas (ou plus) être assurées bénévolement

1. soit au niveau de la permanence, la continuité  
Ex : le secrétariat, la permanence d'accueil
2. soit au niveau de la compétence  
Ex : la gestion – la communication

### Bénévoles – salariés : des positionnements spécifiques ...

- En fournissant un travail contre une rémunération, le salarié ne s'inscrit pas dans une logique de don et de bénévolat. Au contraire, **le salarié s'inscrit dans une relation hiérarchique** qui lui confère des droits et des obligations définis par sa mission et encadrés par le code du travail.
- L'association, quant à elle, représentée par son (sa) président(e) et le conseil d'administration, est responsable de l'application complexe du droit social. Elle place **le Président en situation d'employeur. Ainsi**, l'association qui est conduite à recruter, soit des salariés permanents, à temps plein ou à temps partiel, soit des contractuels rémunérés comme salariés ou sous forme d'honoraires, doit respecter toutes les exigences de cette posture d'employeur, tant sur le plan juridique, financier, application du droit du travail, etc..

### Positionnements qui sous tendent des engagements spécifiques ...

En effet, une association n'est pas une entreprise comme les autres. Les statuts et le règlement intérieur régissent la vie démocratique de l'association dès lors que ces textes ne vont pas à l'encontre du droit général. Ceux ci sont rédigés au départ par les fondateurs et évoluent en fonction de la vie et des projets de l'association.

Le caractère bénévole des membres ne suppose pas, à priori, des compétences particulières en matière de gestion de personnel, mais souligne le fort engagement pour la cause défendue ou les buts à poursuivre.

Ainsi, le salarié s'inscrit dans un engagement contractuel vis à vis de l'association (ce qui exige le respect du droit du travail), alors que le bénévole, lui, s'inscrit dans un engagement moral (avec une liberté de choix dans le temps offert ou négocié avec l'association).

### Deux remarques importantes :

- 1/ La durée de travail du salarié est, par définition, contractuelle, ce qui exclut tout débordement par une activité bénévole en sus.
- 2/ Il convient d'éviter, dans la mesure du possible, d'avoir des bénévoles qui deviennent salariés au sein de la même association. Cela peut aboutir à des conflits d'intérêt.

### Des engagements différenciés qui peuvent induire des difficultés ...

Les problèmes, dans les relations salariés - bénévoles peuvent survenir du fait de ces différences de positions. Les uns, salariés, subordonnés aux autres, bénévoles.

Pour autant, nous pouvons noter que les salariés d'associations sont très souvent des militants eux aussi et que l'attachement pour les valeurs portées est réel. Dans le même registre, être bénévole d'une association n'indique pas une incompétence systématique dans le domaine de la gestion des ressources humaines, car beaucoup de compétences sont transférées de la vie active par ces mêmes bénévoles.

Les problèmes qui peuvent survenir dans les relations salariés/ bénévoles ont généralement deux origines :

1. **La première origine** tient aux **relations interpersonnelles conflictuelles** entre un salarié et le (ou les) responsables associatifs et sont de même nature que dans n'importe quelle entreprise (ex : dirigeant autoritaire, salarié rétif aux missions confiées, etc...)  
Ces incompatibilités ne sont pas spécifiques aux associations.
2. **La deuxième origine**, relève de **l'organisation de l'association et du travail effectué en amont** en vue d'intégrer un ou des salariés. En effet, identifier les besoins, définir le contour d'une mission, le profil recherché, définir un poste de travail et les tâches afférentes sont autant d'éléments à discuter en Conseil d'Administration avant de recourir au salariat.

### Une recherche permanente du juste positionnement ...

La gestion de personnel s'avère différente en fonction des postes à pourvoir. Un poste de secrétaire ou d'accueil téléphonique n'implique pas le même type de management qu'un poste de cadre chargé de développer un projet, de sécuriser la gestion, de veiller aux procédures et/ou d'animer la vie associative.

**La fonction politique de l'élu et la fonction contractuelle du salarié se trouvent dans une recherche d'équilibre permanente.** Il faut veiller à ne pas sous-utiliser le professionnalisme des salariés, notamment les compétences des cadres et ne pas déléguer complètement la direction de l'association au nom de la compétence technique.

Nous avons pu observer les deux situations dans nos associations et les raisons en sont différentes.

- L'exercice de la Présidence par un membre fondateur de l'association revient quelquefois à un sous-emploi des fonctions cadres salariées, du fait du haut niveau de connaissances du sujet associatif détenu par le Président.
- A l'inverse, la difficulté de renouvellement des instances dirigeantes élues, le niveau d'implication et de connaissances du sujet de celles-ci tendent parfois à confier les rênes de l'association aux techniciens, et ce, d'autant plus que le contexte actuel incite à une forme de « professionnalisation » de nos associations au regard des exigences réglementaires de plus en plus lourdes (montage de dossier, responsabilité civile, recherche de financement, etc)

Notons ici deux points importants :

1/ la place délicate du « salarié cadre associatif » qui doit à la fois être force de propositions, faire preuve d'innovation, de créativité, de curiosité, etc.. tout en laissant le pouvoir de décision aux instances politiques de l'association.

2/ l'importance du choix de l'appellation du cadre salarié qui traduit l'esprit et les responsabilités attendues vis-à-vis de ce salarié.

Ex : Directeur ?.. ou encore délégué général ?..., cette dernière appellation pointant préférentiellement la fonction octroyée par délégation de la part des instances politiques élues de l'asso : AG, CA, Bureau

### Le difficile exercice de la démocratie au sein de l'association...

Au delà des incompatibilités d'humeurs qui peuvent survenir dans toutes relations professionnelles, la principale cause des dysfonctionnements observés, pouvant altérer les relations salariés – bénévoles nous semble relever de l'exercice de la démocratie au sein de l'association.

- Le caractère quelquefois, trop « personnel » de la gestion et de l'orientation de l'association témoigne souvent d'un déficit de démocratie. Il est important de rappeler que le CA n'est pas une simple chambre d'enregistrement, mais bien un lieu où l'on examine différentes options par le débat, un lieu où le Président « préside », mais ne décide pas seul.  
Le CA est un lieu où le pouvoir et les responsabilités se partagent. Il permet des décisions réfléchies collectives et assumées.
- Dans le même temps, la permanence du salarié peut faire de lui le moteur, voir l'initiateur de la politique de l'association. Dès lors, le salarié peut se retrouver en situation de gestion et de dirigeant de fait, de la politique associative. Cette situation constitue une dérive et conduit les élus à être dépendants du salarié. Si le salarié doit, par son expertise et son savoir faire, appuyer le projet associatif, travailler en collaboration avec le CA pour baliser les projets et soutenir grâce à sa compétence les efforts d'orientations de l'association, en revanche, il ne doit en aucun cas se substituer à une décision politique dont seuls le CA et l'assemblée générale des membres disposent.

### Un risque de dérive :

#### **l'activité bénévole dévaluée par l'existence du salariat au sein de l'association...**

Recourir au salariat peut avoir un effet pervers dans la mobilisation du bénévole. L'ensemble des responsabilités dévolues jusqu'alors aux bénévoles se voyant transférées aux professionnels, le risque est réel pour les bénévoles de ne se voir confier que des actions peu gratifiantes et ainsi engendrer de la frustration.

Encore une fois, le rôle du salarié doit être expliqué de manière exhaustive et les contours de sa mission parfaitement encadrés. Dans le même temps, le salarié doit être amené à se questionner sur sa fonction et ses limites.

# **DOSSIER D**

## **Double exploration bibliographique**

**à propos**

**de la formation des bénévoles**

- **par le Centre National de ressources – Soin Palliatif**
- **par les membres du groupe de travail**

## Recherche bibliographique « Formation des bénévoles » réalisée par le Centre national de ressources soin Palliatif (page 1 sur 3)

### Introduction

Le groupe a réalisé une **double recherche bibliographique** :

- une première recherche a été effectuée auprès du centre national de documentation à partir de la littérature française et anglo-saxonne.
- Devant le peu de références françaises, nous avons réalisé une seconde recherche à partir des revues des associations de bénévoles, des interventions lors des journées CNAMTS-SFAP et des congrès de la SFAP : nombreux sont les articles, interventions non répertoriés par le centre de ressources national soins palliatifs

Les recommandations s'appuient sur ces écrits et l'expérience des membres du groupe de travail : certains auteurs recensés participant effectivement à ce groupe.

Un travail plus approfondi d'analyse bibliographique serait intéressant pour comparer les contenus de formation tels qu'ils sont élaborés à l'étranger en regard des recommandations rédigées par le groupe SFAP

### 1. Résultats de la recherche réalisée par le centre National de ressources – Soin Palliatif

**Moteurs de recherche utilisés :**

- **Medline** recherche du 3/1/2012, avec les mots clés : Volunteer training
- **Google scholar**, avec les mots clés : formation des bénévoles, training, volunteer palliative care
- **Cairn inf**, avec les mots clés : formation bénévole

**Période de la recherche : pas de limites**

#### 1.1 Formation des bénévoles d'accompagnement en France

##### ○ 15 articles recensés - 4 retenus

Il s'agit d'articles d'ASP liaison Sélection, formation des bénévoles : objectifs contenus, intervenants

- « La formation des bénévoles : parcours, obstacles ou évolution personnelle ? » 1995
- « Le bénévolat à domicile » 1997
- « La formation des bénévoles d'accompagnement » 2001
- « bénévoles-accompagnants en soins palliatifs : quel apport spécifique ? » 2003

##### ○ 11 contributions congrès - 3 retenues

- 1 enquête réalisée par P Clément en 1992 » Compte-rendu d'une enquête sur le bénévolat d'accompagnement (dont la formation) »
- 1 enquête réalisée par l'ASP en 1998 : « Accompagnants bénévoles : modalités de recrutement et de suivi dans les ASP »
- 1 intervention 2000 congrès SFAP « le bénévole face au malade : une expérience toujours unique » s'il existe une pédagogie dans l'accompagnement des personnes en fin de vie, peut-elle être utilisée lors de la formation des bénévoles ?

##### ○ 4 monographies - Aucune retenue

##### ○ 7 N° spéciaux périodiques - 3 retenus

- « La fonction de coordinateur d'une équipe de bénévoles d'accompagnement selon l'esprit palliatif » Albatros 2006 : Synthèse d'une formation sur ce thème
- « Accompagnants bénévoles : être admis » ASP Liaison 1994 formation, recrutement groupe de parole
- « Formation à l'accompagnement : enjeux-exigences » JALMALV 1998

- **7 thèses - 1 retenue**
  - « La formation continue des accompagnants bénévoles de l'ASP-F : un soutien à l'accompagnement en gériatrie »
  - En quoi la formation peut constituer un soutien aux bénévoles accompagnants... peut contribuer...
- **Rapport - Non retenu**
  - Etat des lieux du développement des soins palliatifs en France 2010

## 1.2 Bibliographie en langue anglaise

Le bénévolat n'est pas spécifique à l'accompagnement tel qu'il est défini en France. On parle du bénévolat en général et de service plus particulièrement.

- **53 références - 10 retenues**

Sont abordés les thèmes suivants :

La sélection des bénévoles

La formation

Le soutien au deuil en particulier

Le soutien de leur motivation

La gestion de l'anxiété

L'évaluation

## 2. Recherche bibliographique complémentaire, réalisée par les membres du groupe de travail

### 2.1 Revues JALMALV avant 2005

- **L'accompagnement et les soignants** - Juin 1986  
Janssens Annie, Faut-il se former pour l'accompagnement des mourants ? (p 19 à 22 )
- **N° 16 : Formation à l'accompagnement - Enjeux - Exigences** - Mars 1989  
Lassaunière Jean-Michel, « Accompagnement des mourants » : Quels moyens pour s'y préparer ?, par la Commission Formation de la Fédération (p 13 à 15)
- **N° 18 : Les bénévoles dans l'accompagnement** - Septembre 1989  
Pillot J., Faire évoluer les mentalités et les attitudes (p 5 à 19)
- **N° 20 : Mourir chez soi** - Mars 1990  
Encart, texte final de la Commission Formation de la Fédération des Associations Jalmalv et associées, Dijon, le 25 novembre 1989, « L'Accompagnement », quels moyens pour s'y préparer ?
- **N° 30 : Accompagnement de la personne âgée** - Septembre 1992  
Gallet Marie Ange et Landry Denis, Formation à l'accompagnement des personnes âgées (p 36 à 40)
- **N° 42 : Les peurs face au mourir (2ème partie)** - Septembre 1995  
Protin Marie-José, Peurs, angoisses et demande de formation (p 21 à 28 )  
Giraud Françoise, Les groupes de parole - leurs fonctions ( p 34 à 37)
- **N° 52 : Les rituels contemporains d'accompagnement et d'obsèques dans différentes cultures mars 1998**  
Fabre Helen, Blasco Marie-France, Gaujat Marie, - La Formation vue par Jalmalv Drome Sud
- **N° 56 : Le moment de la mort** - Mars 1999  
Catant Chantal et La Soudière Anne-Marie de, Formation Nationale sur l'accompagnement à domicile 1998 (p 62 à 65)



- **N° 60 : Le long mourir** - Mars 2000  
Catant - Chantal et de la Soudière Anne-Marie, Formation Nationale sur l'accompagnement à domicile (p 80 à 82) 6-7 novembre 1999  
Catant - Chantal et de la Soudière Anne-Marie - Formation Nationale des Coordinateurs de Bénévoles. Journées des 3 et 4 décembre 1999. Thème : « Les Réseaux », p 84 à 86)
- **N° 61 : Nos attitudes face à la mort ont-elles changé ?** - Juin 2000  
Landry Denis, La formation des bénévoles d'accompagnement au cours des dix dernières années : qu'est-ce qui a changé ? Interview... par Yvonne Johannot (p 51 à 56)
- **N° 66 : Les accompagnants bénévoles aujourd'hui : Où ? Comment ? Nouvelles questions - Septembre 2001**  
Leblanc-Briot Marie-Thérèse, *Vous avez dit bénévole ?* (p 14 à 18 )
- **Revue 73 : dossier spécial sur la formation des bénévoles**  
La formation vue au travers de l'expérience du comité de pilotage cnam-sfap
  - Quelques réflexions sur la loi de 1999 et ses applications : par Chantal Catant
  - Les actions de formations des bénévoles intervenant dans l'accompagnement des personnes en soins palliatifs dans le cadre de la SFAP : par Marie-Françoise Quatreboeuufs
  - Trois années de l'activité du Comité de Pilotage : par Bernard Védrine
  - Une grande variété... et certaines lacunes : par Maurice Chausson
 Les recommandations de la Fédération JALMALV
  - La formation et le bénévolat d'accompagnement : recommandations et propositions
    - Conseil d'Administration de la Fédération
  - Le bénévolat dans la Fédération JALMALV
    - Commission Bénévolat de la Fédération
  - Le bénévolat d'accompagnement. Charte Nationale de la Fédération JALMALV
    - Commission Bénévolat de la Fédération
 Les recommandations à propos de la formation initiale
  - Le recrutement d'un (e) bénévole accompagnant (e) : processus de sélection, analyse des motivations et qualités requises : par Denis Landry
  - La formation initiale des bénévoles d'accompagnement : un luxe ou une nécessité ? : par Paulette Le Lann
 Les recommandations à propos de la formation continue
  - Rôle du groupe de parole dans le soutien des bénévoles accompagnants et son fonctionnement : par Claire Saillour
  - La formation permanente des bénévoles : les pratiques et les questions qu'elles soulèvent : Une interview de Bernadette Compagne (Besançon), Elisabeth Dell'Accio, Jean-Philippe Delorme, Fanchette Lugan (Grenoble), Marie-Thérèse Philardeau (Orléans), par René Schaerer
  - Savons-nous former et soutenir les bénévoles associatifs ? par Fanchette Lugan
  - Diversifier la formation et permettre un « accompagnement de partage » : Interview de Marie-Annick Dejean de la Bâtie, par Jacques Simon
- **N° 74 : Vivre le deuil** - Septembre 2003  
Accompagnement au deuil et Formation. Texte élaboré par la Commission Deuil validé par le Conseil d'administration de la Fédération JALMALV, le 11 janvier 2003 (p 79 à 82)
- **N° 80 : Un autre regard sur la vieillesse** - Mars 2005  
Commission Formation, Le Lann Paulette : Réactualisation Textes référence (p 75 à 80)  
Formation et sensibilisation (p75 à 76)  
Formation initiale pour les bénévoles accompagnants (p77 à 78)  
Suggestions concernant la Formation continue (p79 à 80)
- **N° 81 : L'accompagnement de proximité** - Juin 2005  
Veyrunes Jacqueline, Les répercussions de la formation JALMALV dans mes relations avec les proches atteints de maladies graves (p 31)

## 2.2 Revues Jalmalv de 2005 à 2011

- **Revue 100**  
Accompagnement du deuil et formation p 103
- **Revue 91**
  - Commission Formation , La formation des bénévoles accompagnants selon la Fédération JALMALV (p.23)
  - Lassaunière Jean-Michel, Accompagnement des mourants : quels moyens pour s’y préparer ? (p.28)
  - Mersaoui Anne-Laure,( Rapporteur) Commission « Formation». La formation des bénévoles à JALMALV (p.30)
  - Chappuis-Bénédict Anne-Marie et la Commission Formation de Jalmalv Grenoble
  - A propos de la formation continue. La place de la discussion dans la formation JALMALV
  - Chappuis-Bénédict Anne-Marie et la Commission Formation de Jalmalv Grenoble, Le bénévolat d’accompagnement ; obligation d’information réciproque entre bénévoles et soignants : fiche de recommandations (p.39)
  - Commission «Deuil» de la Fédération JALMALV Accompagnement au deuil et formation (p.54)
- **Revue 89**  
Mersaoui Anne-Laure, *La formation des bénévoles à JALMALV* (p.24)
- **Revue 84**  
Commission Bénévolat de la Fédération Jalmalv, *Le bénévolat d’accompagnement : obligation d’information réciproque entre bénévoles et soignants* – Fiche de recommandation (p.76)
- **Revue 80**  
Commission Formation de la Fédération, *Nouvelles recommandations sur la formation des bénévoles JALMALV : sensibilisation –formation initiale et formation continue* (pp.75-80)

## 2.3 Revue Liaisons – ASP Fondatrice

- **N° 44 - février 2012**  
Numéro spécial « Formation en soins palliatifs »

## 2.4 Congrès SFAP

### 2011 : atelier

Margot M (IDE Genève) *Professionnalisation du bénévolat d’accompagnement : questions et enjeux dans la formation*

### 2008 : atelier

Le Lann P (SFAP- Paris) *Un cadre officiel commun : le référentiel association d’accompagnement et bénévolat*

Le Lann P responsable du groupe de travail SFAP- Paris : *Identification des compétences et référentiel de formation : résultats du groupe de travail SFAP*

### 2004 : atelier

Comby MC, Chardiny, M, Dugelay J (Albatros)\_: *Bénévoles d’accompagnement et euthanasie, Du groupe de réflexion à la formation éthique des bénévoles*

## 2.5 Journée nationale CNAMTS-SFAP

- **"Guide de recommandations - Formation des bénévoles : dernière ligne droite"**  
Par Paulette LE LANN, membre du Comité de pilotage CNAMTS-SFAP  
Journée nationale CNAMTS-SFAP du 28 novembre 2011
- **"Associations d’accompagnement et cadre législatif"**  
Par Paulette LE LANN, membre du Comité de pilotage CNAMTS-SFAP  
Journée nationale CNAMTS-SFAP du 29 novembre 2010

- **"Formation des bénévoles d'accompagnement : le point sur les travaux menés par le Groupe travail SFAP"**  
Par Paulette LE LANN, membre du Comité de pilotage CNAMTS-SFAP  
Journée nationale CNAMTS-SFAP du 30 novembre 2009
- **"Formation : Responsables de formation des associations JALMALV" •**  
Par Paulette LE LANN, membre du Comité de pilotage CNAMTS-SFAP  
Journée CNAMTS-SFAP du 1er décembre 2008
- **« Mutualisation des formations en Midi-Pyrénées »**  
par Catherine Rezaï  
Journée CNAMTS-SFAP du 1er décembre 2008
- **« Formation ciblée pour un lieu d'écoute chez Pierre Clément »**  
par Thierry Praud  
**Journée CNAMTS-SFAP du 1er décembre 2008**
- **"Associations d'accompagnement, projet associatif et incidences sur le cahier des charges de la formation des bénévoles d'accompagnement"**  
Par Paulette LE LANN, membre du Comité de pilotage CNAMTS-SFAP  
Journée CNAMTS-SFAP du 12 novembre 2007
- **"La formation des bénévoles d'accompagnement en 2006 : quelles spécificités ?... quelles recommandations ?... »**  
Par Paulette LE LANN, membre du Comité de pilotage CNAMTS-SFAP  
Journée CNAMTS-SFAP du 13 novembre 2006
- **"Former des bénévoles d'accompagnement : quels objectifs ?... quels moyens ?... »**  
Par Paulette LE LANN, membre du Comité de pilotage CNAMTS-SFAP  
Journée CNAMTS-SFAP du 7 novembre 2005

## 2.6 Document canadien

- **Plan directeur de développement des compétences des intervenants en soins palliatifs »**  
Direction des Communications du Ministère de la santé et des Services sociaux du Québec – Avril 2008

## DOSSIER E

### Trois documents complémentaires, pour une meilleure compréhension du guide

- **Document E 1 :**  
**Formation des bénévoles : Projet de Groupe de travail**  
présenté au Conseil d'Administration de la SFAP par Paulette Le Lann
  
- **Document E 2 :**  
**Cahier des charges de la formation des bénévoles** (article 2 de la Convention CNAMTS-SFAP)  
élaboré en 2001
  
- **Document E 3 :**  
**Circulaire DHOS/O2/2008/99 du 25 mars 2008** du 25 mars 2008 relative à l'organisation des soins palliatifs  
Annexe 5 « *Définition, missions et obligations du bénévolat d'accompagnement en soins palliatifs* »

## SFAP – Projet de groupe de travail présenté en Conseil d'Administration « Formation des bénévoles d'accompagnement »

Par Paulette LE LANN

### 1. Présentation du contexte :

En initiant le mouvement des soins palliatifs en France, en réaction aux conditions du mourir des années 1980, les associations d'accompagnement ont rendu indissociables Soins Palliatifs et accompagnement.

**La loi n° 99-477 du 9 juin 1999** visant à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs, a officialisé, dans son article 10, la participation de bénévoles à l'accompagnement des malades et de leurs proches, dans le but de leur apporter un réel réconfort psychologique et social. Pour ce faire, elle a rendu obligatoire la sélection, la formation et le soutien de ces bénévoles au sein d'associations sous convention avec les établissements de soins et qui respectent une charte nationale.

*« Des bénévoles, formés à l'accompagnement de la fin de vie et appartenant à des associations qui les sélectionnent... »*

**Le décret d'application n°2000-1004 du 16 octobre 2000** relatif à la convention type prévue L.1111-5 du Code de santé Publique, précise quant à lui, dans son article 2 :

*« L'association assure la sélection, la formation à l'accompagnement et le soutien continu des bénévoles ainsi que le fonctionnement de l'équipe de bénévoles, selon les modalités suivantes.. »*

Bien avant le vote de ces textes officiels, la plupart des associations, dès leur création dans les années 80, comprenant la nécessité de la formation des bénévoles d'accompagnement qu'elles accueillaient, avaient déjà, depuis des années, engagé des formations à leur intention, sans financement spécifique.

En 2000, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) a mis en place une subvention destinée à la formation initiale et continue des bénévoles, dont le financement provient du FNASS. Des négociations ont été engagées, aboutissant le 22 février 2000 à la signature d'une convention entre la CNAMTS et la SFAP. Elle confie à la SFAP la coordination et la gestion de cette subvention pour la formation des bénévoles d'accompagnement de personnes en fin de vie.

**La CNAMTS-SFAP** a ainsi contribué au développement et à la généralisation de ces formations.

En 2001, un cahier des charges<sup>10</sup> a été élaboré par le Comité de pilotage CNAMTS-SFAP pour définir à la fois :

- un parcours de formation du bénévole en terme de sensibilisation, de formation initiale, de formation continue
- des conditions de recrutement avec des entretiens de sélection, organisés avec l'aide de psychologues et l'implication de responsables associatifs
- des éléments de contenu de ces formations pour répondre au mieux aux besoins spécifiques des bénévoles d'accompagnement
- des profils d'intervenants susceptibles d'assurer ces formations concrétisant ainsi le souci de pluridisciplinarité.

Les bilans successifs établis chaque année depuis 2001, par la cellule **CNAMTS-SFAP** et le Comité de pilotage font apparaître des résultats très positifs en terme :

- de développement du nombre des associations et de la couverture nationale
- du nombre croissant de bénévoles formés
- de l'accroissement progressif des sommes engagées

A ce jour :

- même si la répartition est encore inégale, nous pouvons dire que tous les départements sont concernés par l'implantation d'associations de bénévoles d'accompagnement
- la démarche « formation » est intégrée par chacune d'elles
- le soutien des bénévoles en exercice, par le biais de groupe de parole animé par un psychologue, est devenu une réalité

#### Les insuffisances à ce jour :

Chaque année, le Comité de pilotage assure une analyse qualitative des dossiers « formations » fournis par les 185 associations actuellement qualifiées et financées.

Cette analyse fait apparaître des points faibles certains ; parmi ceux-ci, nous pouvons noter :

- au niveau des contenus : confusion entre formation de bénévoles d'accompagnement et formations de professionnels de santé
- délégation importante, voire exclusive à des professionnels de santé – à des organismes de formation – à des psychologues
- spécificité du bénévolat d'accompagnement dans sa dimension d'engagement collectif, citoyen : peu ou pas développé

<sup>10</sup> En annexe

- limites de compétences en Ingénierie de formation qui se traduisent par :
  - o la formation souvent pensée comme un simple transfert de connaissances opéré par cours magistral
  - o la formation pensée comme une compilation de modules et non comme un parcours de formation pour le bénévole
  - o l'absence ou l'insuffisance d'outils de suivi, de tableaux de bord, de fiches d'émargement
  - o l'absence d'évaluation ou évaluation limitée au seul degré de satisfaction

Par ailleurs, au regard de l'évolution du paysage des soins palliatifs et de l'accompagnement et des nouvelles problématiques qui se posent aujourd'hui aux associations d'accompagnement, le Comité de pilotage souhaite réactualiser le cahier des charges CNAMTS-SFAP, conçu au départ comme guide de recommandations pour initier, pour impulser les projets formations auprès des associations.

#### OBJECTIFS DU GROUPE DE TRAVAIL :

##### Trois temps :

1. Faire le point sur la **situation actuelle** (Diagnostic de l'existant)  
Faire un **état des lieux** sur la formation dispensée à ce jour par les associations d'accompagnement, à la fois sur un plan quantitatif et sur un plan qualitatif (objectifs de formation, objectifs pédagogiques, typologie des contenus, méthodes pédagogiques, profil des intervenants, mode d'évaluation, outils de suivi, etc...)
  - ⇒ état des lieux des pratiques de formation
  - ⇒ recensement des publications, des références bibliographiques sur cette question
2. Définir la **situation souhaitée** au regard du projet associatif et des spécificités de l'accompagnement bénévole  
Définir ce que l'on entend par formation des bénévoles d'accompagnement ? finalités ? objectifs poursuivis ? « produit fini » recherché ?...en relation avec le référentiel du bénévolat d'accompagnement
3. A partir des écarts entre la situation réelle et la situation souhaitée, dégager des recommandations pour la formation des bénévoles d'accompagnement :
  - o ce qu'elle est - ce qu'elle n'est pas
  - o ce qu'elle poursuit – ce qu'elle ne poursuit pas
  - o quels en sont les publics cibles
  - o quelle serait la démarche d'ingénierie souhaitable

Autrement dit : élaborer un guide qui facilite une certaine harmonisation des pratiques de formations autour d'axes communs, en lien avec le référentiel « Associations d'accompagnement et Bénévolat »

Au travers de cette démarche qualité : non seulement justifier de l'affectation des financements publics, mais être en mesure de préserver la spécificité, l'éthique du bénévolat d'accompagnement et garantir sa juste place au bénévole d'accompagnement.

#### METHODOLOGIE DE TRAVAIL :

- analyse des dossiers «*Bilan annuel des Formations*» des associations par les membres du CP CNAMTS-SFAP à partir d'une proposition de grille d'analyse qualitative
- recensement des écrits existants : CFXB – Fédérations – littérature étrangère
- éventuellement questionnaire ou enquête spécifique auprès des associations d'accompagnement
- Enquête par des étudiants en sociologie Master 2 ?
- confrontation des pratiques de formation de bénévoles d'accompagnement

#### COMPOSITION PLURIDISCIPLINAIRE DU GROUPE DE TRAVAIL : 10 personnes (à compléter)

- des représentants d'associations de bénévoles d'accompagnement : (6)
  - o des 3 fédérations : UNASP (1) – JALMALV (Paulette Le Lann) – Alliance (Clarisse Robert de Beule)
  - o des associations indépendantes : structurées (Pierre Clément (Maurice Chausson)– Rivage (Marie Quinquis) mais aussi des petites associations indépendantes, voire isolées  
Profil : Président – coordinateur – bénévole terrain ? ...
- des professionnels de santé : (3)
  - o Cadres infirmiers - Cadres formateurs (Chantal NEVES) - Médecins (1)
- Psychologues (1) ponctuellement – invités
- Sociologues (1) – France bénévolat ?... FONDA ?...Etudiante en sociologie (Alexandra Auclair ?)

#### CALENDRIER DES RENCONTRES

Sur 12 mois, entre novembre 2007 et décembre 2008 – 3 à 4 réunions physiques + réunions téléphoniques

#### FINANCEMENT ENVISAGEABLE

- Fondation France : prolongement enquête Passion ? Sommer (financeur du groupe « projet associatif » ? Apicil ?

## Le cahier des charges pour la formation des bénévoles (2001)

(Article 2 de la Convention CNAMTS-SFAP)

### ACTION A-1 : § RECRUTEMENT / SELECTION

#### § SENSIBILISATION

Selon la particularité des Associations, le déroulement des actions A-1 et A-2 s'effectue différemment. Exemples :

- Sensibilisation avant les entretiens
- Premier et deuxième entretien selon un ordre indifférencié
- Sensibilisation intégrée avec la formation initiale

#### § Entretiens individuels du futur bénévole

Le futur bénévole est reçu dans le cadre de deux entretiens personnalisés menés par des responsables de l'Association et des professionnels qualifiés

PHASES	CONTENU	INTERVENANTS	DUREE
1 <sup>er</sup> entretien	Evaluation de la motivation profonde et des compétences personnelles du futur bénévole accompagnant	Président de l'Association Membres du Bureau Coordinateur des bénévoles	1 heure
2 <sup>ème</sup> entretien		Psychologues Psychanalystes Psychiatres	1 heure

#### § Sensibilisation

Pendant la session de sensibilisation, le candidat bénévole a l'occasion de s'exprimer, d'échanger avec les intervenants. Il est également suivi et observé.

OBJECTIFS	CONTENU DE LA FORMATION	INTERVENANTS	DUREE
<p>Apporter au bénévole des connaissances dans le domaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ des soins palliatifs,</li> <li>➤ de l'accompagnement,</li> <li>➤ du bénévolat.</li> </ul>	<p><u>Les soins palliatifs</u> : Définition, la mort dans notre société, l'approche de la mort par le patient, par ses proches, le deuil.</p> <p><u>L'accompagnement</u> : Initiation à l'écoute, équipe interdisciplinaire, relation avec le patient, son entourage, l'équipe soignante.</p> <p><u>Le bénévolat</u> : Statut, rôle, fonction, charte du bénévole</p>	<p>Professionnels de la santé et du travail social.</p> <p>Bénévoles confirmés</p>	<p>10 heures (moyenne de l'année 2000).</p>

## ACTION A-2 : FORMATION INITIALE

OBJECTIFS	CONTENU DE LA FORMATION	INTERVENANTS	DUREE
<p>Accompagner la progression et la maturation</p> <p>Approfondir la qualité d'écoute</p> <p>Réflexion et échange sur des thèmes précis</p>	<p>La maladie, la souffrance, la mort</p> <p>Le deuil, la séparation</p> <p>Les rites et les rituels</p> <p>Le toucher</p> <p>L'écoute</p> <p>La confusion</p> <p>Les besoins spirituels</p> <p>La famille</p> <p>La fonction du bénévole</p> <p>La dignité</p> <p>L'euthanasie</p> <p>Autres thèmes selon les demandes</p>	<p>Personnes – ressources reconnues comme experts pour leurs compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Médecins,</li> <li>■ Infirmiers,</li> <li>■ Psychologues,</li> <li>■ Spécialistes Soins Palliatifs,</li> <li>■ Bénévoles confirmés,</li> <li>■ Coordinateurs</li> </ul>	<p>35 heures (moyenne de l'année 2000)</p>

## FORMATION CONTINUE DU BÉNÉVOLE EN ACTIVITÉ

### ACTION B-1 : LES GROUPES DE PAROLE

CONTENU	INTERVENANTS	FREQUENCE
<p>Formation</p> <p>Ecoute de soi et de l'autre</p> <p>Soutien</p> <p>Evaluation de l'accompagnement</p>	<p>Psychologues ou psychanalystes (hors de l'équipe de soins)</p>	<p>Selon les équipes tous les</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 15 jours</li> <li>❖ 3 semaines</li> <li>❖ tous les mois</li> </ul>





**Document E 3**  
**« Définition, missions et obligations du bénévolat d'accompagnement  
en matière de soins palliatifs »**

**Document élaboré par le CABA**

(Collège des associations de bénévoles d'accompagnement ) de la SFAP,  
validé par le Comité national de suivi du développement des Soins Palliatifs, le 4 sept 2007  
et publié dans la circulaire n°DHOS/O2/2008/99 du 25 mars 2008 – annexe 5

La participation de personnes bénévoles à la prise en charge des personnes nécessitant des soins palliatifs est un élément important de la qualité de ces derniers. En initiant le mouvement des soins palliatifs en France, en réaction aux conditions du mourir des années 1980, les associations d'accompagnement ont rendu indissociables soins palliatifs et accompagnement.

L'article L 1110-1 du code de la santé publique (CSP) institue les associations d'accompagnement en tant que partenaires des professionnels de santé :

*« Des bénévoles, formés à l'accompagnement de la fin de vie et appartenant à des associations qui les sélectionnent, peuvent, avec l'accord de la personne malade ou de ses proches et sans interférer avec la pratique des soins médicaux et paramédicaux, apporter leur concours à l'équipe de soins en participant à l'ultime accompagnement du malade et en confortant l'environnement psychologique et social de la personne malade et de son entourage.*

*Les associations qui organisent l'intervention des bénévoles se dotent d'une charte qui définit les principes qu'ils doivent respecter dans leur action. Ces principes comportent notamment le respect des opinions philosophiques et religieuses de la personne accompagnée, le respect de sa dignité et de son intimité, la discrétion, la confidentialité, l'absence d'interférence dans les soins... »*

Sans constituer à proprement parler un référentiel, la présente fiche rappelle le rôle, les missions et obligations des associations d'accompagnement et de leurs bénévoles.

## **1. DÉFINITION**

Les associations d'accompagnements qui organisent l'intervention des bénévoles dans des établissements de santé sont constituées par un ensemble de personnes issues de la société civile et du monde de la santé qui se mobilisent pour améliorer les conditions de vie des personnes en souffrance et de leur environnement, confrontés à la maladie grave, au grand âge, à la mort et au deuil.

## **2. MISSIONS DES ASSOCIATIONS D'ACCOMPAGNEMENT**

Les associations d'accompagnement souscrivent aux principes des soins palliatifs que sont les principes d'humanité, de solidarité humaine, d'autonomie et de respect de la vie ; leurs missions s'inscrivent dans le cadre de la laïcité et de la neutralité de leurs bénévoles.

Elles inscrivent leurs interventions dans une logique de non-abandon et de non-marginalisation de la personne « en souffrance », confrontée à la maladie grave, au grand âge, à la mort, au deuil et sont ainsi les garantes d'un lien social qui témoigne de la nécessaire solidarité humaine envers la personne malade et ses proches.

Par la présence de leurs bénévoles, elles peuvent contribuer à l'amélioration des conditions de fin de vie dans un esprit de partenariat avec les professionnels de santé.

## **3. OBJECTIFS**

- accompagner les personnes en souffrance, quel que soit le lieu où elles se trouvent, dans le respect de la singularité de chacun ;
- sensibiliser la société dans son ensemble : le grand public, les instances politiques et administratives, les responsables institutionnels, etc... afin de contribuer à l'évolution des mentalités ;
- maintenir un questionnement permanent et une veille sociétale sur les risques d'exclusion générés par l'évolution de la société et les progrès scientifiques ;
- s'adapter à l'évolution des nouveaux besoins qui émergent au sein de la société.

## 4. OBLIGATIONS

En application de l'article L. 1110-11 du code de la santé publique, les associations de bénévoles doivent se doter d'une charte définissant les principes qu'elles doivent respecter et conclure avec les établissements concernés une convention conforme à la convention type définie par le décret n° 1004 du 16 octobre 2000. Seules les associations ayant conclu la convention mentionnée ci-dessus peuvent organiser l'intervention des bénévoles au domicile des personnes malades.

La convention type précise que l'association assure la sélection, la formation à l'accompagnement et le soutien continu des bénévoles ainsi que le fonctionnement de l'équipe de bénévoles.

Les bénévoles peuvent apporter leur concours à l'équipe de soins, sans interférer avec la pratique des soins médicaux ou paramédicaux et doivent respecter les opinions philosophiques ou religieuses de la personne accompagnée et respecter sa dignité en toutes circonstances. Leur intervention nécessite l'accord de la personne ou de ses proches ; ils sont soumis à une obligation de discrétion et de confidentialité.

## 5. RÔLE DES BÉNÉVOLES D'ACCOMPAGNEMENT

Ils proposent une présence, une écoute, dans la discrétion et le respect de l'altérité, le non jugement et le respect de l'intimité de la personne malade et de sa vie familiale.

Du fait de la gratuité de leur engagement, ils témoignent au nom du corps social d'une attention à l'égard des personnes en souffrance, ce qui conforte un sentiment d'appartenance à la communauté humaine. Par leur regard, ils confirment la personne dans son identité et dans sa dignité.

Le bénévolat d'accompagnement se vit toujours dans le cadre d'une association ; il est organisé et exercé en équipe ; il est complémentaire de l'accompagnement des professionnels au bénéfice des personnes accompagnées.

## 6. MISE EN ŒUVRE DU BÉNÉVOLAT D'ACCOMPAGNEMENT

### 6.1 Lieux d'intervention

Les associations d'accompagnement peuvent intervenir dans tous les lieux où se trouvent les personnes gravement malades et leurs proches, structures spécifiques en soins palliatifs (unités de soins palliatifs, équipes mobiles de soins palliatifs, lits identifiés de soins palliatifs, réseaux de soins palliatifs...) ou non, et à domicile (sous les réserves mentionnées ci-dessus).

### 6.2 Coordination

Les bénévoles d'accompagnement sont placés sous la responsabilité d'un coordinateur, désigné par l'association, chargé d'organiser l'action des bénévoles auprès des patients et de leur entourage, d'assurer la liaison avec l'équipe soignante et d'aplanir les difficultés éventuelles survenues lors de l'intervention d'un bénévole. Le coordinateur exerce à ce titre un rôle essentiel, l'intégration des équipes de bénévoles d'accompagnement au sein des services hospitaliers relevant d'une démarche initiée et soutenue par leur association.

### 6.3 Confidentialité des informations

En tant que représentant de la société, les bénévoles d'accompagnement exercent une fonction qui leur est spécifique ; à ce titre, ils ne font pas partie de l'équipe soignante mais collaborent avec elle dans une perspective de prise en charge globale de la personne accompagnée. Ils n'ont donc pas accès au dossier médical et ne prennent aucunement part aux décisions d'ordre médical. Ils ne participent pas aux staffs professionnels, sauf sur invitation ponctuelle.

Le devoir de confidentialité s'impose aux bénévoles d'accompagnement : respect de l'obligation de garder le secret des informations qu'ils reçoivent, tant de la part des personnes accompagnées que des professionnels de santé. En dehors de l'accord de la personne accompagnée, aucune information ou confidence ne peut être communiquée par le bénévole à l'équipe de soins