



# DONNER DE LA VIE À L'ÂGE

## DES COUPS DE POUCE PAR DES SENIORS, POUR DES SENIORS

**0800/17.500**

### Note d'organisation « volontaire coup de pouce »

*Cette note d'organisation a pour objectif de présenter d'une part, l'asbl Senoah, ses missions et ses valeurs et d'autre part, son action Donner de la Vie à l'Âge (soit D.V.A.). Plus particulièrement, elle vise à clarifier le fonctionnement de l'action DVA, clarifier le rôle des volontaires DVA et fournir les informations pratico-pratiques utiles à l'accomplissement du volontariat.*

*Le Conseil d'Administration de l'ASBL Senoah souhaite adresser ici ses plus vifs remerciements à l'ensemble des volontaires DVA. Sans eux, l'asbl ne pourrait mener son action.*

#### Contenu

1. Présentation de l'asbl Senoah .....	3
Coordonnées .....	3
Ses ressources .....	3
Sa vision .....	4
Ses missions .....	4
Ses valeurs .....	4
2. Donner de la Vie à l'Âge, une action de l'ASBL Senoah.....	6
Présentation générale de l'action .....	6
Rôle de l'asbl Senoah, porteur de l'action .....	6
L'action « Donner de la Vie à l'Âge » .....	7
3. Le volontariat « Coup de pouce », informations pratiques.....	9
Le circuit de la demande et la place du volontaire .....	9
Couverture assurantielle .....	10
Défraiement des déplacements liés aux coups de pouce .....	10
Déontologie du volontariat .....	11
Utilisation de la base de données informatisée .....	12



Matériels nécessaires au volontaire coup de pouce .....	12
Des rencontres entre volontaires d'une même région .....	13
La convention de volontariat.....	13



## 1. Présentation de l'asbl Senoah

### Coordonnées

<b>Dénomination</b>	<b>SENOAH ASBL</b>
<b>Adresse</b>	<b>Avenue Cardinal Mercier, 22 – 5000 Namur</b>
<b>Téléphone</b>	<b>081/22.85.98</b>
<b>Adresse électronique</b>	<a href="mailto:info@senoah.be"><b>info@senoah.be</b></a>
<b>Site Internet</b>	<a href="http://www.senoah.be"><b>www.senoah.be</b></a>
<b>Numéro d'entreprise</b>	<b>421 461 634</b>

### *Identité des responsables:*

<b>Co-présidents:</b>		
<b>Fanny Dubois</b>	<b>Rue Saint Jean 32-38 1000 Bruxelles</b>	<b>Tel 02 515 02 67</b>
<b>Eric Olbregts</b>	<b>Ch. de Haecht 579 BP 40 1031 Bruxelles</b>	<b>Tel 02 246 46 70</b>
<b>Coordinatrice: Gaëlle Gallet</b>	<b>Avenue Cardinal Mercier 22</b>	<b>tel 081/22.85.98</b>
<b>Personne à contacter en cas d'accident</b>	<b>5000 Namur</b>	<b>GSM 0479/999.164</b>

### Ses ressources

Senoah asbl est subsidiée par la Région Wallonne (cabinet de l'action sociale et de la santé). Quelques Provinces, Villes et Communes soutiennent également l'association. Depuis 2006, elle bénéficie de l'appui financier de ses deux principaux partenaires, la Mutualité chrétienne et Solidaris.



### Sa vision

L'asbl Senoah (pour **seniors**, **observatoire**, **accompagnement**, **habitats**) favorise le bien-être des aînés, dans une logique d'autodétermination et de respect du libre choix de la personne, en matière de lieux de vie.

### Ses missions

#### **Observatoire des lieux de vie :**

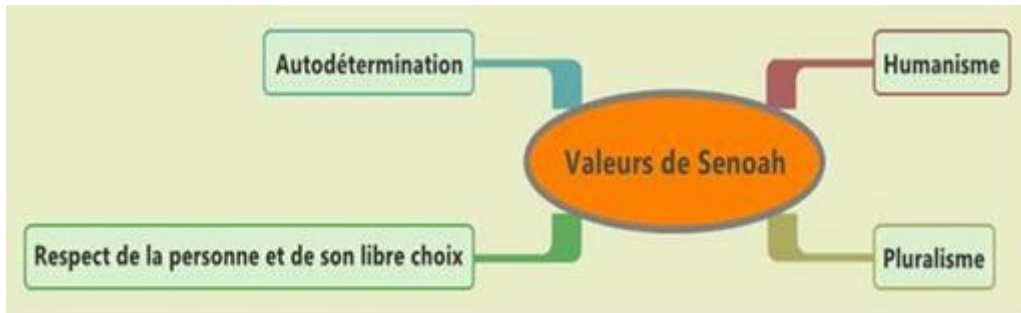
- Senoah observe les attentes et besoins des seniors en matière de lieux de vie, dans le cadre de travaux de recherche ;
- Senoah met à disposition des citoyens, des professionnels et des décideurs politiques des données et observations concernant les lieux d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées ;
- Senoah réalise des recherches exploratoires sur des thématiques en lien avec les lieux de vie des seniors.

#### **Centre de référence pour les questions liées au choix d'un lieu de vie :**

- Senoah soutient les seniors et/ou leurs familles dans la recherche d'un lieu de vie adapté;
- Senoah soutient la prise de conscience et la préparation de l'avancée en âge en termes de lieux de vie ;
- Senoah offre un service d'appui juridique ;
- Senoah propose un service de concertation familiale autour du choix d'un lieu de vie pour seniors.

### Ses valeurs

Les valeurs que prône l'asbl sont :





## **2. Donner de la Vie à l'Âge, une action de l'ASBL Senoah**

### **Présentation générale de l'action**

*Donner de la Vie à l'Âge* est un réseau de volontaires par et pour les seniors accessible via un numéro gratuit, inspiré de l'initiative italienne Filo d'argento. En effet, la Fondation Roi Baudouin a souhaité soutenir financièrement trois porteurs de projet (un en Wallonie, un à Bruxelles et un en Flandre), motivés à transposer le modèle italien au niveau de leur région respective. Ainsi, en janvier 2016, la Fondation Roi Baudouin a organisé une réunion de présentation de Filo d'argento, et en avril, un voyage en Italie au cœur du projet. En juin, la Fondation a reçu les dossiers de candidature des trois porteurs de projets régionaux et en octobre 2016, elle a donné son accord officiel de soutien financier, notamment à Senoah. Depuis lors, les nombreuses réunions de travail organisées par Senoah ont permis et permettent encore, d'affiner la conception du projet et sa mise en œuvre concrète sur le terrain.

L'action proposée se définit comme un « Coup de pouce solidaire de proximité », offert gratuitement par des seniors à d'autres seniors.

Le projet ne se situe pas dans un schéma d'aide unidirectionnel mais dans une perspective d'échanges, de réciprocités, de pairage, de liens sociaux où l'on peut tout à la fois, selon les états et selon les moments, être senior « demandeur » ou senior bénévole. L'action veut participer à la re-crédation de lien social « naturel » et « égalitaire ».

Le projet est actuellement dans une phase pilote. Fin de l'année 2017, cette première phase sera évaluée et le projet sera réajusté si nécessaire avant de commencer une campagne de promotion et de recrutement de volontaires à plus large échelle.

Notre action couvre le territoire wallon. Néanmoins, les coups de pouce seront assurés par des volontaires habitant à proximité de la personne désireuse d'un coup de pouce.

### **Rôle de l'asbl Senoah, porteur de l'action**

Senoah ASBL coordonne le projet D.V.A dans sa globalité. En d'autres termes, Senoah coordonne le partenariat d'associations ; gère le volontariat (recrutement, accompagnement et formation des volontaires) ; assure le soutien institutionnel et



logistique de l'action DVA. Senoah est attentive à ce que les seniors soient partie prenante de l'action tant dans sa conception et dans sa mise en œuvre concrète.

### L'action « Donner de la Vie à l'Âge »

#### Sa finalité

La finalité du projet est de (re)créer du lien entre ainés, (re)créer des solidarités locales et citoyennes et ce, par le biais de coups de pouce ponctuels (petit service comme : aider à sortir les poubelles, déblayer la neige, se promener avec la personne,...).

#### Son dispositif

- a. C'est un dispositif technique et administratif qui se concrétise par la **mise à disposition du numéro vert accessible à tous**.
- b. Ce dispositif technique et administratif est constitué **d'une base de données regroupant les services et associations existants et les prestations disponibles des volontaires. La base de données recense également les demandes émises et les services prestés** afin de constater les demandes courantes, les demandes pour lesquelles il n'y a pas de réponse, ... mais aussi afin de permettre d'évaluer le projet dans sa globalité et de le réajuster si nécessaire.

#### Ses valeurs ajoutées

- **Etablissement d'un numéro vert référent**, qui va recevoir tout appel de seniors et les réorienter soit vers DVA, soit vers un service ou association existant.
- **Etablissement d'une base de données de centralisation** et coordination reprenant les services et les associations existants, ainsi que les réponses ou actions possibles au service des seniors.



- **Etablissement d'un répertoire des types d'appels et demandes** des seniors afin de pouvoir en dégager les tendances, de voir avec les partenaires du projet comment éventuellement mieux y répondre, quels autres services seraient les bienvenus, quels moyens devraient être disponibles ou accrus, quelles interpellations porter ou relayer vis-à-vis des mouvements ou pouvoirs politiques,...
- **Développement par les volontaires eux-mêmes d'une aide par les pairs**, participation à la (re)construction de solidarités de base, développement d'accompagnements personnalisés, de pratiques ou de réseaux de soutien, participation à la redensification de réseaux de proximité, contribution au maintien à domicile.

### Le public visé

Le public visé par le projet correspond aux aînés, aux seniors habitant la Wallonie.

**En première approche, il s'agit des personnes de plus de 60 ans**, ce qui représente une proportion non négligeable et grandissante de la population.

Ce public pourra être volontaire ou bénéficiaire des services du projet. Une même personne pourra tout à la fois être les deux, selon les moments ou circonstances.

Le projet ne se veut toutefois pas fermé à d'autres âges. Les bénéficiaires seront les personnes âgées (d'au moins 60 années), les volontaires recherchés seront d'abord mais non nécessairement tous des seniors.





### 3. Le volontariat « Coup de pouce », informations pratiques

Le volontaire donne des coups de pouce en fonction de ses souhaits : informatique, aide administrative, présence, accompagnement pour les courses,... Il précise dès son engagement, les domaines dans lesquels il est prêt à rendre des coups de pouce. Il est important de souligner que le volontariat coup de pouce est souple et peu contraignant. En d'autres termes, il s'agit d'un volontariat accessible à tous, où chacun s'implique en fonction de ses souhaits et disponibilités.

#### Le circuit de la demande et la place du volontaire<sup>1</sup>

La demande est formulée au numéro vert (0800/XXXX, **confidentiel** jusqu'au 1<sup>er</sup> octobre).

Durant les heures ouvrables, ce sont les conseillères AViQ qui décrochent et créent une fiche demande. Il y a deux possibilités de réponse :

- Soit la réponse existe => information et relais vers service/association existant
- Soit la réponse relève de DVA => relais vers le volontaire coordinateur

En dehors des heures ouvrables, ce sont les « volontaires coup de fil » qui décrochent. Le cheminement de la demande est identique à celui décrit ci-dessus.

Si la réponse relève de DVA, alors la demande est transmise au volontaire coordinateur de la région concernée. Il regarde au sein de son équipe de volontaires qui peut répondre à la demande (en fonction des disponibilités et des offres de coup de pouce et du périmètre géographique).

Le volontaire coordinateur sélectionne le volontaire coup de pouce et lui transfère la fiche demande via la base de données. (=> mail transmis au volontaire coup de pouce)

Le volontaire coup de pouce reprend contact (dans les 72 heures maximum) avec la personne demandeuse pour organiser le coup de pouce et fixer un jour de rendez-vous.

Le volontaire qui a presté le coup de pouce, remet une fiche « d'appréciation » à la personne demandeuse (qui, si elle le souhaite, la remplira et la fera parvenir au siège via

---

<sup>1</sup> Le schéma du circuit de la demande se trouve en annexe



mail ou par la poste) et clôture la fiche demande (via la base de données), pour informer le coordinateur que le coup de pouce a bien été réalisé.

Par la suite, le volontaire coordinateur contactera le volontaire coup de pouce et la personne demandeuse pour voir comment s'est passé le coup de pouce.

S'il n'est pas possible de répondre à la demande (tant au niveau des associations existantes qu'au niveau de DVA), celle-ci est mise en « attente ». L'action DVA va essayer de créer une réponse, seule ou en collaboration avec les partenaires.

### Couverture assurantielle

Suivant les dispositions de la loi relative aux droits des volontaires, Senoah a souscrit les assurances suivantes au bénéfice des volontaires et ce, dès signature de la convention de volontariat : accident corporel, responsabilité civile et protection juridique. Ainsi, pour bénéficier de la couverture, le volontaire doit avoir signé la convention de volontariat pour *Donner de la Vie à l'Âge*.

En outre, son action est couverte s'il a reçu une « mission » via le volontaire coordinateur (via la base de données). Ainsi, les actions spontanées du volontaire, prises de sa propre initiative, c'est-à-dire pour lesquelles il n'a pas reçu de « mission », ne sont pas couvertes par les assurances.

### Défraiement des déplacements liés aux coups de pouce

Seuls les frais réels des volontaires sont pris en charge par l'asbl.

Ces frais doivent être liés aux activités réalisées dans le cadre des objectifs poursuivis pour l'action « Donner de la Vie à l'Âge ». Ainsi, les déplacements spontanés du volontaire, réalisés de sa propre initiative, c'est-à-dire pour lesquels il n'a pas reçu de « mission », ne sont pas remboursés.

Ils consistent généralement en des frais de déplacement (transports en commun, voiture).

Les preuves de paiement doivent être produites (ticket de transport, etc.) et les frais de déplacement doivent être encodés dans la base de données pour être remboursés, selon



la procédure suivante : se connecter à la base de données (login et mot de passe) et compléter la page prévue à cet effet. Les frais doivent être encodés pour le 15 du mois suivant le mois du déplacement. Le remboursement des frais s'effectue tous les trois mois. Les éventuels justificatifs (tickets de transport en commun par exemple) doivent être remis, par mail à Amélie, ou par courrier à l'adresse de Senoah ou en main propre à l'animateur de Senoah, pour chaque fin de trimestre.

Personne de contact en matière de notes de frais et remboursement : Amélie Labiouse, assistante administrative de Senoah asbl.

Adresse mail : [amelie.labiouse@senoah.be](mailto:amelie.labiouse@senoah.be)

Tel : 081/22.85.98.

### *Déontologie du volontariat*

#### Le respect de la confidentialité

Lorsque vous effectuez un coup de pouce dans le cadre du projet DVA, vous êtes tenu au « devoir de discrétion » concernant les informations reçues ou observées lors du coup de pouce.

La confidentialité et le devoir de discrétion valent également pour les informations et données relatives à l'asbl Senoah.

Le « devoir de discrétion » demande de ne pas communiquer l'ensemble des informations reçues dans le cadre d'une fonction exercée. Le devoir de discrétion s'appuie sur les intérêts de l'organisation : il invite à la discrétion non seulement sur ce qui se passe au sein de l'organisation, mais aussi sur les informations qui concernent les bénéficiaires de l'action. Le devoir de discrétion n'empêche pas de transmettre des informations à des collègues ou à d'autres collaborateurs si celles-ci ont de l'importance pour le bon fonctionnement de l'organisation ou pour l'aide apportée aux bénéficiaires.

Si vous souhaitez partager des informations reçues ou constatées lors d'un coup de pouce, vous pouvez contacter l'animateur de Senoah et/ou le volontaire coordinateur de votre équipe.



## Le respect de la personne et le non jugement

Il va de soi que le coup de pouce est rendu sans jugement de valeur, dans le respect de la personne et de son libre choix.

Dans le cadre du coup de pouce, vous pourriez être interpellé, choqué, étonné, inquiet par des habitudes de vie, des modes de vie, des convictions, etc. Dans ce cas, l'animateur de Senoah et le volontaire coordinateur restent disponibles pour en parler.

## Utilisation de la base de données informatisée

La base de données informatisée est un outil interne à l'asbl, qui permet la gestion des demandes de coups de pouce. Ainsi, elle contient les fiches de demandes qui sont créées pour chaque appel au numéro vert.

Elle constitue également une plateforme d'échange entre les volontaires et l'asbl Senoah, notamment pour le défraiement (encodage des frais de déplacement expliqué ci-avant).

En outre, la base de données centralise les initiatives locales destinées aux aînés, le but étant de pouvoir orienter la personne vers un service ou association déjà existant s'il peut répondre à sa demande. Ainsi, il est important que les volontaires « coup de pouce » restent attentifs aux initiatives destinées aux seniors qui sont mises en place sur le territoire de leur équipe, afin de relayer ces informations au siège social de Senoah qui alimente la base de données.

Enfin, la base de données reprend les « fiches offre » des volontaires coup de pouce c'est-à-dire, les disponibilités, les réponses possibles, la région couverte par chacun des volontaires coup de pouce.

Une formation d'une demi-journée est proposée aux volontaires afin qu'ils puissent utiliser aisément l'outil informatique.

## Matériels nécessaires au volontaire coup de pouce

- Ordinateur
- Connexion internet et adresse mail
- Téléphone



- Savoir utiliser l'outil internet.
- Si vous n'avez pas d'ordinateur, ni la possibilité de vous connecter à internet, la porte ne vous est pas pour autant fermée. Une solution sera recherchée.

### *Des rencontres entre volontaires d'une même région*

Il sera créé des équipes locales de volontaires. Un volontaire coordinateur sera désigné au sein de chaque équipe régionale. Comme dit précédemment, le coordinateur reçoit les demandes de coups de pouce et les attribue aux volontaires de son équipe. Il est la personne à contacter en cas d'empêchement.

L'animateur de Senoah et le volontaire coordinateur organiseront une rencontre au moins tous les 3 mois pour réunir les volontaires d'une même région.

Le but de ces rencontres est de permettre le partage d'expérience entre bénévoles, d'offrir un espace de parole, d'échange et de réflexion, et de renforcer la cohésion d'équipe.

Le nombre de personnes par équipe sera idéalement limité pour favoriser la cohésion du groupe et créer un climat propice aux échanges et partage d'expérience.

### *La convention de volontariat*

La convention de volontariat reprend ce à quoi s'engage le volontaire dans le cadre de l'action DVA et ce à quoi s'engage Senoah, porteur du projet DVA.

Par la signature de la convention de volontariat, le volontaire consent à ce que ses données personnelles soient conservées dans la base de données uniquement aux fins de son volontariat. A ce sujet, l'asbl Senoah se soumet aux directives de la Commission Vie Privée, en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel.