



DONNER DE LA VIE À L'ÂGE

DES COUPS DE POUCE PAR DES SENIORS, POUR DES SENIORS

0800/17.500

Note d'organisation « volontaire coordinateur »

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
Sa finalité	7
Son dispositif	7
Ses valeurs ajoutées	7
Le public visé	8



3. Le volontariat « Coordinateur », informations pratiques	9
Le circuit de la demande et la place du volontaire	9
Activités du volontaire coordinateur des coups de pouce.....	10
Couverture assurantielle	11
Défraiement des déplacements liés aux coups de pouce	11
Le respect de la confidentialité	12
Utilisation de la base de données informatisée.....	12
Matériels nécessaires au volontaire coordinateur.....	13
Des rencontres entre volontaires coordinateur.....	13
La convention de volontariat	14
Le traitement des données à caractère personnel	14



1. Présentation de l'asbl Senoah

Coordonnées

Dénomination	SENOAH ASBL
Adresse	Avenue Cardinal Mercier, 22 – 5000 Namur
Téléphone	081/22.85.98
Adresse électronique	info@senoah.be
Site Internet	www.senoah.be
Numéro d'entreprise	421 461 634

Identité des responsables:

Co-présidents:		
Valérie Delincé	Rue Saint Jean 32-38 1000 Bruxelles	Tel 02 515 03 42
Eric Olbregts	Ch. de Haecht 579 BP 40 1031 Bruxelles	Tel 02 246 46 70
Coordinatrice: Gaëlle Gallet	Avenue Cardinal Mercier 22	tel 081/22.85.98
Personne à contacter en cas d'accident	5000 Namur	GSM 0479/999.164

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 :

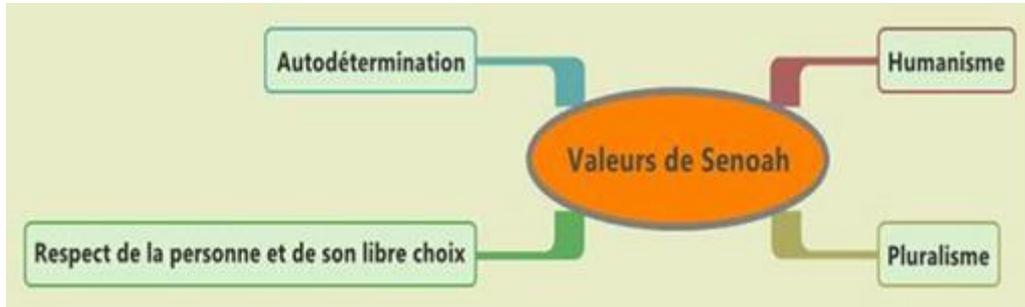
- Senoah observe les attentes et besoins des seniors en matière de lieux de vie, dans le cadre de travaux de recherche ;
- Senoah met à disposition des citoyens, des professionnels et des décideurs politiques des données et observations concernant les lieux d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées ;
- 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-création de liens sociaux spontanés et égalitaires.

Le projet est actuellement dans une phase pilote. 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 désireuses 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 « Coordinateur », informations pratiques

Signalons ici que le volontariat « coordinateur des coups de pouce » nécessite une implication journalière, puisque le volontaire coordinateur reçoit quotidiennement les demandes de coup de pouce. Ainsi, il est demandé au volontaire coordinateur de consulter ses mails chaque jour, afin de « dispatcher » les demandes de coup de pouce aux volontaires de son équipe.

Le circuit de la demande et la place du volontaire¹

La demande est formulée au numéro vert (0800/17 500).

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 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.

¹ Le schéma du circuit de la demande se trouve en annexe.



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.

Activités du volontaire coordinateur des coups de pouce

La fonction essentielle du volontaire coordinateur consiste à :

Réceptionner (par mail) des demandes de coups de pouce et les dispatcher au sein de son équipe de volontaires.

En effet, le volontaire coordinateur reçoit régulièrement des mails des conseillères AViQ et des volontaires « coup de fil », reprenant la description des demandes de coup de pouce. Lorsqu'il reçoit une demande de coup de pouce, il effectue une recherche de volontaire coup de pouce via la base de données. Quand il a choisi le volontaire, il lui transmet la demande. Dans sa recherche, le volontaire coordinateur privilégiera le volontaire approprié le plus proche géographiquement de la personne demandeuse (voir circuit de la demande ci-dessus).

Assurer le suivi des demandes de coup de pouce.

Après la « prestation » d'un coup de pouce, le volontaire coordinateur contacte le volontaire coup de pouce, afin de voir si le coup de pouce s'est bien passé.

Le volontaire coordinateur prend également contact avec la personne pour voir comment s'est passé le coup de pouce.

A côté de cette fonction essentielle, le volontaire coordinateur est également le référent des volontaires coup de pouce. Le volontaire coordinateur a effectivement des contacts réguliers avec chacun des volontaires de son équipe et est une personne de contact pour ces-derniers. Il est disponible pour informer, écouter, réfléchir avec le volontaire aux difficultés qu'il pourrait rencontrer et au besoin relaye les informations au siège social de Senoah.



Enfin, le volontaire coordinateur suscite une dynamique d'équipe en collaboration avec l'animateur de Senoah. Dans ce cadre, Il a un rôle à géométrie variable, en fonction de ses désirs et de sa disponibilité. En effet, il peut organiser, participer et/ou animer, avec un membre du siège social de Senoah, les rencontres de l'équipe de volontaires qui se déroulent au moins tous les 3 mois. Cela peut consister en l'organisation pratique de la réunion (location de salle, envoi de l'invitation, établissement de l'ordre du jour, etc.) ; ou en l'animation de la réunion (gestion du temps de parole, relance des débats, etc.) ; ou encore en la prise de note et rédaction du PV, etc. Ce rôle à géométrie variable sera à définir avec l'animateur de Senoah présent aux réunions. Ce rôle peut bien entendu évoluer avec le temps.

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, cette assurance couvre le volontaire pour les activités liées au rôle de volontaire coordinateur (réunions, etc.).

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 ».

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 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 mois.

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

Adresse mail : amelie.labiouse@senoah.be

Tel : 081/22.85.98.

Le respect de la confidentialité

En tant que volontaire, vous êtes tenu au « devoir de discrétion » concernant les informations sur les personnes demandeuses.

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, vous pouvez contacter l'animateur de Senoah.

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 « coordinateur » et 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 peut être proposée aux volontaires afin qu'ils puissent utiliser aisément l'outil informatique.

Matériels nécessaires au volontaire coordinateur

- Ordinateur, avec connexion internet et boîte mail
- Téléphone
- Savoir utiliser l'outil internet.

Des rencontres entre volontaires coordinateur

L'animateur de Senoah organise une rencontre au moins 3 fois par an avec les différents volontaires coordinateurs.

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.



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.

En outre, par la signature de la convention de volontariat, le volontaire consent à ce que ses données personnelles fassent l'objet d'un traitement (voir ci-dessous) utile aux fins d'exécution de son volontariat.

A ce sujet, l'asbl Senoah respecte les directives du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) et met tout en œuvre pour garantir un traitement sécurisé des données et ainsi respecter la vie privée. Senoah s'engage bien évidemment à garder confidentielles les données et à ne pas les divulguer, ni les échanger.

Le traitement des données à caractère personnel

Pour exercer sa fonction d'association de bénévoles, Senoah collecte et conserve les données relatives aux volontaires qui ont signé une convention de volontariat avec l'association. Les données collectées sont :

- Des données d'identification: noms et prénoms des volontaires, leurs adresses, coordonnées téléphoniques, adresse mail
- Des données d'identification financières : numéro de compte bancaire sur lequel sont versés les défraiements
- Des caractéristiques personnelles : date de naissance, possession d'un véhicule

La collecte des données se limite à ce qui est strictement nécessaire à l'administration du volontariat.

La collecte et la conservation des données des volontaires permettent à l'asbl Senoah de les contacter, de leur envoyer des emails (actualités du secteur, bulletin d'info, activités de Senoah, etc.), de leur assurer une couverture assurancielle (RC et accident corporel) et de défrayer les kilomètres parcourus dans le cadre de leurs activités bénévoles.



Pour davantage de précisions sur le traitement des données, ainsi que sur les droits des personnes dont les données sont traitées, nous renvoyons le volontaire vers la politique de confidentialité de l'asbl Senoah, disponible sur le site internet www.senoah.be ou sur simple demande auprès de l'asbl au 081/22.85.98.