

Bénévole d'accompagnement/ Soignant dans une structure médicalisée.

Ce texte a été écrit pour une formation dans un contexte d'accompagnement de personnes handicapées

Il a été préparé avec l'aide des éducateurs spécialisés de la structure.

Le groupe a été interrogé sur sa perception du rapport bénévole/professionnel. Quelles en sont les principales difficultés mais aussi quels sont les avantages de cette complémentarité. L'interrogation portera également sur le positionnement de chacun dans la structure, son statut.

Les solutions proposées:

Proposer un atelier en petit groupe pour penser ce rapport entre bénévole et professionnels: au moins un professionnel avec des bénévoles qui réfléchiront aux solutions à mettre en place.

Mise en commun des solutions apportées par le groupe.

- ▶ Est-ce que les bénévoles sont intégrés dans le projet d'établissement ?
- ▶ Intégrer le bénévole dans le projet d'équipe
- ▶ Mettre en place une convention et une charte des bénévoles
- ▶ Présentation de l'équipe des soignants

Organisation de temps de rencontre formel ou non avec différents objectifs:

- se présenter

-s'identifier

-fidélisation et régularité des passages

-formation des bénévoles comme garants de leurs compétences

-connaissance des soins et de la loi

-développer le sens du discernement

- ▶ Donner le choix aux patients et aux résidents de rencontrer ces bénévoles

- ▶ Est-ce que les handicapés sont préparés à cette venue?

▶ Organiser des phases de bilan pour améliorer la gestion des bénévoles dans la structure: accueil, utilisation des compétences...

▶ Faire pour, faire avec et laisser faire: posture d'accompagnement dont le bénévole ne peut avoir conscience. Prévoir un temps de rencontre au préalable de la venue du bénévole dans la structure pour préparer son intervention et son intégration

▶ Le bénévole doit être encadré et coordonné par l'association qui assure une supervision en groupe de parole.

L'avenir du monde associatif n'est pas d'opposer le salariat et le bénévolat, mais de les conjuguer dans une vision de valorisation de tout le potentiel humain associatif. La vie associative doit marcher sur ses deux jambes, et ceci doit se traduire en termes de formation, et en terme de fonctionnement interne, de gouvernance associative.

Qu'est-ce qu'un bénévole d'accompagnement?

D'un point de vue sémantique, le terme de bénévolat vient de Bene "bien" et Volo "je veux". Le bénévole est un bienveillant.

Aucune définition (légale ou conventionnelle) n'existe en droit français. Le bénévolat est une activité libre, qui n'est encadrée par aucun statut. Mais il existe une définition, non juridique, communément admise : ***Est bénévole toute personne qui s'engage librement pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial (Avis du Conseil Economique et Social du 24 Février 1993).***

Ainsi le bénévole est par définition celui qui donne son temps pour le compte d'une association ou d'un organisme sans but lucratif, sans rien recevoir en retour d'autre que la simple gratification morale de la gratuité de son don.

Or malgré cette définition non juridique du bénévolat, cette notion reste encore floue. L'INSEE distingue traditionnellement les « bénévoles réguliers » et « les bénévoles occasionnels ». Le CERPHI et France Bénévolat ont repris cette distinction :

- Le "bénévole régulier" qui exercerait sans contrepartie une activité correspondant à une fonction bien définie et continue que ce soit dans le domaine de l'organisation générale ou que ce soit dans le développement d'une action de l'association. Ce bénévole consacrerait à l'association au moins deux heures par semaine en moyenne annuelle.

- Le "bénévole occasionnel" qui donnerait du temps à l'association à laquelle il appartient, toujours sans contrepartie, sans forcément un rôle bien défini et sans atteindre le seuil des deux heures hebdomadaires.

Cette distinction ne doit pas introduire de hiérarchie de valeurs entre les catégories de bénévoles. Il existe par ailleurs, en dehors du « bénévolat institué, le plus souvent au sein des associations, un « bénévolat informel », de solidarité de proximité direct.

Ces définitions restent très abstraites si on s'en tient à ces quelques lignes. Qu'est-ce alors un bénévole, et un bénévole dans une structure comme la vôtre? On peut donner des pistes, de multiples caractéristiques pour un rôle unique. Ainsi le bénévole est:

- Quelqu'un qui écoute, assure une présence: une présence juste. Est disponible à l'autre, discret, accessible, empathique.
- Une personne, formée, qui agit dans la gratuité et le don avec humanité. Représentant de la société civile il amène avec lui le monde extérieur et peut être un lien social évitant ainsi l'isolement.
- Il intervient de façon complémentaire au soignant, il est sans blouse
- Un relais: ni ami, ni soignant, ni famille, une oreille extérieure, une oreille sur un tabouret
- Apporter un regard extérieur à la structure et changer le regard de l'éducateur
- Quelqu'un qui accompagne les résidents dans sa vie sociale: il ne recouvre pas les mêmes objectifs que le professionnel qui se situe dans le domaine du pédagogique, de la santé...

Le bénévolat est en somme une facette d'un prisme: grâce au regard de tous, à toutes les facettes, le résidents peut être mieux compris, appréhender dans toutes ses facettes.

Ainsi, si le cadre du bénévolat, son statut juridique, peut se préciser, il semble que l'implication d'un bénévole dans une association, son engagement reste à lui à définir. Définition qui n'est sans doute pas unique et qui est modulable en fonction des structures.

Cette réflexion doit donc être menée dans l'association avec tous les partenaires qui la font vivre.

Y-a-t-il des freins à l'intégration de bénévoles dans un service?

La question de l'intégration du bénévole dans une structure se pose de façon quotidienne. En effet, il semble que le soignant et le bénévole ont différents statuts dans une même structure. Selon Jean-Michel Vienne, professeur de philosophie, le statut du soignant s'allie à la laïcité, celui de la famille à la communauté et celui du bénévole à la globalité.

► Le soignant, figure représentative de l'objectivité est salarié.

Ici, l'objectivité peut s'entendre comme une certaine forme de neutralité. Le soignant doit porter un regard objectif sur le soigné.

Quelqu'un le paie, définit ses compétences, ses missions et ses limites. Le soignant bénéficie de l'anonymat dans sa fonction. Il n'est pas personnellement investi ce qui lui permet de se déconnecter et d'avoir une vie personnelle autre que son vécu avec le malade. Il partage la déontologie liée à sa profession ce qui lui assure une certaine forme d'objectivité. Entre le pôle objectif et le pôle personnel du soigné, la difficulté pour le soignant est de faire une synthèse entre l'objectif et le subjectif puis d'effectuer la transition entre cette synthèse et la réalité sur le terrain.

Le risque pour le professionnel est d'appréhender le résident comme un "cas médical" et de déshumaniser la personne.

► La famille figure représentative de la communauté. En effet si on s'appuie sur les travaux de Max Weber (sociologue du 20^{ème} siècle), la communauté serait fondée sur des relations non rationnelles, sur le sentiment d'appartenir à une communauté. Cette communauté pouvant se fonder sur n'importe quelle espèce de fondement affectif, émotionnel ou traditionnel. Par exemple cela peut être une communauté de frères, une communauté nationale ou bien un groupe uni par la camaraderie.

► Le bénévole est la figure représentative de la globalité.

Quel est son droit à intervenir ? En terme de bienveillance le bénévole "veut bien" intervenir auprès du résident et cette volonté explicite un désir raisonné. Il vient à la rencontre de l'autre parce qu'il en a envie, par son histoire, même si cela peut paraître suspect. Ce sont deux histoires qui se rencontrent.

Le bénévole d'accompagnement présente au résident une autre réalité, une autre forme de réalité. La position du bénévole, d'être au milieu, assure un certain rôle de catalyse, le patient peut transférer sur le bénévole qui tentera de ne pas lui

transmettre ses propres souffrances. Le bénévole permet donc au maintien du statut de personne celui qui est souffrant ou déficient. Le risque pour le bénévole est de sur-investir cette relation jusqu'à en devenir fusionnelle.

Cette distinction du rôle et/ou de la place du bénévole et du professionnel dans la structure peut entraîner des difficultés dans l'intégration du bénévole.

Ainsi, un bénévole inconnu dans une structure peut apparaître comme hors du contexte et sa philanthropie peut sembler parfois suspecte. Une inquiétude peut également se situer sur la crainte que le bénévole dépasse son rôle et prenne la place de...

Dans une structure la difficulté pour les professionnels est parfois de se sentir dépossédé de l'écoute à cause de leur charge de travail. Cette frustration peut se développer dans une structure où le bénévole est sans doute plus disponible. Comme si l'action de l'un était forcément au détriment de l'autre. Cette concurrence peut encore s'entendre lorsque certains bénévoles débordent de leur fonction pour revendiquer leur place au sein de l'équipe soignante. Mais la rivalité peut également se jouer sous une configuration inverse, à savoir sous la forme d'une décharge sur l'autre: on en appelle à l'autre pour venir écouter ce qu'on n'est pas capable d'entendre, ce qui nous encombre... Pourtant il semble que l'écoute n'appartient à personne et que l'on soit bénévole ou professionnel on peut écouter les mêmes choses. C'est sans doute de là que naît la confusion. Pour autant si nous écoutons tous les mêmes choses nous les entendons différemment. La question du rôle et de la fonction de celui qui écoute, et par conséquent, la question du cadre de la rencontre est tout à fait essentielle pour aborder cette réflexion. Car en fin de compte, nous écoutons avec une oreille différente qui est liée à notre place. Il ne s'agit donc pas de la même écoute. Les bénévoles ne sont pas des professionnels et le temps dont ils disposent n'a donc rien à voir avec le temps des professionnels.

Le bénévole dans sa fonction de lien social ne vient pas pour écouter le malade mais pour le rencontrer et soutenir le lien social. L'objectif de la rencontre est du côté du partage. C'est partager la pâtisserie dont l'autre raffole, c'est pouvoir lire un livre si l'autre ne peut pas le faire, c'est faire une sortie dans un parc... Or le bénévole ne se situe pas exclusivement dans "le faire": Il y a du sens pour le patient à parler à quelqu'un d'extérieur aux proches sans pour autant se tourner vers un travail psychiatrique.

Respecter le rôle si important du bénévole, c'est également ne pas l'appeler, ne pas l'inviter à occuper une autre place.

Un autre risque de l'intégration peut être la maladresse d'un bénévole que le professionnel doit apprendre à gérer et encadrer dans son rapport aux résidents. Cette maladresse peut être liée à la méconnaissance du bénévole. A la méconnaissance des pathologies diverses, de la manière dont elles s'expriment et des façons de les gérer. Le bénévole peut alors faire courir des risques aux résidents et aux soignants.

Cette écoute différente leur permet également de connaître des facettes, des émotions de résidents que le soignant pourra ne pas connaître. Le bénévole doit donc pouvoir transmettre les informations au professionnel, il doit partager la parole du résident tout en respectant le résident, son intimité. Le bénévole peut donc, parfois, être un passeur d'information, un relais nécessaire pour une

appréhension globale du résident. Cette transmission, ce travail en équipe au sein d'une même structure doit donc être appréhender en amont au sein de l'association. Quels sont les outils mis en place pour assurer ce passage d'information?

Enfin la multitude de bénévoles, ainsi que les activités qu'ils proposent, peuvent apparaître comme un atout (richesse pour la structure accueillante) mais également être facteur de complexité (qui fait quoi).

Le soignant se trouve donc dans une situation où il se demande si le bénévole pourrait le remplacer. Une question sur la nature du bénévole se pose aux professionnels: est-ce que le bénévole peut être soignant, ex-soignant voir même soigné?

De même, la question se trouve parfois posée de l'utilité d'un bénévole: est-ce qu'il ne comble pas des besoins de professionnels que la structure ne peut pas résoudre. En effet le bénévole ne compense-t-il pas les émotions qu'une structure ne peut apporter au résident?

Cécile BEBIN, France Bénévolat Sarthe 2005