

Où commence et où s'arrête l'action bénévole auprès des personnes ? 1/3

Fiche

5

Rappel de principes de base de l'intervention bénévole

- implication raisonnée
- impartialité et absence de jugement
- confidentialité et respect de l'autonomie des personnes



Conseils

- donner son prénom seulement, limiter les informations personnelles (adresse, numéro de téléphone...)
- ne pas se laisser emporter par son empathie, par son émotion.
- Il est difficile de dire non, mais indispensable parfois afin de ne pas entrer dans des relations compliquées et difficile à maîtriser pour les bénévoles : ne pas donner directement d'argent par exemple, ou permettre d'utiliser son téléphone personnel.
- la foi est un ressort de nombreuses actions d'aide aux plus démunis. Elle ne peut conduire à discriminer les bénéficiaires sur la base de leurs croyances religieuses.
- le militantisme est un autre ressort des actions de solidarité : il ne doit pas conduire à une instrumentalisation de la situation de personnes. D'autres moyens d'expression militante existent : plaidoyers, actions vers les décideurs et institutions...
- le respect de l'autonomie de la personne, c'est aussi ne pas aller à l'encontre de sa volonté, demander son accord avant toute démarche effectuée avec elle ou pour elle ; sauf en cas de danger qui nécessiterait d'appeler les secours en priorité.
- respecter le droit à l'image pour les bénéficiaires mais aussi pour les bénévoles (signature d'une autorisation de diffusion).

CHARTRE DES ACTIONS DE SOLIDARITÉ SUR L'ESPACE PUBLIC



Où commence et où s'arrête l'action bénévole auprès des personnes ? 2/3

Définir avec les bénévoles des repères dans la relation aux personnes aidées :

Certaines associations ont défini un « code de conduite » ; d'autres proposent des formations annuelles à leurs bénévoles, sur l'écoute, le dialogue avec les personnes, avec jeu de rôle...

L'important est d'accompagner les bénévoles qui doivent pouvoir s'appuyer sur une personne responsable de l'action, ou avoir des temps de briefing/débriefing réguliers. Cette prise de recul permet aussi de partager les approches et donner en retour une cohérence dans l'intervention au quotidien sur le terrain.

Le rôle du responsable de l'action est primordial et parfois, difficile.



Conseils

- préciser les rôles des bénévoles (celui qui distribue, celui qui est chargé de la convivialité, de l'écoute...) mettre en place des périodes test avec les bénévoles pour que chacun se sente bien dans son rôle.
- Bien définir et souvent rappeler l'objectif de l'action de solidarité : apporter une aide alimentaire, apporter un réconfort, du lien social, qu'est-ce qui prime ?
- Diffuser le flyer « se nourrir... se vêtir... se loger... » dans lequel les principaux lieux d'accueil sont indiqués. Une des brochures localise les lieux d'accueil sur un plan de la Ville. Disponible sur le site du Codelico :
http://codelico.67.free.fr/guide/plkt/2017_codelico_depl_a4_fr.pdf (français)
http://codelico.67.free.fr/guide/plkt/2017_codelico_depl_a4_angl.pdf (anglais)
http://codelico.67.free.fr/guide/plkt/2017_codelico_plan_stbg.pdf (plan)
- Pour contourner les problèmes linguistiques, certaines associations s'appuient sur un lexique en image : http://www.leroutard.com/file/hello/HELLO-Guide_du_Routard_pour_les_refugies.pdf

CHARTRE DES ACTIONS DE SOLIDARITÉ SUR L'ESPACE PUBLIC



Où commence et où s'arrête l'action bénévole auprès des personnes ? 3/3

Comment aider une personne ou une famille que l'on sent vulnérable ?

- **L'orientation vers le référent social :**

La plupart des personnes à la rue ou en grande précarité connaissent bien les dispositifs d'aide et ont parfois même un-e référent-e social-e (assistant-e social-e, éducatrice spécialisée...) auprès d'une association ou d'un service social public. Leur conseiller-ère de se rapprocher de ce référent est toujours une bonne approche, plutôt que de tenter d'accompagner directement les personnes dans des démarches.



Conseils

- Avant de prendre contact avec le référent social d'une personne, demandez toujours son accord avant. Acceptez aussi de ne pas avoir d'informations en retour. L'accompagnement social est couvert par le secret professionnel.
- privilégiez l'orientation vers des professionnels du secteur social ou du secteur médical. Même si des bénévoles sont travailleurs sociaux, médecins ou infirmiers. En effet, le bénévole ne se situe pas dans l'exercice de sa profession. Il pourra mieux évaluer une situation sociale ou médicale selon ses compétences, effectuer des premiers soins d'urgence, mais devra orienter rapidement vers des lieux d'accueil spécialisé.

- **Le signalement de situation de vulnérabilité :**

Si, au cours d'une distribution ou une maraude, vous rencontrez une personne ou une famille que vous percevez comme particulièrement vulnérable (santé, isolement, grand froid...) vous pouvez, avec l'accord préalable de la personne, alerter le SIAO-67 par mail à l'adresse suivante siao67@gmail.com avec toutes les précisions factuelles et si possible l'identité des personnes. Le SIAO-67 est l'association qui gère le dispositif 115 dans notre département (numéro gratuit ouvert 7j/7 et 24h/24 pour les personnes en recherche d'hébergement).

C'est souvent le croisement de plusieurs signalements autour de mêmes situations qui permettra d'activer tous les réseaux d'aide et finalement de trouver une solution favorable aux personnes.