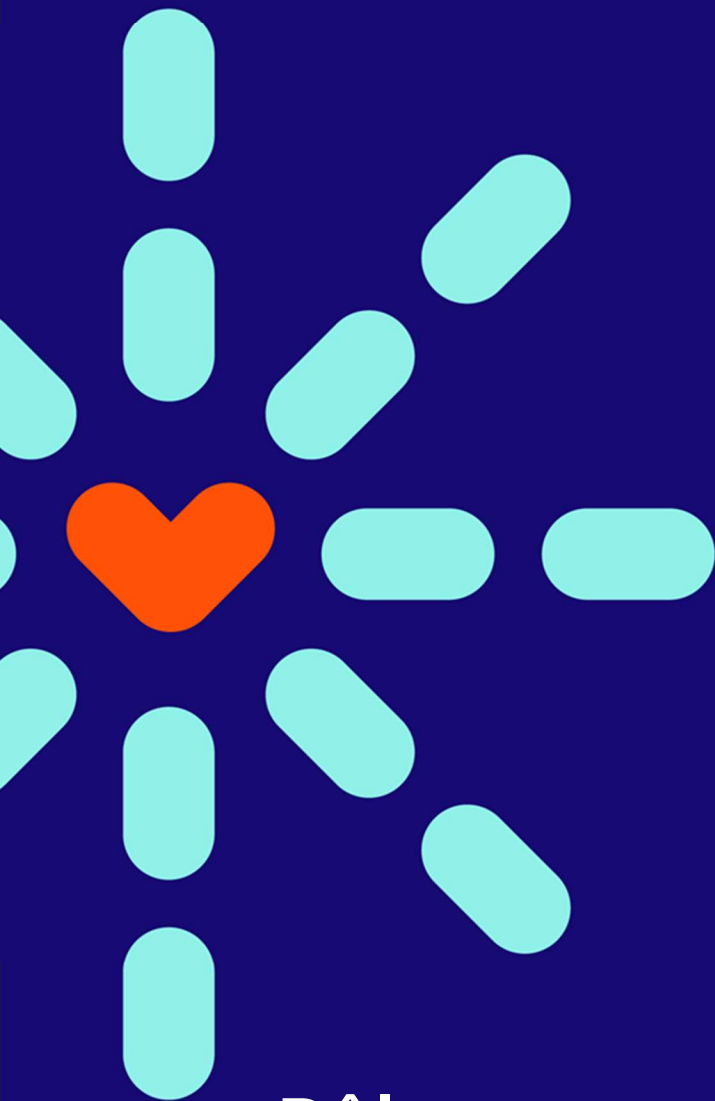




Rôle et responsabilités du bénévole

Document de référence

Présenté par : Service du bénévolat
Direction des services multidisciplinaires, de santé et de services sociaux
Santé Québec Montérégie-Ouest

Date : Juillet 2026

Les bénévoles qui s'impliquent dans les installations de Santé Québec Montérégie-Ouest apportent un soutien humain irremplaçable. Votre présence contribue à créer un climat chaleureux, rassurant et empreint de bienveillance. Vous jouez un rôle complémentaire aux équipes cliniques en contribuant de manière significative à l'humanisation des soins, à la fluidité des services ainsi qu'à l'amélioration et au maintien de la qualité de vie des usagers. Notre établissement est privilégié de pouvoir compter sur vous!

Ce document de référence vous guidera dans votre rôle. Vous saurez ainsi ce que vous pouvez et ne pouvez pas faire afin d'assurer votre pleine sécurité. Nous souhaitons qu'il vous soit utile!

Notre accompagnement

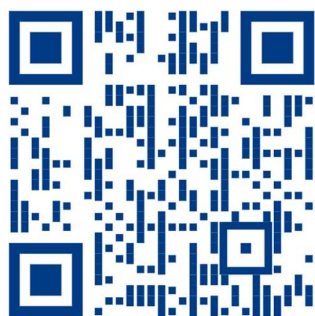
Chaque bénévole est soutenu par un collaborateur local.

Selon les milieux, cette personne peut être un professionnel en loisirs, un gestionnaire, un membre du personnel ou une association de bénévoles. Ce collaborateur local est là pour vous guider, répondre à vos questions et vous aider à vous sentir à l'aise dans votre rôle. À tout moment, n'hésitez pas à lui faire part de vos impressions ou vos questionnements. Les tâches proposées varient en fonction des besoins du milieu, de vos intérêts et de vos forces. Sachez que les collaborateurs locaux agissent sous la coordination fonctionnelle de la cheffe de service des soins spirituels et du bénévole. Tous ensemble, nous formons une équipe!

Références pour vous guider

Pour vous appuyer dans votre rôle, vous avez accès à un ensemble de documents de référence vous permettant d'être bien informé et en confiance. Ils sont disponibles :

- Dans le cartable des bénévoles, sur place dans votre installation;
- Découvrez espaceBÉNÉVOLES; la page intranet destiné aux bénévoles! Scannez ce code QR :



Vos responsabilités essentielles

L'engagement du bénévole

- Être ponctuel et aviser votre collaborateur local en cas d'absence.
- Enregistrer votre présence dans le registre prévu à cet effet.
- Porter votre carte d'identification... avec fierté!
- Participer aux formations proposées ou, en cas d'absence, prendre connaissance du contenu de celles-ci via les outils de référence précédemment nommés.
- Le bénévolat doit demeurer une expérience agréable : il est tout à fait acceptable de prendre congé.

Prioriser la sécurité, en tout temps

- Respecter vos limites physiques et émotionnelles. Votre bien-être est prioritaire!
- Aviser votre collaborateur de tout changement de santé impactant votre bénévolat.
- Rester à la maison en cas de symptômes infectieux (toux, mal de gorge, congestion, etc.).
- Porter attention aux affiches et aux consignes en vigueur, notamment en évitant les secteurs touchés par une éclosion.
- Respecter l'hygiène des mains (avant et après un contact avec l'usager ou son environnement et après un risque de contact avec du liquide organique).
- Respecter les règles en vigueur concernant le port du masque.
- Adopter une tenue vestimentaire sécuritaire et appropriée.
- Conserver une distance émotionnelle appropriée (ex. : ne pas donner son numéro de téléphone, ne pas offrir ses services à titre personnel et éviter toute relation avec un usager à l'extérieur du bénévolat).
- Accompagner un usager seulement s'il a son auxiliaire de marche (marchette, canne, fauteuil roulant) pour éviter des chutes.
- Conduire le fauteuil roulant conformément aux règles évoquées dans le document « Conduire un fauteuil roulant en toute sécurité ».
- Vérifier la sécurité de la chambre avant de quitter l'usager (espace dégagé, cloche d'appel à portée de main pour l'usager, etc.).
- Toute sortie d'un usager à l'extérieur doit être autorisée. Lors des promenades, demeurer sur le terrain de l'installation; à moins d'être accompagné d'un membre du personnel (ex. : sortie en CHSLD).
- Aviser votre collaborateur local de tout changement à votre dossier judiciaire dans les 10 jours.

Saviez-vous que des règles de sécurité additionnelles existent pour certains types de bénévolat? C'est le cas pour les visites d'amitié en soins palliatifs, pour le bénévolat accompagné d'un animal de compagnie, pour la distribution d'hosties, etc. Assurez-vous de les connaître si cela s'applique à vous.

La confidentialité et le respect, ce qui guide les bénévoles

- Respecter la confidentialité de toute information concernant les usagers, leurs proches, le personnel et les autres bénévoles. Ne pas prendre de photo ou de vidéo.
- Ne pas poser de questions à l'utilisateur concernant son diagnostic ou sa condition médicale. Il peut vous en parler s'il le souhaite.
- Obtenir l'autorisation de l'utilisateur ou d'un membre du personnel avant d'entrer dans une chambre.
- Quitter l'utilisateur lors d'une visite familiale ou d'un traitement.
- S'adapter au rythme évolutif de l'utilisateur (fatigue, perte de capacité, humeur, etc.).
- Respecter la diversité des usagers (origine, croyances, orientations, etc.) et s'abstenir de promouvoir ou d'imposer ses propres croyances, valeurs ou convictions personnelles.
- Utiliser le vouvoiement, sauf si l'utilisateur exprime une préférence différente.
- Accorder toute son attention à l'utilisateur lors des échanges et limiter l'utilisation du téléphone cellulaire.
- Accepter le droit de refus de l'utilisateur en toute bienveillance.
- Adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence.
- Ne poser aucun geste de maltraitance dans le cadre de ma prestation de services ou de l'exercice de mes fonctions.

Tâches réservées aux membres du personnel

Un bénévole ne remplace jamais un membre du personnel. Certaines tâches lui sont donc interdites, notamment :

- Consulter ou manipuler le dossier de l'utilisateur;
- Donner, servir ou apporter de la nourriture ou des breuvages à un usager, y compris des aliments provenant de la maison ou de l'extérieur;
- Offrir des soins de base ou aider à l'habillage;
- Effectuer des tâches administratives;
- Manipuler de l'équipement médical;
- Effectuer des tâches d'hygiène et de salubrité;
- Lever, transférer ou soutenir physiquement un usager;
- Réaliser des travaux d'entretien, de peinture ou de réparation.

Une situation d'urgence survient, que faire?

Des situations imprévues peuvent survenir. À tout moment, votre collaborateur local peut vous aider. Ne restez pas seul avec la situation et, rappelez-vous, vous êtes bénévole; certaines responsabilités incombent aux membres du personnel. En cas de doute ou d'hésitation, nous vous encourageons à demander et à ne jamais improviser. Votre sécurité et celle des usagers sont prioritaires.

Voici quelques exemples de situations et ce que vous pouvez faire. Plus de détails sont disponibles dans les outils de référence précédemment nommés. Nous vous invitons à les consulter.

- Un usager tombe? → Il faut rester auprès de ce dernier, alerter le personnel et ne jamais tenter de le relever. Ne rien mettre sous sa tête.
- On annonce un code de couleurs (voir au verso de votre carte d'identification) ou l'alarme incendie se déclenche? → Il faut rester attentif aux consignes et les respecter.
- Vous souhaitez déclencher un code de couleur? → Il faut composer le « 5555 » à partir d'un téléphone fixe de l'installation. Dites votre nom, l'installation et l'endroit précis d'où vous appelez et une brève description de la situation.
- Un usager démontre des signes d'agressivité (verbales ou physiques)? → Éloignez-vous rapidement et avisez un membre du personnel.
- Vous avez un motif raisonnable de croire qu'un usager est victime de maltraitance? → Référez-vous au document « Trajectoire de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité » via les outils de référence.
- Un usager présente des signes de détresse ou semble à risque de suicide? → Informez rapidement un membre du personnel.

À tout moment, nous vous invitons à discuter avec votre collaborateur local si vous avez des questions, des préoccupations ou des suggestions.

Pour communiquer avec le Service du bénévolat, écrivez à : benevolat.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca.

