

Formation au bénévolat d'accompagnement



Pôle accompagnement

Edito

Un besoin urgent de présence humaine

Deux grandes fragilités caractérisent la condition humaine: la naissance et la mort. Le petit d'homme ne peut survivre et grandir sans liens et sans amour. A l'autre extrême, plus il évolue, plus il est confronté à sa propre vulnérabilité, plus il se questionne sur sa propre fin. La conscience de notre ultime fragilité a probablement été décisive dans l'évolution de notre espèce. Les sociétés humaines, petites ou grandes, ont toutes développé de grands récits pour donner sens à la vie, la souffrance et la mort. Le monde contemporain n'a pas complètement évacué ces récits. Il est cependant caractérisé par une crise du sens et un éclatement des croyances. On peut y lire la trace d'une individualisation poussée à l'extrême. Le prix à payer en est souvent une terrifiante solitude lorsqu'on en vient à être confronté personnellement à la souffrance ou à l'approche de la mort.

La mission fondamentale de Caritas est d'assurer une présence humaine et du soutien à toute personne qui se trouve en situation de vulnérabilité. En cette ultime fragilité de la souffrance ou de la fin de vie, nous veillons à contribuer, avec nos valeurs propres, à assurer un accompagnement témoignant de la dignité inaliénable de toute vie. Nous veillons à le faire en complémentarité avec les services à la personne qui existent déjà. Dans un canton comme Genève, la collectivité offre une prise en charge professionnelle adaptée pour les soins, les repas et divers autres soutiens domestiques. Si ces services assurent les nécessités de base, il manque souvent aux professionnels qui les animent de la disponibilité en temps, de quoi assurer une présence attentive, de l'écoute, de l'accompagnement à travers un vis-à-vis qui est non seulement un «frère humain», mais aussi quelqu'un qui est préparé à cette mission délicate. C'est ce qu'offre le bénévolat d'accompagnement développé par Caritas.

En la matière, la bonne volonté ne suffit pas, même si elle est toujours bienvenue. Il faut de la préparation, des connaissances, des garde-fous, du partage d'expérience, un effort sur soi pour être capable d'être présent à l'autre, dans ce qu'il est en train de vivre. De la retenue, aussi, pour accueillir les croyances ou les demandes qui sont les siennes.

L'action de Caritas dans l'accompagnement à la vie et en fin de vie se fonde sur une charte de qualité et un encadrement professionnel de l'action bénévole. Le document que vous tenez entre vos mains met en lumière les bases de ce domaine spécifique d'intervention ainsi que les objectifs, la méthodologie et les programmes des formations et supervisions mises sur pied. C'est un outil qui peut être utile autant aux personnes intéressées à se former et à participer à la dynamique du bénévolat d'accompagnement qu'aux partenaires publics et privés de Caritas, actifs dans les champs de la santé et du social.

Dominique Froidevaux
Directeur de Caritas Genève

Introduction

Caritas Genève est une association de droit privé fondée en 1942. Sa mission globale s'inscrit dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Les collaborateurs salariés ainsi que les bénévoles apportent, à travers différents services, une aide concrète aux personnes en difficulté. Le pôle accompagnement de Caritas Genève se préoccupe de soutenir plus spécifiquement les personnes confrontées à l'isolement à la maladie, à la mort et au deuil. Dans la perspective d'apprendre ensemble à faire face aux événements douloureux de la vie, le pôle propose des formations et assure le suivi et la formation continue d'un groupe de bénévoles d'accompagnement. Il propose également des suivis de deuil sous forme de groupes ou d'entretiens individuels.

Ces différentes activités sont mises en œuvre et gérées de façon autonome par des professionnelles salariées dont les compétences s'enracinent dans le domaine de la psychologie, des soins infirmiers et de la pédagogie des adultes. Ceci selon les recommandations émises par le groupe de réflexion du réseau Caritas concernant l'accompagnement de fin de vie, groupe de travail qui conduit des réflexions et édicte des documents au niveau national, en termes de référence et de support aux activités régionales.

Ce document a pour objectif de présenter de manière plus détaillée la formation à l'accompagnement des personnes âgées, malades ou en fin de vie proposée par Caritas Genève. Il décrit brièvement dans quel contexte socio-sanitaire s'insère cette formation et donne quelques repères qui définissent le bénévolat d'accompagnement que l'institution entend développer.



Contexte

Au cours de ces dernières années, des progrès majeurs ont été réalisés dans le domaine de la santé. A la suite de cette évolution, l'espérance de vie a considérablement augmenté. Cela a entraîné par-là même une augmentation massive des besoins en matière de santé, en raison de pathologies, de soins et de techniques médicales devenus toujours plus complexes. De nombreuses personnes présentent en effet des atteintes chroniques de plus en plus lourdes et ont des handicaps plus sévères.

C'est dans ce contexte que la notion des soins palliatifs s'est étendue. Ils ne sont plus seulement proposés à des personnes en fin de vie mais aussi à des malades chroniques dans le but de soulager leurs symptômes et de contribuer ainsi à l'amélioration de leur qualité de vie. La remise en cause de l'hôpital comme lieu de décès est également un facteur de développement des soins palliatifs. Actuellement, les soins palliatifs sont devenus une priorité politique qui s'est concrétisée au niveau fédéral par l'élaboration de la *Stratégie nationale en matière de soins palliatifs 2010-2012*. Celle-ci fixe l'objectif de la promotion des soins palliatifs pour tous quel que soit l'âge ou le lieu de résidence : domicile, établissement médico-social (EMS), établissements publics médicaux (hôpitaux, cliniques). Cette volonté nationale, reprise au niveau cantonal, a donné lieu à la mise sur pied du *Programme cantonal genevois de développement des soins palliatifs 2012-2014*. Il vise à promouvoir et à parfaire l'offre existante notamment « [...] en renforçant l'information à la population, la formation des intervenants et la mise en réseau des partenaires [...] »¹.

A Caritas Genève, les réflexions concernant l'accompagnement de fin de vie au sein du pôle se sont dès le départ faites en cohérence avec ces développements, en s'inscrivant dans la ligne des soins palliatifs :

L'accompagnement bénévole des personnes âgées, des grands malades, des mourants de tout âge et de leur proches se réclame du mouvement *Palliative Care Mondial* et se considère comme partie prenante des soins palliatifs en Suisse.

Caritas forme des bénévoles selon les critères des soins palliatifs, soutient la constitution des groupes de bénévoles, les coordonne et les met en réseau.

Le bénévole d'accompagnement offre une présence spécifique tout en étant, dans la majorité des situations, intégré à l'ensemble des acteurs du réseau de soins, rejoignant ainsi la vision holistique de l'accompagnement des personnes telle que les soins palliatifs la prônent.

De la prise en compte de ces différents éléments contextuels naît la nécessité de permettre aux bénévoles de développer, à partir de leurs expériences et potentiels personnels, leurs aptitudes au bénévolat d'accompagnement.

¹ Programme cantonal genevois de développement des soins palliatifs 2012-2014, janvier 2012, p.7

La présence bénévole

Le bénévolat d'accompagnement

Comme cela a été dit en introduction, le processus de vieillissement et l'isolement de la personne âgée prennent une place prépondérante dans les réflexions de société et de politique des soins. Pour nous, dans un tel contexte, il est important de proposer une formation au bénévolat d'accompagnement répondant de manière la plus adéquate possible aux besoins des personnes concernées ainsi qu'aux proches aidants. Ces différentes formes de fragilisation font apparaître de nouveaux besoins de la personne, besoins auxquels les bénévoles doivent s'efforcer de répondre. Pour notre part, nous distinguons deux types de besoins :

- Les besoins en termes de **services** qui regroupent toutes les formes d'aide à la vie quotidienne telles que l'aide aux déplacements, à la réalisation des achats et des menus travaux par exemple
- Les besoins en termes de **présences** et d'accompagnement.

Il est clair qu'il peut paraître arbitraire de démarquer aussi nettement des formes d'aide qui, dans la réalité des accompagnements, s'entremêlent bien souvent. Toutefois, ces formes d'aide restent distinctes dans leur mission (service ou accompagnement) et, de ce fait, débouchent sur des enjeux de formation différents.

Concrètement la mission du bénévole d'accompagnement consiste à se rendre disponible, de façon gratuite, pour rejoindre la personne dans son besoin du moment. Il n'y a donc aucun objectif prédéfini aux rencontres. Celles-ci peuvent prendre des formes très diverses. Cela peut être briser une solitude en buvant un café, en soutenant une activité de peinture par exemple, dans le silence et/ou en parlant de tout et de rien.

La spécificité de ces instants partagés réside dans la capacité du bénévole à habiter cette posture de « présence écoutante », capable de recueillir toutes les formes d'expression de la personne accompagnée, nous disant ses difficultés ou ses ressources à vivre les changements physiques ou psychologiques liés à sa situation. De par sa présence le bénévole peut être amené à devenir le dépositaire de ressentis, de besoins tels que définis par Denise Kunzi, psychologue et accompagnante bénévole en milieu hospitalier :

- Décharger le trop plein de peur, de tristesse et/ou de colère face à la maladie, aux examens, à la guérison qui tarde, au manque d'informations, et parfois face aux soignants ;
- Redevenir « quelqu'un », muni de ses rôles, de son identité, de sa puissance, de son expérience de vie, et sortir de la passivité et de la soumission plus ou moins rebelle dont il est menacé.²

Hospitalisée, placée en EMS, confinée à son domicile, la personne visitée aura parfois à cœur de partager un vécu émotionnel qu'il s'agira, pour l'accompagnant, d'accueillir et d'accompagner. Et ceci de plus en plus souvent, dans la durée lorsqu'il s'agit de visites à domicile ou en EMS. Cette réalité donne une certaine complexité au rôle d'accompagnant amené à côtoyer parfois durant de longs mois la vie qui s'écoule lentement.

² Kunzi D. (2007) : Accompagner la vie, accompagner la souffrance. Paris : L'Harmattan, p.11

Description de la formation

Conscient de ces enjeux, le pôle accompagnement offre depuis plusieurs années une formation en ayant à cœur de la faire évoluer en fonction de ces éléments contextuels.

Pour Caritas Genève, elle est la première étape du parcours de formation des personnes souhaitant s'engager en tant que bénévoles d'accompagnement. Elle est également le lieu de formation reconnu par certains partenaires du réseau pour la formation de leurs propres bénévoles.

Il est important de relever que la formation ne s'adresse pas uniquement à des personnes engagées dans un accompagnement ou souhaitant le faire mais aussi à celles qui, pour elles-mêmes, s'intéressent à approfondir ces thématiques.



Objectifs

Les objectifs s'ancrent dans une vision humaniste et devraient permettre aux participant-e-s de :

- Se sensibiliser aux attitudes favorables à un accompagnement centré sur la personne ;
- Développer une réflexion sur les questions liées à la vieillesse, à la maladie, à la mort, pour soi-même et pour autrui ;
- S'appropriier les éléments théoriques essentiels à la compréhension des fragilités dues à la maladie et au grand âge ;
- Explorer le cadre de l'accompagnement bénévole en identifiant ses spécificités et ses limites.

Méthode de travail

Le parcours est organisé en 14 soirées de 3 heures, totalisant 42 heures. Le nombre de personnes admises est limité à environ 16 dans l'optique de favoriser les échanges et le partage d'expériences avec l'intervenante et au sein du groupe, considéré ici comme un lieu privilégié de la prise de parole et de l'écoute.

Les différentes intervenantes sont choisies pour leur expertise professionnelle et leur ancrage « sur le terrain » ainsi que leurs capacités à s'adresser à ce public d'adultes aux parcours riches d'expériences, en recherche de compréhension de leur vécu et motivés à développer leurs aptitudes à l'accompagnement.

Comme évoqué plus haut, ce parcours de formation permet de concrétiser un souhait d'engagement dans une activité bénévole, soit que la personne ait été envoyée par un organisme soit qu'elle choisisse de s'adresser à une instance lui permettant de mettre en œuvre son accompagnement. La démarche bénévole d'engagement proprement dite dépend de l'organisme choisi.



Engagement bénévole

La complexité des interventions dans le champ socio-sanitaire justifie pleinement l'attention portée tant au profil des bénévoles d'accompagnement qu'à la qualité de l'encadrement qui leur est donné dans le cadre de leur activité. L'objectif d'une formation continue efficace, réalisée par des professionnelles de la relation, de la formation et des soins vise essentiellement à leur permettre de travailler ce « va-et-vient » entre l'expérience de la relation et son éclairage par des savoirs. Ceci en vue d'une meilleure compréhension et adaptation aux exigences de la rencontre en humanité se vivant dans l'instant, toujours imprévisible.

Des bénévoles interrogés sur cette question nomment clairement l'importance de ce travail de type « analyse de la pratique » pour évoluer dans leurs relations et y conserver du plaisir, élément essentiel d'un engagement bénévole.

Entre souplesse et rigueur, tel est le chemin emprunté au sein du pôle accompagnement pour tendre vers les compétences clés, telles que décrites dans les standards Caritas pour les groupes de bénévoles en soins palliatifs.

« Les bénévoles sont des femmes et des hommes sélectionné-e-s selon des critères définis. Ils, elles ne sont pas rémunéré-e-s pour leurs prestations. Leur activité est valorisée par la formation de base et continue, l'analyse de la pratique, l'accessibilité à une supervision individuelle et/ou collective. L'organisme responsable reconnaît la valeur de l'engagement des bénévoles par différentes marques de reconnaissance. »³

³ Ibid, p. 4



En ce qui concerne l'engagement dans le pôle accompagnement de Caritas Genève au terme de la formation, la procédure est la suivante :

Entretien exploratoire des motivations et de la pertinence de l'engagement en lien avec la situation de vie : disponibilité (4h/semaine), équilibre personnel ;

Réalisation d'un stage de 20 heures dans un EMS afin de s'immerger dans le monde de la personne institutionnalisée et de s'exercer à la relation individuelle et de groupe avec un suivi de la formatrice du pôle accompagnement ;

Entretien d'engagement et, le cas échéant, choix du lieu de l'activité (domicile ou EMS) ;

Entrée dans le groupe de bénévoles du pôle avec acceptation des conditions relatives à la formation continue (32 heures annuelles) ; rencontres mensuelles, supervisions individuelles si besoin, réalisation d'un parcours complémentaire sur l'écoute (minimum 9 heures).

Le bénévole d'accompagnement est capable⁴ :

D'entrer en dialogue avec tact, d'offrir une écoute non jugeante, de faire preuve de tolérance ;

D'accompagner le silence et d'accepter voire supporter le sentiment d'impuissance ;

D'appréhender et de comprendre les besoins des personnes accompagnées et de leurs proches ;

D'identifier son champ d'action et de savoir poser ses limites ;

De poser une réflexion sur sa pratique et de se remettre en question ;

De collaborer avec les différents acteurs lors de l'intervention ;

De s'intégrer dans le groupe de bénévoles et d'œuvrer en respectant le cadre prédéfini.

⁴ Standards Caritas pour les groupes de bénévoles en soins palliatifs, Caritas 2010, p. 8

Contenus de formation

En automne 2008, le réseau Caritas pour l'accompagnement de fin de vie a élaboré le document « Concept de base pour la formation des bénévoles ». Les intitulés qui suivent ainsi que la démarche globale de formation s'en inspirent directement. Ce concept de base tend à répondre à l'objectif du domaine de la formation des bénévoles en soins palliatifs, tel qu'il est défini par l'Office Fédéral de la Santé Publique.⁵

⁵ Stratégie Nationale en matière de soins palliatifs. Office Fédéral de la Santé Publique (OFSP). Octobre 2009, p.57

MODULE I

Communication-relation

Introduction à l'accompagnement

- Présentation de la formation et des objectifs de formation
- Présentation des participants et des objectifs personnels des participants
- Introduction à la thématique : la position d'accompagnement, les notions d'altérité et de différenciation, importance du ressourcement personnel et de la présence à soi dans l'accompagnement.

L'écoute

- Obstacles à l'écoute
- Attitudes fondamentales de l'écouter selon Carl Rogers
- Émotions, écoute des émotions et question de la distance
- Exercices pratiques

La personne et ses besoins ; accompagner en milieu hospitalier

- Spécificité de l'accompagnement en contexte institutionnel, intégration dans un cadre, respect des « territoires »
- Position d'accompagnant en institution, présence neutre, espace transitionnel, non directivité
- Quel respect de l'intimité, du rythme du patient, importance du non-verbal
- Présence à la vie et pas forcément à la fin de vie, parler / ne pas parler, de quoi parler ?

L'accompagnement par le toucher

- Expérimentation de la dimension du toucher dans la rencontre
- Quel impact sur l'autre / sur moi ? A quoi être attentif ?

MODULE II

La mort et le deuil dans la société

Attachement, la perte

- Représentations de la mort dans notre société
- Accompagner le temps du mourir
- Attachement /détachement
- Introduction à la réflexion personnelle

Le deuil

- Processus de deuil
- Étapes du mourir et du deuil
- L'endeuillé ; vécu/accompagnement

Le suicide

- Suicide – suicide de la personne âgée

Les soins palliatifs

- Les soins palliatifs : un état d'esprit, une offre multidisciplinaire inscrite dans la loi sur la santé
- Aspects concrets de la prise en charge
- Directives anticipées
- Suicide médicalement assisté

L'accompagnement spirituel

- Sens
- Souffrance
- Ressources face aux crises
- Croyances, rituels

Réflexion personnelle et échanges

- Ressources/limites face aux expériences existentielles, face aux pertes et deuils plus spécifiquement
- Capacité à manifester son vécu émotionnel, l'accepter et le partager en groupe
- Mise en pratique des compétences de présence et d'écoute

MODULE III

Les fragilités du grand âge

Le vieillissement

- Vieillir : quelles représentations ?
- Vieillir : une étape de vie, ses vulnérabilités, ses richesses
- Risques : dépression, isolement, mécanismes de défense

Les démences

- Mieux comprendre la démence de type Alzheimer
- Pistes pour accompagner une personne confuse, inconsciente

MODULE IV

L'engagement bénévole

Rôle, responsabilités et limites

- Le rôle d'accompagnant
- Motivations, forces et risques de l'accompagnement
- Divers contextes genevois pour l'activité bénévole ; aspects concrets

CLÔTURE DU PARCOURS

Bilan : évaluation, partage

- Evaluation écrite, échanges, au revoir

CARITAS Genève

PÔLE ACCOMPAGNEMENT
RUE DE CAROUGE 53 - CP 75
CH-1211 GENÈVE 4
T +41 (0)22 708 04 47
F +41 (0)22 708 04 45
WWW.CARITAS-GENEVE.CH
CCP 12-2726-2

Graphisme : gigante.ch
Crédit photos : Rebecca Bowring,
Impression : Médecine & Hygiène
Tirage : 600 exemplaires