

HUMANISER L'ACCUEIL

Le volontariat, rouage précieux de l'hôpital

Par Jonathan Barbier

Une interview d'Yvette Vermeersch, responsable du volontariat aux Cliniques universitaires Saint-Luc, Lon Holtzer, membre de la direction de l'UZ Leuven, Luc Mélardy, coordinateur de projets à la Croix Rouge, et Kris Deldime, chef de l'administration du RZ Tienen

Le secteur de la santé en Belgique manque de bénévoles. Leur présence est jugée pourtant indispensable par l'immense majorité des hôpitaux. Facteurs d'humanisation auprès des patients ou de leurs proches, ils sont les ambassadeurs de l'image de marque des établissements de soins.



Le secteur de la santé en Belgique ne concentre que 1,5% des bénévoles actifs. Ils sont ainsi quarante-six fois moins nombreux que les volontaires qui donnent de leur temps et de leur énergie pour la culture, les sports ou les loisirs (69,7% des bénévoles). Ces statistiques sont tirées d'une étude nationale destinée à dresser le portrait du volontariat dans le domaine de la santé, réalisée en 2007 par la banque Cera. Et le tableau global qu'elle brosse de la situation est plutôt inquiétant: la banque coopérative n'hésite pas à qualifier le secteur des soins de «parent pauvre» du volontariat. Un comble, quand on sait que le concept de charité est historiquement lié à l'apparition et au développement des structures de soin à travers les âges. Néanmoins, note l'étude, des disparités sont observées selon les catégories d'établissements.

LES HÔPITAUX AIGUS MIEUX LOTIS

Globalement, les hôpitaux dits aigus accueillent la majorité des volontaires évoluant dans le secteur de la santé. La pénurie s'y ressent beaucoup moins que dans les centres spécialisés et psychiatriques ou les maisons de repos. Selon des estimations partielles datant de 2004 et émanant du gouvernement fédéral, ils seraient près de 2.000 à exercer plus ou moins régulièrement dans les hôpitaux aigus de notre pays.

D'après le rapport Cera, ils ne sont cependant pas toujours les bienvenus. Certains établissements, probablement très minoritaires, ne compteraient même aucun bénévole. Les réticences généralement exprimées à leur rencontre sont la «minimisation de leur apport», ou encore une «expérience précédente peu concluante avec des volontaires». Autre argument avancé pour justifier une éventuelle hostilité: une «peur et méconnaissance de l'implication de la nouvelle loi sur le volontariat».

LES VOLONTAIRES ENCADRÉS PAR LA LOI

Publié en août 2005, ce texte est venu fixer un cadre à la pratique du volontariat. Il établit un certain nombre de règles à l'encontre des associations ou structures ayant recours à des volontaires. Il impose notamment la souscription obligatoire à une assurance en responsabilité civile pour chaque bénévole. Ce genre de contrainte semble pourtant logique à l'égard de personnes qui côtoient des malades et évoluent au milieu d'un matériel technique et sophistiqué. En pratique, le respect impératif de ces dispositions a surtout eu un impact sur les petites associations de bénévoles. Pour l'immense majorité des hôpitaux, qui dans les faits appliquaient ces règles depuis longtemps, cette loi ne constitue pas un frein à leur politique de recrutement.

UNE GESTION AUTONOME DES BÉNÉVOLES...

Très tôt au contraire, les établissements ont compris l'intérêt d'une organisation stricte du système du volontariat. Aux Cliniques universitaires Saint-Luc à Bruxelles, on peut les croiser dans les couloirs depuis l'ouverture du site en 1976. «Cela fait de nombreuses années que nous leur proposons une convention qui leur confère un statut», souligne Yvette Vermeersch. Responsable du volontariat de l'établissement, elle chapeaute 380 bénévoles. Son poste, qu'elle occupe à plein temps, a dès



Yvette Vermeersch

Responsable du volontariat aux Cliniques universitaires Saint-Luc

yvette.vermeersch@uclouvain.be



Lon Holtzer

Membre de la direction et directrice du département infirmier de l'UZ Leuven

lon.holtzer@uzleuven.be

“Parent pauvre du volontariat, le secteur de la santé en Belgique ne concentre que 1,5% des bénévoles actifs”

l'origine été mis en place par la direction du site. «Saint-Luc a toujours souhaité gérer directement les volontaires, essentiellement pour être certain de pouvoir répondre le plus précisément possible aux besoins des services. Nous voulions aussi maîtriser totalement le processus de sélection». Ce souhait de garder la main sur la supervision des bénévoles est fréquent. Il concerne aussi bien les grosses que les petites structures. «La fonction de volontaire est très importante, il faut donc être scrupuleux sur le recrutement, en s'y prenant comme pour un emploi rémunéré», juge Lon Holtzer. Membre de la direction de l'UZ Leuven, elle dirige notamment le département infirmier. De nombreux candidats sont écartés, «souvent lorsqu'ils ont l'air de vouloir trop en faire, alors qu'il faut justement beaucoup de retenue pour n'accomplir que ce pour quoi ils seront sélectionnés», indique la responsable.

...OU DÉLÉGUÉE À UNE ASSOCIATION

D'autres établissements, comme le CHU de Liège, préfèrent confier à des associations la gestion globale ou partielle des bénévoles. La plus expérimentée en la matière est incontestablement la Croix Rouge. Rien qu'en Wallonie et à Bruxelles, elle fournit un contingent de 1.800 personnes à l'ensemble des établissements de santé. Comment?

Le secret médical

- Les bénévoles ne sont pas nominativement inclus dans l'article 458 du Code Pénal, qui régit le secret médical en Belgique. En pratique, ils n'ont de toute manière pas accès au dossier médical des patients et ne participent pas aux soins. Au quotidien, ils peuvent néanmoins être amenés à recevoir des informations médicales par les malades eux-mêmes ou par leurs proches: ils sont alors tenus par le secret professionnel. Cette disposition est généralement précisée dans les conventions qu'ils signent avec les établissements qui les recrutent. En cas de non-respect, les indiscrets s'exposent à des poursuites judiciaires. Des sanctions internes sont également prévues par les hôpitaux. Elles peuvent aller d'un simple entretien pour rappel à l'ordre jusqu'au renvoi définitif du bénévole.



Luc Mélardy

Coordinateur de projets
à la Croix Rouge

luc.melardy@
redcross-fr.be



Kris Deldime

Chef de l'administration
du RZ Tienen

kris.deldime@rztienen.be

«C'est une forme de sous-traitance», explique Luc Mélardy, coordinateur de projets à la Croix Rouge, en charge notamment du volontariat dans le secteur hospitalier. «Nous signons avec les structures un protocole de collaboration qui détermine les activités dans lesquelles interviendront les volontaires. Nous nous chargeons ensuite de leur recrutement et de leur formation.» Et quel que soit le mode de gestion retenu, autonome ou délégué, les bénévoles sont le plus souvent accueillis à bras ouverts.

LES VOLONTAIRES, VECTEURS D'HUMANISATION

«Nous sommes en position de demandeurs», concède Kris Deldime, chef de l'administration du RZ Tienen. Cette structure moyenne, qui compte un peu plus de 350 lits, gère une trentaine de bénévoles. Exclues des tâches de soins aux patients et le plus souvent de la réalisation de fonctions administratives, les volontaires se voient plutôt confier des missions d'accueil, d'orientation, d'accompagnement, d'écoute, ou d'activité pastorale. Des tâches semblables à celles qui leur sont attribuées dans la majorité des établissements, et qui visent à faciliter la vie des malades et de leurs proches. Objectif: apporter un supplément d'humanisation, dans un univers où les contraintes médicales sont la règle. «Nous demandons aux bénévoles d'effectuer ce qu'un membre de la famille pourrait faire», explique pour sa part Yvette Vermeersch des Cliniques universitaires Saint-Luc.

«Les bénévoles apportent un supplément d'humanisation, dans un univers où les contraintes médicales sont la règle»

La Banque Cera propose une plate-forme

Pour améliorer l'organisation du bénévolat dans le secteur de la santé, le rapport de Cera préconise notamment la création d'une «plate-forme centralisatrice». Ayant une fonction de guichet unique, elle viserait à assurer une meilleure synchronisation entre l'offre et la demande de volontaires. Par cette mission d'interface, elle faciliterait la rencontre entre les bénévoles et les organisations. La plate-forme serait également chargée d'organiser des campagnes de promotion pour attirer de nouveaux bénévoles. Elle aurait encore un rôle majeur en matière de formation des volontaires. Pour mener cette mission, Cera plaide en faveur du lancement d'une «académie du volontariat».

Rapport Cera - décembre 2007: «Volontariat dans le secteur des soins de santé. Quête de sens et levier d'humanisation. Compréhension, enjeux et perspectives» par Frédéric Bielen et Christophe Sempels, BSM Management.



Dans un climat de concurrence entre les structures, où la différence se joue parfois sur des détails, la plus-value qualitative du bénévolat pourrait bien s'avérer décisive auprès des patients.

UN IMPÉRATIF TRAVAIL DE GESTION DU PERSONNEL

L'une des données essentielles dans le système du bénévolat, rappellent les cadres hospitaliers, est de bien préciser les rôles pour ne pas empiéter sur les platebandes du reste du personnel. «Les volontaires ne doivent surtout pas être perçus comme une menace par le reste des effectifs. Il faut donc être vigilant sur les responsabilités qui leur sont attribuées», note aussi Kris Deldime, de Tirlemont.

Le bon encadrement des bénévoles constitue donc un exercice de gestion du personnel à part entière. Avec ses hauts et ses bas. Même si les volontaires sont généralement consciencieux, certains problèmes peuvent survenir. «Quand ils commettent des erreurs, sont négligents ou malpolis avec les malades, c'est négatif pour notre image. Or les moyens de pression pour rectifier le tir sont plus limités sur un bénévole que sur un membre du personnel. Le volontaire risque de claquer la porte s'il se sent vexé», explique Kris Deldime.

Pour éviter ce genre de désagrément, le chef du service de l'administration du RZ Tienen estime disposer d'une certaine marge d'optimisation: «Nous devons encore améliorer le processus de sélection et les formations pratiques qui sont proposées».

UN COÛT LARGEMENT AVANTAGEUX

Certes il faudra investir, mais, en termes de volontariat, le jeu semble en valoir la chandelle. Entre le personnel affecté spécialement à leur encadrement, les frais de formation, les souscriptions d'assurances et les éventuelles gratifications de fin d'année, en guise de remerciement, «les volontaires ont un coût qui n'est pas négligeable», considère Lon Holtzer de l'UZ Leuven. Un coût sans commune mesure avec les avantages qu'implique le recours à cette main-d'œuvre. «Au final, payer pour des volontaires revient moins cher que ne pas en avoir», lance

la directrice. «Les tâches qu'ils effectuent sont nécessaires pour les patients. Ils soulagent considérablement les infirmières dans leur travail, notamment pour le soutien psychologique. Elles peuvent donc se consacrer à d'autres aspects tout en sachant que la fonction d'accompagnement sera bien effectuée par les volontaires.» Dans cet hôpital de près de 2.000 lits, la présence de bénévoles a même permis l'ouverture d'un service d'hôtel pour les familles des patients. «Sans les volontaires, l'établissement n'aurait vraisemblablement pas eu le budget pour créer un tel lieu», note Lon Holtzer. «Ils s'occupent aussi bien de changer les draps que de rassurer et d'appuyer les proches.»



parfois sur des détails, cette plus-value qualitative pourrait bien s'avérer décisive auprès des patients. À proche échéance, le RZ Tienen a d'ailleurs prévu de renforcer son équipe de bénévoles. Tout comme à Louvain, où l'on déclare «réfléchir à de nouvelles opportunités de recours à des volontaires». •••

LE BÉNÉVOLAT PROMIS À UN BEL AVENIR

Le sentiment que les contraintes propres au système du volontariat sont à replacer dans une perspective générale est presque unanime. «Au final, il faut toujours regarder les avantages par rapport aux inconvénients, et la balance est ici largement favorable», lâche Kriss Deldime. «Ce bonus se mesure beaucoup plus en termes humains et d'image qu'en termes financiers.» Dans un climat de concurrence entre les structures, où la différence se joue

L'une des données essentielles dans le système du bénévolat est de bien préciser les rôles pour ne pas empiéter sur les platebandes du reste du personnel.

© Monkey Business - Fotolia.com

Des bénévoles motivés par le relationnel

- 58% des bénévoles justifient leur engagement par une «recherche de relationnel».
- 53% affirment vouloir rendre service et être utiles.
- 47% pointent le plaisir de faire plaisir.
- 35% indiquent vouloir défendre une cause, soit autant que ceux disant agir par solidarité.
- 4% admettent qu'ils s'engagent «pour se donner bonne conscience».
- À noter enfin que 51% des bénévoles sont croyants et pratiquants.

Sources: Etude 2007 sur les Belges et le bénévolat et Etude 2005 de la Fondation Roi Baudouin, reprises dans le rapport 2007 sur le bénévolat réalisé par la Banque Cera.

Opening filiaal Polymedis te Aalst

Publireportage



Olivier Lequenne

**Gedelegeerd
bestuurder van
Polymedis N.V.
Doctor in de
geneeskunde
Ingenieur informatica**

lequenne@polymedis.com



Polymedis ontwikkelt software oplossingen voor ziekenhuizen. Dit Belgisch bedrijf is opgestart in 2003 en kent een belangrijke groei sinds de start. Dankzij zijn ervaring in de informatisering van de spoedgevallen diensten, positioneert Polymedis zich nu als leider voor het geïnformatiseerd verpleegkundig dossier in België.

Het geautomatiseerd verpleegkundig dossier van Polymedis laat toe om een kwalitatief zorgdossier te beheren. Daarenboven verzekert de applicatie een opti-

male facturatie van de verpleegkundige activiteiten, hetgeen aan de ziekenhuizen toelaat om hun financiering te verbeteren.

Zijn wil tot uitbreiden brengt Polymedis vandaag tot het creëren van een nieuw filiaal te Aalst. Dit laat aan het bedrijf toe om in de buurt te zijn van zijn Nederlandstalige prospecten en klanten. De interesse die vastgesteld werd in verschillende Vlaamse ziekenhuizen bevestigen het belangrijke potentieel van Polymedis in het noorden van het land.



David Modrie

**Project Manager
van Polymedis N.V.
Burgerlijk Ingenieur**

modrie@polymedis.com

Golden corner Villalaan 16
9320 Aalst

☎ 053 / 60.13.18

✉ contact@polymedis.com