



Lignes directrices de 2021 pour le Comité de bienfaisance des districts/unités

Table des matières

Introduction	<u>2</u>
Description des tâches des bénévoles de la bienfaisance	<u>3</u>
Suggestions pour le recrutement, la formation et la succession des bénévoles de la bienfaisance	<u>3</u>
Suggestions pour l'organisation de la bienfaisance dans les districts	<u>4</u>
Financement	<u>5</u>
Obtenir des renseignements sur les membres qui ont besoin d'aide	<u>5</u>
Suggestions d'activités	<u>6</u>
Deuil	<u>7</u>
Reconnaissance du travail des bénévoles	<u>8</u>
Messages – courriels, notes et cartes	<u>8</u>
Assistance du bureau de RTOERO	<u>9</u>
Annexe A - Guide des responsabilités juridiques pour les représentants de la bienfaisance	<u>10</u>

Comité de bienfaisance du district/de l'unité¹

LIGNES DIRECTRICES - SUGGESTIONS (2021)

Introduction

Un Comité de bienfaisance joue un rôle très important au sein d'un district ou d'une unité. Un grand nombre de gestes de **bienveillance**, de **compassion** et de **célébration**, ainsi que **pour le combat de l'isolement social**, sont démontrés dans les différents districts. Étant donné que les subventions aux districts incluent un certain montant pour la bienfaisance, on les encourage à fournir un financement basé sur les besoins de leurs membres.

Puisque notre organisation compte plus de 81 000 membres, il est difficile pour les comités de bienfaisance des districts d'être informés des moments importants de chacun de leurs membres. C'est pourquoi il importe que ces comités aient en place un programme de bienfaisance pour s'occuper de ces situations, conformément aux procédures mises en place par le bureau de RTOERO pour respecter les lois appropriées sur la protection des renseignements personnels.

Le contact personnel reste le geste le plus bienveillant que l'on puisse adresser à nos collègues. Même si les membres du comité de bienfaisance d'un district peuvent jouer un rôle prépondérant en ce sens, nous encourageons **tout membre de RTOERO préoccupé par les circonstances individuelles d'un autre membre à intervenir lorsque la situation le justifie**. La direction des districts/unités peut aussi être informée des circonstances individuelles concernant un membre, lorsque jugé approprié.

Lors de circonstances exceptionnelles, lorsque les visites en personne ne sont pas autorisées ou recommandées, comme pendant la pandémie de COVID19, les membres doivent se conformer au protocole de RTOERO et aux avis des autorités de santé locales.

Ces lignes directrices ont été préparées en vue d'encourager les districts de RTOERO à poser des gestes de **BIENVEILLANCE**, de **COMPASSION** et de **CÉLÉBRATION**.

¹ Chaque district comportant des unités a sa propre façon de mettre en œuvre les services de bienfaisance. Dans ce document, les lignes directrices suggérées s'appliquent aux unités comme convenu par leur district.

Description sommaire des tâches des bénévoles de la bienfaisance

Le bénévole de la bienfaisance est une personne compatissante et attentionnée, qui désire améliorer la qualité de vie des membres de RTOERO et des aînés. En entrant en contact avec les membres, les bénévoles expriment non seulement des condoléances, du réconfort aux malades ou des messages de célébration et de reconnaissance, mais ils rehaussent aussi le profil de RTOERO auprès des membres et au sein de leur communauté.

Chaque district dresse la liste des interventions qu'il souhaite organiser et décide qui dirigera chacune de ces activités.

Suggestions pour le recrutement, la formation et la succession des bénévoles de la bienfaisance

- Lors des réunions du district, encourager activement les membres à s'impliquer au sein du Comité de bienfaisance. Ajouter de nouveaux membres au comité, au lieu de simplement remplacer un bénévole sortant. Mettre l'accent sur les avantages du bénévolat individuel, plutôt que sur les besoins de RTOERO.
- Annoncer votre recherche de bénévoles sur le site Web du district ou dans le bulletin d'information.
- Contacter les amis, leur parler directement, ou téléphoner à un bénévole potentiel pour demander de l'aide ou de l'assistance.
- Demander à des bénévoles sortants de trouver un remplaçant dès qu'ils envisagent de quitter le comité. Miser sur l'expertise de la direction du district pour des suggestions.
- Présenter le concept de bénévolat du Comité de bienfaisance lors des ateliers de planification de la retraite.
- Inviter les représentants potentiels de la bienfaisance à un dîner ou un café, afin d'expliquer ce en quoi consistera leur rôle. Accueillir les bénévoles en leur accordant de l'attention, de la formation, de l'apprentissage et par des comportements inclusifs.
- Préparer un dossier pour les représentants de la bienfaisance :
 - Identifier brièvement les compétences, responsabilités et descriptions de tâches des bénévoles.
 - Accueillir et accepter les suggestions des nouveaux bénévoles. Les initiatives fonctionnent souvent mieux lorsqu'elles sont mises de l'avant par ceux qui les suggèrent. Expliquer les paramètres financiers de votre district.
 - Décrire vos plans et vos réalisations. Une liste des réalisations du groupe et des projets donne l'impression d'une organisation structurée qui suscite la confiance des nouveaux bénévoles pour assumer leurs tâches.

- La direction du district/de l'unité devrait revoir périodiquement ses lignes directrices sur la bienfaisance, afin d'éviter de dédoubler les efforts et pour s'ajuster à l'évolution des circonstances.
- Se tenir au courant des besoins des membres lors des activités du district.
- Ne pas tenter de tout faire soi-même. Il est parfois plus facile de faire les choses soi-même que de recruter des bénévoles pour leur déléguer des tâches. Ce faisant, vous pourriez cependant donner l'impression à votre remplaçant éventuel que la personne responsable doit accomplir seule tout le travail.
- Envisager une coprésidence, le jumelage, la formation directe et un système de mentorat.
- Une relation positive et d'entraide est essentielle. Un dirigeant bénévole devrait s'assurer d'être disponible pour son successeur, de sorte que ce dernier puisse compter sur une source d'information, d'historique, de conseils et surtout d'encouragement.
- Dans vos *Lignes directrices sur la bienfaisance*, préparer et partager une liste de ressources comme les salons funéraires locaux, les organismes de bienfaisance, les fleuristes, etc.
- Discuter des responsabilités individuelles avec les membres de votre comité. Répartir les tâches dans la mesure du possible - par exemple, une personne pourrait signer les cartes d'anniversaire des plus de 80 ans ; une autre pourrait s'occuper de tâches à la suite d'un deuil; une autre des cartes du temps des fêtes; d'autres bénévoles pour les messages d'anniversaire et de félicitations ou pour les appels téléphoniques, etc.
- S'assurer d'offrir une certaine forme de reconnaissance à vos bénévoles de la bienfaisance. Par exemple, organiser un dîner payé par RTOERO pour les bénévoles, leur remettre un petit cadeau, ou reconnaître publiquement leurs efforts lors de vos réunions du district ou dans le bulletin d'information. **Ne donnez pas de cartes cadeaux** aux membres.

Suggestions pour l'organisation de la bienfaisance dans les districts

- Recourir aux listes des numéros de téléphone pour communiquer avec les membres.
- S'assurer d'une représentation à l'intérieur du district. Organiser les activités/les tâches de bienfaisance par secteur géographique ou selon le code postal, par exemple.
- S'assurer que les représentants de la bienfaisance et la direction du district communiquent entre eux et établissent une procédure de rapport régulier pour informer la direction du district sur les activités des représentants de la bienfaisance.

- S'assurer de faire parvenir le matériel approprié aux représentants de la bienfaisance.
- Développer un manuel d'opération pour les activités de bienfaisance. Ce manuel peut être inclus dans le dossier mentionné ci-dessus.
- Utiliser des chiffriers électroniques afin de faire le suivi des membres et des activités, conformément aux procédures mises en place par le bureau de RTOERO pour respecter les lois appropriées sur la protection des renseignements personnels (<https://rtoero.ca/fr/politique-de-confidentialite/>).
- Les représentants de la bienfaisance devraient se tenir au courant du guide des responsabilités juridiques pour les représentants de la bienfaisance (annexe A).

Financement

- S'assurer que la direction du district fournisse le financement prévu aux représentants de la bienfaisance et qu'une certaine flexibilité soit accordée à ces derniers au niveau du processus budgétaire.
- Indiquer clairement les limites pour certaines dépenses. En plus de ce qui est normalement remboursé (cartes, fleurs, etc.), le district peut décider de rembourser les frais téléphoniques, de stationnement, de déplacement, les dépenses de réunion du comité ainsi que les frais de poste et de livraison.
- Budgéter les fonds avec prudence, avec des flottants et des reçus pour le remboursement.
- Utiliser le fonds de bienfaisance spécifiquement pour répondre aux besoins des membres.

Obtenir des renseignements sur les membres qui ont besoin d'aide

- Faire connaître les services des représentants de la bienfaisance et leurs coordonnées (bulletins d'information, envois groupés de courriels, site Web, activités du district/de l'unité).
- Recourir à un réseau informel de membres.
- Les appels téléphoniques, courriels et le courrier postal aux membres sont d'excellentes façons de communiquer avec les membres qui en ont besoin et contrer l'isolement social.
- Encourager les membres à informer la direction de leur district lorsqu'ils constatent que d'autres membres sont dans le besoin.
- Demeurer en contact avec les membres de la famille, s'il y a lieu.
- Utiliser la liste des membres du district fournie par le bureau de RTOERO.
- Faire imprimer des cartes de visite pour les représentants de la bienfaisance, à distribuer aux membres en leur demandant d'entrer en

contact avec eux lorsqu'ils constatent qu'un membre est dans le besoin.

- Contacter tous les membres âgés de plus de 85 ans pour savoir s'ils désirent être visités ou informés par téléphone des activités locales du district.
- Rappeler aux membres de fournir directement au bureau de RTOERO (membership@rtoero.ca) tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone afin d'assurer l'exactitude des renseignements dans la base de données.

Suggestions d'activités

Généralités

- Célébrer les moments marquants (anniversaires, fêtes particulières, réalisations, distinctions, etc.), conformément aux procédures mises en place par le bureau de RTOERO pour respecter les lois appropriées sur la protection des renseignements personnels.
- Inclure dans votre programme les visites personnelles, lorsque permises, les cartes de bienfaisance, d'anniversaire, de convalescence, ainsi que les cartes du temps des fêtes, les fleurs, des petits cadeaux, mais pas de cartes cadeaux. Ne pas oublier les membres qui sont malades (hospitalisés ou non) ou qui traversent des périodes difficiles. Pensez à vous procurer des cartes de la boutique en ligne de RTOERO (<https://www.rtostore.ca/>) pour leur envoyer des notes personnelles, un petit mot de salutations joint à un cadeau pour leur souhaiter prompt rétablissement, pour offrir vos sympathies ou votre appui.
- Suggérer des activités pour contrer l'isolement social. Penser à proposer au comité des activités sociales d'organiser des activités virtuelles pour ces personnes.
- Souligner la contribution ou la situation de membres dans le bulletin d'informations du district, tout en respectant leur désir de protection des renseignements et de confidentialité. Respecter les préférences individuelles.
- Signer le registre des visiteurs dans les maisons de retraite ou les résidences pour personnes âgées, afin de souligner votre passage.
- Déposer une couronne au nom du district lors de la cérémonie du jour du Souvenir.
- Créer un article promotionnel « plat », facile à poster, pour faire la promotion des activités de bienfaisance auprès des membres.
- Organiser des dîners pour combattre l'isolement social, inviter des personnes récemment retraitées et faire un suivi auprès des absents.
- Rester en contact saisonnier avec les membres ayant déménagé dans d'autres régions du pays, mais ayant maintenu leur adhésion à RTOERO dans votre district/unité.
- N'oubliez pas les membres qui sont décédés, en préparant une table

avec une bougie et une photo pour une célébration de la vie lors de vos réunions du district.

- Rendre hommage aux anciennes présidentes et aux anciens présidents lors des célébrations des fêtes.
- Prévoir utiliser des cartes-lettres du bureau de RTOERO pour envoyer des notes personnelles, des salutations, une note accompagnant un cadeau, des vœux de prompt rétablissement, et pour faire part de vos condoléances ou de votre inquiétude.
- Rendre hommage aux anciennes présidentes et aux anciens présidents lors des célébrations des fêtes.
- Fournir des dîners gratuits aux membres de plus de 85 ans, en s'assurant que les aidants naturels ou la famille sont bien accueillis lorsqu'ils les accompagnent.
- Conserver une liste des membres pouvant bénéficier de la bienfaisance et précisant leurs besoins particuliers (avec leur permission).
- Assurer le suivi auprès des membres confinés à la maison et incapables d'assister à des réunions et à des activités.
- Organiser un groupe de covoiturage en taxi ou en limousine pour offrir le transport lors des réunions. Plusieurs maisons de retraite ont un autobus accessible ou autre forme de transport qu'ils mettent à la disposition des aînés, moyennant un préavis. Fournir un service de taxi ou d'un autre moyen de transport pour les membres qui en ont besoin pour se rendre aux événements auxquels ils sont invités.
- Conserver une liste à jour des numéros de téléphone pour les services communautaires locaux comme la popote roulante (*Meals on Wheels*), les établissements de soins de longue durée, les résidences pour les aînés et autres services/installations dans le secteur.
- Fournir une aide soutenue : aider pour les emplettes et les rendez-vous, avec l'écriture de lettres ou la lecture; aider à communiquer avec les services sociaux et les programmes communautaires selon les besoins (CASC, Maltraitance des personnes âgées Ontario, Best Doctors).

Deuil

- Vérifier les salons funéraires locaux, les sites Web et les journaux communautaires dans la chronique nécrologique afin d'identifier les membres qui sont décédés. La présidence de la bienfaisance devrait également fournir mensuellement ces noms à partir de la liste des changements mensuels envoyée par le bureau de RTOERO.
- Aller au salon funéraire et/ou aux funérailles d'un membre, d'un conjoint ou d'un parent.
- Assurer une haie d'honneur au salon funéraire ou aux funérailles, avec la permission de la famille.

- Prévoir ou organiser le transport du membre en deuil jusqu'au salon funéraire si approprié.
- Envoyer une carte de condoléances.
- Faire un don modeste à l'œuvre de charité choisie (Fondation RTOERO, par exemple) en cas de décès d'un membre.
- Faire une visite de suivi aux membres en deuil.
- Mettre en place un programme commun de reconnaissance à la mémoire de tous les membres décédés : par exemple, par un programme communautaire de plantation d'arbres, un don à une bibliothèque/galerie locale ou un emplacement réservé sur le site Web du district.
- Demander au bureau de RTOERO d'envoyer au conjoint survivant d'un membre l'information sur les processus/dates limites pour transférer en leur nom les programmes d'avantages du défunt (c.-à-d. la rente du conjoint, le Régime de pensions du Canada, les garanties du programme d'assurance, etc.).
- Rendre un hommage commémoratif lors d'une réunion du district.

Reconnaissance du travail des bénévoles

- S'identifier auprès des bénévoles.
- Mentionner le rôle important joué par les bénévoles lors de l'activité organisée par RTOERO.
- Exprimer votre reconnaissance aux bénévoles en les informant que leur aide sera toujours appréciée lors des activités futures.

Messages – courriels, notes et cartes

On peut facilement trouver des exemples des messages suivants en ligne. Il ne faut pas oublier de tenir compte des droits d'auteur.

- ❖ Lettre de remerciement des bénévoles
- ❖ Messages pour les anniversaires de naissance
- ❖ Les autres messages d'anniversaire
- ❖ Messages aux personnes malades
- ❖ Messages de condoléances
- ❖ Lettres de félicitations
- ❖ ...

Assistance de RTOERO

(1-800-361-9888 416-962-9463

- Fournir des cartes-lettres de RTOERO (notelets) sur demande – on peut les obtenir à la boutique en ligne à rtostore.ca
- Renseignements au sujet de la reconnaissance des bénévoles – Anna-Rita Lunghi alunghi@rtoero.ca
- Certificats pour les membres âgés de 100 ans – Sylvia Link slink@rtoero.ca
- Assistance au sujet des coordonnées des membres lorsque ces renseignements ne semblent pas exacts – membership@rtoero.ca
- S'occuper de toutes les autres demandes au sujet de la bienfaisance – Pauline Duquette-Newman, pduquette-newman@rtoero.ca
- Fournir des cartes de deuil de la Fondation RTOERO – Deanna Byrtus, dbyrtus@rto-ero.org

Annexe A

Résumé des responsabilités juridiques pour les représentants de la bienfaisance

Un guide pour tout membre de RTOERO désireux de visiter un autre membre dans un hôpital, une maison de retraite ou un établissement de soins de longue durée

Le protocole suivant est fondé sur un avis juridique. Même si la législation et la jurisprudence ne portent généralement pas sur les devoirs ou responsabilités s'appliquant aux membres du public en visite, les informations contenues dans la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée (LTCHA)* et la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite (RHA)* fournissent des conseils sur la manière dont les membres de RTOERO doivent se comporter lorsqu'ils visitent des patients/résidents de divers établissements.

Enjeux

- Les familles des patients/résidents de ces établissements doivent-elles être informées au préalable de la visite d'un autre membre de RTOERO?
- Si des patients/résidents partagent des informations sur le personnel de leur établissement, les visiteurs de RTOERO ont-ils le devoir de rapporter ces informations?
- Si des patients/résidents partagent des informations sur les membres de leur famille, en particulier de façon désobligeante, ou font des demandes concernant des questions juridiques comme les successions ou les testaments, que doivent alors faire les visiteurs de RTOERO?
- Si des patients/résidents n'ayant pas la capacité juridique font de faux commentaires sur les visiteurs de RTOERO (par exemple, que les membres de RTOERO ont essayé de leur faire du mal), que devraient faire les membres de RTOERO en visite?
- Si des patients/résidents font de fausses déclarations à l'endroit des visiteurs de RTOERO, quelles mesures les membres de RTOERO doivent-ils prendre?

Membres en visite

- Les résidents d'établissements comme les foyers de soins de longue durée et les maisons de retraite ont le droit d'accueillir les visiteurs de leur choix, tout comme les patients des hôpitaux.
- Si vous désirez rendre visite à des membres dans des hôpitaux, des foyers de soins de longue durée et des maisons de retraite, les représentants de la bienfaisance et les autres membres doivent appeler à l'avance pour déterminer le statut des patients/résidents avant de se rendre, pour s'assurer qu'une visite le jour prévu est appropriée.
- Les membres qui rendent visite à d'autres membres doivent indiquer clairement le but de leur visite de « bienfaisance », faire part des

salutations de RTOERO et du district, reconforter, etc. Si cela est justifié, déclarer qu'ils ne sont pas disponibles/qualifiés pour donner des conseils sur des aspects financiers, médicaux ou juridiques.

- Il est conseillé aux membres qui rendent visite à un collègue dans l'un de ces endroits de se faire accompagner par un autre membre de RTOERO. Dans l'éventualité où le membre visité accuserait les représentants de la bienfaisance ou d'autres membres de comportement inapproprié, le membre accompagnateur de RTOERO serait alors présent pour corroborer que les bonnes convenances ont été suivies.
- Afin d'éviter les plaintes des résidents, les membres de RTOERO en visite doivent s'assurer que les besoins et les souhaits des patients/résidents sont respectés.
- Par conséquent, les membres de RTOERO n'ont généralement pas besoin d'informer la famille des patients/résidents avant de leur rendre visite, pourvu que ceux-ci soient désireux de rencontrer les membres de RTOERO.
- Si les membres de RTOERO rencontrent des patients/résidents en privé et qu'un patient ou un résident commence à se comporter de manière erratique ou perturbatrice, les membres de RTOERO doivent immédiatement demander l'aide du personnel de l'établissement plutôt que de tenter de contrôler la situation par eux-mêmes.

Patients/résidents n'ayant pas la capacité juridique

- Des considérations différentes peuvent s'appliquer dans les cas où les patients/résidents n'ont pas la capacité juridique. Ces patients/résidents peuvent avoir un mandataire remplaçant qui supervise tous les aspects du traitement et des soins de la personne.
- Dans les cas où les patients/résidents n'ont pas la capacité juridique, les membres de RTOERO peuvent souhaiter informer au préalable les membres de la famille, afin de s'assurer que ces visites sont conformes aux besoins et aux capacités de chaque patient/résident.
- Les deux législations (LTCHA et RHA) définissent toutes deux le terme « incapable » comme signifiant « inapte à comprendre les renseignements qui sont pertinents à l'égard de la prise d'une décision concernant la question ou inapte à évaluer les conséquences raisonnablement prévisibles d'une décision ou de l'absence de décision ».
- Il est important de noter que la capacité est déterminée en fonction du sujet ou de la décision en question, et n'est pas un concept de tout ou rien. Par exemple, une personne n'ayant pas la capacité d'évaluer les conséquences raisonnablement prévisibles d'une procédure médicale ou d'un médicament particulier peut quand même avoir la capacité de décider si elle veut ou non accueillir certains visiteurs.
- Lors de rencontres avec des patients/résidents n'ayant pas la capacité juridique, il est conseillé de se réunir dans des zones publiques de l'établissement, où les membres du personnel peuvent superviser l'interaction (à la condition que les patients/résidents soient à l'aise et aptes de le faire).

- Les membres de RTOERO en visite peuvent également envisager d'impliquer dans la réunion un membre de la famille du patient ou du résident n'ayant pas la capacité juridique, ou une autre personne de confiance.

Préjudice/maltraitance des patients/résidents qui sont des membres

- Il existe des obligations législatives de signalement qui s'appliquent dans des circonstances où une personne a des motifs raisonnables de croire qu'un préjudice ou des abus ont été (ou pourraient être) commis à l'endroit de patients/résidents.
- Si des patients/résidents font part à un membre de RTOERO en visite d'informations désobligeantes sur un membre de leur famille, mais que ces informations ne soulèvent pas d'inquiétudes quant aux abus ou autres mauvaises conduites éventuels, le membre de RTOERO n'a alors pas besoin du tout de répondre à ces informations et doit plutôt rester concentré sur les questions dont il veut discuter.
- Si, toutefois, des patients/résidents informent un membre de RTOERO en visite que des membres de leur famille ou du personnel de l'établissement les maltraitent, tentent de détourner ou d'abuser de leur argent, ou causent (ou risquent de causer) un préjudice aux patients/résidents, cela peut alors déclencher l'obligation de faire un rapport en vertu de la LTCHA ou de la RHA, même si le membre de la famille n'est pas un membre du personnel de l'établissement.

Demands relatives à des questions juridiques

- Si des patients/résidents demandent ou font des demandes concernant des questions juridiques, les membres de RTOERO en visite doivent indiquer clairement qu'ils n'ont pas l'autorité d'aider sur ces aspects.
- Les membres de RTOERO ne doivent pas tenter de fournir des conseils juridiques ou prétendre pouvoir aider les patients/résidents dans leurs démarches juridiques. Les membres doivent plutôt demander aux patients/résidents de discuter de ces questions avec leur avocat, ou leur mandataire remplaçant s'ils n'ont pas la capacité juridique.

Fausse allégations faites par les patients/résidents

- Bien qu'il soit peu probable que les patients/résidents fassent sciemment ou malicieusement de fausses allégations, à l'exception peut-être d'un membre n'ayant pas la capacité juridique (par exemple, en cas de démence), cela peut se produire.
- Si les patients/résidents commencent à se comporter de manière erratique ou perturbatrice, les membres de RTOERO doivent immédiatement demander l'aide du personnel de l'établissement plutôt que d'essayer de contrôler seuls la situation.
- Lorsque vous rencontrez des patients/résidents n'ayant pas la capacité juridique, il est préférable de prévenir leur famille afin qu'un représentant de la famille puisse être présent. De plus, la réunion doit avoir lieu dans une zone publique de l'établissement, afin que le personnel puisse superviser l'interaction qui se produit lors d'une visite.

- Dans l'éventualité où des patients/résidents (vraisemblablement ceux n'ayant pas la capacité juridique) font de fausses allégations qui mènent à une enquête, les membres de RTOERO doivent coopérer pleinement avec l'organisme d'enquête. Cela peut impliquer de rencontrer les enquêteurs et de leur fournir des documents ou des informations concernant l'incident présumé et les raisons de la visite.