

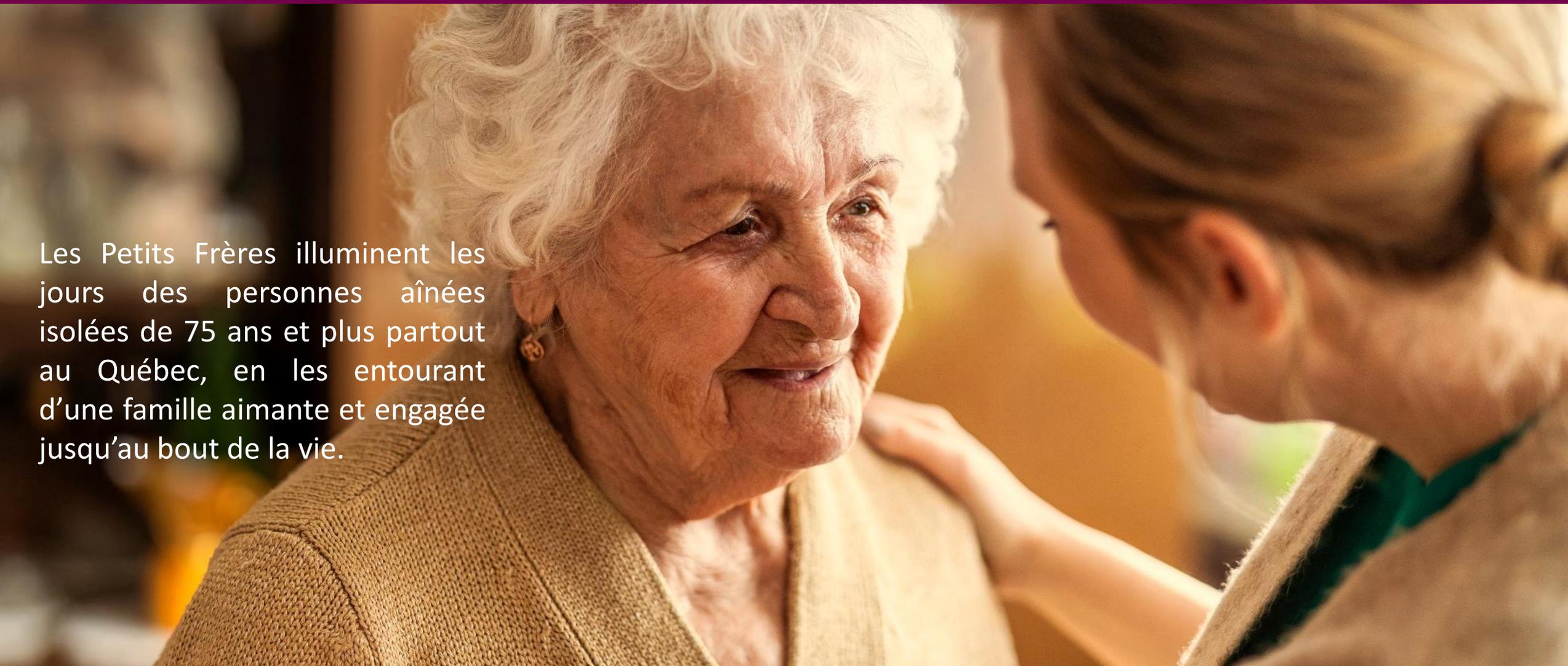


**Les  
Petits  
Frères** Pour un  
grand âge  
bien entouré

**Près de chez vous**

# Document de formation

Les Petits Frères illuminent les jours des personnes âgées isolées de 75 ans et plus partout au Québec, en les entourant d'une famille aimante et engagée jusqu'au bout de la vie.



# Objectifs de la formation



1. **Acquérir ou renforcer vos compétences** pour offrir un accompagnement téléphonique bienveillant et sécuritaire auprès des personnes âgées de 75 ans et plus qui désirent être appelées afin de contrer leur isolement et selon les critères de l'équipe *Près de chez vous*.
2. **Se familiariser avec les outils nécessaires** à un accompagnement par un téléphone chaleureux, réconfortant et enrichissant.

# Étapes du parcours de formation

Voici les **étapes de formation** à parcourir afin de pouvoir rejoindre la belle équipe de bénévoles qui se mobilise autour des personnes âgées de 75 ans et plus partout au Québec, par le biais de jumelage téléphonique.

- 1 : [Introduction: Histoire, mission et critères](#)
- 2: [Avant votre premier appel](#)
- 3: [Pendant et après votre conversation téléphonique](#)
- 4: [Prochaines étapes: Jumelage et soutien de l'équipe](#)



# Introduction

Pour bien débiter votre bénévolat, il est important de bien nous connaître. Pour ce faire, nous vous invitons à consulter le site Internet des Petits Frères au lien suivant: [www.petitsfreres.ca](http://www.petitsfreres.ca)

*Bonne formation !*





Armand Marquiset,  
Fondateur des Petits Frères

Une histoire d'amour  
avec les aînés du Québec  
qui dure **depuis 1962**

Les Petits Frères ont su se développer au fil du temps pour être toujours plus présents auprès des personnes âgées, et ce partout à travers la province.



## Un peu d'histoire . . .

**Armand Marquiset** fonde les Petits Frères, en France, en 1946.

« Si le nécessaire est utile,  
le superflu, lui, est indispensable. »



Armand Marquiset (1900-1981)  
Fondateur des Petits Frères

Maintenant présents dans 10 pays :



Allemagne



Canada



Espagne



États-Unis



France



Irlande



Mexique



Pologne



Roumanie



Suisse

L'organisme [Les petits frères des Pauvres](#), fondé par **Armand Marquiset**, a vu le jour en France en 1946. Il est présent au Québec depuis 1962. Son action se déploie maintenant dans **dix pays** regroupés en une Fédération. [Pour connaître l'histoire...](#)



# Notre mission et nos valeurs

La mission des Petits Frères est de contrer l'isolement des personnes du grand âge jusqu'à la fin de leur vie.

## Philosophie:

**« Des fleurs avant le pain »**

« Le pain sert à nourrir le corps, il est nécessaire et bien utile de manger à sa faim (...). Les fleurs, c'est pour nourrir le cœur, partager amour et tendresse, se sentir important pour quelqu'un, entretenir des rêves, partir en vacances, se réaliser pleinement afin de se sentir vivant jusqu'à la fin. »



Le Sringat est la fleur emblème des Petits Frères



# Le saviez-vous ?

Depuis 60 ans au Québec, Les Petits Frères est le seul **organisme de bienfaisance** qui accompagne et fait la différence dans la vie des personnes âgées de 75 ans et plus parmi les plus vulnérables et isolées, jusqu'à la fin de la vie.

**Grâce au don du public, nous pouvons poursuivre notre mission !**



# Nos Valeurs

- La valeur unique et irremplaçable de chaque personne
- La dignité de toute personne, quelle que soit sa situation ou sa condition physique, psychique ou sociale
- Le respect des idées, des choix, des croyances et des valeurs de chacun
- La gratuité de chaque geste posé, sans rien attendre en retour
- L'engagement dans l'action et envers la famille des Petits Frères
- La place du rêve, l'importance de l'esprit de la fête, de la promotion et de la réalisation des désirs des rêves des Grands Amis
- La fidélité jusqu'à la fin de la part de l'organisme



# La symbolique du nouveau logo

La nouvelle image de marque a été dévoilée en octobre 2022 pour le 60<sup>e</sup> anniversaire des Petits Frères au Québec



# Historique de l'équipe **Près de chez vous**

## Printemps 2020:

Les « appels téléphoniques » ont été créés au printemps 2020 dans le contexte de la pandémie de la Covid-19 et s'appelaient à l'origine La Chaîne d'appels des Petits Frères. Devant la souffrance liée au confinement et à l'isolement vécus par un trop grand nombre de personnes âgées, Les Petits Frères ont souhaité mettre en place un service qui permettait de venir en aide au plus grand nombre de personnes à travers la province face à cette souffrance durant ce confinement.

## Automne 2020:

En voyant les bienfaits de ces appels, Les Petits Frères ont décidé de maintenir ce service à long terme et de créer un programme permanent qui a été renommé: ***Programme d'accompagnement téléphonique « Au bout du fil »***.

## Automne 2022:

Depuis octobre 2022, ce programme est devenu **une équipe** au niveau provincial avec des nouveaux critères et territoire, se nomme désormais **Près de chez Vous**.



# Critères d'admissibilité

L'équipe **Près de chez vous** a la même mission que toutes les équipes locales des Petits Frères du Québec: « **Contrer l'isolement des personnes du grand âge jusqu'à la fin de leur vie**»

**Pour recevoir l'offre d'accompagnement de notre équipe, la personne aînée doit:**

- Être âgée de 75 ans et plus,
- Être sans famille proche, sans lien affectif ou social peu importe sa condition physique ou psychologique.
- Demeurer où il n'y a pas d'équipe locale



# Nos offres d'accompagnement

## Jumelage téléphonique (offre principale):

Grâce au jumelage téléphonique, les Grand.e.s Ami.e.s reçoivent des appels téléphoniques de leur bénévole, dûment formé par l'équipe des Petits Frères à raison ***d'une fois par semaine ou selon le besoin.***

## \*\*Visites à domicile:

*Grâce aux bénévoles visiteurs, nos Grand.e.s Ami.e.s recevront une visite dans leur milieu de vie (1 fois ou deux par mois), à domicile, résidence ou CHSLD.*

## \*\*Sorties:

*Grâce à des bénévoles chauffeurs-accompagnateurs, nos Grand.e.s Ami.e.s qui sortent, pourront participer à une activité **organisée par la coordonnatrice de votre secteur.***

**\*\* valider avec la coordonnatrice si cette offre d'accompagnement est offerte dans votre région\*\***



# Nos offres d'accompagnement - suite

## Le jour de leur anniversaire:

Tous nos Grand.e.s Ami.e.s seront appelé.e.s le jour de leur fête et recevront une carte par le Comité des anniversaires.

## Noël – le 25 décembre

Tous nos Grand.e.s Ami.e.s recevront une carte et un cadeau de Noël par la poste et seront appelé.e.s le 25 décembre, par leur bénévole jumelé.e ou par des bénévoles disponibles.

## Autres cartes par la poste

Tous nos Grand.e.s Ami.e.s recevront une carte à Pâques et le 1<sup>er</sup> octobre (journée internationale des personnes âgées).



# Programme mieux-être et rêve d'aînés

**Au Québec, une personne aînée sur deux vit avec moins de 20 000\$ par année et 80% de nos Grand.e.s Ami.e.s reçoivent le supplément de revenu garanti.**

Certains n'ont pas les moyens d'acheter des équipements adaptés qui amélioreraient leur quotidien.

Il est difficile de penser avoir une vie sociale active avec une prothèse dentaire qui tombe toujours, un appareil auditif inadapté ou des lunettes qui ne correspondent plus à sa vue. Dame nature a parfois besoin d'aide pour que nos Grands Amis puissent entrer en contact avec les autres.

**Le programme Mieux-être** contribue à la qualité de vie des Grands Amis en leur permettant de se procurer un bien qui changera leur vie : lunettes, prothèse, appareil auditif ou dentaire, fauteuil roulant, lit mécanique, climatiseur, électroménager, etc.

Nos bénévoles, grâce au **programme Rêve d'aînés** des Petits Frères, s'emploient à concrétiser les rêves de nos Grands Amis, qu'ils soient petits ou grands.

**Le ou la bénévole jumelé.e doit contacter la coordonnatrice de l'équipe pour faire une demande et un comité évaluera le tout. Évitions de faire des promesses...**



# Nos engagements mutuels

## Votre engagement en tant que bénévole chez Les Petits Frères :

- 🌀 S'impliquer à la bonne place selon vos compétences et vos forces
- 🌀 Respecter le rôle et les limites de votre engagement bénévole
- 🌀 **Respecter le code d'éthique** des Petits Frères en tout temps
- 🌀 Faire des suivis de votre jumelage une fois par mois minimalement
- 🌀 Suivre les formations disponibles en zoom
- 🌀 Participer à quelques rencontres dans l'année (zoom) afin de créer un sentiment d'appartenance
- 🌀 Consulter notre infolettre pour garder contact avec l'équipe et être à l'affût des dernières nouvelles



# Nos engagements mutuels

## Notre engagement en tant qu'équipe des Petits Frères

- 🌐 Vous **accueillir**, vous **outiller**, vous **soutenir** tout au long de votre implication bénévoles et vous respectez dans vos limites

*Considérant que cette équipe est au niveau provincial, nous devons faire preuve de créativité et nous adapter avec la technologie via Internet ou par téléphone pour vous soutenir!*

***Nos bénévoles sont partout au Québec...***



# Différents rôles et implications possibles

## Jumelage téléphonique ou appel ponctuel:

Vous désirez faire la différence dans la vie d'une personne âgée ? Les Petits Frères recherchent des bénévoles désirant effectuer **un appel une fois semaine**, pour assurer une écoute réconfortante **auprès d'une personne âgée de 75 ans et plus afin de briser leur l'isolement.**

**Pour les appels ponctuels, ce sont des bénévoles qui vont contacter les aînés en attente d'un jumelage officiel si nous manquons, exemple de bénévoles...**

- ☉ *Vous devez avoir accès à un forfait interurbain illimité puisque la personne âgée peut demeurer dans n'importe quelle ville du Québec.*
- ☉ *Vous devrez suivre une formation obligatoire par Internet. De plus, une enquête de vos antécédents judiciaires sera effectuée par notre organisme.*

**Si vous êtes une personne avec une grande capacité d'écoute, patiente, empathique, fiable et à l'aise avec une clientèle âgée, vous êtes le ou la bienvenue!**



# Différents rôles et implications possibles

## Suivis de jumelage auprès des Grand.e.s Ami.e.s:

Nous recherchons des bénévoles qui pourront contacter tous les Grand .e.s Ami.e.s qui sont jumelé.e.s (selon une liste) afin de s'assurer que tout va bien dans leur jumelage.

- ☉ *Vous êtes à l'aise à discuter au téléphone et faire des suivis téléphoniques? Être en mesure de nous faire un rapport de suivi par courriel selon notre modèle établi.*
- ☉ *Vous devez être à l'aise avec Internet et les courriels car tout se fait à distance. Vous devez avoir accès à un forfait interurbain illimité puisque les appels se feront à partir de votre domicile.*
- ☉ *Vous devrez suivre une formation obligatoire et une enquête de vos antécédents judiciaires sera effectuée par notre organisme.*

**Si vous êtes une personne avec une grande capacité d'écoute, patiente, fiable et à l'aise avec une clientèle âgée, vous êtes le ou la bienvenue !**



# Différents rôles et implications possibles

## Entrevues de sélection (filtrage):

Vous avez de l'expérience en lien avec des entrevues de sélection et désirez contribuer à protéger les personnes âgées? Ce poste bénévole est pour vous! Les Petits Frères sont à la recherche de plusieurs bénévoles, disponibles pour contacter des futur.e.s candidat.e.s bénévoles désirant s'impliquer auprès de notre clientèle. Horaire très flexible.

- ☼ *Vous devez avoir les compétences pour faire un rapport d'évaluation après votre entrevue téléphonique et avoir accès à un forfait interurbain illimité puisque les appels se feront à partir de votre domicile.*
- ☼ *Vous devrez suivre une formation obligatoire et une enquête de vos antécédents judiciaires sera effectuée par notre organisme.*
- ☼ *Avoir de l'expérience avec la clientèle âgée est un atout.*



# Différents rôles et implications possibles

## Entrevues d'évaluation auprès des aîné.e.s:

Vous avez de l'expérience en lien avec des entrevues téléphonique et êtes à l'aise avec les personnes âgées? Ce poste bénévole est pour vous! Les Petits Frères sont à la recherche de plusieurs bénévoles, disponibles pour contacter des futur.e.s Grand.e.s Ami.e.s désirant faire partie de la grande famille, selon nos critères.

- ☼ *Vous devez avoir les compétences de remplir le formulaire d'évaluation après votre entrevue téléphonique et avoir accès à un forfait interurbain illimité puisque les appels se feront à partir de votre domicile.*
- ☼ *Vous devrez suivre une formation obligatoire et une enquête de vos antécédents judiciaires sera effectuée par notre organisme.*
- ☼ *Avoir de l'expérience avec la clientèle âgée est un atout.*



# Différents rôles et implications possibles

## Visites à domicile ou à l'hôpital

Une description du rôle vous sera envoyée si cette offre d'accompagnement est offerte auprès des aînées de votre région. En discuter avec la coordonnatrice de votre secteur.

## Chauffeur-accompagnateur pour sortie:

Une description du rôle vous sera envoyée si cette offre d'accompagnement est offerte auprès des aînées de votre région. En discuter avec la coordonnatrice de votre secteur.



# Un rôle vous intéresse ?

Si vous avez été interpellé par une des possibilités d'implications, merci de bien **remplir la fiche de mise en candidature** reçue dans votre courriel en cochant vos intérêts à la page 1 et 2 de ce formulaire.

**Attention, pour la CASE AUTRE:** Veuillez cocher cette case si vous avez un intérêt pour des visites à domicile, visites à l'hôpital ou comme chauffeur-accompagnateur. Merci de spécifier le rôle dans l'espace!

**Il est possible d'être jumelé.e ET de s'impliquer à un autre niveau aussi selon vos disponibilités.**

**La personne responsable en lien avec ce rôle communiquera avec vous pour en discuter et voir ensemble pour la suite. Différents outils et formations seront à votre disposition.**



# Code d'éthique



Vous représentez l'organisme!

Lorsque vous posez un geste dans votre bénévolat, vous le faites automatiquement au nom des Petits Frères. Il est donc important de réfléchir à ce que vous dites et faites. Tout contact avec les personnes âgées que nous vous avons référées est alors fait au nom des Petits Frères et non en votre nom personnel.

De plus, n'oubliez pas que **vous êtes nos sentinelles selon votre implication !**

Pour consulter le code d'éthique des Petits Frères [cliquer ici](#).

***IMPORTANT de le lire attentivement.***

***Une preuve de cette lecture vous sera demandée comme approbation de son contenu et  
acceptation de votre engagement.***



## Qui sont nos Grand.e.s Ami.e.s?

Des personnes de 75 ans et plus, sans famille proche, sans lien affectif ou social et habitant au Québec



# Profils types



**Profil 1**

- Assez autonome
- Vit à domicile
- Sort occasionnellement
- Fréquente des lieux publics
- Petit réseau social



**Profil 2**

- Quelques incapacités (dont la mobilité)
- Vit dans une résidence collective avec des services à domicile
- Sort parfois si accompagné.e
- Son réseau social diminue
- Parfois des enjeux de santé mentale



**Profil 3**

- Difficultés de mobilité et autres incapacités
- Peut avoir des atteintes cognitives
- Vit dans une résidence avec soins
- Ne sort plus ou en transport adapté
- N'a plus de réseau social

# L'impact de l'isolement sur la santé



**30 % des personnes âgées sont à risque de souffrir d'isolement**  
**L'ISOLEMENT, UN DANGER POUR LA SANTÉ**

Il a été prouvé que **l'isolement** :

- ⊗ Affecte l'activité neuroendocrine, causant de l'inflammation et une baisse du système immunitaire;
- ⊗ Augmente de 60 % le risque de démence et de régression cognitive;
- ⊗ Augmente le risque de mortalité;
- ⊗ Est aussi dangereux pour la santé que l'obésité, l'alcoolisme et le tabagisme;
- ⊗ Est associé à des niveaux supérieurs de dépression et de suicide.

# Vos informations personnelles

## NE DONNEZ JAMAIS VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

Certaines personnes à qui vous téléphonerez ou que vous allez visiter, vous attendriront...Mais elles peuvent aussi devenir envahissantes et ne pas respecter votre vie privée.

**Il est donc important de ne pas donner :**

- vos coordonnées personnelles
- vos informations Facebook, Messenger ou de tout autre réseau social
- votre adresse courriel ou votre adresse personnelle

### Comment masquer\* votre numéro avant d'appeler ?

**Avant chaque appel:**

- TÉLÉPHONE FIXE: Faites \*67 avant de composer le numéro (gratuit)
  - CELLULAIRE: #31# avant de composer le numéro ou dans vos paramètres
- \*(Valider avec votre fournisseur, le processus peut être différent)*



## Étape 2 :

Considérant que le jumelage téléphonique est notre offre d'accompagnement principale, voici comment se déroulera un appel...

### **Avant votre premier appel**



# Comment mettre les chances de son côté pour un appel réussi ?

## 🌀 Choisir un endroit propice à l'écoute

- 🌀 Prévoir un cadre calme, si possible, sans bruit environnant qui pourrait venir perturber votre écoute ou déstabiliser la personne avec laquelle vous parlerez.

## 🌀 S'équiper

### Avoir en main vos outils à jour:

- ✓ le **scénario d'appel** (reçu lors de votre jumelage officiel).
- ✓ l'**aide-mémoire** (reçu lors de votre jumelage officiel).
- ✓ **de quoi noter** les éventuels éléments importants dont vous souhaitez reparler dans des prochaines conversations ou des éventuels points de vigilance à rapporter aux Petits Frères.
- ✓ votre **ordinateur ou tablette** pour pouvoir saisir et transmettre les informations auprès des Petits Frères.



Étape 3 :

Pendant et après votre conversation



# Scénarios possibles durant l'appel

Pendant vos appels effectués auprès de la personne âgée, plusieurs situations peuvent se présenter, en voici quelques exemples :

1. Tout est **beau**
2. La personne âgée est en situation de **fragilité**
3. La personne âgée n'a pas répondu après **plusieurs tentatives** en 24 heures
4. La personne âgée **ne va pas bien**, se sent **anxieuse** ou semble avoir de la **détresse** psychologique (situation rarissime)



# Quelles mesures prendre si...

## 1. Tout est beau

### *Situation observée:*

- 🌀 La personne aînée s'organise bien et son moral est bon en général.
- 🌀 Elle demeure dans une résidence et reçoit tous les services ou elle est à domicile et très autonome. Elle a un petit réseau de contact.
- 🌀 Participe à des activités dans son milieu

### *Mesures et actions à prendre:*

- Maintenir un contact régulier une fois semaine ou (selon l'entente établie)
- Nous donner des nouvelles une fois par mois minimalement, même si tout va bien 😊



# Quelles mesures prendre si...

## 2. Situation de fragilité

### *Situation observée:*

- 🌀 Elle demeure à domicile et n'a personne dans son entourage sur qui elle peut compter.
- 🌀 A de la difficulté à sortir par elle-même

### *Mesures et actions à prendre:*

- Advenant le cas où elle semble avec des difficultés ou des besoins spécifiques, en discuter avec la coordonnatrice de votre secteur
- Éviter de vouloir tout régler et de prendre des initiatives personnelles.
- Restez vigilant.e

### Pour identifier les besoins et la marche à suivre :

Référez-vous au **scénario d'appel** et à l'**aide-mémoire** qui vous seront envoyés lors de l'officialisation de votre jumelage

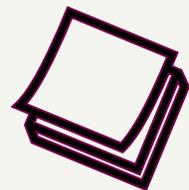


# Quelles mesures prendre si...

## 3. Aucune réponse après plusieurs tentatives dans un délai de 24hrs

*Mesures et actions à prendre:*

- ❑ **Si la personne âgée vit seule et demeure à domicile:** Il sera urgent de **nous contacter au 1-877-805-1955**, faire le 0 et laisser un **message détaillé** S.V.P. Éviter les courriels car nous en recevons énormément.
- ❑ **Si elle demeure dans une résidence pour personnes âgées:** Nous savons que c'est un peu moins inquiétant, mais il serait aussi important de nous en informer rapidement afin que nous puissions faire des démarches auprès de la résidence pour savoir si tout va bien ou si elle est hospitalisée.



À la réception de votre message, nous allons vous contacter afin de vous confirmer que nous avons bien reçu votre message et que nous allons entreprendre plusieurs démarches selon nos capacités d'action (le territoire est grand). Nous vous ferons un suivi dès que nous aurons des réponses à vous soumettre.



# Quelles mesures prendre si

1/2

## 4. Semble très anxieuse ou en détresse

*Situation observée:*

- ☼ Ça ne va pas bien du tout sur le plan moral (crise d'anxiété ou idées suicidaires)

*Chaque personne réagit différemment face à des situations; écouter la personne sans jugement, **la laisser parler peut faire la différence***

*Nous sommes limités dans notre rôle étant loin...*

*\*Des lignes d'écoute spécifiques seront plus adéquates pour soutenir cette personne.*

*Mesures et actions à prendre:*

- 1. Référer** la personne aux ressources disponibles (numéros fournis lors de votre jumelage) lui fournir les coordonnées ou contacter vous-même pour elle, selon la situation et selon votre niveau d'aisance, avec son autorisation.
- 2. Nous informer** rapidement de la situation au 1-877-805-1955, faire le 0 et si boîte vocale, laisser un message détaillé s.v.p
- 3. Important qu'on vous accompagne** aussi dans cette situation pas toujours facile

**VOUS CRAIGNEZ POUR LA SÉCURITÉ DE LA PERSONNE ? CONTACTEZ LE 911.**



# Quelles mesures prendre si

2/2

## 4. Semble très anxieuse ou en détresse (suite)

Si la situation et votre niveau d'aisance vous permettent de **référer la personne âgée vers des ressources**, il sera important de **s'assurer qu'elle soit calme avant de pouvoir la référer** :

### **Au moment de l'appel :**

Vous assurez que la personne est en mesure de prendre l'information que vous allez lui transmettre (a-t-elle du papier et un crayon à portée de main ou de quoi noter?)

### **Par la suite il sera urgent:**

De nous informer rapidement de la situation au 1-877-805-1955, faire le 0 et si vous tombez sur la boîte vocale, laisser un message détaillé s.v.p. Éviter les courriels. Nous allons vous contacter dès que possible.

### **Suivi lors de votre prochain appel :**

La personne a-t-elle pu contacter la ressource que vous lui aviez indiquée ? Respectez sa décision...



# Accueillir les échanges plus difficiles

L'inconfort et le mal-être peuvent s'exprimer de multiples façons. Certaines personnes peuvent se montrer parfois moins sympathiques ou impolies sous le coup de l'émotion que leur fait vivre une situation particulière dans sa vie ou suite à une vie très difficile.

## Quoi faire dans ces situations ?

- Garder son calme, adopter un ton de voix bas et calme
- Laisser parler la personne de ses problèmes et expliquer les raisons de son mécontentement.
- Être empathique
- Suggérer de rappeler à un autre moment et valider si ceci lui convient
- ***N'oubliez pas qu'il n'y a rien de personnel***

Important de contacter la coordonnatrice de votre secteur, ne restez pas seul.e dans ces moments particuliers. Nous formons une équipe 😊

Ça fait toujours du bien d'en parler !



# Quelques principes de base

1/2

- Vouvoyer la personne en tout temps
- Parler clairement, adapter le choix des mots au niveau de compréhension de la personne
- Ne pas l'infantiliser
- Poser des questions simples et ouvertes
- Être rassurant.e et à l'écoute
- Passer un beau moment ensemble, rire, lui changer les idées...
- N'accepter aucune intimidation de la part de la personne aînée et discuter avec respect et ouverture sans jugement
- Éviter de vouloir régler tous ses problèmes (familial, avec son propriétaire/résidence etc.)



# Quelques principes de base-suite

2/2

- ⦿ Respecter vos engagements (fréquence, date et heure de vos appels)
- ⦿ Ne faire aucune promesse
- ⦿ Assurer la confidentialité des discussions et ne transmettre aucune information personnelle à un tiers ou sur les réseaux sociaux
- ⦿ S'abstenir de recevoir ou offrir tout cadeau, faveur ou gratuité à titre personnel
- ⦿ Éviter toute discussion par rapport à l'argent (la référer vers sa banque, son notaire par exemple) et avertir le responsable des Petits Frères si la personne évoque un problème en ce sens.
- ⦿ Bien identifier les besoins (selon le cas) soulevés par celle-ci pour les adresser au responsable des Petits Frères



# Outils

Voici, en quelques lignes, les outils dont chacun dispose pour rendre plus fluide son accompagnement et prévenir certains risques, malgré toutes nos bonnes intentions.

## CE QUE J'AI EN MAIN :

- Tout ce que je suis (intérêt, talents, personnalité)
- L'accueil de l'autre tel qu'il est (le désir de la connaître et de l'aider à se révéler à lui-même)
- La qualité de ma présence
- L'écoute
- La créativité
- Le soutien de l'organisme
- Tout ce que la personne âgée peut apporter à la relation



# Outils

## LES PIÈGES :

- ❁ S'arrêter à une 1<sup>ère</sup> impression
- ❁ Agir (s'engager) sous l'impulsion du moment (vouloir apporter par soi-même, immédiatement, une solution à un problème perçu, sans vérifier/consulter au préalable)
- ❁ Projeter ses propres besoins (désirs) sur l'aîné.e
- ❁ Surprotéger la personne, se croire responsable de son bonheur.
- ❁ En faire trop, ne pas respecter ses limites ou les limites de la personne aînée
- ❁ Avoir des attentes face à la relation
- ❁ Créer des attentes qu'on ne pourra pas combler
- ❁ Donner son numéro de téléphone
- ❁ La routine

## POUR ÉVITER LES PIÈGES :

- ❁ Bien se connaître
- ❁ Identifier et respecter ses limites
- ❁ Ne pas agir sous l'impulsion du moment (prendre du recul / consulter / s'informer)
- ❁ Accompagner et non faire pour...





## Prendre soin de soi

Il est important d'être soi-même en bonne condition pour pouvoir bien aider son prochain.

Nous vous invitons à **prendre soin de vous** avec les méthodes qui vous conviennent (yoga, méditation, marche...) et à contacter les Petits Frères pour obtenir du soutien si vous en ressentez le besoin.



Par ailleurs, si vous constatez que votre bénévolat génère trop d'inconfort ou ne vous convient plus, il est important de nous en faire part rapidement afin que nous puissions réajuster la situation.

**Contactez-nous,  
ne restez pas seul.e !**

# L'importance de nous donner des nouvelles de votre jumelage

Si vous êtes jumelé.e par des appels (appels ponctuels aussi) ou que vous faites des visites éventuelles, nous vous rappelons que vous êtes là au nom des Petits Frères !

Notre rôle, en tant qu'organisation, est de s'assurer que toutes les personnes âgées qui sont inscrites avec l'**Équipe Près de chez vous** reçoivent bien un appel par semaine (ou autre offre d'accompagnement) et que

la relation soit bénéfique pour cette personne et pour vous.

Voilà pourquoi nous avons besoin de vous, de vos oreilles !

**Vous allez devenir un peu comme notre sentinelle !**



**Même si tout va bien**, il sera donc important de nous donner des nouvelles une fois par mois minimalement via notre formulaire en ligne. À chaque début du mois, nous vous ferons parvenir un courriel de rappel... car le temps passe si vite 😊

# La fin d'un jumelage - par l'aîné.e

Pour diverses raisons, il se peut qu'un jumelage doive prendre fin. Même si ce n'est jamais plaisant, il faut être conscient que ce sont des situations qui peuvent survenir. Il ne faut pas le prendre personnel...

## Les principales raisons provenant de la personne aînée:

- ❁ Ne ressent plus le besoin de recevoir des appels, mais préfère des visites
- ❁ Nous mentionne qu'elle n'est pas à l'aise avec le ou la bénévole,
- ❁ Ne répond plus... Et nous ne savons pas où elle est malgré nos recherches (plusieurs scénarios possibles: déménagement, hospitalisation, décès...),
- ❁ N'a plus la capacité de discuter au téléphone (des visites seront donc à prévoir si nous avons des bénévoles proches)
- ❁ Suite à un décès soudain (le numéro n'est plus en service ou ne répond plus).



# La fin d'un jumelage – par le ou la bénévole

## Les principales raisons provenant du bénévole:

- ❁ N'est plus disponible (changement de situation),
- ❁ N'est pas à l'aise dans le jumelage et un nouveau jumelage sera organisé si désiré.
- ❁ Préfère s'impliquer autrement avec notre équipe

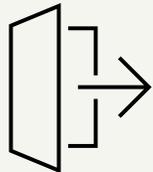
La moyenne d'âge  
de nos Grand.e.s  
Ami.e.s est de  
84 ans !

**Nous avons une clientèle très âgée, donc, il faut se préparer à cette situation.** Et comme dans toute relation humaine, nous ne pouvons aller à l'encontre de ces facteurs. Nous sommes présents pour la personne aînée et nous devons nous assurer qu'elle est bien dans cette relation, et la même chose s'applique à vous! Nous travaillons en équipe, il est donc important de nous aviser rapidement de tout changement du côté de l'aîné.e ou du vôtre.



## Étape 4 : Prochaines étapes...

**Vous désirez vous impliquer ? Poursuivez la lecture...**



**Vous désirez vous désister ? Ce n'est qu'un aurevoir...**

Merci de nous en aviser à: [presdechezvous@petitsfreres.ca](mailto:presdechezvous@petitsfreres.ca)



# Prochaines étapes

Nous sommes heureuses de savoir que vous désirez vous impliquer, merci de suivre les prochaines étapes obligatoires:

**1. Répondre à 5 questions en lien avec la formation reçue dans votre courriel:**

- a. [Lire le code d'éthique](#)
- b. Remplir la fiche de mise en candidature, l'enregistrer et nous la faire parvenir par courriel

**Dès réception de votre courriel, la coordonnatrice de votre secteur selon **votre région administrative**, vous contactera.**

**Enquête de vos antécédents judiciaires:** Après avoir discuté avec la coordonnatrice de votre secteur, vous allez recevoir un courriel provenant de l'entreprise [MINTZ](#) pour valider votre identité et procédera à une enquête de vos antécédents judiciaires. Les Petits Frères assumeront les frais.

**2. Un courriel de bienvenue vous sera envoyé dès que toutes ces étapes seront franchies avec succès !**



# Prochaine formation en ZOOM

Outre la Trousse de formation actuelle, la formation sur **Le Vieillissement** fait partie des formations de base, essentielles aux bénévoles des Petits Frères. Depuis mars 2020, nous avons revisité notre contenu et sa forme pour vous la proposer en mode virtuel. La formation sur **Le Vieillissement** est une introduction aux processus auxquels nos Grandes Amies et Grands Amis ont été ou peuvent être confrontés avec l'âge : **troubles moteurs, modifications au quotidien, deuils et troubles cognitifs, entre autres.**

Ses trois **objectifs principaux** sont :

1. Se sensibiliser et comprendre les enjeux liés au vieillissement et les réalités vécues par les personnes âgées
2. Acquérir des connaissances, attitudes et comportements en matière de 'savoir-faire' et de 'savoir-être' auprès de ces personnes
3. Apprendre à se connaître dans son rôle de bénévole aux Petits Frères et compter sur le soutien de son équipe

**Surveillez vos courriels pour vous inscrire selon le calendrier de formations !**



# Officialisation de votre jumelage ou des appels ponctuels

Selon la liste d'attente et les critères de chacun:

- a) La coordonnatrice de l'équipe **Près de chez vous** contactera par téléphone pour discuter de votre jumelage et planifier votre premier appel
- b) Vous recevrez des outils avec les coordonnées de la personne aînée tels que le **scénario d'appel** et l'**aide-mémoire**.
- c) Pour les visites, dès que nous aurons une personne aînée dans votre secteur, nous allons vous contacter. Des outils vous seront proposés. Même chose pour des activités éventuelles.
- d) Une **bénévole Mentor** vous contactera après votre premier appel ou votre première visite pour s'assurer que tout va bien.

**Vous allez contribuer à contrer l'isolement des Grandes Amies et des Grands Amis grâce à votre écoute ou présence!**



# L'équipe Près de chez vous



**Geneviève Dargis**  
Coordonnatrice d'équipe (secteur 1)  
[gdargis@petitsfreres.ca](mailto:gdargis@petitsfreres.ca)

**Territoire:**  
Mauricie  
Côte-Nord  
Lanaudière  
Capitale-Nationale  
Saguenay-Lac-St-Jean



**Odrée-Maude Lepage-Altiné**  
Coordonnatrice d'équipe (secteur 2)  
[omlepage-altine@petitsfreres.ca](mailto:omlepage-altine@petitsfreres.ca)

**Territoire:**  
Outaouais  
Laurentides  
Abitibi-Témiscamingue  
Nord-du-Québec



**Nathalie Langlois**  
Coordonnatrice d'équipe (secteur 3)  
[nlanglois@petitsfreres.ca](mailto:nlanglois@petitsfreres.ca)

**Territoire:**  
Estrie  
Montérégie  
Centre-du-Québec  
Bas St-Laurent  
Chaudière-Appalaches  
Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine





**Les  
Petits  
Frères**

Pour un  
grand âge  
bien entouré

**Près de chez vous**

**Merci de vouloir contrer l'isolement des personnes du grand âge !**

**Des questions ou préoccupations ?**

Téléphone : **1-877-805-1955 p. 0**

Courriel : [presdechezvous@petitsfreres.ca](mailto:presdechezvous@petitsfreres.ca)

Site web : [petitsfreres.ca](http://petitsfreres.ca)

