

Centre d'action bénévole du grand Châteauguay  
10 rue Gilmour  
Châteauguay, Québec  
J6J 1K4  
Téléphone : 450-699-6289  
Télécopieur : 450-699-6292

## **GUIDE À L'INTENTION DES BÉNÉVOLES AU PROGRAMME PAIR**



*CE GUIDE APPARTIENT À :*

---



*Bienvenue*

Laissez-moi vous féliciter pour votre choix de vous impliquer comme bénévole au Centre d'action bénévole du grand Châteauguay plus précisément pour le programme PAIR.

Je vous remercie de donner généreusement de votre précieux temps, vous contribuerez à améliorer la qualité de vie des membres de votre communauté.

C'est toujours avec plaisir que j'accueille un nouveau bénévole. J'espère que ce petit guide vous aidera à vous familiariser avec le programme PAIR, service tant apprécié de ses utilisateurs. Le rôle que vous aurez à jouer est simple, mais combien important!

Je vous souhaite de trouver dans cette activité une expérience enrichissante.

La coordonnatrice du service

## **Le CABGC**

Le Centre d'action bénévole du grand Châteauguay (CABGC) est un organisme à but non lucratif. Il a vu le jour en août 2006. Nous offrons des services à la population, aux bénévoles et aux organismes.

### **Sa mission**

Faire la promotion de l'action bénévole. Par ses bénévoles, il aide des centaines de personnes, principalement âgées ou en perte d'autonomie, à trouver le réconfort, le soutien et l'accompagnement dont ils ont besoin.

### **Services aux personnes aînées**

- ☞ Accompagnement-transport médical
- ☞ Accompagnement-transport pour les courses essentielles (banque, pharmacie, épicerie.)
- ☞ Accompagnement-transport pour une visite à un proche hospitalisé ou en résidence
- ☞ Club de marche pour aînées ayant un handicap visuel ou en perte d'autonomie
- ☞ Visite d'amitié
- ☞ Programme PAIR (programme de sécurité pour les personnes vivant seules).
- ☞ Aide et soutien aux proches aidants
- ☞ Aide à l'impôt (ce service s'adresse aussi aux familles et personnes à faible revenu).

### **Services aux organismes de la région**

- ☞ Soutien aux organismes (support, formations, recrutement de bénévoles, etc.).

## **Les dons**

Nous désirons continuer à offrir nos services gratuits ou au plus bas prix. Les dons nous permettent d'offrir des services gratuits ou au plus bas prix aux personnes dans le besoin. Vous pouvez aussi faire un don via notre site internet. Le CABGC peut produire des reçus pour fin d'impôt.

## **Bénévoles recherchés**

Quelle satisfaction d'aider les autres! Quelle valorisation que de mettre nos talents, intérêts et aptitudes à profit!

Le CABGC supporte et forme ses bénévoles en plus de reconnaître leur travail.

Le CABGC est toujours à la recherche de bénévoles. Il peut aussi référer les personnes désirant faire du bénévolat dans d'autres organismes selon leurs goûts et intérêts.

Nous pouvons vous guider pour trouver l'endroit idéal pour vous!

## **Nos heures d'ouverture**

Le Centre d'action bénévole situé au :  
10 rue Gilmour, Châteauguay, Qué., J6J 1K4

est ouvert du :

lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30

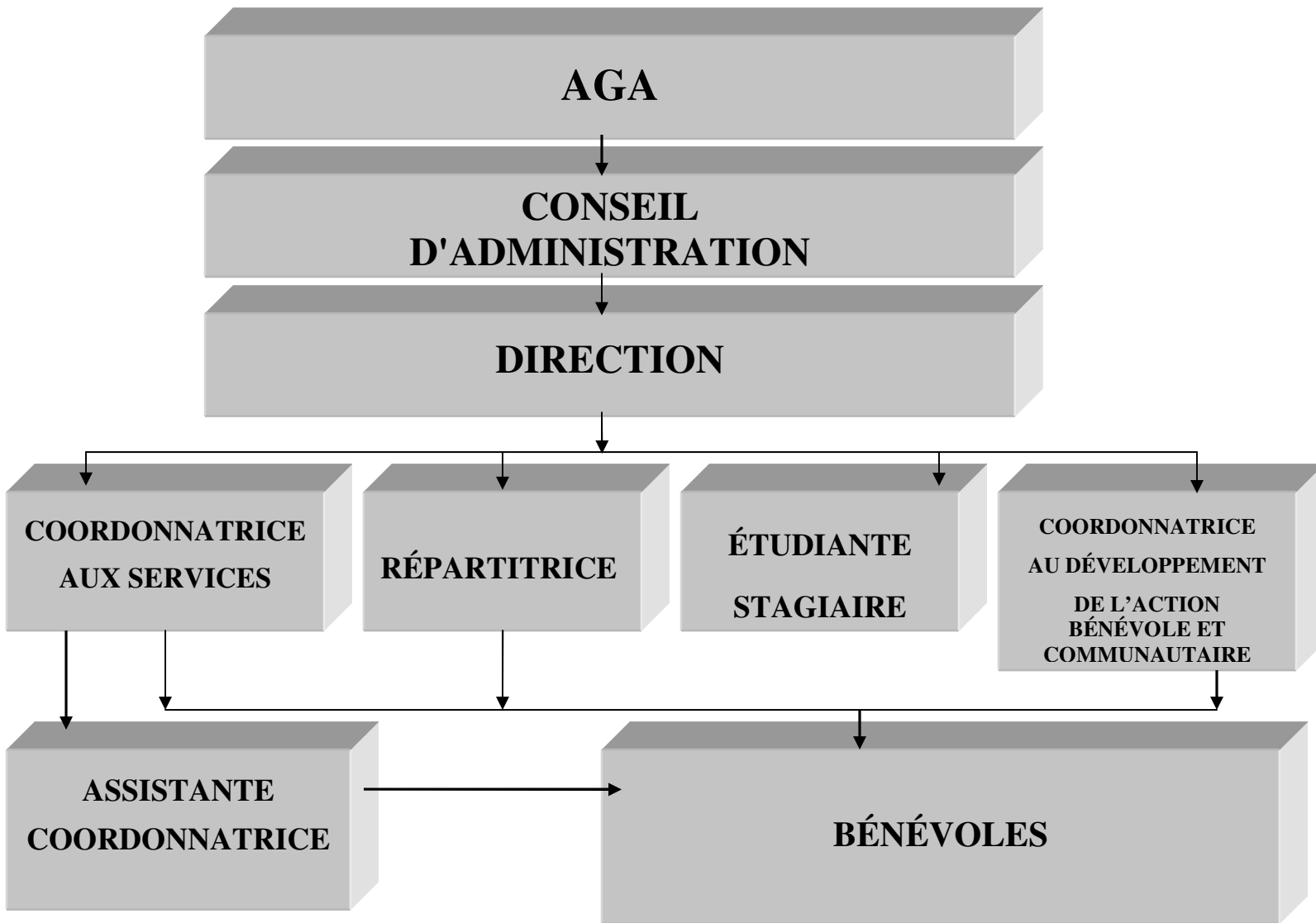
le vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 15h

de nombreuses places de stationnement sont disponibles à l'avant et sur le côté de l'édifice.

Les voies de communication

Le CABGC peut communiquer avec ses bénévoles à l'aide de son journal interne, par courriel, par des notes ou affiches sur le babillard d'information, par téléphone ou par son site web

Voici l'organigramme de l'organisme



# Témoignages



## **Voici deux témoignages de bénéficiaires du programme PAIR. C'est dire que ce service est apprécié.**

Je suis résidente de Châteauguay depuis quarante-huit ans, une ville qui nous a adoptés, mon mari, nos enfants et moi-même. Châteauguay nous a accueillis et nous nous y sommes toujours sentis en sécurité. Mais depuis quatre ans, mon mari nous a quittés. Je suis veuve.

Depuis ce temps, je vis seule. Chez moi, dans ma propre maison, je ne me sentais plus en sécurité! S'il m'arrivait une mauvaise chute ou si j'avais un malaise sérieux, qui viendrait m'aider? Je craignais de rester sans secours pendant plusieurs jours. Le téléphone n'est pas toujours à proximité de l'incident.

Je m'informais auprès de connaissances pour savoir comment remédier à mes craintes, jusqu'à ce qu'une amie me parle du programme PAIR, un service offert par le Centre d'action bénévole du grand Châteauguay, qui dessert les personnes de soixante-cinq ans et plus. Par la suite, un article paru dans le journal local m'a convaincue d'adhérer à ce service.

Depuis un an, chaque matin, du lundi au vendredi, à heure fixe, une bénévole téléphone pour savoir si tout va bien. Si je ne peux répondre, on aviserait des personnes responsables qui viendraient voir ce qui ne va pas.

Les personnes seules comme moi sont nombreuses à Châteauguay. Elles ne connaissent peut-être pas l'existence d'un tel service. Cet article les renseignera, je l'espère. Merci aux bénévoles qui vérifient chaque jour si je vais bien. Grâce à vous, je me sens en sécurité, chez moi.

Bénéficiaire du service PAIR

La solitude? Bénédiction pour certains, malédiction pour d'autres!

Une chose est sûre pour les deux, c'est qu'elle impose contraintes et limitations diverses à ceux qui la vivent.

Les craintes aussi, dont celle non négligeable de l'accident bête à la maison, du malaise vagal ou autre qui nous laisserait sans connaissance ou sans capacité de demande d'aide.

C'est là qu'intervient la RESSOURCE DU PROGRAMME « PAIR ».

En effet, une fois par jour à une heure donnée, je reçois un appel et c'est la voix enjouée de Johanne qui me dit que j'ai bien répondu et me dis... à demain! Si elle a un doute, elle me rappelle un peu plus tard!!!

Je me suis habitué à cet appel qui rythme également ma fin de matinée, lorsque quelquefois j'oublie l'heure du dîner qui approche! Johanne m'appelant à 11h45, c'est le moment de s'en occuper! Merci Johanne, et merci à ce programme SI NÉCESSAIRE POUR LES PERSONNES VIVANT SEULES. En souhaitant que des ressources soient allouées à ce programme d'intérêt public, AFIN QUE LE SERVICE SOIT ASSURÉ 7 JOURS SUR 7!

Mais enfin, déjà, les 5 jours « ouvrables », c'est bien.

Merci à tous ces bénévoles anonymes qui ont permis et continuent à faire fonctionner le programme Pair, et qu'ils continuent à appeler « l'pépère » tous les jours... C'EST-CE QUE JE ME DIS LORSQUE LE TÉL. SONNE À 11H45! Tiens, c'est l'appel Pair pou'l pépère! ARGHHHJHHH!

Amitiés à toutes et à tous et ...MERCI!

D'un bénéficiaire du programme PAIR



# PAIR

## BUT DU PROGRAMME

Le but du présent programme d'assistance aux personnes âgées vivants seules est d'offrir un service d'appel téléphonique automatisé afin de contrôler leur état, et ce, de façon journalière du lundi au vendredi.

## QUI PEUT EN FAIRE PARTIE?

Toute personne âgée, malade ou en convalescence, vivant seule peut bénéficier de ce programme

## COMMENT PROCÉDER

Toute personne intéressée à adhérer au programme doit communiquer avec le centre d'action bénévole du grand Châteauguay au 450-699-6289. Une personne vous proposera un rendez-vous pour vous expliquer le fonctionnement du programme et remplir le formulaire d'inscription

## FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

Le service entrera en contact avec vous de façon journalière, du lundi au vendredi, à l'heure que vous aurez choisie, au moyen d'un ordinateur qui vous donnera un message précis. Le fait de répondre et *d'entendre votre voix* nous indiquera que vous allez bien. Cependant, s'il n'y a aucune réponse à notre appel, l'ordinateur vous rappellera quelques dizaines de minutes plus tard. S'il n'y a toujours pas de réponse, l'ordinateur fera une troisième tentative d'appel après une dizaine de minutes et s'il n'y a toujours pas de réponse une procédure d'alerte sera enclenchée et des procédures seront entreprises afin que le répondant que vous aurez désigné se rende à votre domicile pour faire une vérification. Si vous devez vous absenter pour une journée ou plus, il est très important de contacter le responsable du programme pour l'en informer. À votre retour, l'ordinateur composera votre numéro de téléphone et le service sera de nouveau en activité.

## **Pour le bénévole à l'écoute de PAIR**

### **DESCRIPTION DE TÂCHES :**

#### **DÉMARCHES À SUIVRE À L'ARRIVÉE :**

Ouvrir l'ordinateur si ce n'est pas déjà fait. Faites « ENTER » lorsque l'on vous demande le mot de passe. Ne rien faire d'autre tant que les lignes téléphoniques ne sont pas connectées.

Mettre en retrait le module audio

Ouvrir le module serveur (le globe sur la barre d'outils en bas) puis mettre en retrait ce module.

Ouvrir le module client. Écouter les messages. Entrer les absences dans l'ordinateur selon la marche à suivre du livre de procédure. Puis sortir le rapport du jour (rapport par heure d'appel). Inscire chaque absence comme un suivi sur ce rapport.

#### **LES SUIVIS :**

Chaque fois que vous enterez une absence, c'est un suivi  
Tous les appels manuels que vous faites parce que l'ordinateur inscrit « appel complété avec succès », mais que vous devez rappeler le bénéficiaire parce que vous n'avez pas entendu sa voix (voix trop faible, répondeur etc.), tous ces appels sont des suivis.

Lorsqu'il y a des alertes, manuelles ou par ordinateur, chaque téléphone est un suivi.

#### **LES HEURES DE BÉNÉVOLAT**

Dans la pochette verte, il y a des feuilles de statistiques. Vous devez inscrire vos heures de bénévolat à chaque fois que vous en faites. Cela nous sert à comptabiliser vos heures pour les activités de reconnaissance, pour les statistiques de PAIR et au gouvernement.

## DÉMARCHE À SUIVRE PENDANT LES APPELS

Le premier appel a lieu à 8h35. À l'écran de l'ordinateur, vous verrez l'heure de l'appel, la ligne téléphonique utilisée (1 ou 2), le nom du bénéficiaire, son numéro de téléphone. Tous ces renseignements sont valides. Vous verrez aussi la description de l'appel. On ne doit pas se fier à cette description. Vous devez faire le travail vous-même. C'est-à-dire que vous devez entendre la voix du bénéficiaire. L'ordinateur peut inscrire appel complété avec succès même si le bénéficiaire n'a pas répondu à son appel simplement parce qu'il a détecté un répondeur ou une ligne occupée.

Si vous n'êtes pas certain d'avoir entendu la voix de la personne, vous devez rappeler immédiatement avant que la personne quitte son domicile après avoir reçu son appel.

Si un répondeur ou une ligne occupée survient, l'ordinateur pourrait vous indiquer que l'appel a eu lieu avec succès puisqu'il reconnaît une voix (celle du répondeur ou de la standardiste qui dit que la ligne est occupée et que Bell peut vous avertir lorsqu'elle sera libre). L'appel n'a pas eu lieu avec succès puisque la personne n'a pas répondu donc : si cette situation survient, vous devez rappeler 5 minutes après le premier appel. Si au deuxième appel le répondeur embarque de nouveau ou que la ligne est toujours occupée, vous devez rappeler 5 minutes plus tard. Après le 3<sup>e</sup> appel si vous n'avez pas parlé à la personne vous devez déclencher une alerte manuelle.

Alerte manuelle : prenez une feuille à cet effet dans le premier tiroir du bureau et contactez le répondant. Demandez-lui d'aller vérifier puis de vous rappeler. Écrivez le résultat de la vérification sur la feuille d'alerte manuelle et insérez cette feuille au dossier. Vous n'avez pas à concilier l'alerte à l'ordinateur. Vous devez par contre inscrire le suivi sur le rapport quotidien.

Alerte déclenchée par l'ordinateur : Si la personne ne répond pas, qu'il n'y a pas de répondeur et que la ligne n'est pas occupée, l'ordinateur vous inscrira qu'un deuxième appel est prévu pour 0h00 (l'heure sera indiquée). Si la même chose se produit au deuxième appel, l'ordinateur programmera un troisième appel. Après si la personne n'a toujours pas répondu il déclenchera une alerte. Donnez le temps à l'ordinateur de sortir les feuilles avant d'annuler l'alerte.

Vous devez par la suite téléphoner au répondant et lui demander d'aller vérifier puis vous rappeler. Il faut par la suite concilier l'alerte. Voir dans le cahier de procédure.

Le programme PAIR est fait pour s'assurer que la personne inscrite va bien. Vous devez en tout temps entendre sa voix. Vous devez aussi écouter au cas où la personne vous enverrait un message d'alerte comme Bonjour, je ne me sens pas bien pouvez-vous m'aider?

**VOUS DEVEZ ÉCOUTER ET ENTENDRE CHACUN DES APPELS.**

### **CONCILIER UNE ALERTE**

Vous allez dans rapport des alertes

Vous cliquez sur le nom du bénéficiaire ayant causé une alerte

Vous suivez les démarches indiquées

Voir dans le livre de procédure pour des explications précises.



### **PARRAIN ET SITE WEB**

Le nouveau parrain du programme PAIR est M. Michel Louvain.

Il y a aussi un site web : [www.programmepair.com](http://www.programmepair.com) que vous pouvez consulter.

