

Planification Médico-Sociale pour les personnes âgées PMS

Bénévolat :

Vers une politique cantonale du bénévolat organisé

Membres du Comité de pilotage : Latha Heiniger, Présidente
Pascal Capt
Laurence Chapuis
Marius Gasser
Angelica Torres
Marie-France Vacheron

TABLE DES MATIERES

RESUME	4
1. GROUPE DE TRAVAIL BENEVOLAT	5
1.1 MEMBRES DU COPIL	5
1.2 METHODES DE TRAVAIL	5
1.3 LIMITES DU RAPPORT	5
1.4 DEFINITION DU BENEVOLAT ORGANISE.....	6
2. OBJECTIFS	7
2.1 BESOINS DE L'ETAT	7
2.2 BESOINS DES ORGANISATIONS ACTIVES DANS LE BENEVOLAT ORGANISE.....	8
3. CONTEXTES	10
3.1 ENJEUX DE LA SOLIDARITE.....	10
3.2 DISPOSITIFS NATIONAL ET ROMAND DU BENEVOLAT.....	11
3.3 STRUCTURES CANTONALES DE COORDINATION DU BENEVOLAT DE SUISSE ROMANDE	12
3.4 CONTEXTES NEUCHATELOIS POUR L'EXERCICE DU BENEVOLAT.....	12
3.4.1 <i>Contexte social</i>	13
3.4.2 <i>Contexte politico-légal</i>	13
3.4.3 <i>Contexte économique</i>	14
3.4.4 <i>Contexte technologique</i>	14
3.4.5 <i>Contexte de la collaboration Etat – milieux bénévoles</i>	14
3.4.6 <i>Dispositif de coordination du bénévolat organisé - ANSB</i>	15
4. ETAT DES LIEUX DES PRESTATIONS EXISTANTES A NEUCHATEL	16
4.1 SECTEUR DU BENEVOLAT ORGANISE.....	16
4.1.1 <i>Analyse du dispositif de coordination du bénévolat organisé - ANSB</i>	16
4.1.2 <i>Analyse du dispositif de coordination des prestations du màd</i>	17
4.2 PRESTATIONS BENEVOLES DU MAD	18
4.2.1 <i>Besoins des personnes âgées</i>	18
4.2.2 <i>Prestations bénévoles du màd (Annexe 4)</i>	20
4.2.3 <i>Analyse des prestations bénévoles du màd</i>	21
5. MOYENS A DEVELOPPER	26
5.1 POLITIQUE CANTONALE DU BENEVOLAT ORGANISE	26
5.1.1 <i>Vision, mission et objectifs du secteur du bénévolat organisé</i>	26
5.1.2 <i>Cadre de référence du bénévolat organisé - valeurs et principes</i>	27
5.1.3 <i>Dispositif et outils de pilotage du bénévolat organisé</i>	27
5.1.4 <i>Partenariat Etat de neuchâtel – ANSB</i>	27
5.1.5 <i>Partenariat public – prestations bénévoles du màd</i>	28
5.2. SENSIBILISATION DU PUBLIC (QUICK WINS)	28
5.2.1 <i>Inscrire la promotion du bénévolat organisé et le soutien aux proches aidants dans la Loi de santé</i>	28
5.2.2 <i>Créer une commission consultative «solidarité» et une commission technique</i>	28
5.2.3 <i>Adapter le contrat de prestations de l'ANSB</i>	30
5.2.4 <i>Consolider le soutien financier des prestations bénévoles du màd</i>	30

5.2.5 Recruter des bénévoles pour le secteur du mad.....	32
5.2.6 Mettre en place une journée de réflexion pour les acteurs du bénévolat organisé	32
5.2.7 Mettre en place un système de recherche et de visibilité des prestations bénévoles du mad.....	32
6. PERSPECTIVES D'AVENIR ET AGENDA.....	34
7. GESTION DES RISQUES.....	36
7.1 MANQUE D'ENGAGEMENT DE BENEVOLES.....	36
7.2 CAPACITE DE L'ANSB A GERER UN VOLUME DE PRESTATIONS PLUS GRAND.....	37
7.3 DEMOTIVATION DES BENEVOLES.....	37
8. LIEN AVEC LES AUTRES COPIL DE LA PMS.....	38
8.1 APPARTEMENTS AVEC ENCADREMENT.....	38
8.2 MAINTIEN A DOMICILE.....	38
8.3 RESEAU & ENTRETIENS D'ORIENTATION.....	38
8.4 PROCHES AIDANTS.....	39
8.5 ACCUEIL & SEJOUR.....	39
9. CONCLUSION.....	40
10. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	41
11. ANNEXES.....	42
11.1. ANNEXE 1 - LIEN ENTRE LES ACTEURS DE LA SOCIETE.....	42
11.2. ANNEXE 2 - ARBRE DE PROBLEMES ET DES OBJECTIFS.....	43
11.3. ANNEXE 3 - PUBLICS ET BESOINS.....	45
11.4. ANNEXE 4 - ANALYSE DES PRESTATIONS D'AIDES BENEVOLES EXISTANTES A DESTINATION DES PERSONNES AGEES VIVANT A DOMICILE.....	46
11.5. ANNEXE 5 - DISPOSITIF DES ACTEURS DU MAD.....	49
11.6. ANNEXE 6 - DISPOSITIF DE SOUTIEN AU BENEVOLAT.....	50

RESUME

Le travail du COPIL Bénévolat dans le cadre de la Planification Médico-Sociale pour les personnes âgées (PMS) a permis de mettre en exergue des constats et de proposer une solution aux problèmes majeurs auxquels le secteur du bénévolat organisé¹ est confronté.

Le premier élément est que l'engagement bénévole a toujours été et restera un vecteur de cohésion sociale important et significatif pour les habitants et pour les organisations privées et publiques des sociétés occidentales. La solidarité s'exprime sous diverses formes - bénévolat organisé ou aide à des proches - et apporte de manière adéquate et innovante des réponses aux besoins de la population et plus particulièrement aux populations vulnérables. Il a pu être réaffirmé que dans les sociétés modernes la spécificité du bénévolat est avant tout la création de liens sociaux.

Fort de ces constats, le COPIL relève que l'évolution des problèmes sociaux et la manière dont les forces bénévoles contribuent à répondre à ceux-ci en font un partenaire à part entière de l'Etat et doivent s'inscrire dans la mise en œuvre des politiques publiques. En effet celles-ci devraient intégrer le secteur du bénévolat organisé pour compléter le dispositif professionnel salarié afin d'anticiper les futurs enjeux sociétaux comme le vieillissement de la population ou pour endiguer les phénomènes d'isolement et d'individualisation à l'œuvre au sein de la société.

Pourtant, bien que le canton de Neuchâtel dispose d'une organisation faitière de promotion du bénévolat et d'associations actives, entre autres, auprès des personnes âgées, le secteur du bénévolat organisé n'est pas suffisamment connu, reconnu et soutenu. De ce fait, plusieurs problèmes surgissent. Premièrement, le manque de visibilité et de valorisation des actions associatives et bénévoles renforce le sentiment d'individualisation et de repli sur soi de la population en laissant croire que les réseaux de solidarité sont inexistantes voire ne sont pas utiles. Deuxièmement, la population intéressée à s'engager dans le bénévolat et/ou à créer des associations est parfois perdue dans le dédale de la richesse du tissu associatif et son envie d'aider et d'entreprendre s'amenuise. Pour finir, le manque de coordination et d'organisation du secteur du bénévolat organisé peut, à terme, faire péricliter des projets associatifs utiles à la population, démotiver les personnes qui y sont engagées et décrédibiliser son action auprès des financeurs publics ou privés.

Pour faire face à ces problèmes, le canton de Neuchâtel et les acteurs associatifs doivent renforcer le secteur du bénévolat organisé et ancrer, de manière durable et dans une dynamique intergénérationnelle, le « réflexe solidarité » au sein de sa population en co-construisant une politique du bénévolat. Cette dernière est inscrite dans une loi et se décline comme suit :

- une vision, une mission et des objectifs à moyen terme qui tiennent compte de l'évolution des besoins des populations concernées par la dite politique ;
- d'un cadre de référence et de valeurs propres pour tenir compte des spécificités de l'intervention bénévole au regard de l'intervention professionnelle salariée ;
- d'outils de pilotage et d'acteurs garants (commission) de l'atteinte des objectifs ;
- de soutiens financiers de la part des collectivités publiques par le biais de la reformulation des contrats de prestation existants auprès de l'organisation de promotion du bénévolat à savoir l'Association neuchâteloise des services bénévoles et auprès des associations délivrant des prestations bénévoles pour les personnes âgées.

¹ Le COPIL Bénévolat a étudié la question du bénévolat organisé et laissé celle du bénévolat informel et plus particulièrement celle des proches aidants au COPIL Proches aidants. Le bénévolat organisé peut être défini comme « (...) une activité non rémunérée qui s'exerce pour le compte d'une organisation à but non lucratif (associations, fondations, groupes formels) sur une base volontaire et en direction d'autrui ou de l'environnement pour l'intérêt général. Le bénévolat informel est une activité non rémunérée qui est exercée soit par un membre d'un groupe d'entraide autogéré soit par un proche aidant. Celui-ci « (...) consacre de son temps au quotidien auprès d'un proche atteint dans sa santé, son autonomie. Il assure à titre non-professionnel et de façon régulière une présence et un soutien pour l'aider dans ses difficultés et assurer sa sécurité. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un voisin ou d'un ami ». (Heiniger, L. (2015). Planification Médico-Sociale pour les personnes âgées PMS. Bénévolat : vers une politique cantonale du bénévolat organisé. Neuchâtel : Département des finances et de la Santé - Service de la Santé publique. P.5.

1. GROUPE DE TRAVAIL BENEVOLAT

Ce rapport est le fruit des réflexions conduites par les membres du Comité de pilotage Bénévolat (ci-après COPIL B) dans le cadre de la Planification médico-sociale (ci-après PMS) pour les personnes âgées du canton de Neuchâtel.

1.1 MEMBRES DU COPIL

Mandataire externe

- Latha Heiniger, Présidente du COPIL B et Secrétaire générale de Bénévolat-Vaud.

Milieux institutionnels

- Pascal Capt, Adjoint de direction et responsable des RH - Croix-Rouge du canton de Neuchâtel (CRNE).
- Laurence Chapuis, Responsable de l'accompagnement en fin de vie - Caritas Neuchâtel.
- Marius Gasser, Directeur des RH - Neuchâtel Organise le Maintien A Domicile (NOMAD).
- Marie-France Vacheron, Responsable - Association neuchâteloise des services bénévoles (ANSB).

Service de la santé publique

- Angelica Torres, Collaboratrice scientifique pour la PMS.

1.2 METHODES DE TRAVAIL

Pour faciliter les réflexions des membres du COPIL B dans la formulation de propositions concrètes à faire dans le cadre de la PMS, le COPIL B s'est considéré comme une structure de coordination du **bénévolat organisé** (ci-après la définition) dans le canton de Neuchâtel. Cette structure se donne pour mission de proposer une politique de promotion, de soutien et de formation du bénévolat dans le domaine de l'accompagnement des personnes âgées. Pour y arriver, le COPIL B a procédé par l'identification du problème central auquel le bénévolat organisé est confronté en y apportant des réponses à court et moyen termes.

Dans ce cheminement, les fonctions principales du **bénévolat informel** (ci-après la définition) et du **bénévolat organisé** sont définies afin de ne traiter que la mission de ce COPIL, à savoir le domaine du bénévolat organisé, et de laisser les autres COPIL prendre le relais sur les dimensions du bénévolat informel tel que le COPIL Proches aidants.

Pour mener à bien le processus de co-construction du rapport, les techniques d'animation participative et de prise de décision par consentement sont préconisées. Les outils utilisés proviennent de l'Association Social Business Models.

1.3 LIMITES DU RAPPORT

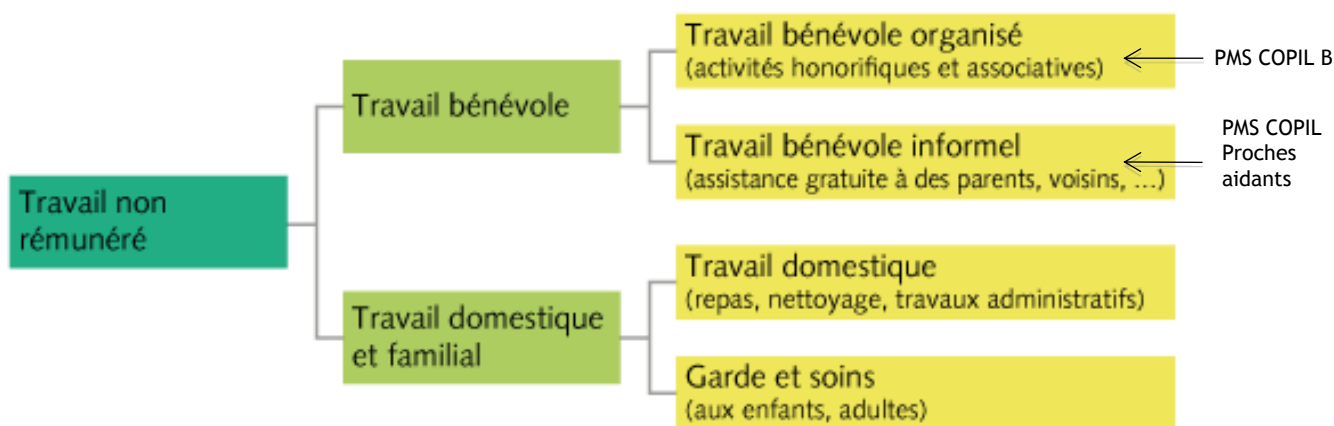
Ce rapport a pour but principal de proposer des améliorations à apporter au secteur du bénévolat organisé dans le canton de Neuchâtel sur le plan structurel et opérationnel. Il ne traite donc pas de toutes les formes du travail non rémunéré. Les sujets abordés sont traités sous l'angle de l'expertise de terrain émanant des membres du COPIL et de sa présidente. Ils n'ont fait l'objet d'aucune analyse ni méthode de recherche scientifiques. Les propos n'engagent que leurs auteurs.

1.4 DEFINITION DU BENEVOLAT ORGANISE

L'Office fédéral de la statistique (OFS) publie tous les quatre ans des données chiffrées sur le travail non rémunéré en distinguant l'engagement bénévole organisé du bénévolat informel. L'OFS définit le travail non rémunéré de la manière suivante « (...) les activités non rétribuées qui pourraient théoriquement être accomplies contre rémunération par une tierce personne: travail domestique et familial, activités honorifiques et associatives et aide aux connaissances et à la parenté.

Le domaine le plus important, qui est aussi le plus gourmand en temps, est celui du travail domestique et familial. Selon la situation familiale et le sexe, le volume de travail peut osciller entre 10,5 et 55.5 heures par semaine (chiffres de 2013) »².

Travail non rémunéré



© OFS

Comme le schéma l'illustre, le travail bénévole se décline en deux catégories : le bénévolat organisé (COPIL B) et le bénévolat informel (COPIL Proches aidants).

Le **bénévolat organisé** est une activité non rémunérée qui s'exerce pour le compte d'une organisation à but non lucratif (associations, fondations, groupes formels) sur une base volontaire et en direction d'autrui ou de l'environnement pour l'intérêt général.

Le **bénévolat informel** est une activité non rémunérée qui est exercée soit par un membre d'un groupe d'entraide autogéré³ soit par un proche aidant. Celui-ci « (...) consacre de son temps au quotidien auprès d'un proche atteint dans sa santé, son autonomie. Il assure à titre non-professionnel et de façon régulière une présence et un soutien pour l'aider dans ses difficultés et assurer sa sécurité. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un voisin ou d'un ami »⁴.

² Travail non rémunéré – Données et indicateurs, OFS (2011)

³ Les **groupes d'entraide autogérés** se fondent sur l'initiative de personnes qui, sans contrainte extérieure, souhaitent prendre en main des problèmes auxquels elles sont confrontées (problèmes de santé/problèmes sociaux) ou lorsque les prestations proposées par les organismes publics ou privés sont insuffisants pour répondre à leurs difficultés. Les groupes d'entraide autogérés assument l'entière responsabilité de la conduite et de l'animation du groupe. (Bénévolat-Vaud <http://www.benevolat-vaud.ch/info-entraide-vaud>)

⁴ Définition du proche aidant canton de Vaud : <http://www.vd.ch/themes/social/vivre-a-domicile/proches-aidants/>

En résumé, le dernier rapport de l'OFS (2011) sur le travail bénévole mentionne qu'un habitant sur quatre exerce une activité bénévole organisée. Les hommes sont plus engagés dans le bénévolat organisé que les femmes. Le taux de participation par catégorie d'âge progresse jusqu'à l'âge de 54 ans pour diminuer ensuite jusqu'à l'âge de 75 ans. Les personnes ayant principalement une formation supérieure, en activité professionnelle et vivant en couple avec des enfants sont les plus représentés dans l'engagement bénévole organisé. En moyenne, le temps consacré représente une demi-journée de travail par semaine.

2. OBJECTIFS

En 2012, le Grand Conseil Neuchâtelois adopte la Planification médico-sociale pour les personnes âgées proposée par le Conseil d'Etat. Le but est de garantir un accompagnement de qualité et de favoriser un maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie.

L'Etat pose le constat que les besoins de prise en charge médico-sociale vont augmenter et ceci en lien avec le vieillissement de la population qui impactera significativement le nombre de personnes âgées en perte d'autonomie. Pour prendre, dès à présent, les mesures adéquates face à cette problématique, l'Etat envisage :

- De renforcer les services de maintien à domicile ;
- De créer des structures d'accueil intermédiaires (foyers de jour/nuit, court-séjour) et des appartements avec encadrement ;
- D'adapter la prise en charge résidentielle pour les personnes "démentes".

Face à ce constat et aux objectifs posés par l'Etat, quels peuvent être les fonctions et les rôles des milieux bénévoles organisés ?

Pour analyser l'implication et le potentiel des forces bénévoles dans la prise en charge de situations problématiques liées au vieillissement de la population, il est nécessaire de confronter les fonctions « théoriques » du bénévolat, les pratiques du terrain et les besoins de l'Etat.

2.1 BESOINS DE L'ETAT

L'Etat de Neuchâtel constate que les structures de prise en charge médico-sociale de la population vieillissante ne sont plus adaptées aux besoins de ce public. Il a également besoin de pouvoir compter sur les dynamiques de solidarité telles que l'engagement bénévole organisé et informel pour compléter le dispositif professionnel salarié du maintien à domicile (MàD). En effet, les réponses au phénomène susmentionné dépassent les seules prises en charge professionnelles.

Le besoin exprimé par la PMS pour le secteur du bénévolat et des proches aidants est d'augmenter le nombre d'heures des interventions bénévoles et des proches aidants dans les domaines des soins de base, de l'aide, de la présence et de l'aide à l'entourage.

En ce qui concerne l'apport des proches et des bénévoles, la PMS table sur l'augmentation suivante à l'horizon de 2022 en nombre d'heures :

Prestations "semi-professionnelles"	Réel 2008	2012-2017	2017-2022	Total 2022
Soins de base par proches et bénévoles	150'000	102'514	102'514	355'028
Aide par proches et bénévoles	664'000	365'776	365'776	1'395'552
Présence/veilles par proches et bénévoles	14'000	1'758	1'758	17'516
Total par proches et bénévoles	828'000	470'048	470'048	1'768'096

Afin de promouvoir cet apport, la PMS prévoit de mettre sur pied un soutien à hauteur de:

Services globaux	Réel 2008	PMS 2013	PMS 2022
Heures d'aide à l'entourage	200	36'704	41'409

Dans cette optique, l'Etat souhaite que le COPIL B :

- Elabore les axes d'une politique de promotion, de soutien et de formation du bénévolat dans le domaine de l'accompagnement des personnes âgées (livrable : rapport);
- Formule des propositions concrètes pour renforcer le dispositif actuel (livrable : proposition de mesures rapidement réalisables 'quick wins');
- Propose des actions pour la concrétisation de la politique cantonale (exemple de livrable : proposition d'un mandat à confier à un organisme compétent).

2.2 BESOINS DES ORGANISATIONS ACTIVES DANS LE BENEVOLAT ORGANISE

Les besoins des organisations actives dans le bénévolat organisé n'ont jamais encore été posés de manière collective. Pour ce faire, le travail du COPIL B doit avant tout identifier le problème central auquel le secteur du bénévolat organisé est confronté pour le transformer en un objectif. Pour cela, et afin de conserver les valeurs intrinsèques à l'engagement bénévole, il est nécessaire de rappeler deux éléments fondateurs de celui-ci.

Le premier est que l'entraide est à l'origine des sociétés et en est le ciment quels que soient les époques et les événements de l'histoire de l'Homme. L'engagement bénévole ne peut donc pas être géré comme une main-d'œuvre objectivable ni rentable car il émane de la bonne volonté de chacun et celle-ci ne peut être contrainte ni planifiée. Il s'exprime là où les besoins émergent. Il peut revêtir la forme d'une aide donnée par un individu à un autre, ou celle d'une entraide organisée dans le cadre d'un collectif informel ou structuré comme une association (cf. ch. 2.2).

Le deuxième élément est la plus-value de l'action bénévole par rapport à l'engagement salarié. Comme le mentionne Sandro Cattacin, « (...) le bénévole dans le social n'est pas seulement une aide pour réaliser des tâches autrement délaissées, mais un atout pour promouvoir des services sociaux à qualité humaine et un soutien à l'innovation sociale par un regard externe, une compétence unique à valoriser ». (Bénévolat-Vaud, 2014). Pour l'exprimer autrement, l'engagement bénévole est un bien relationnel à haute valeur ajoutée indispensable au bon fonctionnement des sociétés modernes occidentales dont les processus d'efficacité et de professionnalisation semblent faire la part belle à la technicité au détriment parfois du sens.

Dans l'optique de proposer une politique du bénévolat et des actions concrètes pour répondre et anticiper les besoins de la population vieillissante du canton de Neuchâtel, le COPIL B doit tout d'abord fixer l'objectif principal du secteur du bénévolat organisé. De cet objectif découleront les besoins et les prestations spécifiques pour ledit public. Pour ce faire, un arbre de problèmes et d'objectifs a été réalisé. De l'arbre d'objectifs, l'analyse des prestations existantes est entreprise et des propositions concrètes d'actions sont proposées.

Le problème central auquel le secteur du bénévolat organisé est confronté est celui du **manque de reconnaissance, de visibilité et de valorisation**. Pour confirmer ce constat, le COPIL B a tout d'abord travaillé sur la création de binômes « public direct et indirect » et « besoins » pour aboutir à un tableau croisé (cf. ci-dessous) qui fait émerger les zones dans lesquelles des prestations doivent être fournies par la structure de coordination du bénévolat dans le canton de Neuchâtel. Ces prestations peuvent être formulées sous la forme de cinq axes : INFORMATION – FORMATION – CONSULTATION – ENGAGEMENT – PROMOTION, dont les deux derniers cités font l'objet d'une attention particulière au [chapitre 5.2.5](#) afin de participer à la réalisation de l'objectif posé par le COPIL, à savoir « **Le secteur du bénévolat organisé est connu, reconnu, visible et valorisé.** ».

PUBLICS/BESOINS

	ETRE INFORME/ORIENTE	ETRE FORME	ETRE CONSEILLE	S'ENGAGER	ETRE PROMU/CONNU
HABITANTS	X	X	X	X	
BENEVOLES	X	X	X		
ASSOCIATIONS	X	X	X		X
INSTITUTIONS MEDICO- SOCIALES	X	X	X		X
ENTREPRISES	X	X	X	X	
SERVICES COMMUNAUX	X	X	X	X	
SERVICES CANTONAUX	X	X	X	X	

Pour mettre en place une structure qui propose les prestations ci-dessus, deux aspects doivent être développés :

- **Une base légale** : le soutien et la promotion du bénévolat s'inscrivent dans un cadre légal et dans un agenda politique (constitution, lois, programme de législature, commission consultative, etc.). Une commission « bénévolat » composée d'acteurs des milieux économiques, publics et associatifs a pour mission d'être garante de la vision du bénévolat en suivant l'évolution des besoins de la société et propose des actions innovantes à conduire en synergie avec tous les acteurs de la société.
- **Des finances et des stratégies** : des contrats de prestations avec l'Etat sont mis en place. Ces derniers tiennent compte de l'évolution des besoins et évaluent les impacts des actions conduites au regard d'une vision partagée entre l'Etat et les acteurs du terrain.

3. CONTEXTES

L'identification des besoins du secteur du bénévolat organisé dans le canton de Neuchâtel passe par le rappel de quelques éléments théoriques de la genèse des politiques sociales, du contexte national de promotion du bénévolat (statistiques et dispositif), la gouvernance du bénévolat organisé dans les cantons romands et le contexte de l'engagement bénévole neuchâtelois.

3.1 ENJEUX DE LA SOLIDARITE

Pour comprendre le sens de l'action bénévole au sein des sociétés dites modernes, il faut, notamment, poser les enjeux contemporains des formes de solidarité. Le dossier de l'ARTIAS de septembre 2006, réalisé par Marc-Henry Soulet, traite de ce sujet. Pour être bref, l'Etat social subit des crises et la redéfinition des principes de solidarité doit être reposée. Pour ne citer que quelques-unes de ces crises, il s'agit du devenir de l'Etat providence (système de solidarité par les principes assurantiels), de l'avenir du salariat (partage du travail), de l'effritement des liens sociaux, etc.

Les sociétés vivent un grand chamboulement de l'ensemble de leur système de solidarité par le fait qu'elles se transforment aussi bien sur l'axe de leur pérennité que sur le plan de leur forme basée sur la démocratie. Les discours sur l'Etat providence font place aux discours sur les solidarités à mettre en place dans toutes les sphères de la société. Pourtant, que peut-il y avoir de commun entre la fraternité et la dette ? Entre l'engagement pour autrui et la sécurité sociale ? Entre l'idéal d'une commune humanité et la justice redistributive ?

La principale préoccupation sur la manière dont les formes de solidarité devront s'exprimer est celle de leur cohérence et de la dynamique complémentaire des unes avec les autres. Ce n'est que par ce moyen que la cohésion sociale pourra avoir lieu. Marc-Henry Soulet explique que cette complémentarité doit se faire entre les solidarités dites humanistes, qui s'expriment sous la forme de solidarité du type immédiat et personnalisé et celles des solidarités fonctionnelles, qui se caractérisent par le fait d'être longues, médiatisées par des institutions et impersonnelles. Ces dernières sont vectrices de droits et d'égalité entre tous (Etat providence). Toutefois, il faut être vigilant à ce que les solidarités fonctionnelles soient dotées de « garde-fou » afin qu'elles ne produisent pas des phénomènes de désocialisation marqués par l'indifférence individualiste et la dépersonnalisation des relations sociales. C'est dans les décalages, voire les dérapages du système des solidarités fonctionnelles, que les solidarités humanistes et les initiatives associatives s'expriment également.

Mais même une fois ce système de pensées posé, nous sommes toujours loin d'une application facile et pratique de la solidarité. En effet, comment puis-je être solidaire de réalités auxquelles je suis totalement étranger et avec lesquelles je n'ai aucun lien d'interdépendance ? Par exemple, comment puis-je me sentir solidaire des personnes alcooliques alors que je ne le suis pas ?

La solidarité est, avant d'être une pratique, une valeur et il est possible d'en prendre conscience en considérant les deux perspectives analytiques ci-dessous :

- **La solidarité à « valeur d'union »** lorsque les liens entre semblables (statut de frères) s'inscrivent dans une même totalité. La cohésion sociale repose sur l'idée d'une commune appartenance à un monde. Le lien se construit sur la notion d'appartenance au groupe et non sur un lien émotionnel ou un sentiment envers le destinataire. Cette forme de solidarité peut ne pas être réciproque car son objectif est la préservation de ce monde commun. La solidarité à « valeur d'union » est une solidarité faiblement réflexive, donc difficilement communicable sinon au travers du miroir des émotions. C'est également une dynamique excluante car elle ne tolère ni les demi-frères ni les faux-frères. Il y a le « nous » et le « eux ».

- **La solidarité est réponse à l'incomplétude de l'être humain** car nous avons tous besoin d'autrui pour vivre. La solidarité est la condition de base de l'existence et du fonctionnement de toute société. Personne ne peut prétendre à l'autosuffisance, nous sommes donc tous dépendants les uns des autres.

La solidarité nous lie au-delà de nos différences par ce sentiment de dette et d'interdépendance. Chaque être humain dispose de connaissances, de sentiments et d'un potentiel perceptif. L'inégalité de répartition de ces trois dimensions crée un besoin d'équilibre que le lien aux autres vient combler. Cette solidarité interindividuelle s'érige en tant que système au niveau de la société, système qui peut être activé et orienté. .

Pour illustrer ce propos par le biais d'un exemple, Bénévolat-Vaud a mis en place une mesure d'insertion sociale pour encourager l'engagement bénévole des personnes à l'aide sociale. En effet, comme le démontre les statistiques de l'OFS, le profil majoritaire du bénévole n'est pas celui de la personne en insertion. Toutefois, celle-ci est également désireuse d'être active au sein de la société et d'être reconnue pour cela comme n'importe qui d'autre.

L'engagement bénévole permet à tout un chacun de combler ce fameux sentiment de dette, dont parle Marc-Henry Soulet, en redonnant aux autres ce que l'on a reçu en trop dans sa période de vie. Chez les bénéficiaires de l'aide sociale ce sentiment de dette est double car s'y ajoute l'aide financière reçue par l'Etat sans qu'aucun travail n'ait été fourni. Ce sentiment est très mal vécu par les bénéficiaires de l'aide sociale contrairement à l'opinion répandue fréquemment dans la population.

Grâce à l'engagement bénévole effectué dans le cadre de la mesure MACIT, une mesure financée par l'Etat et donc par le biais des impôts (solidarité fonctionnelle), le bénéficiaire de l'aide sociale peut montrer qu'il contribue comme tout le monde au fonctionnement de la société mais aussi qu'il choisit librement de donner de son temps et de ses compétences à une association à but social (solidarité humaniste) par le biais du bénévolat organisé.

3.2 DISPOSITIFS NATIONAL ET ROMAND DU BENEVOLAT

La promotion du bénévolat organisé est une préoccupation qui se décline aussi bien au niveau national, cantonal que régional. L'organisation Forum Bénévolat.ch, qui réunissait trois régions linguistiques de la Suisse, a vu le jour en 2001, suite à l'année internationale des bénévoles promulguée par l'UNESCO. Le Forum Bénévolat.ch était essentiellement actif dans l'amélioration de la reconnaissance sociale et politique du bénévolat. Il a notamment créé le Dossier bénévolat suisse qui facilite l'attestation des activités bénévoles.

En 2012, le Forum Bénévolat.ch a été dissout et a donné naissance au Réseau suisse bénévolat. Celui-ci a pour objectif d'organiser chaque année un colloque sur un thème en lien avec le bénévolat afin d'offrir une plate-forme d'échanges et de rencontres pour les acteurs du terrain et de poursuivre le travail sur la reconnaissance de ce secteur au niveau politique.

Sur le plan romand, le Groupe de promotion du bénévolat (GRPB) regroupe les différentes organisations cantonales de promotion/coordination du bénévolat. Il a pour but de permettre à ses membres de partager des informations sur l'état du bénévolat au sein de chaque canton et les actions conduites ainsi que de collaborer sur des projets communs. En 2014, le GRPB a fait le choix d'établir un partenariat avec la Plate-forme Benevol-jobs pour réunir sur un seul site Internet l'ensemble des offres et des demandes d'engagement bénévole de la Suisse. L'avenir du GRPB doit se redessiner à l'aune de cette collaboration.

En Suisse alémanique, Benevol Schweiz joue un rôle un peu similaire à celui du GRPB en assumant, en plus, la promotion du Dossier bénévolat.

Au Tessin la Conferenza del volontariato (CVS) est l'organisation de coordination du bénévolat. Elle représente autant la dimension régionale que cantonale.

3.3 STRUCTURES CANTONALES DE COORDINATION DU BENEVOLAT DE SUISSE ROMANDE

Chaque canton romand (Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Valais, Vaud) possède une organisation de coordination et de promotion du bénévolat. Leurs missions se déclinent sous forme de différentes prestations, notamment, celle de gérer une bourse du bénévolat qui permet de mettre en lien des offres et des demandes d'engagement bénévole.

Selon les cantons, le dispositif de coordination et de promotion du bénévolat est organisé et géré de manière différente. Cela est dû à l'historicité de leur création (bourse plus ou moins récente), aux types de financement (privé ou public) donc à la manière dont l'Etat et le politique prennent en considération la question du bénévolat et pour finir aux profils professionnels de l'équipe permanente et à l'interprétation institutionnelle de la mission de promotion du bénévolat par chaque entité cantonale.

Par exemple, les cantons de Vaud et de Genève disposent d'un article constitutionnel sur le bénévolat⁵ et d'une loi sur les subventions qui facilitent la mise en place de partenariats public-privé. Par contre, ces cantons n'ont pas encore défini de réelle politique du bénévolat ni mis en place d'outils de pilotage. Dans le canton de Vaud, c'est ce qui a motivé un groupe de réflexion, animé par Bénévolat-Vaud, de construire actuellement une vision du bénévolat organisé pour 2022 qui aura pour but d'améliorer le pilotage stratégique avec l'Etat et de coordonner les actions du terrain pour répondre aux besoins des publics principaux que sont :

- Les habitants et les bénévoles déjà engagés pour leur offrir une visibilité globale de l'ensemble des offres d'engagement bénévole parmi les sept grands domaines (santé/social, sportif, culturel, écologique, développement/coopération, religieux, politique) dans le canton de Vaud et pour leur proposer diverses formes de reconnaissance (matérielles et immatérielles) en corrélation avec les valeurs dominantes de la société d'aujourd'hui et de demain.
- Les organisations à but non lucratif actives sur le terrain dans la promotion du bénévolat et travaillant avec des bénévoles pour coordonner leurs objectifs et leurs actions réciproques selon une vision commune définie avec tous les acteurs concernés.
- Les partenaires, entre autres financiers qu'ils soient publics ou privés, pour orienter et consolider les stratégies de soutien au secteur du bénévolat de manière cohérente grâce à une vision à moyen terme posée.

3.4 CONTEXTES NEUCHATELOIS POUR L'EXERCICE DU BENEVOLAT

Pour identifier les contextes dans lesquels le bénévolat s'exerce dans le canton de Neuchâtel, il faut tenir compte du contexte de vie de la population et repérer quels sont les acteurs institutionnels actifs dans ce domaine et la manière dont ces acteurs sont en lien, entre autres, avec les pouvoirs publics.

Les statistiques de l'OFS (2011) relèvent que l'engagement bénévole est plus élevé dans les communes rurales et celles qui comptent moins de 1'000 habitants que dans les régions urbaines et les villes de grande taille. Dans le canton de Neuchâtel, comme dans celui de Vaud, de Genève et du Tessin, l'engagement dans le bénévolat organisé est plus faible que dans les autres cantons, il représente moins de 18% de la population de 15 ans et plus.

⁵ « 1 L'Etat et les communes prennent en considération le rôle de la vie associative et reconnaissent son importance. 2. Ils peuvent accorder aux associations reconnues un soutien pour leurs activités d'intérêt général. 3. Ils peuvent leur déléguer des tâches dans le cadre de contrats de partenariat. 4. Ils facilitent le bénévolat et la formation des bénévoles » (Constitution vaudoise, 2003),

Pour imaginer les actions et les outils à développer pour faciliter l'engagement bénévole des habitants du canton de Neuchâtel et, donc, développer le sentiment de solidarité et d'entraide, il est important de faire un état des lieux du contexte social au sens large, du cadre légal et politique en place, du dynamisme économique de la région et des outils technologiques utilisés par les habitants et les organisations pour communiquer.

3.4.1 CONTEXTE SOCIAL

Les membres du COPIL relèvent que dans les zones moins urbaines la dynamique d'entraide est en train de se perdre. Nous assistons peut-être à un chassé-croisé entre les jeunes qui partent en ville ou vont étudier dans d'autres régions de la Suisse et les gens de la ville qui viennent habiter en zone rurale pour « respirer l'air pur » et profiter de coûts de loyer moins élevés. Ce phénomène impacte également le paysage des régions rurales qui se densifient et se transforment en cités dortoirs. Ce processus peut avoir une influence sur la manière dont les gens sont en lien et la nature des rapports sociaux.

Auparavant, les gens vivant dans les zones rurales se connaissaient et l'entraide était monnaie courante. Aujourd'hui, seuls les gens d'un certain âge sont garants de la mémoire du lieu et essaient, tant bien que mal, de rester le plus longtemps possible chez eux. De nouveaux habitants arrivent dans ces régions et leurs motivations à s'investir dans la vie locale est variable selon leurs besoins, les valeurs reçues et la culture d'origine. Les atouts de l'intégration devront, à nouveau, être promus afin que ces derniers dépassent le processus d'individualisation en marche dans les sociétés modernes.

Face à ces constats, une hypothèse, qui n'engage que les membres du COPIL, se dessine. Si l'entraide naturelle n'est plus aussi abondante et ne s'exprime plus de manière spontanée, le bénévolat organisé pourrait faciliter la mise en place d'une solidarité indirecte, c'est à dire aider une personne autre qu'un membre de sa famille proche ou élargie. Il est parfois plus facile d'aider quelqu'un lorsque la relation est dépourvue d'enjeux affectifs liés à l'appartenance familiale.

3.4.2 CONTEXTE POLITICO-LEGAL

A l'heure actuelle, aucune loi ni aucune réglementation cantonale ne mentionnent le secteur du bénévolat, qu'il soit organisé ou informel. Des subventions sont attribuées à des organisations à but non lucratif ou parapubliques pour soutenir la coordination des bénévoles et faciliter leur engagement, mais la base légale sur laquelle ces subventions reposent ne semble pas être très claire pour les membres du COPIL.

L'organisation interne de l'administration publique en charge du contact avec les acteurs du terrain actifs dans le bénévolat est plurielle. A savoir que certaines organisations ont comme interlocuteur le Département des Finances et de la Santé (DFS) et d'autres celui de l'Economie et de l'action sociale (DEAS).

Cette configuration pourrait amener à une complexité dans la formulation d'objectifs et de stratégies communs pour soutenir le développement du secteur du bénévolat organisé et informel (Proches aidants).

Pour ce qui concerne les liens avec les milieux politiques, aucun parti politique ne s'oppose à l'engagement bénévole. Mais certains diront que celui-ci est une affaire privée et que l'Etat n'a pas à s'en mêler tandis que d'autres diront qu'il faut soutenir cette forme d'activité car elle contribue, par ailleurs, à la réalisation de missions publiques et crée de la cohésion sociale là où elle fait défaut.

3.4.3 CONTEXTE ECONOMIQUE

Le canton de Neuchâtel est en difficulté financière et des choix budgétaires s'imposent. Les associations sont peu en lien avec le monde des entreprises sauf sous forme de sponsoring et/ou de soutiens financiers ponctuels. Toutefois, quelques multinationales et églises financent, de manière régulière, quelques grandes institutions sociales. Ce type de financement semble devenir aussi problématique que le subventionnement public.

De plus, la question d'éthique autour de la collaboration avec certaines entreprises peut amener les associations à réfléchir à deux fois avant d'accepter des soutiens financiers qui les mettraient en porte-à-faux avec leur mission et/ou avec les bénéficiaires pour lesquels elles travaillent. Par exemple, une association qui œuvre pour l'insertion professionnelle des jeunes aurait sûrement de la difficulté à accepter des fonds provenant d'une entreprise qui produit et vend de l'alcool ou du tabac.

3.4.4 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE

Les habitants des zones rurales et urbaines apprécient les médias locaux comme les journaux ou la télévision. Les lieux comme le marché restent des lieux privilégiés pour se rencontrer et échanger. Même si le téléphone reste un moyen de communication performant, les outils tels qu'Internet, e-mail et les réseaux sociaux pénètrent, petit à petit, toutes les franges de la population sans distinction d'âge et de niveau socioculturel.

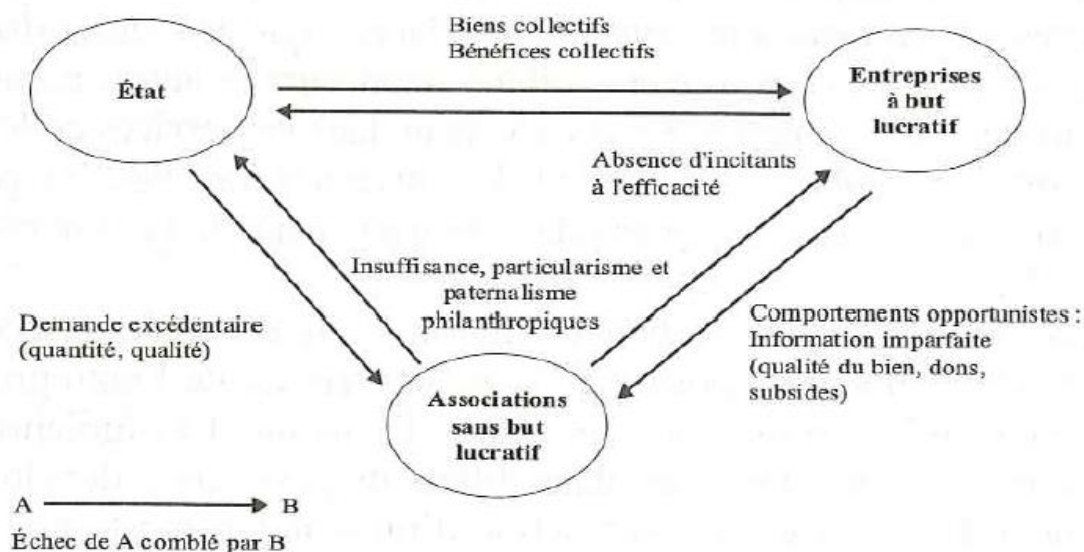
3.4.5 CONTEXTE DE LA COLLABORATION ETAT – MILIEUX BENEVOLES

Sans reposer toute l'évolution de l'interdépendance des rôles entre l'Etat et les associations, entre autres des milieux bénévoles, la réalité d'aujourd'hui est celle que les organisations actives dans le domaine des politiques publiques sont dans une relation de subsidiarité avec l'Etat.

La subsidiarité peut être définie « (...) comme la répartition verticale, hiérarchisée, instaurée entre différentes cellules ou niveaux d'intervention, dès lors qu'il s'agit d'apporter une solution à des problèmes sociaux auxquels sont confrontés les individus » (Rossini & Martignoni, 1999). Toutefois, ce principe ne s'applique pas seulement en terme de délégation de compétences entre les différents organes publics qu'ils soient fédéraux, cantonaux ou communaux mais il met en avant la notion de complémentarité entre les niveaux politiques, les régimes sociaux et la société civile. Le schéma ci-après illustre l'application pratique de la notion de subsidiarité par le biais des spécificités des trois acteurs collectifs qui composent la société à savoir l'Etat, le secteur à but non lucratif et celui à but lucratif.

Dans la relation Etat-associations à but non lucratif, l'Etat délègue au secteur à but non lucratif l'excédent de demandes qu'il ne peut pas traiter à lui seul. Sur la base de ce constat et pour ne pas figer les associations dans un unique rôle de mandaté, quelles plus-values le secteur à but non lucratif peut-il apporter dans la relation ? Une hypothèse est celle de la qualité du lien de confiance établi entre un bénéficiaire et un prestataire de service. Dans ce type de prise en charge, le bénéficiaire étant lui-même l'objet « économique » par le fruit de son investissement dans la relation, les associations semblent être les mieux équipées pour répondre à ce type de besoin. « Le tiers secteur trace une voie subsidiaire. Elle est empruntée dans les services à forte dimension personnalisée, où les prestations complexes ne peuvent être appréciées avant leur réalisation. (...). Il y a coproduction d'un « bien relationnel » et irruption dans l'intimité des usagers avec des implications affectives et communicationnelles (...) » (Laville, 2010, p. 200). Cette hypothèse permettrait au secteur à but non lucratif et donc aux milieux bénévoles de se positionner comme l'acteur approprié pour répondre aux besoins des bénéficiaires en quête de lien social. Autrement dit, le secteur à but non-lucratif est producteur de « biens relationnels ».

FIGURE I. Le tiers secteur et le triangle du choix institutionnel



Nyssens, 2008, p. 43.

Différentes études effectuées en Suisse, mais aussi hors de nos frontières, recommandent vivement que l'Etat reconnaisse officiellement le bénévolat et tout particulièrement le bénévolat organisé, tout en lui laissant son autonomie et sa marge de manœuvre, sa philosophie, le choix de ses activités, etc.

Le rôle de soutien des collectivités publiques à l'endroit du bénévolat peut se situer à différents niveaux. Il peut encourager la promotion du bénévolat organisé ou celle de l'entraide informelle par le biais des groupes d'entraide et des proches aidants. Les milieux associatifs, surtout dans le domaine santé-social, complètent l'action publique dans la prise en charge des problèmes sociaux. Cela est le cas dans le canton de Neuchâtel qui dispose d'une organisation de coordination du bénévolat organisé géré par l'Association neuchâteloise des services bénévoles (ANSB) et d'associations qui délivrent des prestations bénévoles, notamment, aux personnes âgées.

3.4.6 DISPOSITIF DE COORDINATION DU BENEVOLAT ORGANISE - ANSB

L'Association neuchâteloise des services bénévoles (ANSB) est la structure de coordination du bénévolat organisé du canton de Neuchâtel. Elle est membre du Groupe romand de promotion du bénévolat. Elle est financée essentiellement par l'Etat, mais aussi par ses revenus propres (travaux facturés).

L'ANSB est l'organisation faîtière des instances qui proposent des prestations bénévoles. Elle compte 77 membres qui se déclinent en deux catégories :

- 47 membres collectifs professionnels. Il s'agit d'institutions telles que Pro Senectute, Caritas, Croix-Rouge, Centre social protestant, des établissements médico-sociaux (EMS), et d'autres, qui fonctionnent avec un groupe ou des groupes bénévoles en leur sein. Ces groupes sont coordonnés, la plupart du temps, par une personne salariée ;
- 30 membres collectifs bénévoles. Il s'agit de groupes de bénévoles qui se sont créés spontanément pour effectuer des transports de personnes âgées ou à mobilité réduite. Certains d'entre eux font également des commissions et des visites. Il y a également des associations qui ne fonctionnent qu'uniquement avec des bénévoles.

L'ANSB est gérée par trois professionnelles qui se partagent 1.2 EPT (équivalent plein temps) salarié et un comité composé de dix personnes issues des organisations membres de l'ANSB.

La mission de L'ANSB⁶ est de soutenir les bénévoles et l'action bénévole, en particulier :

- Favoriser le recrutement, le groupement, l'information et l'animation des personnes désireuses d'aider dans le cadre de services bénévoles ;
- Promouvoir ou créer des services bénévoles ;
- Renseigner la population sur les activités des services bénévoles ;
- Favoriser la collaboration entre bénévoles et professionnels.

Sa mission se décline en prestations pour la population et les organisations :

- S'engager bénévolement, régulièrement ou ponctuellement ;
- Obtenir des conseils pour monter un projet avec des bénévoles ;
- Recruter des bénévoles (voir "Bourse du bénévolat") ;
- Résoudre un problème rencontré par son groupe de bénévoles ;
- Bénéficier de formations en lien avec le bénévolat ;
- Réfléchir de manière collective sur la place et le rôle du bénévolat dans notre société.

4. ETAT DES LIEUX DES PRESTATIONS EXISTANTES A NEUCHATEL

L'état des lieux des prestations existantes aborde la problématique selon deux axes :

- Le dispositif de coordination du bénévolat organisé géré par l'ANSB ;
- Les prestations bénévoles du maintien à domicile (MàD).

En effet, comme démontré ci-dessus, il n'est pas possible de répondre à l'objectif de la PMS en matière de recrutement de bénévoles sans passer par l'analyse du dispositif qui est en charge. Donc, seront analysés le fonctionnement de l'ANSB et la manière dont les acteurs, qui dispensent des prestations bénévoles auprès des personnes âgées, coordonnent leurs prestations.

Puis, l'analyse des prestations bénévoles du MàD s'effectuera par le biais de l'identification des publics et de leurs besoins pour arriver à un trinôme cohérent entre publics, besoins et prestations.

4.1 SECTEUR DU BENEVOLAT ORGANISE

4.1.1 ANALYSE DU DISPOSITIF DE COORDINATION DU BENEVOLAT ORGANISE - ANSB

Bien que l'ANSB remplisse une grande partie de sa mission, elle manque toutefois de moyens, tant sur le plan financier, des ressources humaines que des compétences pour proposer un dispositif complet de promotion du bénévolat. En effet, de par sa fonction de faïtière des groupes bénévoles actifs dans le domaine de la santé et du social elle oriente ses actions principalement sur les besoins de ses membres.

⁶ Site Internet de l'ANSB <http://www.benevolat-ne.ch/ansb/presentation-de-lansb/>

L'expérience du canton de Vaud montre que l'abandon de la faïtière a permis de travailler sur les besoins des publics en lien direct et indirect avec le domaine du bénévolat et de l'associatif pour devenir ainsi un centre de compétences au service de l'intérêt général. Le rôle d'une organisation de promotion et de coordination du bénévolat est double. Elle collabore avec l'Etat pour délivrer des prestations utiles à la société et travaille en réseau avec les acteurs du terrain pour coordonner et améliorer les interventions auprès des bénéficiaires. Elle fonctionne comme caisse de résonance des difficultés du terrain, comme courroie de transmission entre l'Etat et le terrain et se positionne comme expert de son domaine vis-à-vis des faiseurs d'opinions (médias, partenaires du réseau, etc.). Elle possède également une force de propositions de par sa posture d'observatrice.

En guise d'exemple de prestations qui pourraient être renforcées au sein de l'ANSB, prenons une association qui effectue des transports bénévoles et qui peine à trouver des bénévoles. A l'heure actuelle, cette association peut solliciter l'ANSB pour recruter des bénévoles via sa plate-forme internet de mise en lien des offres et des demandes bénévoles et suivre quelques cours en lien avec l'engagement bénévole. Aucun outil de promotion (speed-meeting), d'apprentissage organisationnel (renforcer mes compétences de responsable, gérer mon équipe, définir les rôles de chacun, définir ma stratégie de communication) n'est proposé en vue de pouvoir recruter de manière plus efficiente des bénévoles par exemple. Cet exemple est représentatif de la réalité des besoins d'environ 80% des petites et moyennes associations à dominante bénévole et démontre que la question de l'engagement bénévole mérite d'être étoffée par d'autres services de soutien à la vie associative (cf. Annexe 2 Arbre de problèmes et Arbre d'objectifs).

Dans le cadre des entretiens individuels des membres du COPIL B, composé des plus grandes institutions travaillant avec des bénévoles dans le canton de Neuchâtel, il a été mentionné que celles-ci sont prêtes à reconnaître l'ANSB comme l'organe de coordination et de promotion du bénévolat du canton de Neuchâtel. Toutefois, celle-ci doit développer son champ d'action et devenir un interlocuteur au service de l'ensemble des acteurs associatifs et bénévoles du canton.

4.1.2 ANALYSE DU DISPOSITIF DE COORDINATION DES PRESTATIONS DU MAD

Dans le dispositif des prestations bénévoles du MàD, l'[Annexe 5](#) montre qu'il manque une plateforme d'information et d'orientation pour les publics qui souhaitent bénéficier et/ou être informés sur les prestations du MàD et un espace de coordination des prestations du MàD pour les acteurs institutionnels impliqués dans ce secteur d'activité.

Pour illustrer le problème de la plateforme d'information et d'orientation qui manque, prenons l'exemple d'une jeune femme qui cherche pour sa maman âgée, restée à domicile, un transport bénévole pour se rendre à l'hôpital. Etant très occupée professionnellement, elle ne peut pas se charger elle-même d'emmener sa maman à l'hôpital. Elle cherche donc une solution pas trop coûteuse comme un transport bénévole. Ne sachant pas où s'adresser, par réflexe, elle appelle sa commune ou l'hôpital. Ces instances devront elles-mêmes lui proposer une solution et l'orienteront vers d'autres structures. Ce processus de recherche va occasionner une perte de temps qui, de plus, pourrait déboucher sur une réponse inadaptée à sa demande. En effet, la personne âgée aurait peut-être plus besoin de soins à domicile que d'un transport via l'hôpital. Pour ce type de problème le COPIL Réseau et entretiens d'orientation peut apporter une partie de la solution.

Du côté du réseau institutionnel du MàD, chacun, qu'il soit professionnel salarié ou bénévole, fonctionne en partant de ses propres prestations qu'il est en mesure de délivrer, des outils à sa disposition pour gérer ses prestations et collabore avec les autres acteurs du terrain si cela est nécessaire. Selon le degré d'information et de connaissance du personnel salarié ou bénévole au sein de chaque structure, une orientation vers une prestation plus adaptée peut être faite.

A ce titre, NOMAD s'apprête à mettre en place un outil d'évaluation de l'aide pratique, à l'instar de ce qui se fait déjà au niveau des besoins de soins. Ce constat pourrait être appliqué aussi aux milieux bénévoles qui ne possèdent pas vraiment d'outils pour évaluer si le besoin exprimé par la personne répond à la prestation bénévole.

Parmi les exemples classiques donnés par les milieux bénévoles, c'est celui de la personne âgée fragilisée psychologiquement qui souhaite qu'un bénévole vienne à domicile lui rendre visite car elle souffre de solitude. Le groupe bénévole contacté répond que malheureusement aucun bénévole n'est disponible car ce type de soutien psychologique demande des compétences spécifiques dans l'accompagnement d'une personne fragilisée. Le groupe ne connaissant pas suffisamment l'offre de prestations des autres acteurs institutionnels du MàD aura tendance à répondre non au lieu de l'orienter vers la bonne structure comme Caritas ou NOMAD.

4.2 PRESTATIONS BENEVOLES DU MAD

4.2.1 BESOINS DES PERSONNES AGEES

Le deuxième aspect à étudier est celui des besoins en termes de bénévolat pour les personnes âgées.

Les différents documents connus à ce jour pour analyser les besoins des personnes âgées en perte d'autonomie ou non, vivant à domicile ou non, renvoient aux deux grandes catégories de besoins, à savoir l'aide et les soins. Dans le cahier de l'Observatoire suisse de la santé (2011)⁷, qui traite du thème de la dépendance des personnes âgées et des soins de longue durée, une distinction est faite entre les prestations d'aide et les prestations de soins.

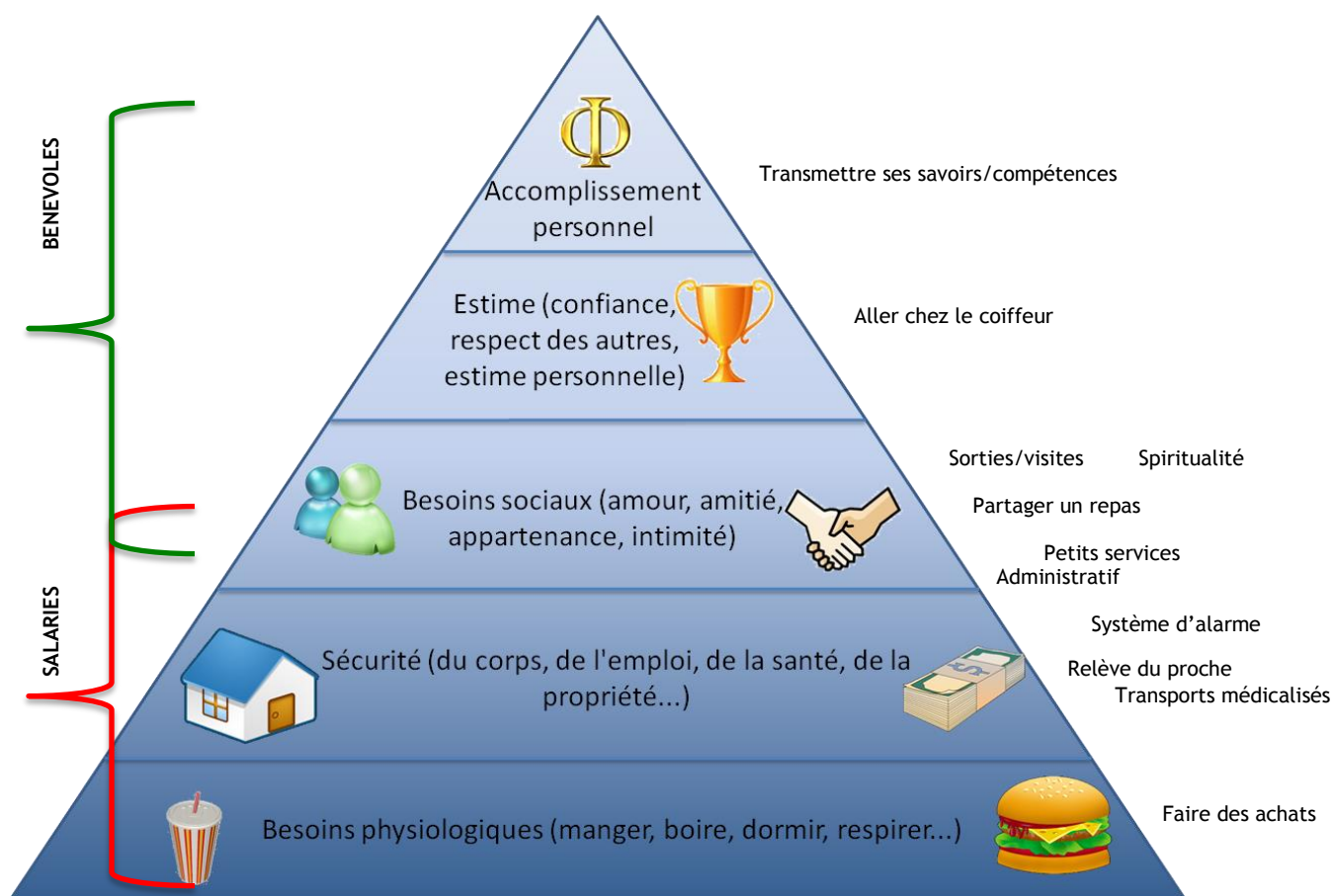
Il est mentionné qu'un grand nombre de personnes âgées ont besoin d'aide pour les actes de la vie quotidienne (faire à manger, le ménage, etc.) sans forcément avoir besoin de soins à proprement parler. De plus une distinction intéressante pour poser un périmètre d'action entre les prestations de soins et de l'aide est proposée : « les prestations de soins désignent quant à elles des activités souvent exigeantes, de type médicosociale et en relation avec le corps. Les soins doivent être donnés sur place et à un rythme souvent régulier alors que les prestations d'aide peuvent être sporadiques. Le terme de soins informels se réfère plus à un soutien dans l'accomplissement des activités élémentaires de la vie quotidienne qu'à des soins au sens médical du terme, (...) » (F. Höpflinger, L. Bayer-Oglesby, A. Zumbrunn. 2011, p.65).

La notion d'aide est entendue comme un besoin dont le contenu est limité et peut être divisée en deux catégories : les aides touchant la sphère interne du fonctionnement du ménage comme des petites réparations, travaux de jardinage, courses, nettoyage du logement et les aides relatives à la dynamique relationnelle externe au ménage comme le contact avec les autorités ou les services administratif ou juridique. S'ajoutent à cela d'autres types d'aides comme les transports, la préparation de repas et le soutien à d'autres membres de la famille.

En guise de conclusion à ce point, le rapport nous rend attentifs au fait qu'il est intéressant d'analyser le « qui » apporte une aide ou des soins informels, à quelle fréquence et les zones de complémentarité entre l'aide formelle et informelle. En effet, dans le domaine du MàD les prestations délivrées ayant évolué au gré de l'identification des besoins et de manière spontanée dans la prise en charge par le secteur du bénévolat, il est important d'identifier les zones d'intervention entre le réseau professionnel salarié et le bénévolat si l'on veut planifier et organiser les prises en charge futures.

⁷<http://www.obsan.admin.ch/bfs/obsan/fr/index/05/publikationsdatenbank.html?publicationID=4341>

Pour croiser le « qui » avec le « quoi », il est nécessaire de repérer l'ensemble des « quoi » dans le domaine de l'aide informelle et formelle. Pour ce faire, le COPIL B a positionné les besoins de type non-médicalisé et informels en se référant à la théorie des besoins de la pyramide de Maslow et en partant des prestations bénévoles existantes.



Le COPIL B fait le constat que les besoins dits physiologiques et de sécurité⁸ sont traités par les services professionnels salariés comme mentionné dans le Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil pour la PMS et que les besoins dits sociaux, d'estime de soi et d'accomplissement personnel vont être du ressort du bénévolat.

Le COPIL B relève que lorsqu'un besoin exprimé par une personne âgée est composé de critères comme la régularité (transporter trois fois par semaine une personne en dialyse) ou un degré de mise en danger élevé (l'alarme n'a pas été posée à domicile), l'intervention de bénévoles pour effectuer la prestation n'est plus adaptée. En effet, la complexité de la gestion en termes de disponibilité, de responsabilité et de formation devient trop lourde à porter pour une structure fonctionnant avec des bénévoles (cf. règles d'or du bénévolat⁹).

Dans l'exemple du transport en dialyse, le problème ne se situe pas au niveau de la compétence du chauffeur bénévole mais sur le fait qu'il faut que cette personne soit disponible trois fois par semaine sur une durée de plusieurs mois. De plus, selon la notion de la plus-value relationnelle, propre à l'activité bénévole, il faudrait que la prise en charge soit effectuée toujours par le même bénévole. L'activité de chauffeur bénévole recouvre des compétences plus larges que la capacité à conduire une personne d'un point A à un point B. Pour cela, un transport en taxi suffirait sans prendre en considération la différence de coût.

⁸ La prestation « Alarme » de la Croix-Rouge, l'intervention est effectuée en partie par des bénévoles et par des salariés

⁹ Les règles d'or du bénévolat ont été édictées par l'association Nationale Forum Bénévolat.ch et sont appliquées par l'ensemble des organisations de coordination du bénévolat en Suisse (<http://www.benevolat-vaud.ch/benevole/regles-dor-du-benevolat->).

Sur la base de ce constat, il serait intéressant d'affiner les critères qui distinguent l'intervention bénévole de l'intervention salariée et de créer un catalogue complet des prestations à la disposition des personnes âgées vivant à domicile. Cet outil permettrait également au réseau professionnel salarié et bénévole d'optimiser l'orientation vers la bonne prise en charge et de suivre l'évolution des besoins et de leur mode de réponse, moyennant la mise en place d'un outil d'évaluation complémentaire au catalogue de prestations.

4.2.2 PRESTATIONS BENEVOLES DU MAD ([ANNEXE 4](#))

Les membres du COPIL B ont listé les différentes prestations bénévoles qui sont actuellement délivrées aux personnes âgées vivant à domicile (cf. [Annexe 4](#)). Ce recensement est le cumul des prestations qui sont effectuées par les organisations membres de l'ANSB. Il se peut que d'autres organisations, non membres de l'ANSB, délivrent des prestations bénévoles à ce public. Si c'est le cas, elles ne sont pas connues par les membres du COPIL B.

A l'heure actuelle, les prestations bénévoles existantes se situent principalement dans la strate des besoins sociaux selon la classification de la pyramide de Maslow. Toutefois, on en retrouve aussi dans les autres strates mais dans une moindre mesure. La seule strate dans laquelle aucune prestation n'existe à ce jour est celle de l'« accomplissement personnel ». C'est pourquoi les membres du COPIL B imaginent qu'il pourrait être intéressant de développer, dans ce registre de besoins, des activités qui privilégieraient la création de liens intergénérationnels.

Le processus d'analyse des prestations s'est fait en trois temps. La première étape a permis de valider les treize prestations. Il s'en est suivi un entretien individuel avec chaque organisation délivrant les prestations afin de les analyser. Pour cette étape, les groupes bénévoles membres de l'ANSB n'ont pas été interviewés. L'analyse a été délivrée par la coordinatrice de l'ANSB. En dernier lieu, la présidente du COPIL, au regard des éléments recueillis, a complété l'Annexe 4 et formule des propositions à mettre en œuvre dans le cadre de la PMS et qui se retrouvent dans le chapitre des moyens à développer (cf. [chapitre 5](#)).

L'outil d'analyse retenue proposait de décomposer les besoins et les prestations en caractéristiques. Cette manière de faire permet de valider l'adéquation entre le besoin et le contenu de la prestation. Ce travail n'a malheureusement pas pu être effectué par manque de temps. Mais il mériterait d'être réalisé car comme on le verra plus loin dans le [chapitre 5.2.4](#), certaines prestations pourraient ne répondre que partiellement aux besoins de la personne âgée.

L'annexe 4 détaille les treize prestations bénévoles existantes selon :

La typologie de l'aide

La dynamique de la relation entre la personne et l'association

- « SORTIE » : la prestation bénévole permet à la personne de sortir de chez elle. Ce type de prestation rentre dans la définition du M&D dans le sens où elle permet à la personne de rester plus longtemps indépendante.
- « VISITE » : la prestation bénévole aide la personne au sein de son foyer.

Comme mentionné dans le [chapitre 4.1.2](#), qui traite des besoins des personnes âgées et selon le cahier de l'observatoire suisse de la santé de 2011, nous pourrions conclure que les prestations bénévoles devraient normalement se situer dans le registre de l'aide et non dans celui des soins. Toutefois, la pratique montre qu'il n'est pas toujours facile de scinder ces deux types d'intervention lorsque le professionnel ou le bénévole est face à la personne dans le besoin. Dans le registre de l'aide, l'action bénévole pourrait être subdivisée en deux catégories :

- A. Les aides touchant **la sphère interne du fonctionnement du ménage** comme les petites réparations, travaux de jardinage, courses, nettoyages du logement, préparation du repas, etc ;
- B. Les aides relatives à la **dynamique relationnelle externe au ménage** comme le contact avec les autorités, les services administratifs ou juridiques ;

Le degré de mise en danger

Ce critère a été imaginé par le COPIL B pour trouver un élément qui permette, de manière objectivable, de choisir le type de structure qui serait la plus à même de répondre au besoin de la personne âgée. Le niveau de mise en danger de la personne doit être mis en corrélation avec le degré de réponse des structures qui délivrent la prestation et l'appréciation de la capacité de discernement de la personne âgée qui aura normalement été effectué auparavant :

Niveau 1 : personne âgée hors de danger

Niveau 2 : personne âgée en risque

Niveau 3 : personne âgée en danger mortel

Le degré de réponse aux besoins de la personne

L'outil de gestion proposé (cf. annexe 4) par Social Business Models permet de mettre en corrélation les caractéristiques des besoins exprimés par les usagers avec les caractéristiques des prestations fournies à ces derniers. Cet exercice est pratiqué lors de la mise en place de nouvelles activités pour que celles-ci correspondent à la demande mais est aussi appliqué pour ajuster des activités existantes en fonction de l'évolution des besoins des usagers. C'est dans ce contexte que cet outil est utilisé.

Pour chaque prestation, une pondération des caractéristiques est introduite :

P = Pas du tout

F = Faiblement

M = Moyennement

B = Beaucoup

T = Totalement

4.2.3 ANALYSE DES PRESTATIONS BENEVOLES DU MAD

Dans la lecture de l'analyse des prestations et comme mentionné auparavant, il est important de rappeler que l'identification des caractéristiques des besoins des personnes âgées n'a pas été réalisée et celles des prestations n'est que partielle (cf. critère du degré de réponse). Il faudrait pousser l'analyse plus en avant pour valider l'adéquation entre les besoins et la prestation.

En dehors des prestations d'accompagnement qu'offrent Caritas et l'Association Alzheimer, la plupart des prestations bénévoles du MàD sont destinées à des personnes âgées qui ne présentent aucun trouble cognitif et/ou qui ne sont pas en situation d'handicap physique ou mental. En effet, les structures bénévoles ne sont pas suffisamment formées ni équipées pour prendre en charge ces types de publics.

4.2.3.1 PRESTATION 1 « SORTIE INDIVIDUELLE ACHAT – TRANSPORT NON MEDICAL »

Caractéristiques

- L'aide touche la sphère interne du fonctionnement du ménage ;
- Il peut y avoir un risque de mise en danger physique de la personne si la prestation n'est pas délivrée ;

- La prestation est présente dans tout le canton.

Points forts

- Le fait de sortir de chez soi permet à la personne de rester en lien avec son environnement ;
- Les groupes bénévoles locaux favorisent le lien social de proximité dans les régions ;
- Le type d'aide fourni permet à la personne âgée de rester plus longtemps à domicile.

Points à améliorer

- Le partage de l'intervention au sein de la sphère interne du ménage entre le réseau bénévole et NOMAD. En effet, NOMAD intervient aussi pour répondre au besoin de faire des achats. Toutefois, NOMAD a confirmé que ce besoin était englobé dans la prise en charge lorsqu'il permet de travailler sur l'autonomisation de la personne âgée. NOMAD répond donc à ce type de besoin de manière ciblée ;
- La Croix-Rouge ainsi que des groupes bénévoles locaux interviennent. Il serait nécessaire de coordonner la prise en charge ;
- Les coûts facturés aux bénéficiaires ne sont pas les mêmes entre la Croix-Rouge et les groupes bénévoles. Il est nécessaire d'harmoniser ces tarifs afin de soutenir les bénéficiaires qui ne pourraient pas assumer le coût de la prestation bénévole ;
- Lorsque les besoins augmentent, les coûts les plus difficiles à assumer pour les organisations sont les défraiements¹⁰ offerts aux bénévoles.

4.2.3.2 PRESTATION 2 « SORTIE INDIVIDUELLE DIVERSE – TRANSPORT NON MEDICAL »

Caractéristiques

- L'aide est relative à la dynamique relationnelle externe au ménage;
- Il n'y a aucune mise en danger physique de la personne si la prestation n'est pas délivrée mais un risque au niveau psychosocial par le manque de relations sociales ;
- La prestation est présente dans tout le canton.

Points forts

- Le fait de sortir de chez soi permet à la personne de rester en lien avec son environnement ;
- Les groupes bénévoles locaux favorisent le lien social de proximité dans les régions ;
- Le type d'aide fourni permet à la personne âgée de rester plus longtemps à domicile.

Points à améliorer

- La Croix-Rouge ainsi que des groupes bénévoles locaux interviennent. Il serait nécessaire de coordonner la prise en charge ;
- Les coûts facturés aux bénéficiaires ne sont pas les mêmes entre la Croix-Rouge et les groupes bénévoles. Il est nécessaire d'harmoniser ces tarifs afin de soutenir les bénéficiaires qui ne pourraient pas assumer le coût de la prestation bénévole ;
- Lorsque les besoins augmentent, les coûts les plus difficiles à assumer pour les organisations sont les défraiements¹¹ offerts aux bénévoles.

¹⁰ Le défraiement est essentiel dans l'exercice de l'activité bénévole car il permet à tout un chacun de donner de son temps quelque soit son niveau socioéconomique. C'est pourquoi les organisations qui travaillent avec des bénévoles devraient systématiquement offrir le remboursement des frais liés directement à l'exercice de l'activité bénévole comme par exemple, le remboursement du ticket de bus ou des kilomètres si la personne utilise son propre véhicule pour se rendre chez le bénévole, le repas si l'activité bénévole se déroule sur toute la journée, les téléphones, etc.

4.2.3.3 PRESTATION 3 « SORTIE COLLECTIVE DIVERSE »

Caractéristiques

- L'aide est relative à la dynamique relationnelle externe au ménage;
- Il n'y a aucune mise en danger physique de la personne si la prestation n'est pas délivrée mais un risque au niveau psychosocial par le manque de relations sociales ;
- La prestation est présente dans tout le canton.

Points forts

- Le fait de sortir de chez soi permet à la personne de rester en lien avec son environnement ;
- La dynamique collective de la prestation crée un sentiment d'appartenance entre les bénéficiaires ;
- Le type d'aide fourni permet à la personne âgée de rester plus longtemps à domicile.

Points à améliorer

- Il n'y a qu'un seul groupe bénévole qui intervient dans cette prestation (Val-de-Ruz) sinon c'est la Croix-Rouge qui intervient pour tout le canton ;
- Les coûts facturés aux bénéficiaires ne sont pas les mêmes entre la Croix-Rouge et le groupe bénévole. Il est nécessaire d'harmoniser ces tarifs afin de soutenir les bénéficiaires qui ne pourraient pas assumer le coût de la prestation bénévole ;
- Lorsque les besoins augmentent, les coûts les plus difficiles à assumer pour les organisations sont les défraiements offerts aux bénévoles.

4.2.3.4 PRESTATION 4 « SORTIE COLLECTIVE – PARTAGER UN REPAS »

Caractéristiques

- L'aide est relative à la dynamique relationnelle externe au ménage;
- Il n'y a aucune mise en danger physique de la personne si la prestation n'est pas délivrée mais un risque au niveau psychosocial par le manque de relations sociales ;
- Pro Senectute est le seul acteur qui dispense cette prestation dans tout le canton.

Points forts

- Le fait de sortir de chez soi permet à la personne de rester en lien avec son environnement ;
- Couverture sur tout le canton ;
- Le degré de réponse aux besoins est total car elle se fait sur inscription.

Points à améliorer

- Le COPIL n'est pas en connaissance de besoin particulier de la part de Pro Senectute.

4.2.3.5 PRESTATION 5 « SORTIE INDIVIDUELLE – TRANSPORT MEDICAL »

Caractéristiques

- L'aide est relative à la dynamique relationnelle externe au ménage;
- Concernant les besoins de transports à caractère médical (médecin, physio, dentiste, etc...) il n'y a aucun risque de mise en danger si la prestation n'est pas délivrée ou peut être reportée ;
- Concernant les besoins de transports pour les personnes allant en dialyse en oncologie ou en radiothérapie, le risque de mise en danger de la personne, si la prestation n'est pas délivrée, est du type mortel ;

- La Croix-Rouge est le principal acteur qui délivre cette prestation, mais toutefois certains groupes bénévoles locaux assument également ce type de transports. Leur fréquence et leur durée ne permettent pas de répondre à toutes les demandes.

Points forts

- Les besoins dans ce domaine peuvent être facilement quantifiables ;
- La prestation est présente et peut être fournie dans tout le canton ;
- Le coût de la prestation est moins élevé que celui du taxi ;
- La régularité de la prestation favorise la mise en place d'une relation privilégiée entre le bénéficiaire et le bénévole.

Points à améliorer

- Si la demande augmente, le problème de financement de la prestation se situe sur les coûts structurels mais essentiellement sur la possibilité d'offrir le défraiement aux bénévoles ;
- Une prestation bénévole a un coût encore trop élevé pour certains bénéficiaires ;
- Le transport n'est pas assuré pour des personnes qui présenteraient un handicap trop lourd car cela nécessiterait du matériel adapté.

4.2.3.6 PRESTATION 6 « ALARME »

Caractéristiques

- L'aide touche la dynamique relationnelle externe;
- Il peut y avoir un risque de mise en danger physique de la personne si la prestation n'est pas délivrée ;
- La prestation est présente dans tout le canton par le biais de la Croix-Rouge.

Points forts

- La personne âgée se sent en sécurité.

Points à améliorer

- La création du lien avec la personne âgée reste à démontrer. En effet, le bénévole visite la personne âgée en moyenne trois fois par année (présentation, pose du système et deux contrôles dans l'année) ;
- Mieux identifier les caractéristiques du besoin de la personne âgée pour adapter la prestation ;
- Les bénévoles peuvent ressentir quelques craintes à poser du matériel de sécurité. Celles-ci s'estompent une fois la formation réalisée.

4.2.3.7 PRESTATION 7 « VISITE A DOMICILE – LIVRAISON DE REPAS »

Le COPIL ne s'est pas trop attardé sur cette prestation car cette dernière est réalisée par le réseau professionnel salarié. Toutefois deux groupes bénévoles, Le Landeron et Cornaux-Cressier, continuent à livrer des repas dans leurs communes respectives. Le jour où les groupes ne trouveront plus suffisamment de bénévoles pour effectuer cette prestation elle sera reprise par le réseau professionnel.

4.2.3.8 PRESTATION 8 « VISITE A DOMICILE – AIDE ADMINISTRATIVE »

Caractéristiques

- L'aide touche à la sphère interne du fonctionnement du ménage ;
- Il n'y a pas de risque de mise en danger physique de la personne si la prestation n'est pas délivrée mais un risque au niveau psychosocial par le manque de relations sociales ;

- La prestation est présente dans tout le canton par le biais de Pro Senectute. Le groupe de La Tène effectue également cette prestation pour les personnes de sa commune.

Points forts

- Création de lien social fort avec la personne âgée car l'aide se fait sur la durée;

Points à améliorer

- Compte tenu de l'augmentation de la demande, le manque de bénévoles se fait actuellement sentir dans le bas du canton ; les coûts de la coordination augmentent en conséquence.

4.2.4.9 PRESTATION 9 « VISITE A DOMICILE – PETITS SERVICES »

Caractéristiques

- L'aide touche à la sphère interne du fonctionnement du ménage ;
- Il n'y a pas de risque de mise en danger physique de la personne si la prestation n'est pas délivrée mais un risque au niveau psychosocial par le manque de relations sociales ;
- La prestation n'est présente qu'en ville de Neuchâtel.

Points forts

- Possibilité de créer des liens de proximité dans une dynamique intergénérationnelle.

Points à améliorer

- La prestation n'est pas présente dans tout le canton bien qu'il y ait des groupes bénévoles dans presque toutes les régions ;
- Pas de promotion de cette prestation par peur d'être submergé de demandes ;
- Ne pas créer de concurrence déloyale vis-à-vis d'entreprises à but commercial.

4.2.3.10 PRESTATION 10 « VISITE A DOMICILE – COMPAGNIE » - PRESTATION 11 « VISITE A DOMICILE – SPIRITUALITE »

Caractéristiques

- L'aide touche à la dynamique relationnelle externe ;
- Il n'y a pas de risque de mise en danger physique de la personne si la prestation n'est pas délivrée mais un risque au niveau psychosocial par le manque de relations sociales ;
- La prestation est présente dans tout le canton.

Points forts

- Les groupes bénévoles locaux ainsi que le groupe "lecture et compagnie" favorisent le lien social de proximité dans les régions ;
- Le type d'aide fournie permet à la personne âgée de rester plus longtemps à domicile.

Points à améliorer

- La Croix-Rouge (sauf pour la prestation 11) et des groupes bénévoles locaux interviennent. Il serait nécessaire de coordonner la prise en charge ;
- Les coûts facturés aux bénéficiaires ne sont pas les mêmes entre la Croix-Rouge et les groupes bénévoles. Il est nécessaire d'harmoniser ces tarifs afin de soutenir les bénéficiaires qui ne pourraient pas assumer le coût de la prestation bénévole ;
- Lorsque les besoins augmentent, les coûts les plus difficiles à assumer pour les organisations sont les défraiements offerts aux bénévoles.

4.2.3.11 PRESTATIONS 12 « VISITE A DOMICILE – ACCOMPAGNEMENT DU MALADE »
- 13 « VISITE A DOMICILE – RELEVÉ DU PROCHE AIDANT »

Caractéristiques

- L'aide touche à la sphère interne du fonctionnement du ménage et la dynamique relationnelle externe ;
- Il y a un risque moyen à fort de mise en danger physique de la personne si la prestation n'est pas délivrée mais aussi un risque au niveau psychosocial par le manque de relations sociales ;
- Prise en charge spécifique pour les situations Alzheimer ;
- Prise en charge spécifique pour des situations palliatives ;
- Présences de nuit dans des situations de fin de vie ;
- La prestation couvre tout le canton.

Points forts

- Le type d'aide fourni permet à la personne âgée de rester plus longtemps à domicile ;
- Création de lien social fort avec la personne âgée car l'aide se fait sur la durée avec le même bénévole ;
- Bonne coordination entre le réseau professionnel salarié, Caritas et Alzheimer NE.

Points à améliorer

- Pour la prestation 13 « Visite à domicile – Relève de proches aidants » Caritas et le groupe Bénévole en ville de Neuchâtel interviennent. Il serait nécessaire de coordonner la prise en charge.

5. MOYENS A DEVELOPPER

5.1 POLITIQUE CANTONALE DU BENEVOLAT ORGANISE

Le secteur du bénévolat organisé a besoin d'un **soutien politique** et d'un **dispositif structurel** et opérationnel qui comprend les éléments suivants :

- Une politique cantonale de soutien au bénévolat ;
- Une structure de réflexion, de suivi, de proposition et de coordination du bénévolat
- Une organisation cantonale de promotion du bénévolat

5.1.1 VISION, MISSION ET OBJECTIFS DU SECTEUR DU BENEVOLAT ORGANISE

Vision

Les individus s'entraident et se soutiennent grâce à l'engagement bénévole et associatif qui leur permet de vivre et d'exprimer leur solidarité.

Mission

Le secteur du bénévolat organisé est connu, reconnu, soutenu et valorisé.

Objectifs

Promouvoir, informer, faciliter l'engagement bénévole, former et conseiller les individus et les organisations actifs ou en lien avec le secteur du bénévolat organisé.

5.1.2 CADRE DE REFERENCE DU BENEVOLAT ORGANISE - VALEURS ET PRINCIPES

Durant les séances de travail, le COPIL B a évoqué un système fondé sur des valeurs telles que la solidarité, le respect, la cohésion, et sur certains principes comme la complémentarité, la reconnaissance, la valorisation. Par exemple, lorsque le COPIL B a travaillé sur l'analyse des prestations délivrées par des bénévoles, il s'est rendu compte que certains besoins exprimés par les personnes âgées en termes de sécurité ou de besoins vitaux requéraient un cadre d'intervention particulier (présence régulière, compétences spécifiques, etc.) qui dépassait les prérequis de l'intervention bénévole (4 heures par semaine, non contrainte, etc.). C'est pourquoi un cadre de référence qui pose les principes et les limites de l'action bénévole serait utile pour définir les zones spécifiques et complémentaires d'actions entre le réseau professionnel salarié et bénévole.

5.1.3 DISPOSITIF ET OUTILS DE PILOTAGE DU BENEVOLAT ORGANISE

En collaboration avec le COPIL Proches aidants, un dispositif structurel et opérationnel de soutien au bénévolat est proposé (cf. [Annexe 6](#)).

Le COPIL B propose aussi de créer une **cartographie** de l'ensemble des besoins des personnes âgées et pas seulement de leurs besoins vitaux. Ces besoins doivent aussi être classés par niveau de priorités, par exemple selon la pyramide de Maslow, et être détaillés selon les caractéristiques du besoin en question.

De plus, il serait nécessaire de mettre en place le suivi, le développement et l'évaluation des prestations bénévoles pour les personnes âgées en fonction de l'évolution des besoins (à faire tous les cinq ans). En effet, si la PMS a donné l'occasion aux différents acteurs de se mettre autour de la table pour définir les axes d'amélioration du dispositif de prise en charge des personnes âgées sur le canton, il est important également d'imaginer la manière dont le dispositif provoquera les effets escomptés. Concernant l'évaluation des prestations bénévoles du MàD, les impacts recherchés pourraient porter sur le degré de solidarité de la population neuchâteloise. Pour cela, il faudrait conduire un sondage au sein de la population pour récolter les données à un temps T. Après cinq ans (T+5), refaire le même sondage pour évaluer à nouveau le degré de solidarité. La comparaison entre le temps T et T+5 est interprétée au regard des actions conduites durant les cinq ans par les acteurs du terrain pour créer la solidarité au sein de la population neuchâteloise. Il est vrai que ce type d'évaluation n'est pas aisé à entreprendre mais elle a le mérite de vérifier si les actions conduites par les institutions provoquent réellement les changements souhaités d'où la nécessité d'avoir posé une vision du bénévolat organisé. Par exemple, en France une Pro Bono et la Fondation EDF s'associent à une recherche conduite par La France Bénévole pour mesurer la cohésion sociale en France¹².

5.1.4 PARTENARIAT ETAT DE NEUCHATEL – ANSB

Pour que l'engagement bénévole devienne un réel vecteur de cohésion sociale, d'entraide intergénérationnelle et complète le dispositif professionnel salarié de MàD, il est important de démontrer en quoi l'activité bénévole peut être un plus pour chacun. Comme cela a été posé dans le cadre de l'arbre d'objectifs (cf. [Annexe 2](#)), la promotion du bénévolat organisé passe par cinq processus : INFORMATION, PROMOTION, CONSEILS, ENGAGEMENT ET FORMATION.

L'ANSB fonctionne comme faitière des organisations actives dans le bénévolat santé/social depuis de nombreuses années. Elle possède une expertise qui la positionne comme l'organisation « légitime » et doit donc être partie prenante de la définition et de la mise en œuvre de la future politique cantonale de coordination et de promotion du bénévolat dans le canton. Pour cela, l'ANSB doit être reconnue et soutenue par l'Etat de Neuchâtel dans la mise en œuvre des actions sur le terrain.

¹² Enquête lancée en mars 2015 <http://enquetesv2.recherches-solidarites.org/detail/BOB8/>

Cette reconnaissance passe par deux canaux :

1. La mise en place d'une **base légale** de soutien au bénévolat organisé ;
2. La mise en place de contrats de prestations, d'indicateurs d'évaluation et d'évaluation des impacts des prestations.

5.1.5 PARTENARIAT PUBLIC – PRESTATIONS BENEVOLES DU MAD

Pour répondre aux objectifs de la PMS et en lien avec les prestations bénévoles existantes dans le domaine du M&D, il est nécessaire aussi de soutenir les actions bénévoles qui sont concrètement délivrées aux personnes âgées. Des contrats de prestations sont d'ores et déjà passés mais d'autres types de soutiens peuvent aussi être imaginés.

5.2. SENSIBILISATION DU PUBLIC (QUICK WINS)

5.2.1 INSCRIRE LA PROMOTION DU BENEVOLAT ORGANISE ET LE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS DANS LA LOI DE SANTE

Pour donner les moyens aux citoyens par l'intermédiaire des politiques de soutenir le secteur du bénévolat et le milieu associatif, il faut que ce soutien soit inscrit dans une base légale. Le dénominateur commun des pratiques actuelles de soutiens financiers à ce secteur est la Loi de santé (LS). L'Etat de Neuchâtel pourrait s'inspirer des articles de lois qui ont été mis en place dans la constitution vaudoise et genevoise :

Canton de Vaud art. 70 de la Constitution vaudoise

« L'Etat et les communes prennent en considération le rôle de la vie associative et reconnaissent son importance.

Ils peuvent accorder aux associations reconnues un soutien pour leurs activités d'intérêt général.

Ils peuvent leur déléguer des tâches dans le cadre de contrats de partenariat.

Ils facilitent le bénévolat et la formation des bénévoles. »¹³

Canton de Genève art. 211 de la Constitution genevoise

« L'Etat reconnaît et soutient le rôle des associations et du bénévolat dans la vie collective.

Il respecte l'autonomie des associations.

Il peut nouer des partenariats pour des activités d'intérêt général. »¹⁴

5.2.2 CREER UNE COMMISSION CONSULTATIVE « SOLIDARITE » ET UNE COMMISSION TECHNIQUE

Ces deux commissions regroupent la question du bénévolat organisé et celle des proches aidants¹⁵ (cf. [Annexe 6](#)) :

Commission consultative « Solidarité »

Mission

Le Service de la santé publique assure la présidence de la Commission et gère son administration. En collaboration avec les membres de celle-ci, il élabore, suit et évalue le programme de soutien aux proches aidants et la politique cantonale du bénévolat organisé.

Cahier des charges

¹³ Site Internet canton de Vaud <http://www.vd.ch/themes/social/benevolat/>

¹⁴ Site Internet canton de Genève http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_a2_00.html

¹⁵ Le contenu de cette proposition a été conçu de concert avec le COPIL Proches aidants

- Contribuer à l'évaluation des besoins des proches aidants et des personnes âgées et de l'adéquation entre les besoins et les prestations de soutien offertes.
- Assurer la coordination des entités en lien avec la problématique des proches aidants et du bénévolat organisé, respectivement des organismes membres de la commission.
- Émettre des avis et des conseils, proposer des mesures de soutien, formuler des recommandations.
- Participer à l'élaboration d'un programme d'activités (mesures de soutien) et à la définition des priorités.
- Faciliter la mise en œuvre des mesures de soutien et des collaborations utiles, participer aux actions et projets proposés.
- Promouvoir les mesures de soutien existantes par des actions de sensibilisation et de communication, destinées au grand public ou à des publics cibles.
- Participer au suivi et à l'actualisation du programme d'activités proposé.
- Participer à l'analyse des résultats des mesures mises en place et en tirer les conséquences sous la forme de propositions et de recommandations.

Composition de la Commission

- Les entités représentées dans les COPILs Proches aidants et Bénévolat de la PMS.
- Un membre du Service de la santé publique.
- Des membres du Grand Conseil : un-e député-e par groupe.
- Des représentants du milieu économique : Chambre neuchâteloise du commerce et de l'industrie, éventuellement syndicat.

Commissions techniques¹⁶

Mission

Le Service de la santé publique assure la présidence de la Commission et gère son administration. En collaboration avec les membres de celle-ci, il coordonne les organisations actives auprès des proches aidants et dans le domaine du bénévolat organisé.

Cahier des charges

- Mettre en place des groupes de travail thématiques.
- Émettre des avis et des conseils, proposer des mesures de soutien, formuler des recommandations à la Commission consultative « Solidarité ».

Composition de la Commission

- Un-e collaborateur-trice projet du Service de la santé publique (présidence)
- Association des proches aidants
- NOMAD
- Un-e représentant-e de l'Association Réseau Orientation Santé Social
- ANSB

¹⁶ Emanant de la Commission Solidarité deux commissions techniques. Une qui traitera du bénévolat et l'autre des proches aidants. Toutefois, si la composition des deux commissions devrait être identique, il sera privilégié de ne constituer qu'une seule commission technique qui traitera des deux thèmes.

5.2.3 ADAPTER LE CONTRAT DE PRESTATIONS DE L'ANSB

En s'inspirant de la Convention de collaboration passée entre l'Association Bénévolat-Vaud et le Canton de Vaud (cf. Annexe 7, jointe au rapport), le contrat de prestations de l'ANSB doit être renforcé sur les principaux axes suivants (les éléments soulignés sont ceux qui n'existent pas du tout dans les prestations actuelles de l'ANSB) :

- **Mission** : valoriser, soutenir, promouvoir et défendre la place et le rôle dans la société du bénévolat organisé et de la vie associative.
- **Bénéficiaires** : individus, groupes de bénévoles, associations, professionnels santé/social, entreprises, collectivités publiques.
- **Prestations** : permanence d'information/gérer un centre de documentation/assurer du conseil, projets de promotion de soutien à la mise en réseau et valorisation des expériences, soutien à l'engagement/encadrement/suivi de l'engagement bénévole, consultation pour la création et la gestion d'association, formations.

5.2.4 CONSOLIDER LE SOUTIEN FINANCIER DES PRESTATIONS BENEVOLES DU MAD

Sur la base de l'interprétation de l'analyse des treize prestations, la présidente du COPIL formule les recommandations suivantes :

- 8 prestations doivent être soutenues financièrement ;
- 1 doit être réévaluée sur sa légitimité à être portée par des bénévoles ;
- 3 n'ont pas suffisamment d'informations pour être étudiées dans le cadre de ce rapport ;
- 1 n'est plus une prestation portée par des bénévoles

Dans le cadre du chapitre suivant, des propositions de livrables pour soutenir ces prestations sont proposés.

Transports non médicaux prestations 1, 2, 3, 10 et 11

Dans l'optique d'une non concurrence entre le réseau bénévole et NOMAD, de la densité du dispositif bénévole (11 groupes bénévoles et la Croix-Rouge), du niveau de risque de mise en danger de la personne âgée si la prestation 1 n'est pas délivrée et du type d'aide qui permet de maintenir plus longtemps les personnes à domicile grâce, notamment, aux liens sociaux qui se tissent, il est nécessaire de soutenir les prestations liées aux transports non médicaux par le biais de deux actions :

1. Favoriser la solidarité locale en soutenant les groupes bénévoles régionaux.
2. Soutenir la Croix-Rouge du canton de Neuchâtel (CRNE) pour être en mesure de répondre aux demandes qui ne sont pas prises en charge par les groupes existants et les demandes qui proviennent des régions dans lesquelles aucun groupe bénévole n'existe. Pour cela, il est nécessaire de :
 - Former et conseiller les responsables (canton via le contrat de prestation de l'ANSB) ;
 - Financer le défraiement des bénévoles (communes pour les groupes et canton via le contrat de prestation de la Croix-Rouge) ;
 - Faciliter le recrutement de bénévoles (canton via le contrat de prestation de l'ANSB) ;
 - Harmoniser le coût de la prestation bénévole entre les groupes et la Croix-Rouge (Commission technique bénévolat) ;

- Coordonner et rendre visible les prises en charge entre les groupes et la Croix-Rouge du canton de Neuchâtel (Commission technique bénévolat, Réseaux et ANSB) ;
- Identifier plus précisément les besoins des personnes âgées dans le domaine des transports (Commission technique bénévolat).

Transports médicaux prestation 5

1. Transports à but médical (médecin, physio, dentiste, etc.) dont le risque de mise en danger n'est pas avéré, la prestation doit être soutenue surtout au niveau du recrutement des bénévoles, des défraiements, de la formation, etc. (communes et canton).
2. Concernant les transports de personnes qui vont en dialyse, au vu du risque de mise en danger de la personne si la prestation n'est pas délivrée, d'un profil de bénéficiaire dont le niveau socioéconomique est faible et du dispositif bénévole composé de la Croix-Rouge et de quelques groupes locaux, il est nécessaire de soutenir la prestation pour :
 - Que le coût pour le bénéficiaire soit supportable (canton et assurances) ;
 - Donner envie aux bénévoles de s'engager dans ce type d'activités en leur proposant un défraiement, des formations, etc. (canton via le contrat de prestation de l'ANSB) ;
 - Que la prestation puisse être garantie dans le temps (augmentation des besoins des personnes âgées) en consolidant la structure professionnelle de gestion des bénévoles de la Croix-Rouge du canton de Neuchâtel (canton via le contrat de prestation de la CRNE).

Alarme prestation 6

Cette prestation doit être réévaluée afin de déterminer le bienfondé de l'intervention bénévole dans la mise en place et le contrôle du système d'alarme. En effet, trois visites par an de la part d'un bénévole n'est pas représentatif de la plus-value relationnelle spécifique à l'intervention bénévole comme cela a été démontré au chapitre 3.5.5. Ce qui questionne le COPIL et surtout sa présidente c'est le discours qui est tenu sur cette prestation pour justifier l'intervention de bénévoles dans sa réalisation. Le bénévole intervient pour présenter, installer et contrôler le système. Cette prestation est réalisée par des bénévoles car elle n'est pas financée par le canton.

La Croix-Rouge a pris le pari de donner du sens à l'engagement bénévole, en recrutant et formant des bénévoles non spécialistes de ce domaine, en étant convaincu que l'installation du système et son processus permet de créer du lien social avec la personne âgée. C'est pourquoi la présidente du COPIL recommande de mieux analyser cette prestation en tenant compte des caractéristiques du besoin de la personne âgée pour adapter la prestation et évaluer la pertinence de l'intervention bénévole autrement que par celle du manque de financement.

Accompagnement du malade et relève du proche aidant prestations 12 et 13

Au vu du niveau de risque élevé physique et psychologique sur le malade et sur le proche aidant et du besoin de liens sociaux pour le malade, le contrat de prestations « Accompagnement du malade » de Caritas doit être mieux soutenu financièrement. Pour que la prestation puisse continuer à fonctionner avec des bénévoles, il faut consolider l'encadrement, la formation et le défraiement des bénévoles.

Concernant la prestation de relève du proche aidant, le groupe Bénévoles en Ville, qui n'intervient qu'occasionnellement, pourrait se retirer de cette prestation et laisser Caritas assurer l'entier des demandes dans tout le canton. Il serait nécessaire d'évaluer plus finement si la relève du proche aidant doit se faire par des bénévoles ou par des professionnels salariés. Dans le canton de Vaud, le dispositif est double. La frontière semble se situer sur le degré de prise en charge médicale du malade après évaluation de la pathologie de celui-ci et de l'évaluation de l'entourage existant.

Prestations à étudier plus précisément

Ne disposant pas de toutes les informations sur les prestations 4 « Sortie collective – Partager un repas », 8 « Visite à domicile – Aide administrative » le COPIL propose que la future Commission technique se charge de les analyser. Elle sera aussi en charge d'étudier la prestation 9 « Visite à domicile – Petits services » qui est récente et qui pourrait être davantage développée sur l'ensemble du canton.

5.2.5 RECRUTER DES BENEVOLES POUR LE SECTEUR DU MAD

Speed-meeting du bénévolat - spécifique MàD

Le concept du speed-meeting est de permettre à Monsieur et Madame tout le monde et aux milieux bénévoles du MàD de se rencontrer.

Les associations qui cherchent à recruter bénéficient, en amont du speed-meeting, d'un coaching collectif pour être à même de présenter leurs activités de manière attrayante auprès de bénévoles potentiels. Le jour de l'événement, la population neuchâteloise est invitée à venir découvrir les associations et « faire son marché » parmi les offres de bénévolat. Le speed-meeting se déroule en trois ou quatre rounds de trois minutes chacune. Un son retentit lorsqu'il faut changer de table pour découvrir une nouvelle association.

Le concept de speed-meeting appliqué au secteur du bénévolat a déjà fait ses preuves dans plusieurs cantons romands et outre Sarine et a toujours rencontré un vif succès aussi bien du côté des associations que du public.

5.2.6 METTRE EN PLACE UNE JOURNEE DE REFLEXION POUR LES ACTEURS DU BENEVOLAT ORGANISE

L'ANSB organise toutes les années ou une année sur deux une journée de réflexion pour les différents acteurs actifs et en lien avec le secteur du bénévolat¹⁷. Le but de la journée est de faire le point sur le fonctionnement et sur les enjeux du secteur, entre autres, dans le domaine du MàD. Les résultats de cette journée font l'objet d'un rapport qui est transmis à la Commission technique qui à son tour formule des propositions et de recommandations à la Commission consultative "Solidarité".

5.2.7 METTRE EN PLACE UN SYSTEME DE RECHERCHE ET DE VISIBILITE DES PRESTATIONS BENEVOLES DU MAD

L'[Annexe 4](#) de ce rapport a permis de valider treize prestations bénévoles spécifiques à destination des personnes âgées. Toutes les organisations qui délivrent ces prestations sont membres de l'ANSB et sont donc enregistrées dans la base de données Benevol-jobs¹⁸ (outil national de promotion des associations et des activités bénévoles et annuaire des organisations).

¹⁷ Selon le dispositif structurel mis en place au niveau de la politique du bénévolat, il faudra évaluer s'il faut dissocier la réflexion sur le bénévolat organisé et les proches aidants.

¹⁸ <https://www.benevol-jobs.ch/>

Le Groupe romand de promotion du bénévolat, l'interlocuteur des organisations de coordination et de promotion du bénévolat en Suisse romande, peut proposer aux communes, services cantonaux et autres acteurs intéressés un module informatique d'intégration des données de Benevol-jobs sur leur propre site Internet. Le système permet de sortir les prestations bénévoles du M&D par le biais de zones de recherche comme le domaine d'activité et le code postal. Mais c'est aussi un système qui permet de rechercher de manière plus large les organisations et les activités bénévoles dans d'autres domaines également. Le système d'intégration est directement lié à la base de données centrale de Benevol-jobs donc toutes les modifications faites sur Benevol-jobs sont répercutées dans les systèmes intégrés hébergés sur d'autres sites Internet pour autant que les mises à jour se fassent régulièrement sur chaque site. Le fonctionnement de Benevol-jobs est ainsi fait que c'est à chaque organisation de gérer la mise à jour de ses données et à l'ANSB de valider chaque nouvelle information. De cette manière, le contenu est de qualité et toujours à jour.

Benevol-jobs est en constante évolution pour adapter l'outil aux besoins. Par exemple, un système de géolocalisation devrait être mis en place en 2015.

Ci-dessous la simulation d'un système intégré Benevol-jobs sur le site de Bénévolat-Vaud :

The screenshot shows the website 'bénévolat-vaud centre de compétences pour la vie associative'. The main content area is titled 'rechercher une activité' and features a search filter 'Par région' with a dropdown menu set to 'Indépendante d'un lieu'. Below this, there are three columns of checkboxes for selecting activities, domains, and categories of persons. The 'Activité(s) bénévole' section includes options like 'Accompagnement/Visite', 'Bureau/Administration/Comptabilité', 'Cuisine, service', 'Culture (musées), patrimoine', 'Distribution/Vente/Collecte', 'Enseignement/Appui scolaire', 'Loisirs/Sport', 'Nature & environnement', 'Transports accompagnés', 'Autres', and 'Autres'. The 'Domaine(s)' section includes 'Coopération & Humanitaire', 'Culture', 'Droits', 'Nature & Environnement', 'Santé & Handicap', 'Social & Intégration', 'Sport', and 'Autres'. The 'Catégories de personnes' section includes 'Enfants', 'Jeunes', 'Migrants', 'Précaires', 'Seniors', '4ème âge', 'Autres', and 'Autres'. A search bar with a magnifying glass icon is located below the filters. At the bottom, there are three promotional banners: 'S'engager dans une action ponctuelle', 'Speed Meeting HALLE CFF - MORGES VENDREDI 5 SEPTEMBRE 2014 - 18h-30', and 'Bénévolat à distance'.

6. PERSPECTIVES D'AVENIR ET AGENDA

ACTIONS	QUICK WINS	LIVRABLES	RESSOURCES	ACTEURS	AGENDA
Vision, mission et objectifs du secteur du bénévolat organisé Cadre de référence du bénévolat organisé (valeurs et principes)	Inscrire la promotion du bénévolat organisé et le soutien aux proches aidants dans la Loi de santé	Article de loi spécifique « Bénévolat »	Temps de travail	COPIL Bénévolat et Proches aidants COPIL PMS Grand Conseil neuchâtelois	Décembre 2015
Dispositif et outils de pilotage	Créer une Commission consultative "solidarité" et une Commission technique	Composition, mission, cahiers des charges, agenda des commissions	Temps de travail	COPIL Bénévolat et COPIL Proches aidants COPIL PMS	Décembre 2015
Partenariat Etat de Neuchâtel – ANSB	Adapter le contrat de prestations de l'ANSB et le mettre en place	Contrat de prestation ANSB	Temps de travail Finances Mandat externe (coaching ANSB)	Service de la santé publique, ANSB et mandataire externe	Décembre 2015
	Recruter des bénévoles pour le secteur du MàD	Speed-meeting du bénévolat du MàD	Mandat à l'ANSB	COPIL PMS ANSB	Décembre 2015
	Mettre en place une journée de réflexion pour les acteurs du bénévolat	Rapport d'évaluation	Temps de travail via nouveau contrat de prestation ANSB	ANSB	1 ^{er} semestre 2016
	Mettre en place un système de recherche et de visibilité des prestations bénévoles du MàD	Base de données prestations bénévoles MàD	Mandat externe Benevol-jobs	Canton, communes, NOMAD, ANSB, Association Réseau Orientation Santé Social, GRPB, Benevol-jobs	Décembre 2015
Partenariat public – organisations bénévoles du MàD	Consolider le soutien financier des prestations bénévoles du MàD	Fonds de soutien aux communes pour les groupes bénévoles de leur région (infrastructures et défraiement des bénévoles)	Finances	COPIL PMS et communes	Décembre 2015

		<p>Contrat de prestations Croix-Rouge NE pour les transports bénévoles à caractère médicaux et la visite à domicile – compagnie (complémentarité avec les groupes bénévoles locaux)</p>	<p>Temps de travail Finances</p>	<p>COPIL PMS et Croix-Rouge NE</p>	
		<p>Contrat de prestations Caritas pour la relève du proche aidant et l'accompagnement bénévole des malades</p>	<p>Temps de travail Finances</p>	<p>COPIL PMS et Caritas</p>	
		<p>Evaluation de la prestation « Alarme » de la Croix-Rouge NE</p>	<p>Temps de travail</p>	<p>COPIL PMS et Croix-Rouge NE</p>	
		<p>Evaluation des prestations 4 « Sortie collective – Partager un repas », 8 « Visite à domicile – Aide administrative » et 9 « Visite à domicile – Petits services ».</p>	<p>Temps de travail</p>	<p>Commission technique bénévolat</p>	

7. GESTION DES RISQUES

Le mandat confié au COPIL B mentionne trois domaines de risques liés au secteur du bénévolat organisé. Ceux-ci ont été classés en fonction de l'évaluation des critères posés ci-dessous :

	Probabilité (concrétisation du risque dans certain laps de temps) Très haute : 1 / 2 Haute : 1 / 40 Moyenne-haute : 1 / 400 Moyenne : 1 / 1'000 Basse-moyenne : 1 / 4'000 Basse : 1 / 20'000 Très faible 1/1'000'000	Impacts provoqués	Degré d'impact (impact du risque sur le projet/organisation) Très haut : 9.0 Haut : 8.0 Modéré-haut : 6.9 Modéré : 5.0 Bas-modéré : 4.0 Bas : 2.5 Minime : 1.0	Probabilité de détection (détection anticipée de la concrétisation du risque) Très haute : 90% Haute : 75% Moyenne-haute : 60% Moyenne : 40% Faible : 20% Très faible : 5% Impossible : 1%	Action à entreprendre (Improviser – Eviter – Réduire la probabilité – Réduire l'impact – Assumer – Partager – Transférer) cf. textes ci-dessous
Manque d'engagement bénévole	Haute	Report de la prise en charge sur les réseaux professionnels salariés. Isolement des personnes âgées. Renforcement du sentiment d'individualisme au sein de la société.	Haut	Très haute	Réduire l'impact
Capacité de la structure faïtière (ANSB) à gérer un volume plus grand	Haute	Burn out de l'équipe. Démotivation des groupes de bénévoles. Crédibilité du partenariat public-associatif.	Haut	Très haute	Réduire l'impact
Démotivation des bénévoles	Très haute	Epuisement des bénévoles (santé physique et psychique) Baisse de la qualité de la relation avec la personne âgée. Engagement bénévole dans d'autres domaines que celui du MâD.	Très haut	Très haute	Transfère

7.1 MANQUE D'ENGAGEMENT DE BENEVOLES

Les statistiques réalisées dans le domaine du bénévolat (OFS, 2011) montrent que l'engagement bénévole a diminué très légèrement ces trois dernières années. Toutefois le constat des organisations de coordination du bénévolat, en Suisse romande, fait état d'un engagement bénévole toujours présent voire en augmentation comme dans le canton de Vaud. Par contre, aussi bien au niveau des statistiques nationales que dans la pratique des organisations du terrain, il est difficile d'évaluer si un domaine d'activité bénévole est plus attrayant qu'un autre.

Les membres du Groupe romand de promotion du bénévolat observent que l'intérêt pour le bénévolat suit des phénomènes de mode comme par exemple celui du développement durable. Face à cet engouement, jeunes et moins jeunes, donnent de leur temps et de leurs compétences auprès d'organisations de défense des animaux, de la nature, dans le domaine de l'agriculture de proximité, des habitats durables, etc.

Ainsi, le secteur bénévole du M&D peine à rivaliser, par exemple, avec le Festi'neuch ou des courses sportives populaires. Toutefois, le domaine de la solidarité pourrait devenir un secteur attrayant pour certaines catégories de personnes comme la génération des baby-boomers qui sont aux portes de la retraite.

En effet, cette génération jouit d'une bonne santé et de revenus suffisants. Et souvent, après avoir pris un peu de temps pour soi, elle est à même de développer un comportement plus altruiste. Sur la base de cette observation, il est possible de réduire les impacts du risque du manque d'engagement bénévole dans le domaine du M&D en travaillant sur l'accessibilité, la visibilité et l'attractivité de l'offre en conduisant des actions du type (cf. [chapitre 5.2](#)) :

- Système de recherche des offres d'engagement bénévole ;
- Actions de promotion lors des soirées d'information organisées par les communes pour les nouveaux retraités ;
- Valorisation de l'engagement bénévole par le biais de formations offertes, le défraiement, la défiscalisation, etc.

7.2 CAPACITE DE L'ANSB A GERER UN VOLUME DE PRESTATIONS PLUS GRAND

Comme mentionné précédemment, l'ANSB est la structure de coordination, de soutien et de promotion du bénévolat dans le canton de Neuchâtel et de ce fait doit être le partenaire privilégié du canton dans la mise en œuvre de sa politique du bénévolat organisé. Afin de répondre aux besoins de la PMS et du tissu associatif, l'ANSB doit devenir et se gérer comme une entreprise sociale à part entière. Pour cela, elle doit revoir sa mission, renforcer et développer ses prestations. La transition vers une organisation d'une envergure plus grande doit être planifiée et maîtrisée. Si cette dernière grandit de manière prématurée sans l'accompagnement adéquat, les risques au niveau structurels sont grands. Pour diminuer ceux-ci, il est nécessaire de mettre en place le nouveau fonctionnement de l'ANSB de manière participative avec les membres, le comité et l'équipe en définissant :

- Le modèle d'affaire social ;
- La gouvernance ;
- Les stratégies.

Les partenaires directs et indirects seraient informés des différentes étapes de cette mise en place.

L'expérience de Bénévolat-Vaud, issu de la fusion de deux organisations actives dans le bénévolat, montre qu'il a fallu au moins quatre ans pour que la nouvelle structure trouve son rythme de croisière. Pour l'ANSB, il se peut que le temps soit réduit car il ne s'agit pas d'une fusion. Néanmoins, l'introduction d'une nouvelle culture de travail, basée sur un modèle de gestion du type entrepreneurial, peut affecter les acteurs en place et engendrer des résistances au changement qu'il ne faut pas négliger.

7.3 DEMOTIVATION DES BENEVOLES

Dans le cadre de l'analyse des treize prestations bénévoles du M&D, il a été démontré que certaines d'entre elles sont à la limite de ce qui peut être réalisé par la seule intervention de bénévoles. Le fait que ces prestations doivent être absolument assurées fait porter aux bénévoles une responsabilité et une pression d'efficacité contraire aux principes mêmes du bénévolat (choix libre, 4h/semaine, etc.). Cette pression peut affecter leur motivation, leur santé et la qualité de leur travail auprès des personnes âgées. En plus, il est bien connu dans le bénévolat qu'une personne insatisfaite par son activité va non seulement réfléchir à deux fois avant de s'engager à nouveau, mais également diffuser sa mauvaise impression dans son entourage. Pour diminuer le risque de démotivation des bénévoles dans le domaine du M&D, il est nécessaire :

- D'éliminer les prestations bénévoles du MàD qui ne répondent plus aux critères du bénévolat ;
- Si les prestations éliminées répondent à des besoins avérés, de les transférer au réseau professionnel salarié du MàD (NOMAD).

8. LIEN AVEC LES AUTRES COPIL DE LA PMS

8.1 APPARTEMENTS AVEC ENCADREMENT

Le Copil Appartements avec encadrement de la PMS a défini les conditions cadres pour cette prestation. Fin 2014, deux arrêtés ont été mis en consultation et subissent des modifications. Une nouvelle mouture sera prête en juin 2015.

Le rôle des bénévoles dans le cadre de ces appartements sera le même que celui joué à domicile. Les prestations bénévoles pour le maintien à domicile seront donc concernées et devront, le cas échéant, s'adapter aux conditions cadres de ces nouvelles structures.

Différents projets de construction de ces appartements voient progressivement le jour, mais il faut rappeler que ce processus prend du temps. Pour avoir plus d'informations sur les différents projets en cours, veuillez vous référer au site Internet de NOMAD (voir [lien Appartements](#)).

8.2 MAINTIEN A DOMICILE

Le Département des finances et de la santé (DFS) a confié un mandat de prestation à **NOMAD** (Neuchâtel organise le maintien à domicile) qui est l'institution chargée d'organiser le maintien à domicile et la coordination des réseaux neuchâtelois. NOMAD joue un rôle central dans la mise sur pied de la PMS.

Dans son **Plan d'action stratégique 2014-2024**¹⁹, les objectifs énoncés par la PMS concernant le bénévolat et les proches aidants sont rappelés. En été 2015, NOMAD réactualisera ce plan d'action stratégique. Pour plus d'information veuillez vous référer à ce rapport directement, dès qu'il sera publié sur leur site Internet.

8.3 RESEAU & ENTRETIENS D'ORIENTATION

L'équipe de projet Réseau et le Copil Réseau & Entretiens d'orientation de la PMS ont fini leurs travaux fin 2014. Un rapport sur la mise en place d'une **plateforme de gestion et de suivi de l'information et de l'orientation** (à travers principalement des entretiens d'orientation) pour le canton de Neuchâtel a été élaboré et validé par tous les partenaires du domaine socio-sanitaire²⁰.

Dans ce dispositif, le bénévole peut jouer un rôle déterminant dans la **détection de la fragilité ou de la perte d'autonomie d'une personne âgée** en faisant appel à la plateforme d'information et d'orientation ou par le biais d'un professionnel du domaine socio-sanitaire.

De plus, la **plateforme d'information et d'orientation** permettra de coordonner et de rendre visible les ressources existantes dans le canton de Neuchâtel relatives aux prestations bénévoles proposées pour accompagner, informer, soulager et soutenir les proches aidants ainsi que les personnes âgées elles-mêmes. Elle rendra également visibles les places disponibles dans les différentes structures d'accueil, d'hébergement du court et long séjour, pensions, appartements avec encadrement, des autres structures intermédiaires et offrira ainsi des informations sur les prestations des organismes présents dans le canton.

¹⁹ [Plan d'action stratégique de NOMAD 2014-2024](#), chapitre 4, page 24.

²⁰ Pour plus d'informations : [Rapport "Entretiens d'orientation", Neuchâtel, décembre 2014](#)

Un projet pilote pour la mise sur pied d'une telle plateforme à petite échelle est actuellement en élaboration et sera déployé dans la région du Locle et des Brenets, dès la fin 2015, pour une durée d'environ une année. Le déploiement de cette plateforme au niveau cantonal est prévu dès 2018.

8.4 PROCHEs AIDANTS

Dès l'été 2014, le projet Proches aidants a démarré avec un Copil composé des partenaires neuchâtelois concernés par la thématique. En avril 2015, un rapport Proches aidants sera soumis pour validation auprès du chef du DFS. Suite à cette validation, il sera mis en consultation auprès des instances concernées.

Parmi les événements marquants pour le canton de Neuchâtel, fin 2014 a été constituée la première Association Proches aidants neuchâteloise et le 30 octobre 2015 sera organisée la première journée intercantonale "Proches aidants" (Vaud, Genève, Fribourg, Valais et Jura) à laquelle le canton de Neuchâtel participera.

Les problématiques des proches aidants et du bénévolat se rejoignent. Elles sont toutes les deux en lien direct avec l'investissement et l'engagement bénévole de la part des proches et des bénévoles eux-mêmes. Dans ce sens, ce rapport fait la distinction, au [chapitre 1.4](#), entre le *bénévolat organisé* et le *bénévolat informel* qui concerne plutôt les proches aidants.

De plus, il existe un certain nombre de prestations bénévoles (orientation, information, visites, formations, etc.) qui sont directement adressées aux proches pour les soulager, soutenir, informer et/ou accompagner. L'ANSB coordonne en bonne partie l'accès à ces différentes prestations proposées par les instances membres.

En partant de ces constats et pour garder une certaine cohérence, les deux Copils (bénévolat et proches aidants) ont décidé de traiter les mêmes points dans leurs rapports respectifs. De plus, ils proposent conjointement la constitution, dès fin 2015, d'une **commission consultative et une commission technique commune qui aborderait les thématiques du Bénévolat (*bénévolat organisé*) et des Proches aidants (*bénévolat informel*) séparément**, comme proposé au [chapitre 5.2.2](#).

8.5 ACCUEIL & SEJOUR

Le projet Accueil & Séjour de la PMS a démarré début 2014. Ce projet a été mené par deux groupes de travail (GT) séparés, d'un côté le **GT Accueil** (Foyers de jour et de nuit) et de l'autre le **GT Séjour** (court et long séjour, ainsi que la pension). Un Copil regroupant des représentants des différentes instances concernées par les deux thématiques a également été constitué pour la prise des décisions et l'orientation des travaux des deux GTs.

Après plus d'un an de travail intense, ces GTs ont élaboré deux rapports qui définissent les missions (gériatrique, psychogériatrique et psychiatrique), les objectifs, les profils des bénéficiaires, les prestations fournies, les profils professionnels, les profils institutionnels, les normes et recommandations architecturales, les dotations et les principes de financement (seulement pour l'Accueil). En avril 2015, ces rapports doivent encore être validés par le Département des finances et de la santé (DFS) avant d'être soumis à consultation des différentes instances concernées par la thématique. Par la suite, ils seront publiés sur le site Internet de la santé publique.

Certaines instances qui offrent des prestations bénévoles aux personnes âgées proposent également des prestations aux structures d'accueil et de séjour. Les bénévoles jouent un rôle particulier au sein de ces structures. En effet, ils y sont souvent sollicités pour l'accompagnement (quotidien, en fin de vie et spirituel aussi), les visites, la lecture, les sorties, l'aide à l'animation et, dans une moindre mesure, les transports des personnes âgées (cf. [Annexe 4](#)).

9. CONCLUSION

Tous les membres du COPIL B relèvent que la Planification médico-sociale a favorisé la rencontre et la discussion entre les organisations du terrain. Elle leur a permis de mieux comprendre ce que chacun faisait et d'envisager la collaboration de manière plus sereine. Elle leur a également donné la possibilité de prendre de la distance sur leur travail quotidien pour envisager, en premier lieu, les meilleures manières de répondre aux besoins de leurs bénéficiaires. Les organisations ont pu réaffirmer leur volonté de travailler de manière complémentaire avec le secteur professionnel salarié sans souffrir d'aucune concurrence. Pour finir, elles ont pu démontrer que les initiatives associatives étaient fondamentales pour renforcer les dynamiques de solidarité, moyennant le fait qu'elles soient organisées, reconnues et soutenues à la hauteur des enjeux sociétaux tels que le vieillissement de la population et les processus d'individualisation et de repli sur soi.

La Présidente du COPIL recommande vivement que le dispositif public considère les organisations bénévoles comme des acteurs de cohésion sociale, de détection des besoins et d'innovation. Le bénévolat ne doit être en aucun cas considéré comme une main d'œuvre gratuite qui s'inscrit dans la logique de la politique des caisses vides. C'est pourquoi ce rapport s'est attelé à élaborer les différents axes de la future politique cantonale neuchâteloise du bénévolat organisé décrite dans le [chapitre 5](#). Celle-ci se décline en une vision du bénévolat à moyen terme, d'un cadre légal et financier de soutien au secteur du bénévolat, d'un dispositif structurel et opérationnel de coordination et de promotion du bénévolat au travers, notamment, la consolidation du contrat de prestation de l'ANSB et de soutiens divers aux organisations délivrant des prestations favorisant un maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie.

S'il fallait résumer en une idée la volonté du COPIL B pour cette PMS, il suffirait d'imaginer que le bénévolat est une flamme qui préexiste dans chaque être. Elle en nourrit les comportements et les pousse à agir en faveur d'autrui. Mais certains ignorent son existence, d'autres la consume avec ou sans modération et d'autres encore n'osent pas l'utiliser par crainte des effets qu'elle pourrait provoquer en eux. L'Etat, pour compléter l'initiative individuelle au même titre qu'il est garant de la redistribution des richesses dans les sociétés modernes, doit créer les conditions nécessaires pour que s'expriment et soit partagée l'entraide interpersonnelle, et donc maintenir vivante la flamme bénévole !

10. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Association Neuchâteloise des Services Bénévoles. (2015). Présentation. Récupéré de : <http://www.benevolat-ne.ch/ansb/presentation-de-lansb/>

Bénévolat-Vaud. (2015). Domaine Santé et Social. Récupéré de : <http://www.benevolat-vaud.ch/projets/lappart/764>

Bénévolat-Vaud. (2015). Info-Entraide VD. Récupéré de : <http://www.benevolat-vaud.ch/info-entraide-vaud>

Confédération Suisse. (2015). Travail non rémunéré. Récupéré de : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/03/06/blank/key/einleitung.html>

Etat de Vaud. (2015). Proches aidants. Récupéré de : <http://www.vd.ch/themes/social/vivre-a-domicile/proches-aidants/>

Etat de Vaud. (2015). Constitution vaudoise. Récupéré de : <http://www.vd.ch/themes/etat-droit-finances/lois-constitution/constitution/texte-et-commentaire/>

Fragnière, J.P., Mermoud, P. (éds). *Le temps des bénévoles*. (1989). Sion : C.F.P.S.

Heiniger, L. (2009). *Le contrat de prestation pour évaluer l'impact sociétal d'une action d'intérêt général*. Lausanne : HES SO EESP, MAS en Action et Politiques sociales.

Höpflinger, F., Byer-Oglesby, L., Zumrunn, A. (2011). *La dépendance des personnes âgées et les soins de longue durée*. Récupéré de <http://www.obsan.admin.ch/bfs/obsan/fr/index/05/publikationsdatenbank.html?publicationID=4341>

Laville, J.-L. (2010). *Politique de l'association*. Paris : Editions du Seuil.

Le travail bénévole en Suisse : comparaisons régionales. (2011). Neuchâtel : OFS.

Planification médico-sociale PMS Mandat du projet « Bénévolat ». (2013). Neuchâtel : Département des finances et de la santé.

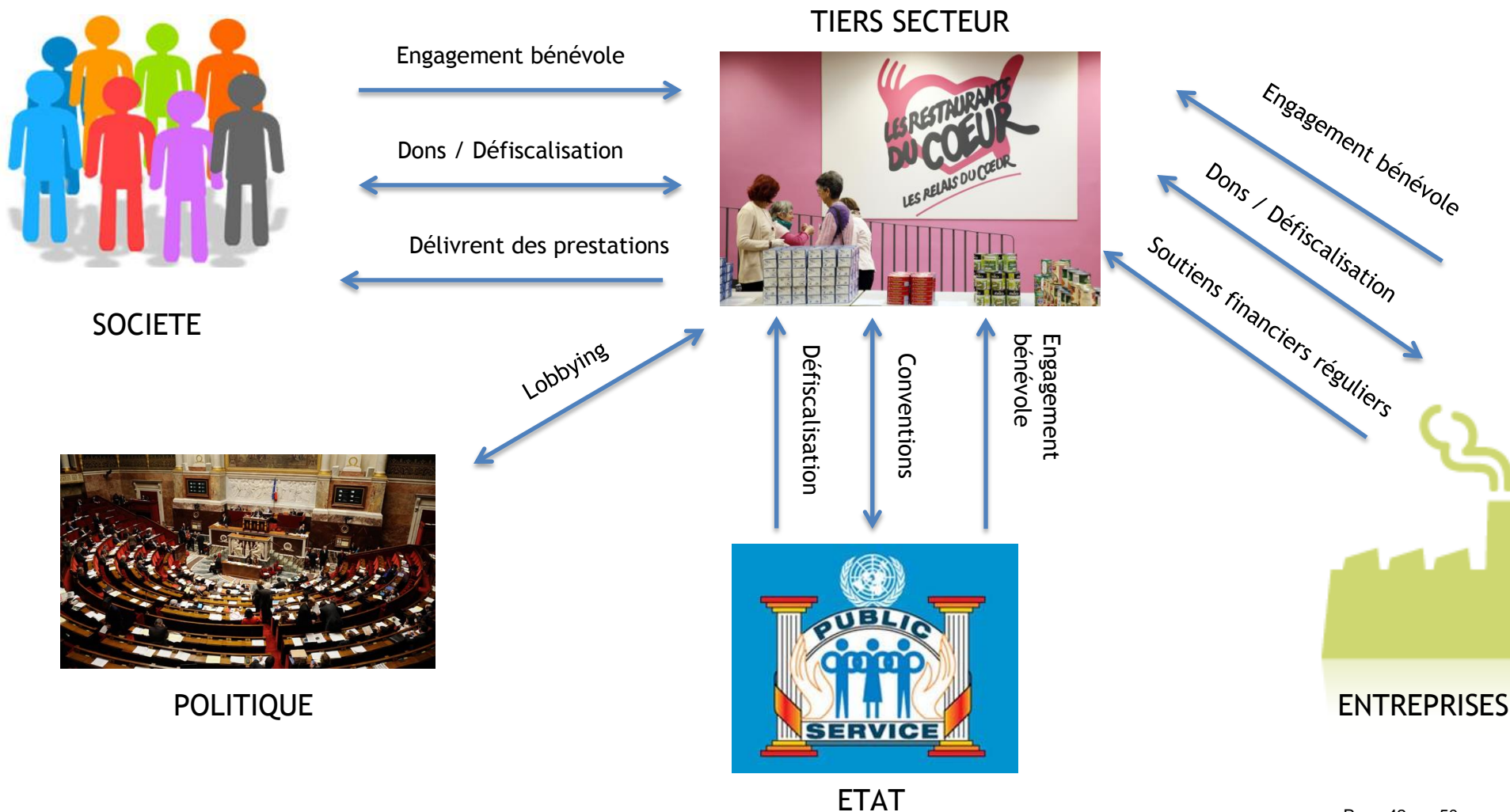
Planification médico-sociale. (2012). Neuchâtel : Conseil d'Etat.

Soulet, M.-H. (2006). *Comprendre les enjeux de solidarité dans le monde contemporain*. Récupéré de : http://www.artias.ch/wp-content/uploads/2008/08/Dossier_septembre_2006.pdf

11. ANNEXES

11.1. ANNEXE 1 - LIEN ENTRE LES ACTEURS DE LA SOCIETE

DANS LE DOMAINE BENEVOLAT, QUELS LIENS LES ACTEURS DE LA SOCIETE ENTRETIENNENT-ILS ?



11.2. ANNEXE 2 - ARBRE DE PROBLEMES ET DES OBJECTIFS

Certains besoins ne sont plus couverts

La secteur associatif et bénévole s'essoufflent et de démotivent

La secteur associatif et bénévole est moins dynamique

Le sentiment d'individualisme se renforce

La solidarité s'amenuise

Les personnes ne trouvent pas d'engagements bénévoles

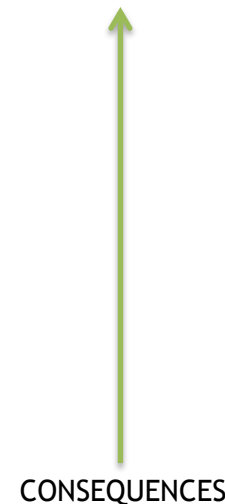
Les problèmes de santé s'accroissent

Les besoins des personnes les plus vulnérables ne sont plus couverts

Système de santé à deux vitesses

Les inégalités se creusent

Le climat social se détériore



Le secteur du bénévolat organisé n'est pas suffisamment reconnu, visible et valorisé

ARBRE DE PROBLEMES

Les moyens financiers ne sont pas suffisants

Les politiques ne sont suffisamment sensibilisés aux plus-values du bénévolat

Recherche de fonds permanente à effectuer

Les associations manquent de professionnels et de compétences pour valoriser le secteur

Les organisations ne possèdent pas suffisamment de compétences

Pas suffisamment de personnes qualifiées au sein des associations

Pas suffisamment d'offre de formations adéquates pour ce secteur

Pas suffisamment d'outils de gestion et/ou de référentiels

Les actions de promotion ne sont pas suffisantes

Les besoins des usagers ne sont pas bien connus

Pas suffisamment de ressources moyens (humains, finances, etc.)

Pas suffisamment de coordination entre les acteurs du terrain

Le cadre légal du soutien au bénévolat n'existe pas

Pas suffisamment de lobbying politique de la part des assoc.

Pas de vision politique d'intégration des forces bénévoles dans les politiques publiques

La coordination entre les acteurs de terrain est insuffisante

Pas de volonté des acteurs du terrain de travailler ensemble

Les acteurs du terrain ont le nez dans le guidon

Il manque une structure et une personne en charge de la coordination





IMPACTS

ARBRE D'OBJECTIFS

RESULTATS



Le secteur associatif offre des prestations adaptées à l'évolution des besoins de la population

Les outils de promotion du bénévolat sont adaptés aux publics et à l'évolution technologique

Les activités bénévoles complètent le dispositif professionnel de prise en charge médico-social

L'engagement bénévole améliore la santé des usagers et des bénévoles

Le secteur du bénévolat organisé est connu, reconnu, visible et valorisé

Des conventions de collaboration avec l'Etat (objectifs, impact) sont mises en place

Une offre de formation et de soutien pour les associations et les bénévoles sont proposés

Les actions de promotion sont conduites en synergie et sont adaptées aux publics

Le soutien et la promotion du bénévolat sont inscrits dans un cadre légal

Une structure de coordination public/privé organisations actives dans le bénévolat existe

Conventions pour la promotion du bénévolat et MAD à établir avec les organisations du terrain en fonction des besoins des publics-cibles (durée des conventions : au moins un programme de législation)

FORMATIONS
Catalogue de formation commun pour les bénévoles, les associations, etc. qui répondent aux besoins des publics-cible
Politique de prix adaptée
Promotion commune de catalogue

POLE DE COMPETENCES
Accompagner et soutenir méthodologiquement les associations, les responsables de bénévoles, etc.

OUTILS
Projet de portail internet niveau national (prêt 5 déc.)
Bourse cantonale du bénévolat NE
Annonces dans les journaux (pour certaines activités)
Bulletin des communes
Centralisation des informations sur le bénévolat (communes, proximité info-bénévole)

PROJETS
Projet du type Quartier Solidaire Pro Sen
Créer des réseaux de solidarité « être bénévole près de chez moi »
Speed-meeting du bénévolat
Promouvoir la solidarité/l'engagement social auprès des jeunes
Engagement bénévole de proximité

Inscrire le bénévolat dans une loi existante

Inscrire le bénévolat dans le programme de législation

Vision à long terme : inscrire le bénévolat dans le Consitution neuchâteloise

VISION DU BENEVOLAT
Monitoring évolution des activités/des besoins

COORDINATION
Avec les autres COPIL (Proches aidants, MAD ; etc.)
Bénévolat vs salariat
Référentiel du bénévolat à mettre en place (critère pour déclencher une prise en charge bénévole, etc., combien d'ETP pour gérer des

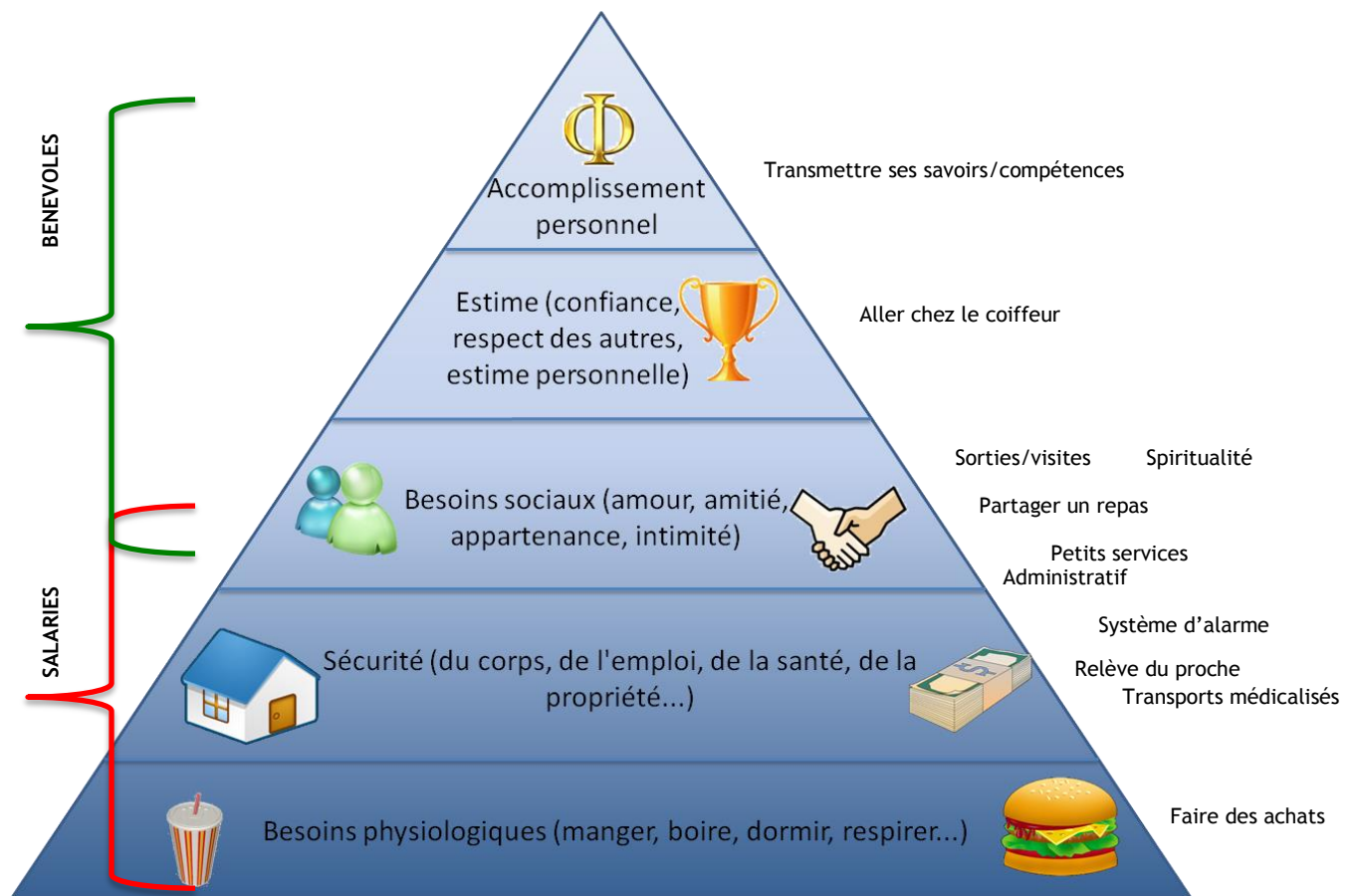
PRINCIPES DU BENEVOLAT
Bénévolat complémentaire au travail salarié
Frontière entre bénévolat organisé, bénévolat informel, proche aidant
Le bénévolat permet de détecter de nouveaux besoins et éventuellement professionnalisation par la suite
Bénévolat fait du bien à soi et à la société
Ne pas créer une trop forte dépendance entre un bénévole et un bénéficiaire (bénévole pas irremplaçable)
Ne pas tuer le coté spontané du bénévolat avec trop de mangement du bénévolat
Salarier les coordinateurs de bénévoles

11.3. ANNEXE 3 – PUBLICS ET BESOINS

PUBLICS DIRECTS ET INDIRECTS / BESOINS DU DOMAINE DU BENEVOLAT ORGANISE

	ETRE INFORME/ORIENTE	ETRE FORME	ETRE CONSEILLE	S'ENGAGER	ETRE PROMU/CONNU
HABITANTS	X	X	X	X	
BENEVOLES	X	X	X		
ASSOCIATIONS	X	X	X		X
INSTITUTIONS MEDICO-SOCIALES	X	X	X		X
ENTREPRISES	X	X	X	X	
SERVICES COMMUNAUX	X	X	X	X	
SERVICES CANTONAUX	X	X	X	X	

PUBLIC / BESOINS INFORMELS DES PERSONNES AGEES



11.4. ANNEXE 4 - ANALYSE DES PRESTATIONS D'AIDES BENEVOLES EXISTANTES A DESTINATION DES PERSONNES AGEES VIVANT A DOMICILE

Le public personnes âgées ne présentant pas de trouble cognitif est le public-cible des prestations bénévoles (profils 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12 du rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil 12.013).

	BESOINS	TYPLOGIE DE D'AIDE A = aide touchant la sphère interne du fonctionnement du ménage (courses, nettoyage, réparation, jardinage, préparation de repas, etc.) B = aide relative à la dynamique relationnelle externe au ménage (contact avec les autorités, administrations, etc.)	DEGRE DE MISE EN DANGER Niveau 1 : personne âgée hors de danger Niveau 2 : personne âgée en risque Niveau 3 : personne âgée en danger mortel	DEGRE DE REPONSE ACTUEL P = pas du tout F = Faiblement M = moyenne, B = Beaucoup, T = Totalemnt	HYPOTHESES DU PROBLEME Manque de ressource financière Manque de ressource humaine - coordination Manque de ressource humaine - prestation Fréquence d'intervention élevée Prestation inexistante dans la région Concurrence avec des prestations similaires Manque de compétences Profil du bénévole inadapté Prestation pas connue	PRESTATIONS	ORGANISATION
1	SORTIR POUR POURVOIR AUX BESOINS DE PREMIERE NECESSITE (ACHATS)	A	2	T	Coordination entre les groupes et la Croix-Rouge Visibilité des acteurs Harmoniser coût pour le bénéficiaire entre la Croix-Rouge et les groupes	SORTIE INDIVIDUELLE ACHAT - TRANSPORT NON MEDICAL	Croix-Rouge Membres ANSB <ul style="list-style-type: none"> • Bénévoles en ville (Neuchâtel) • Bevaix • Colombier-Bôle • Cornaux-Cressier • Cortailod • La Béroche • La Chaux-de-Fonds-Le Locle • La Tène • Le Landeron-Lignières • St-Blaise-Hauterive • Val-de-Ruz
2	SORTIR POUR ALLER CHEZ LE COIFFEUR / VISITER UNE	B	1	Membres ANSB / Sur inscription T	Coordination entre les groupes et la Croix-Rouge Visibilité des acteurs	SORTIE INDIVIDUELLE DIVERSE -	Croix-Rouge Membres ANSB <ul style="list-style-type: none"> • Bénévoles en Ville

	CONNAISSANCE / BOIRE UN CAFE / ETC.				Harmoniser coût pour le bénéficiaire entre la Croix-Rouge et les groupes	TRANSPORT NON MEDICAL	(Neuchâtel) <ul style="list-style-type: none"> • Bevaix • CORA (Val-de-Travers) • Cornaux-Cressier • Cortailod • La Chaux-de-Fonds-Le Locle • La Tène • Le Landeron-Lignièrès • Peseux-Corcelles-Cormondrèche • St-Blaise-Hauterive • Val-de-Ruz
3	SORTIR POUR FAIRE UNE ACTIVITE DE LOISIRS AVEC D'AUTRES PERSONNES	B	1	T	Coordination entre les groupes et la Croix-Rouge Visibilité des acteurs Harmoniser coût pour le bénéficiaire entre la Croix-Rouge et les groupes	SORTIE COLLECTIVE DIVERSE	Membres ANSB <ul style="list-style-type: none"> • Val-de-Ruz Croix-Rouge
4	NE PAS MANGER TOUT SEUL	B	1	T (sur inscription)	Aucune information sur des problèmes potentiels	SORTIE COLLECTIVE - PARTAGER UN REPAS	Pro Senectute (Tavolata)
5	ALLER CHEZ LE MEDECIN, PHYSIO, ETC. / EN DIALYSE	B	3	T	Défraiement des bénévoles Financement de la structure professionnelle Recrutement de bénévoles	SORTIE INDIVIDUELLE - TRANSPORT MEDICAL	Croix-Rouge
6	APPELER A L'AIDE	B	3	T	Manque de moyens financiers pour la pose et le suivi de l'installation du système	VISITE A DOMICILE - ALARME	Croix-Rouge
7	MANGER	A	3		Relais professionnel le jour où les groupes bénévoles arrêteront	VISITE A DOMICILE - LIVRAISONS DE REPAS	Membres ANSB 2 groupes Landeron et Cressier

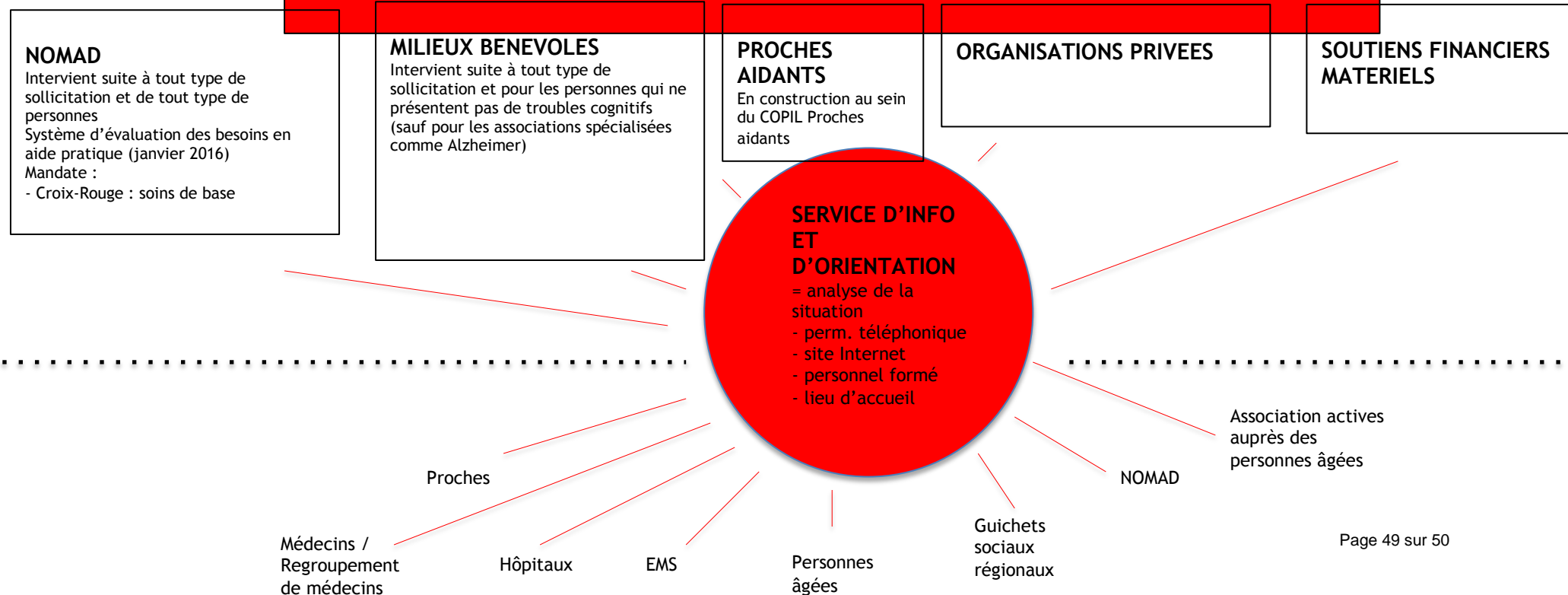
8	SE FAIRE AIDER DANS LES TACHES ADMINISTRATIVES	A	1	T	Aucune information sur des problèmes potentiels	VISITE A DOMICILE - AIDE ADMINISTRATIVE	Pro Senectute AVIVO
9	SE FAIRE AIDER POUR DES PETITS TRAVAUX MENAGER (REPARATION, SOINS AUX AIMAUX, ETC.)	A	1	T pas de pub car pas suffisamment de RH bénévole	Pas sur tout le canton Besoin présent Développer la prestation	VISITE A DOMICILE - PETIT SERVICE	Membre ANSB • Bénévole en Ville (Neuchâtel)
10	ETRE MOINS SEUL / AVOIR DU LIEN SOCIAL	B	1		Coordination entre les groupes et la Croix-Rouge Visibilité des acteurs Harmoniser coût pour le bénéficiaire entre la Croix-Rouge et les groupes	VISITE A DOMICILE - COMPAGNIE	Croix-Rouge Membres ANSB • Bénévoles en Ville (Neuchâtel) • Bevaix • Cornaux-Cressier • Le Landeron-Lignièrès
11	ETRE EN LIEN DANS LA SPIRITUALITE	B	1	T	Coordination entre les groupes et l'Eglise catholique chrétienne Visibilité des acteurs Harmoniser coût pour le bénéficiaire	VISITE A DOMICILE - SPIRITUALITE	Membres ANSB • Pastorale de la santé • EREN
12	ETRE MOINS SEUL FACE A LA MALADIE	A	2 3 (intervention de nuit)	T	Garder la qualité, en complémentarité avec le réseau Formation Coacher Mandat Caritas (contrat de prestation fait mais financement partiel)	VISITE A DOMICILE - ACCOMPAGNEMENT DU MALADE	Caritas
13	AVOIR DU TEMPS POUR MOI (PROCHE)	A	2	T	Coordonner entre Caritas et BEV De préférence Caritas hors situation Alzheimer	VISITE A DOMICILE - RELEVÉ DU PROCHE AIDANT	Caritas Alzheimer NE Membre ANSB • Bénévole en ville (Neuchâtel)

11.5. ANNEXE 5 – DISPOSITIF DES ACTEURS DU MAD

DISPOSITIF MAD ACTEURS DU TERRAIN

CRITERES NOMAD PRISE EN CHARGE MAD	Vit seul	Sans ressources de l'entourage ou de proche aidant. Mandat Caritas : accompagnement / présence (bénévole)	Plus autonome pour gérer et organiser les activités de la vie quotidienne du fait d'une altération de la capacité de discernement, de trouble cognitifs ou de mobilité réduite. Mandat Croix-Rouge : ménage (salarié) Mandat Fée du logis : ménage + aide au repas (salarié)	Besoin de soins dans une situation stable ou complexe. Mandat Croix-Rouge : soins de base (salarié)	Risque d'isolement social. Mandat Pro Senectute - analyse du risque
NOMAD	x	x	x	x	x
MILIEUX BENEVOLES	x	x			x

COORDINATION PRESTATIONS MAD



11.6. ANNEXE 6 – DISPOSITIF DE SOUTIEN AU BENEVOLAT

DISPOSITIF DE SOUTIEN AU BENEVOLAT ORGANISE ET AUX PROCHES AIDANTS

SERVICE DE LA SANTE PUBLIQUE

COMMISSION CONSULTATIVE SOLIDARITE (Bénévolat organisé et Proches aidants)

Présidence : Chef-e de Service de la Santé publique ou chef-fe de département

Collaborateur-trice : Santé publique

Membres :

Pro Senectute - Caritas NE - Croix-Rouge NE - Association NE des Proches aidants - NOMAD - Association Alzheimer - EREN - Info entraide Neuchâtel - ANSB - Société neuchâteloise de médecine - Infirmière santé publique - Chambre neuchâteloise du commerce et de l'industrie, AVIVO, Représentants des groupes politiques siégeant

COMMISSION TECHNIQUE BENEVOLAT ET PROCHES AIDANTS

Pilotage : Collaborateur-trice de la Santé publique

Membres :

Association NE des Proches aidants - NOMAD - Info entraide Neuchâtel - ANSB - Représentant-e COPIL Accueil et séjour - Représentant-e COPIL Réseau et entretien d'orientation

STRUCTUREL

OPERATIONNEL

INFO ENTRAIDE
NEUCHATEL

ASSOCIATION DES
PROCHES AIDANTS
NEUCHATELOIS

ASSOCIATION
NEUCHATELOISE
DES SERVICES
BENEVOLES (ANSB)

ACCUEIL ET SEJOUR

NOMAD

RESEAU ET
ENTRETIEN
D'ORIENTATION