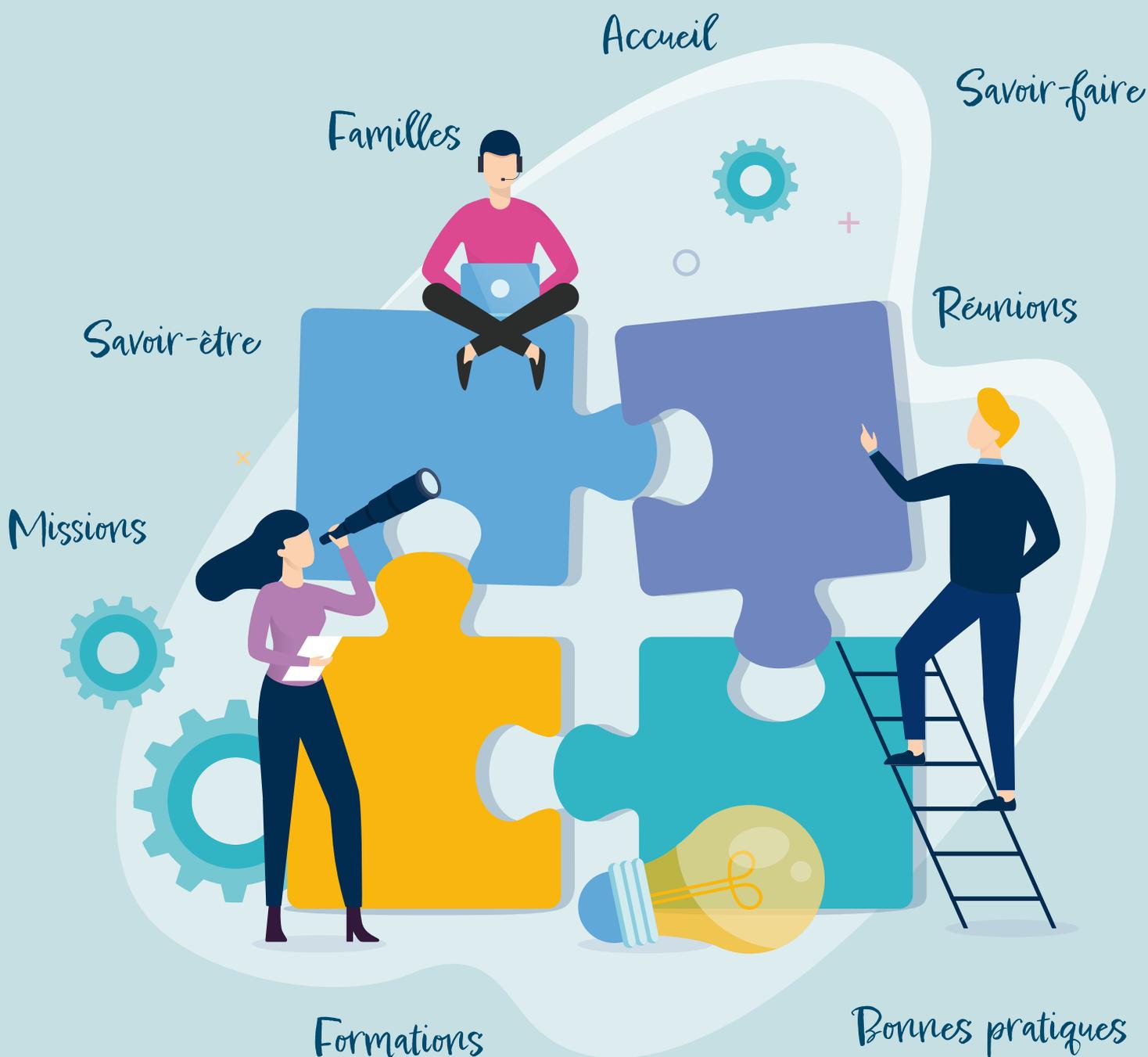


GUIDE DE BONNES PRATIQUES

LE VOLONTARIAT EN CONSULTATION



Les réunions de comité, c'est l'occasion de parler de¹

- **L'accueil des familles en consultation** : partager votre vécu et vos pratiques.
- **Le travail en équipe entre les volontaires, les Partenaires Enfants-Parents (PEP's) et les médecins** : échanger sur les missions et tâches de chacun et se coordonner en équipe.
- **Le fonctionnement de la consultation** et les **améliorations** possibles.
- **L'aménagement de la salle d'attente** : mises à jour des affiches et brochures, aménagement du coin jeux, du coin lecture, etc. Le service EDUS (Éducation à la Santé) peut être un soutien dans cet aménagement (par l'intermédiaire des PEP's).
- **Les formations des volontaires** : parcourir, ensemble, le catalogue et se motiver.
- **La mise en pratique des formations suivies** : discussion sur la mise en place de nouvelles animations : lecture, éveil musical, etc. (mise à disposition d'outils d'animation via le service EDUS).
- **Les activités collectives de la consultation** : votre implication lors de ces activités pendant ou en dehors des séances de consultation.
- **Le Projet Santé Parentalité (PSP) et le Programme Annuel d'Activités (PAA)** : participation à l'élaboration et à la réalisation du PSP et du PAA coordonnés par les PEP's.
- **Les campagnes ONE** en cours : relayer les informations.
- **La composition de comité** : **mise à jour de la composition** : démissions, nouveaux arrivés, changements de coordonnées.
- **Le planning des présences** : planification des présences, **organisation des remplacements**, etc.
- **Le recrutement de nouveaux volontaires** : établir un bilan des présences, prévision d'un recrutement (via la pose d'affiches, d'annonces en ligne, etc.).
- **Les arrivées, les départs et les nominations** des volontaires, médecins et PEP's : l'occasion d'accueillir et de faire connaissance avec les nouveaux et de dire au revoir aux personnes qui partent.
- **La rencontre avec le coordinateur accompagnement (CAT)** : une opportunité pour faire connaissance avec votre interlocuteur privilégié de terrain.
- **Le taux de défraiement pour les déplacements** dans le cadre du volontariat (taux trimestriel).
- **La présentation des comptes financiers** : **une fois par an** par le trésorier.
- **L'actualité du moment** : informations importantes ou fêtes à venir (Fête des volontaires, etc.).
- **Newsletter Bénévol'Info** : échange autour des informations communiquées, des articles, etc.
- **Les questions des volontaires** : partage de vos interrogations, vos idées et souhaits.
-

Et puis, c'est aussi l'occasion de...

- **Se retrouver en fonction du moment de l'année** : l'occasion de présenter les vœux, de se voir avant ou après des congés ou la période estivale, etc.
- **Nouer des contacts** avec les autres volontaires du Comité, les PEP's et les médecins.
C'est un des besoins le plus évoqué par les volontaires !

Bon à savoir : Les Comités de consultation sont libres de mettre en place un règlement d'ordre intérieur (ROI) afin de régir son fonctionnement, pour peu que ce dernier ne soit pas en contradiction avec les impératifs liés à l'Arrêté sur les consultations et les principes du droit en général.



Utilisez ce document comme outil lors de vos prochaines réunions.

¹ Liste non-exhaustive d'idées ou de thèmes à aborder lors de vos rencontres

Prévoir un accueil de qualité durant les consultations, c'est...

- Être **présent 30 minutes avant** la consultation pour préparer les locaux, le matériel nécessaire et s'assurer que les locaux soient chauffés (22°C).
- Accueillir les familles de manière individuelle, personnalisée et **chaleureuse** (ouvrir la porte, aider avec les poussettes, etc.). Être ouvert à la **diversité** des familles sans a priori.
- Être à l'**écoute** des besoins des familles et expliquer le fonctionnement de la consultation (s'abstenir de donner des conseils et respecter les limites de son rôle).
- Animer la salle d'attente (coin jeux, coin lecture, éveil musical) pendant les consultations.
- Nettoyer et désinfecter les coussins de déshabillage.
- Proposer des boissons (**eau**¹, thé, café) et des **fruits** (coupés ou non) aux familles (petits et grands, frères et sœurs), et ce, tout au long de l'année².
- **Peser et mesurer** les enfants **avec l'aide du parent** :
 - » La pesée : un bébé doit être pesé nu, seulement avec sa couche (sèche). Un enfant plus âgé est pesé en sous-vêtements et sans chaussures.
 - » La taille : pour un bébé, elle est prise en position couchée la plus étirée possible. Vers l'âge de 2 ans (en fonction de la morphologie et de la coopération), la taille d'un enfant est prise en position debout, les pieds (et les cheveux) bien à plat.
- Être identifiable par les familles grâce à un **badge ONE** (cela évite de vous confondre avec les Partenaires Enfants-Parents (PEP's), les médecins ou encore les accompagnants d'enfants).
- **Interpeller** discrètement les PEP's et les médecins en cas d'enfant malade ou de modifications de rendez-vous. Ils sont les **seuls capables de juger** de la situation.

Le secret professionnel ?

Le volontaire fait preuve de **discrétion** et de **réserve** dans son volontariat.

Il respecte les règles du **secret professionnel** : obligation de se taire sur tout ce qui est lié aux confidences, et sur tout ce qui peut avoir été vu, perçu, découvert, entendu, appris, surpris, compris ou déduit dans l'exercice de l'activité.

Il existe toutefois certaines exceptions pour des cas où la Loi impose ou autorise la divulgation des informations en principe confidentielles mais elles ne sont pas nombreuses, le secret demeurant la règle.

Pour plus de détails, se référer au Guide à l'usage des volontaires (point 6.5.1).

Réglementation

Afin de respecter les réglementations en vigueur, les **dossiers médicaux et autres registres** (dont notamment, les **registres de présences**) doivent **rester dans la consultation** dans une armoire fermée à clé (interdiction de sortir tout document comprenant des données à caractère personnel).

¹ L'utilisation de l'**eau du robinet** lors des consultations est recommandée via un contenant adéquat par rapport à la réalité de terrain (cruche, etc.) et l'achat de **bouteilles d'eau est autorisé**.

² Le subventionnement de cet accueil est prévu dans le **subside trimestriel** de la consultation.

Le comité de consultation

Il est composé **d'au moins 4 volontaires** (nombre suffisant pour assurer le bon fonctionnement de la structure, notamment les présences **du début à la fin des séances médicales** et **durant les activités**).

Dans le Comité, on retrouve :

- les **volontaires** (ils sont repris dans la **composition de comité**) :
 - » le volontaire d'**accueil**,
 - » le volontaire d'**animation**,
 - » le **référent** (reçoit les courriers et les appels et transmet les informations),
 - » le **président** (coordination et gestion de l'équipe des volontaires, planning des présences, animation des réunions),
 - » le **secrétaire** (rédaction des courriers, convocations aux réunions, PV de réunions, mise à jour des registres de fréquentation),
 - » le **trésorier** (gestion du budget, demandes de subsides, présentation des comptes 1X/an).

CES 3 DERNIERS sont désignés pour un terme renouvelable de 5 ans.

Un cumul de ces 3 dernières fonctions est possible uniquement pour les rôles de secrétaire et trésorier.

Ces 3 rôles sont **limités à l'âge** de 70 ans accomplis (**veille des 71 ans**) et, avec **dérogation**, à l'âge de 75 ans accomplis (**veille des 76 ans**). Une **indemnité** est d'ordinaire payée par le Comité aux volontaires qui assument les tâches administratives et financières de la consultation (voir point 9.2.1 du Guide à l'usage des volontaires).

- les **PEP's et médecins** actifs dans la consultation : ils font partie, de droit, du comité, avec une voie consultative.

Le volontariat est **ouvert** à toute personne, de toutes expériences, âgée de **minimum 18 ans**.

Bien qu'un comité de consultation soit le reflet de la population du quartier où est organisée la consultation, l'**ONE déconseille le port, par les volontaires, de signes distinctifs d'appartenance**.

Les bonnes pratiques du VOLONTAIRE EN CONSULTATION

Missions d'un comité ?

Un comité de consultation :

- Est responsable de l'**organisation**, du **fonctionnement**, de la **promotion** et de la **gestion financière** de la consultation.
- Veille au **bon état** des locaux, du mobilier et de l'**équipement**.
- Réalise les **achats**.
- Élabore, avec l'équipe, le **PSP et le PAA** (coordonnés par le PEP's).
- Se **réunit 4 fois par an**, dont une fois pour présenter les comptes.
- S'engage à **collaborer** avec l'équipe en place.
- **Recrute** des volontaires (supports et outils mis à disposition : affiches, annonces en ligne, etc.).

Bon à savoir :

- Le fonctionnement d'un comité de consultation dépend et s'adapte au mieux à la réalité de terrain. Dès lors, certaines tâches peuvent être déléguées ou échangées entre volontaires, pour autant que cela soit organisé d'un commun accord et que cela garantisse la bonne organisation de la consultation.
- Une responsabilité collective est partagée par tous les membres du Comité quant à la bonne réalisation de toutes les tâches en ce compris celles du Président, Secrétaire, Trésorier et Référent.



Les réunions de comité

Elles doivent se tenir au minimum **4 fois par an** pour assurer la bonne gestion et le bon fonctionnement de la consultation.

Avec qui ?

Les réunions de comité réunissent :

- l'ensemble des volontaires de la consultation,
- le(s) PEP's de la consultation,
- le(s) médecin(s),
- le coordinateur accompagnement de la consultation (CAT) invité occasionnellement.

Comment ?

Nous vous conseillons de préparer ces rencontres, d'**établir et d'annoncer un ordre du jour** à tous les membres du comité afin de :

- présenter ce qui va être discuté,
- s'assurer que toutes les questions du moment sont bien évoquées,
- permettre l'ajout de sujets supplémentaires, au besoin,

et ce, pour que **chacun puisse s'exprimer, se sentir écouté et respecté.**

Les réunions de comité s'organisent sous forme de **réunions classiques** avec rédaction d'un compte-rendu.

Des **moments conviviaux** peuvent venir clôturer ou s'ajouter à ces réunions.

→ **Idées de thèmes à aborder lors de réunions de comité au verso de cette page**

Se former à l'ONE, c'est ...

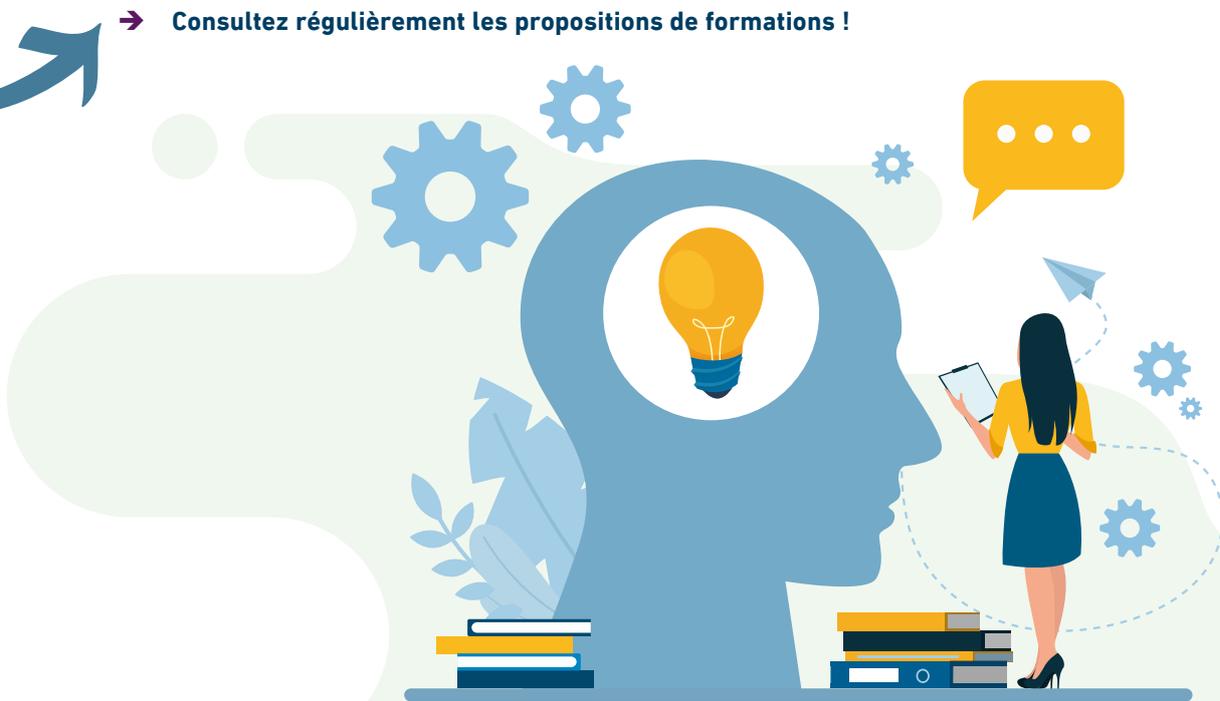
Le comité de consultation :

- Des **formations ciblées**, qui répondent à vos besoins et à vos attentes, pour développer vos **compétences** et partager vos **pratiques** avec d'autres volontaires.

La « **Journée d'accueil des volontaires** » est ouverte à tous, volontaires débutants et expérimentés.

- Découvrir ou approfondir certaines thématiques : développement global de l'enfant, l'éveil culturel et artistique, l'inclusion ou l'approche de la diversité.
- L'occasion de démarrer et d'**animer des projets en équipe** : animations autour de la **lecture**, de l'**éveil musical**, etc., **en salle d'attente pendant les consultations** ou **lors d'activités collectives organisées.**

→ **Consultez régulièrement les propositions de formations !**



Valeurs Régulier
Relayer Prévenir
Santé En équipe



Se former +
Ecouter
Respecter Quitter
Confidentialité

Le volontaire en consultation s'engage à

- **respecter** les règles de fonctionnement et les **horaires** de la consultation ;
- être actif et **régulier** dans son engagement ;
- adhérer et porter les **valeurs** de l'ONE : qualité, éthique, équité, continuité, bienveillance ;
- **se former** pour améliorer ses pratiques et se remettre en question ;
- **respecter** les familles et leurs convictions (pas de discrimination) ;
- **écouter** les parents sans les questionner et assurer la **confidentialité** des propos entendus ;
- collaborer **en équipe** ;
- **prévenir** avant de mettre un terme à son engagement ;
- **quitter** son volontariat si sa **santé** ne lui permet plus d'assurer pleinement son engagement.

Informations utiles

Pour aborder ces thèmes, vous pouvez vous aider de **différents supports** : le Guide à l'usage des volontaires, le catalogue des formations, le kit « recrutement » ou encore les pages « Volontariat » du **site Internet ONE** www.one.be/public/volontariat

Secrétariat de la Direction des Consultations et Visites à Domicile (DCVD) :
Email : dcvd@one.be - Tél. : 02 542 12 71

Support à la Coordination des Volontaires :
Email : volontariatconsultation@one.be
Tél. : 02 436 97 19

Gestionnaire des **formations** destinées aux volontaires des consultations :
Email : volontaires.formations@one.be
Tél. : 02 542 14 44

Sans oublier votre **newsletter Bénévol'Info**, envoyée tous les 3 mois (4 envois par mail par année).
La « Bénévol'Info » aborde différents sujets en lien avec le quotidien des volontaires : le fonctionnement des consultations, les actualités du volontariat, les événements ou les formations à ne pas manquer, etc. Pour **s'y inscrire** : dcvd@one.be

