



LE RÉSEAU SOLIDAIRE

CMCAS LOIRE-ATLANTIQUE VENDÉE



Mission de la CMCAS

Fonctionnement du Réseau Solidaire

Rôle du Réseau Solidaire et des intervenants

Rôle de la Commission Santé Solidarité

Rôle et missions de l'assistante et des techniciennes ASS

Organisation du Réseau Solidaire

Entretien avec le bénéficiaire

Engagement du bénévole

Contacts utiles

Partenaires

Vos SLVie



MISSION DE LA CMCAS

Dans le cadre de la mise en place et de l'animation du *Réseau Solidaire* des Électriciens et Gaziers, la CMCAS a pour mission de :

- **Promouvoir et renforcer** les valeurs humaines de solidarité et d'entraide,
- **Encourager** les solidarités intergénérationnelles,
- **Définir** les critères de participation et de mandatement des bénévoles, y compris les conditions qui facilitent l'organisation de leur engagement et leur activité,
- **Mettre à disposition** des bénévoles les moyens nécessaires à leur fonction,
- **Assurer** un accompagnement et une formation adéquate aux bénévoles,
- **Susciter** et permettre l'organisation de rencontres entre les bénévoles et les professionnels du secteur social CMCAS,
- **Garantir** la protection des bénévoles couvrant les risques encourus dans l'exercice de leur activité et les dommages que ceux-ci pourraient, involontairement, causer à des tiers,
- **Indemniser** des frais engagés par les bénévoles dans le cadre de leur activité, sur présentation de justificatifs.



FONCTIONNEMENT DU RÉSEAU SOLIDAIRE

ASS

- Envoi d'un courrier d'information en fin d'année aux bénéficiaires
- Envoi des listes des bénéficiaires et des aides Sanitaires

Référent

- Répartition des bénéficiaires auprès des bénévoles de la S
- Organisation chaque année d'une réunion entre référent e

Bénévoles

- Appel auprès des bénéficiaires pour prendre des nouvelles
- Entretien avec le bénéficiaire,
- Retour des documents supports complétés auprès du réfé

Référent

- Centralisation des documents supports,
- Envoi des documents supports au service *Action Sanitaire*
- Organisation d'au moins une réunion par an, en plus de la r
(avec intervention éventuelle d'élus ou de professionnels ASS),
- Systématisation d'un temps *Réseau Solidaire* dans l'ordre

ASS

- Traitement des fiches *entretien* (mise à jour des données e
- Retour auprès des référents *Réseau Solidaire* des aides m

beneficiaires les informant du rôle du *Réseau Solidaire* et de l'entretien avec un bénévole,
et Sociales aux référents du *Réseau Solidaire* de chaque SLVie (2 fois par an).

SLVie concernée,

et bénévoles pour préparer et répartir les entretiens.

s et fixer un rendez-vous si le bénéficiaire est d'accord pour un entretien,

réfèrent du *Réseau Solidaire* de chaque SLVie.

e et Sociale (par mail ou par courrier) au fil de l'eau,

réunion de préparation, pour échanger sur les pratiques, les éventuels problèmes rencontrés par les bénévoles

e du jour des réunions de bureau SLVie.

et tableau de suivi des entretiens, contacts avec bénéficiaires, déclenchement éventuel d'une aide ASS...),

prises en place.

RÔLE DU RÉSEAU SOLIDAIRE ET DE CHACUN

Le *Réseau Solidaire* est sous la responsabilité de la *Commission Santé & Solidarité* de la CMCAS de bénévoles, référents, élus des SLVie et géré par les professionnels de la CCAS.



Rôle du Réseau Solidaire

La solidarité est une des valeurs fondatrices des Activités Sociales. L'animation du *Réseau Solidaire* des Électriciens et Gaziers impulsée au niveau National par le *Comité de Coordination des CMCAS* est une des réponses à des situations d'isolement, d'exclusion et de prévention face à tous les risques de la vie en général.

Les objectifs premiers des bénévoles et des élus de SLVie de notre CMCAS sont de participer à la lutte contre l'isolement, la maladie ou autres accidents de la vie.

Le *Réseau Solidaire* s'adresse principalement aux personnes de plus de 75 ans, mais n'exclut aucun bénéficiaire dans le besoin quels que soient son âge et sa situation.



Rôle du bénévole

Chaque année, les bénévoles du *Réseau Solidaire* de la CMCAS Loire-Atlantique Vendée organisent et réalisent des visites et/ou entretiens auprès des aînés. Le contact permet :

- de créer un lien de proximité et d'agir contre la solitude,
- d'être à l'écoute des besoins,
- d'accompagner les bénéficiaires dans diverses démarches auprès de nos organismes,
- d'être un relais de la CMCAS.

Les bénévoles du *Réseau Solidaire* ne règlent pas les problèmes des personnes avec lesquels ils sont en contact. Ils sont le relais de la CMCAS auprès des bénéficiaires. Ils font remonter les attentes et les problèmes exposés par les bénéficiaires auprès de chaque référent. À partir de ces informations, les SLVie et la CMCAS peuvent déclencher les actions les mieux appropriées pour répondre aux besoins détectés.

Au départ de leur mission, les membres du *Réseau Solidaire* signent une charte du *Réseau Solidaire* et une carte nominative leur est remise afin qu'ils puissent s'identifier auprès des bénéficiaires visités.

DES INTERVENANTS

MCAS Loire-Atlantique Vendée. Il est composé



Rôle du référent

Le référent a un rôle d'intermédiaire entre la CMCAS, la CCAS, la SLVie et le bénévole. Il est un relais d'information et organise la répartition des visites/entretiens entre les bénévoles. Il assure également la remontée des informations auprès du service *Action Sanitaire et Sociale* à l'issue des entretiens.

Il est amené à animer des réunions de suivi, d'échanges ou/et d'informations. Il peut également être soutenu par d'autres bénévoles et par le bureau de sa SLVie pour l'organisation de ces dernières.



Rôle de la SLVie

Il revient au Président de SLVie, ou aux correspondants de SLVie, d'assurer l'organisation du lien social et de l'animation du *Réseau Solidaire* (en référence au règlement commun). À défaut de référent volontaire, c'est au bureau de SLVie d'en désigner un.

La SLVie s'appuie sur les recommandations de la CMCAS et de la *Commission Santé & Solidarité* pour assurer le fonctionnement du *Réseau Solidaire* à sa maille.



RÔLE DE LA COMMISSION SANTÉ SOLIDARITÉ

La *Commission Santé & Solidarité* est le support pilote du *Réseau Solidaire*. Elle est secondée dans cette tâche par le service *Action Sanitaire et Sociale* de la CCAS (Assistante et Techniciennes ASS du Territoire Pays de Loire).

Elle se réunit mensuellement pour délibérer sur les demandes d'aides faites par les bénéficiaires de la CMCAS Loire-Atlantique Vendée afin de leur apporter une aide matérielle, financière et un réconfort moral lors d'évènements imprévus survenant au cours de la vie : maladie, handicap, surendettement, décès, séparation... Elle joue un rôle de conseil et d'accompagnement auprès des bénéficiaires en difficulté.

Elle peut également mettre à disposition deux logements à caractère d'urgence sociale.

Elle organise annuellement une rencontre à l'attention de l'ensemble des bénévoles afin de leur permettre d'assurer au mieux leur rôle et de faire un retour d'expériences. Cette journée permet également de présenter des thématiques spécifiques et d'échanger sur différents sujets afin de faciliter leur action auprès des bénéficiaires visités.

La *Commission Santé & Solidarité* reçoit délégation du Conseil d'Administration en matière d'action sanitaire et sociale.

RÔLE ET MISSIONS DE L'ASSISTANTE ET TECHNICIENNES ASS

Le service *Action Sanitaire et Sociale* de la CMCAS constitue le support technique et l'appui aux élus de la *Commission Santé & Solidarité* et aux bénévoles du *Réseau Solidaire*.

Les professionnelles fournissent aux référents le fichier des bénéficiaires à contacter/à visiter ainsi que le suivi des aides mises en place.

Elles mettent à disposition les informations et documents utiles aux bénévoles, elles les renseignent pour les aider à répondre au mieux aux différentes situations rencontrées lors des entretiens.

Elles assurent le suivi des entretiens grâce au retour des fiches/questionnaires renvoyés par les référents en :

→ reprenant contact avec les bénéficiaires si nécessaire,

→ mettant en place les aides dont ils ont besoin.

Les professionnelles du service *Action Sanitaire et Sociale* gèrent le remboursement des frais des bénévoles sur présentation de justificatifs conformément à la note de cadrage, après validation par la Présidente de la *Commission Santé & Solidarité* et de la Trésorière.

Elles organisent et/ou participent également aux réunions d'informations destinées aux référents et bénévoles du *Réseau Solidaire*.



ORGANISATION DU RÉSEAU SOLIDAIRE

- Envoi chaque année par la *Commission Santé Solidarité* d'un courrier d'information aux aînés de 75 ans et + vivant seuls ou de 80 ans et + vivant en couple, leur rappelant l'existence et la mission du *Réseau Solidaire*.
- Appels sortants auprès des aînés par les bénévoles (se référer au script et questionnaire) pour :
 - prendre des nouvelles des bénéficiaires,
 - planifier une visite/entretien (1 par an minimum, voir plus suivant le besoin y compris dans les EPHAD).
- Mise en place d'un questionnaire pour mieux connaître les bénéficiaires et leurs besoins. À compléter par les bénévoles soit par téléphone si le bénéficiaire ne souhaite pas de visite soit sur place lors de la visite si elle est possible.
- Transmission des documents supports complétés par les bénévoles aux référents afin que ces derniers les centralisent et les fassent remonter dans le but de mieux connaître les bénéficiaires et afin d'élaborer des statistiques destinées à valoriser collectivement l'activité du *Réseau Solidaire*.
- Organisation de réunions par les référents de chaque SLVie pour échanger sur les pratiques, les expériences des bénévoles, les thèmes spécifiques (santé, prévention...), préparation des entretiens (avec intervention éventuelle d'élus ou de professionnels ASS).
- Systématisation d'un temps *Réseau Solidaire* dans l'ordre du jour des réunions de SLVie.
- Mise en place d'une veille proactive pour contacter les bénéficiaires suivant l'actualité (ex : sécheresse, épidémie...) et durant les périodes d'isolement plus importantes.
- Réunions d'informations et formations des nouveaux bénévoles (formation sur le bénévolat, sur les outils informatiques...).

ENTRETIEN AVEC LE BÉNÉFICIAIRE

1. Préparer un entretien avec le bénéficiaire

Il est préférable de prendre rendez-vous par téléphone quelques jours à l'avance avec le bénéficiaire pour permettre au bénéficiaire de s'organiser et de se préparer, d'être disponible.

L'entretien a lieu généralement au domicile du bénéficiaire mais il peut être réalisé par téléphone dans des circonstances particulières. L'essentiel étant de permettre la continuité des activités du *Réseau Solidaire*. L'entretien peut être fait par un seul bénévole ou en binôme et il est important d'en prévenir les bénéficiaires. Le bénéficiaire peut parfois être accueilli en établissement, ce qui lui permet d'être pris en charge et d'être apparemment moins isolé. Néanmoins, un entretien, même bref, permet de maintenir le lien et de s'inquiéter de ses conditions de vie.

En terme relationnel, l'entretien est plus riche entre deux personnes car une conversation à deux est plus approfondie qu'à trois. Cependant si la personne a du mal à se confier, l'entretien en binôme peut faciliter le contact et la discussion.

Il est important de repérer ce que les personnes ne disent pas avec des mots mais expriment ou font comprendre au travers des actes (la personne visitée a oublié le rendez-vous, décommande au dernier moment, ou a peu de temps à consacrer à l'entretien...).

2. Déterminer l'objectif de l'entretien

Il existe plusieurs types d'entretien : direct, semi-direct ou libre. Si l'objectif de l'entretien est de collecter des informations, il sera alors semi-directif et plutôt dirigé par le bénévole à l'appui de questions précises.

Si l'entretien consiste plutôt à faire connaître les objectifs du *Réseau Solidaire* (se faire connaître, être à l'écoute, répondre aux questions qui se poseraient, rester à disposition, ...), l'entretien sera dit « libre », permettant à la personne de choisir elle-même les sujets de discussion. Le questionnaire rest un support pour l'entretien et non un but. Il est une aide à l'échange et à la discussion nous permettant de mieux appréhender les réalités vécues par les personnes et d'y répondre. C'est la relation avec le bénéficiaire qui est à privilégier, peu importe que le questionnaire soit parfaitement ou imparfaitement rempli.

Dans certaines situations exceptionnelles, c'est au moment de l'entretien que le bénévole se rendra compte de l'état de détresse de la personne ou de la gravité d'une situation (sur un plan matériel ou psychologique), avec des conséquences plus ou moins sérieuses. Il convient, dans cette situation, de rester dans une posture d'observation et d'écoute non jugeante afin de permettre à la personne de s'exprimer sur ce qu'elle vit et comment elle le vit. Il est possible de lui faire part de notre inquiétude à son égard, ainsi que des solutions envisageables. Le bénévole s'efforcera si possible de connaître les sources des difficultés constatées, leur origine ou leur cause, la présence de membres de la famille susceptibles d'apporter leur aide. Si la situation est complexe, elle nécessitera de renouveler l'entretien de manière plus ou moins rapproché en fonction de l'urgence. Des entretiens supplémentaires seront parfois nécessaires pour transmettre les informations nécessaires ou apporter des solutions. Un suivi de la situation dans la durée pourra être mis en place.

L'essentiel sera de préserver le lien et la confiance.

L'idée est de ne pas laisser la personne seule avec son problème, mais de l'accompagner à son propre rythme.

3. Aide apportée immédiatement ou suites apportées

Quand un bénévole a réalisé un entretien un peu compliquée, il est important et intéressant de pouvoir échanger avec le référent ou un autre bénévole tout en respectant la confidentialité, ainsi que les droits et libertés des personnes (cf. *Charte du bénévole*).

Il n'y a pas de culpabilité à avoir à ne pas répondre sur le champ à toutes les questions qui se posent au moment de l'entretien. Il est même recommandé, dans certains cas, de se référer à posteriori à un professionnel de la CCAS ou à l'un de nos partenaires.

Si la personne avec laquelle a eu lieu l'entretien n'accepte pas qu'on transmette ses coordonnées, il vaut mieux lui proposer de se renseigner en toute discrétion, tout en l'assurant qu'on la tiendra informée des suites. Cela donne une occasion de reprendre l'échange, ce qui est fort utile quand il s'agit de bénéficiaires au contact difficile ou vivant une situation délicate.

Les solutions peuvent parfois paraître évidentes, mais nécessitent souvent d'entrer en contact avec d'autres services, d'autres organismes ou structures pour compléter les réponses. Cela est tout à fait possible dans le respect des règles déontologiques propres à chaque interlocuteur.

Le bénévole doit être vigilant au fait que certains organismes refusent de délivrer toute information ou refusent toute intervention de tiers en l'absence de la personne concernée. Néanmoins, il est parfois possible, d'effectuer certaines démarches pour une personne mais avec l'accord express de toutes les parties.

(Attention aux limites d'intervention des bénévoles (ex : banque, impôts...))

Évidemment, ce support n'est qu'une base qui permet de commencer les visites. Rien ne remplace l'expérience des relations humaines et la relation de confiance qui sont la base de la réussite de notre mission.

ENGAGEMENT DU BÉNÉVOLE

Le bénévole qui accepte une mission confiée par la CMCAS s'engage à :

- Se conformer aux objectifs définis par le conseil d'administration de la CMCAS et au mandat écrit qui lui est confié.
- Se sentir responsable et solidaire de cette mission.
- Assurer avec sérieux, discrétion et régularité l'activité acceptée dans le respect des règles de confidentialité et du respect des personnes, de leurs droits et de leurs libertés.
- Travailler en liaison avec la CMCAS et les autres bénévoles et professionnels du secteur social de nos organismes.
- Suivre les actions d'information et de formation proposées.
- Écouter et soutenir les personnes en difficulté, transmettre les questions et problèmes qui lui sont exposées de manière à faciliter les réponses apportées par les professionnels.
- Agir dans le respect des convictions et des opinions de chacun et sans distinction d'origine ou de religion, de syndicats ou de partis politiques.
- Ne tirer aucun avantage personnel et refuser toute commission ou cadeau.
- Informer la CMCAS en cas de cessation provisoire ou définitive d'activité.
- Compléter le document support à chaque entretien, remise ensuite à la structure désignée par la CMCAS, via le référent.



CONTACTS UTILES

Le Réseau Solidaire



Le Réseau Solidaire

Le nombre de personnes isolées ou en détresse augmente dans nos industries comme dans la société en général, en raison souvent d'un contexte économique et social peu enclin à développer les formes de solidarité.

C'est pourquoi, la **solidarité, valeur fondatrice de nos Activités Sociales**, doit devenir le fil conducteur de tous nos actes et améliorer les conditions de vie des électriciens et gaziers, toutes tranches d'âges confondues.

La mise en place des réseaux solidaires en CMCAS est une des réponses à ces situations que nous ne pouvons tolérer.

Nos missions :

- Promouvoir et renforcer les valeurs humaines de solidarité et d'entraide
- Créer un lien bénéficiaire/SLVie/CMCAS
- Intervenir rapidement dans les situations difficiles
- Encourager les solidarités intergénérationnelles

Notre Réseau Solidaire s'est construit en 2011 grâce à la volonté de la CMCAS et à l'implication de bénévoles de toutes nos SLVie. Pour être encore plus efficace, il doit se renforcer.

Venez nous rejoindre !



C'est simple comme un coup de fil, inscrivez-vous auprès de la CMCAS : 09 69 36 89 72 ou par mail, cmcas260.benevoles@asmeg.org

Merci d'envoyer le coupon ci-dessous :

Coupon d'inscription au réseau solidaire : [ici](#)

Tout savoir avant de vous engager :

+ Kit du bénévole

+ Partenaires

Site Internet

Une page Internet du *Réseau Solidaire* est en ligne sur le site de la CMCAS Loire-Atlantique Vendée :

<https://loire-atlantique-vendee.cmcas.com/le-reseau-solidaire-2/>

Vous pourrez y retrouver le kit du bénévole, les partenaires, les aides nationales et locales de l'Action Sanitaire et Sociale, le guide décès, le guide handicap, le coupon d'inscription au *Réseau Solidaire*...



Contacts utiles

- **Siège social (élus)** - Impasse de la Chesnaie, 44115 Basse-Goulaine
- **Siège administratif** - 2, rue Vasco de Gama, BP 60034, 44800 Saint-Herblain Cedex / 09 69 36 89 72 / loire-atlantique-vendee.cmcas.com
- **Antenne CMCAS La Roche-sur-Yon** - 16 impasse Gaston Chavatte, Zone Actiouest, L'Horbetoux 85007 La Roche-sur-Yon
- **Régime Spécial Maladie CAMIEG** - 92011 Nanterre Cedex / 08 06 06 93 00 / www.camieg.fr
- **Caisse Nationale des Industries Électrique et Gazière CNIIEG** - 20, rue des Français Libres, BP 60415, 44204 Nantes Cedex 02 / 02 40 84 01 84 / www.cnieg.fr
- **Cotisation à d'autres régimes de retraite** : Régime Général www.lassuranceretraite.fr / Régimes complémentaires www.agirc-arrco.fr / Vue d'ensemble des régimes : www.info-retraite.fr
- **Couverture Supplémentaire Maladie** - 0 969 32 46 46 pour les actifs (CSMA)
- **Solimut Mutuelle de France** - Service CSMRTSA-21123 06709 Saint Laurent-du-Var Cedex
Pour les inactifs adhérents - 01 84 980 980 / www.solimut-mutuelle.fr
- **AG2R** : Lincoln Avocats Conseil, 12, rue Lincoln 75008 Paris
- **IDCP** : 01 84 980 980 / www.ccas.fr – Espace Assurance/IDCP
- **ANGANE** : Gère les avantages en nature énergie des pensionnés de la Branche des IEG 09 69 39 58 60
angane@enedis-grdf.fr

PARTENAIRES



[AAD NVPDL](#) (ex Nouvelles Voies)

→ 06 20 36 72 94

VITARIS (Téléassistance)

→ 02 51 80 58 80

ACTION LOGEMENT

→ Nantes : 02 40 20 13 50

→ La Roche-sur-Yon : 02 51 05 19 19

[ASSOCIATIONS AIDE À DOMICILE CONVENTIONNÉES 44 & 85](#)

[CRÉDIT SOCIAL DES FONCTIONNAIRES](#)

→ 02 40 89 44 87

[CLIC 44](#)

EVAL'LOIRE

→ 02 40 41 30 91

[MDSF 85](#)

VOS SLVIE

SLVie 01 - La Roche-sur-Yon

→ slv01.cmcas260@asmeg.org

→ 02 51 36 41 28

SLVie 02 - Les Herbiers / Chantonnay

→ slv02.cmcas260@asmeg.org

→ 02 51 64 12 25

SLVie 03 - Luçon / Fontenay

→ slv03.cmcas260@asmeg.org

→ 02 51 28 14 20

SLVie 04 - Iles et Marais

→ slv04.cmcas260@asmeg.org

→ **Challans** : 02 51 49 56 26

→ **Saint-Hilaire-de-Riez** : 02 51 93 15 23

SLVie 05 - Côte de Lumière

→ slv05.cmcas260@asmeg.org

→ 02 51 21 75 77

SLVie 06 - Lauriol / Perverie

→ **Lauriol** : 02 40 67 64 48 ou 64 47

slv06-nantes@edf.fr

→ **Gesvrine** : 02 40 67 37 81

SLVie 07 - Nantes Est

→ slv7.cmcas@gmail.com

→ 02 51 83 48 28

SLVie 08 - Saint Herblain

→ slv08.cmcas260@asmeg.org

→ **Atlantis** : 02 28 03 45 05

→ **Atalante** : 02 28 03 74 13

SLVie 09 - Nord Loire

→ slv09.cmcas260@asmeg.org

→ 02 28 27 51 75

SLVie 10 - Sud Loire

→ slv10.cmcas260@asmeg.org

→ **Rezé** : 02 40 41 87 03

→ **Lion d'Or** : 02 40 80 21 72

SLVie 11 - Tanneurs

→ slv11.cmcas260@asmeg.org

→ 02 40 57 55 43

SLVie 12 - Montluc / Cordemais

→ **Montluc** : 02 40 85 82 85

→ **Cordemais** : 02 40 44 33 74

slvie12@edf.fr

SLVie 13 - Estuaire

→ BLG-GRT-SLV13-Estuaire-CA@grtgaz.com

→ 02 40 38 85 08

SLVie 14 - Loire Océan

→ **Saint-Nazaire** : 02 40 00 32 19

slv14.cmcas260@asmeg.org

→ **Montoir-de-Bretagne** : 02 40 17 53 58 ou 53 ou 50

SLVie 15 - CNIEG

→ slv15@cnieg.fr

→ 02 51 17 53 99

SLVie 16 - Ancenis / Blain / Châteaubriant :

→ slv16.cmcas260@asmeg.org

→ **Ancenis** : 02 40 96 43 54 ou 43 52

→ **Blain** : 02 40 51 77 15

→ **Châteaubriant** : 02 40 55 79 95



Septembre 2020