

Recommandations de bonnes pratiques crise du COVID-19

A l'usage de toute organisation employant des bénévoles

NB : Ces recommandations peuvent également être une référence pour des voisins, proches-aidants, entraidants de proximité.

Contexte

La crise sanitaire du COVID-19 a déclenché un impressionnant élan de solidarité de la part de chacun de nous. Nous avons tous agi pour notre entourage, pour nos voisins et pour la communauté. Les 45 communes genevoises, des institutions socio-sanitaires et le milieu associatif se sont fortement impliqués avec des réponses concrètes et créatives.

Grâce à l'engagement de nombreux bénévoles, les actions mises en place pour soutenir les personnes vulnérables sont possibles chaque jour et vont devoir se prolonger. Genève Bénévolat a pour mission la mise en lien des acteurs œuvrant dans le bénévolat. Elle met à disposition de toute organisation employant des bénévoles, des recommandations de bonnes pratiques dans le but de rappeler l'importance des précautions strictes qui doivent être prises et de pérenniser les « bonnes habitudes » dans le contexte de cette crise sanitaire.

Ces règles sont données à titre indicatif et doivent être adaptées à chaque situation. Elles sont à prendre comme un condensé de bon sens qu'il s'agira de décliner avec discernement et bienveillance.

Objectif

Veiller à ce que les actions bénévoles se fassent en toute sécurité, particulièrement au niveau sanitaire.

Proposer un document avec des pratiques coordonnées pour les acteurs concernés.

Préconiser une répartition cohérente des tâches, notamment celles qui impliquent un contact physique/rapproché avec des personnes vulnérables.

Valoriser le bénévolat dans le contexte du COVID-19, tout en encadrant les pratiques.

Avertissement

Ces recommandations découlent de l'état actuel de nos connaissances au sujet des risques liés au COVID-19. Elles sont donc susceptibles de devoir être adaptées à l'évolution de la crise sanitaire et en fonction des expériences sur le terrain.

La mise à jour de ces informations est disponible sur : www.genevebenevolat.ch/crisecovid-19

Contact : Andréa Quiroga
info@genevebenevolat.ch

Etat au 14.05.2020

Ce document a été créé en concertation avec la Plateforme des associations d'aînés de Genève, IMAD, la Croix-Rouge genevoise, *A nous de jouer !*, Pro Senectute Genève et le Département de la cohésion sociale de l'Etat de Genève.

Recommandations de bonnes pratiques crise du COVID-19

A l'usage de toute organisation employant des bénévoles

NB : Ces recommandations peuvent également être une référence pour des voisins, proches-aidants, entraidants de proximité.

Missions pouvant être confiées à des bénévoles

IMPORTANT Les activités bénévoles nécessitant de sortir de chez soi sont **réservées uniquement aux bénévoles ne faisant pas partie des personnes vulnérables** [voir définition](#). Ces activités se feront avec le strict respect des [règles d'hygiène et de conduite](#) dictées par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). L'utilisation d'un **masque est fortement recommandé** lorsque qu'un **contact de moins de 2 mètres et pendant plus de 15 minutes est inévitable**, [comment bien utiliser un masque](#).

Dans la mesure du possible, un rapport de confiance doit préexister entre la personne aidée et la personne aidante. Si cette dernière intervient dans le cadre d'une organisation/entité, elle doit pouvoir certifier son affiliation.

Si ces conditions sont respectées, le bénévole peut :

- **Faire des courses et/ou acheter des médicaments et les livrer à domicile**
- **S'occuper des animaux domestiques** de personnes confinées
- **Evacuer les poubelles**
- **Aider à payer des factures** (la plupart des communes genevoises a mis en place un système de paiement des factures avec refacturation [coordonnées des communes ici](#), la [Croix-Rouge genevoise](#) propose également de l'aide pour le paiement des factures)
- **Maintenir du lien par des appels téléphoniques** réguliers pour prendre des nouvelles et identifier les besoins des personnes confinées
- **Informé sur les consignes de sécurité** telles que définies par les autorités

NB : Les actions mentionnées ne sont pas exhaustives, il est possible d'imaginer d'autres formes d'entraide dans le respect des critères sanitaires.

Autres précautions importantes (gestes barrières)

Ne pas entrer en contact physique avec la personne aidée, ne pas entrer dans le logement, rester éloigné à 2 mètres au moins (= distance de sécurité).

Prévoir une zone de dépôt des courses, sans contact entre le bénévole et la personne aidée. Le bénévole prévient la personne de son arrivée (en frappant, en sonnant ou en téléphonant). Il s'écarte d'une distance au minimum de 2 mètres de la porte avant l'ouverture de celle-ci. Les mêmes précautions sont prises pour l'évacuation des poubelles.

Eviter de prendre les transports publics dans la mesure du possible ([recommandations transport publics](#)).

Se laver et/ou se désinfecter les mains avant, pendant et après le passage au magasin/pharmacie. ([se laver les mains correctement OFSP](#)).

Demander au bénéficiaire de jeter le sac à provisions et les emballages et de se laver ou se désinfecter soigneusement les mains après les avoir touchés.

Se laver les mains et nettoyer avec du savon la laisse de l'animal de compagnie avant et après sa promenade, ainsi que tout autre objet emprunté à son propriétaire.

Pour les paiements des courses, privilégier les transactions sans contact physique (e-Banking, virement bancaire, BVR, Twint). Si un paiement en espèces doit tout de même être effectué, le bénéficiaire devra mettre l'argent dans une enveloppe en inscrivant le montant dessus puis, une fois les courses faites, rendre le reste de l'argent avec le ticket dans la même enveloppe.

Dans la mesure du possible, le bénévole ne doit pas avancer le paiement des courses car le bénéficiaire n'aura probablement pas la monnaie exacte pour lui rendre.

Se laver ou se désinfecter les mains avant et après contact avec de l'argent.

Recommandations de bonnes pratiques crise du COVID-19

A l'usage de toute organisation employant des bénévoles

NB : Ces recommandations peuvent également être une référence pour des voisins, proches-aidants, entraidants de proximité.

A confier à des professionnels (liens utiles vers un réseau professionnel)

Toute action nécessitant un **contact direct/rapproché** avec des bénéficiaires faisant partie des personnes vulnérables doit être **confiée à des professionnels ou à des bénévoles encadrés** par une organisation/entité.

Livraison de repas à domicile : [IMAD](#), [La Carte Blanche](#).

Consultation sociale et/ou juridique : [AVIVO](#), [Caritas Genève](#), [Croix-Rouge genevoise](#), [Centre Social Protestant](#), [Hospice général](#), [Pro Senectute](#), [Services sociaux communaux](#), Ligne "[Solidarité Urgence sociale](#)" Ville de Genève.

Relève d'urgence UATR : Voir [ici](#).

Soutien aux proches aidant-e-s : Ligne [Proch'info](#).

Obtention de l'argent liquide pour autrui : un bénévole ne doit jamais prendre la carte bancaire d'une personne pour lui faire un retrait d'argent ou faire les paiements, même si elle dit avoir confiance. Cela peut conduire à des incompréhensions ou malentendus.

Certaines banques acceptent la livraison d'argent liquide à domicile, le bénéficiaire doit contacter sa banque par téléphone.

Garde d'enfants de personnes confinées : [Chaperon Rouge](#), Croix-Rouge genevoise.

Activités/actions en lien avec la personne âgée : [Plateforme des associations d'aînés de Genève](#).

Bénévolat/Entraide depuis chez soi

Certaines activités bénévoles peuvent être effectuées depuis le domicile. Elles sont aussi importantes que l'aide directe. Il s'agit de garder un lien, de rassurer une personne, de maintenir une vie sociale par des contacts téléphoniques ou via WhatsApp, Skype, Zoom, email, etc. Certaines tâches administratives peuvent également être faites à distance. Ces activités peuvent être réalisées par toutes les personnes qui souhaitent aider.

Gare aux arnaques !

La Fédération romande des consommateurs (FRC) tient une liste des [arnaques liées au coronavirus](#).

Aidons de manière réfléchie

Genève Bénévolat attire l'attention des potentiels bénévoles sur une réflexion individuelle à avoir avant de s'engager, en raison notamment des risques sanitaires. Les associations doivent également se positionner clairement sur les moyens à disposition pour mener à bien leurs actions.

Soyons solidaires jusqu'au bout !

Les actions mises en place durant la crise du COVID-19 s'installent dans la durée. Pour cette raison qu'il est important que les forces bénévoles maintiennent leur motivation et leur engagement sur le long terme.

La question de la solidarité et de l'implication citoyenne se sont fortement révélées durant cette crise. Toutefois, Genève Bénévolat tient à rappeler que le bénévolat est nécessaire tout au long de l'année et concerne de nombreux domaines environnemental, culturel, sportif, humanitaire, handicap, jeunesse, précarité, etc. Des missions bénévoles sont publiées en continu sur notre site !

Renforçons notre culture genevoise du bénévolat !