



LIVRET

D'ACCUEIL

BÉNÉVOLES >>

2025



Association Les blouses roses à l'hôpital Armand-Trousseau AP-HP



ASSOCIATIONS, BÉNÉVOLES,
UNE FORCE POUR L'AP-HP

ASSISTANCE
PUBLIQUE  **HÔPITAUX
DE PARIS**





Chères et chers bénévoles,

Votre choix de consacrer une partie de votre temps aux patients des établissements de l'AP-HP est un témoignage fort de votre engagement pour les autres. Vous êtes plus de 2 000 bénévoles chaque année à participer à la prise en charge des patients sur nos 38 établissements, via nos partenaires associatifs.

J'exprime ma gratitude à chacun d'entre vous au nom de tous les professionnels de santé : nous vous considérons comme des membres à part entière de la communauté hospitalière.

En vous associant à nos équipes, vous contribuez à améliorer la qualité de vie des patients et à créer un environnement plus accueillant, plus serein, plus agréable pour l'ensemble de ceux qui fréquentent ces murs.

Les actions que vous menez sont multiples : animations culturelles, enseignement, accompagnement, bien-être, écoute, décoration, représentation des usagers, partenariat patient, éducation thérapeutique, etc. Chaque action a un impact indéniable dans le parcours de soins des patients.

Bien qu'il ne soit parfois pas aisé de trouver sa place au sein d'un service, je sais la vigueur de votre engagement et les partenaires associatifs constituent un appui indispensable pour vous former et vous intégrer à l'environnement hospitalier.

Ce livret est un outil pour vous aiguiller dans votre parcours de bénévoles, vous partager les règles essentielles afin d'accompagner au mieux les patients dans le respect du travail des professionnels et vous donner les bons contacts.

Nous partageons des valeurs communes, de solidarité et de respect, à la source de notre collaboration, et je suis convaincu que votre expérience au sein de nos hôpitaux sera riche de rencontres et d'émotions. Je vous invite à profiter pleinement de cette expérience solidaire et vous adresse mes sincères remerciements.

Bienvenue à vous.

Nicolas Revel

Directeur général de l'AP-HP





Association Visite des malades en établissements hospitaliers (VMEH) - service d'accueil des urgences de l'hôpital Cochin - Port-Royal AP-HP



Association Culture et Bibliothèque pour Tous
à l'hôpital Corentin-Celton AP-HP



Association française des diabétiques (AFD)
à l'hôpital Avicenne AP-HP



Association LE LIEN à l'hôpital Corentin-Celton AP-HP



Vous venez d'arriver en tant que bénévole dans l'un des 38 hôpitaux de l'AP-HP ?

Vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations utiles à vos missions. Remis par le responsable des relations avec les associations de votre hôpital, il comprend notamment :

- l'accompagnement de l'hôpital ;
- la charte des associations de bénévoles de l'AP-HP ;
- les règles à suivre ;
- la présentation des formations.



KIT DE BIENVENUE

Pour faciliter votre intégration au sein de l'hôpital, des documents sont à votre disposition sur le site internet de l'AP-HP ou de votre hôpital. Certains documents sont consultables en version papier auprès de la personne chargée des relations avec les usagers et les associations de votre hôpital.

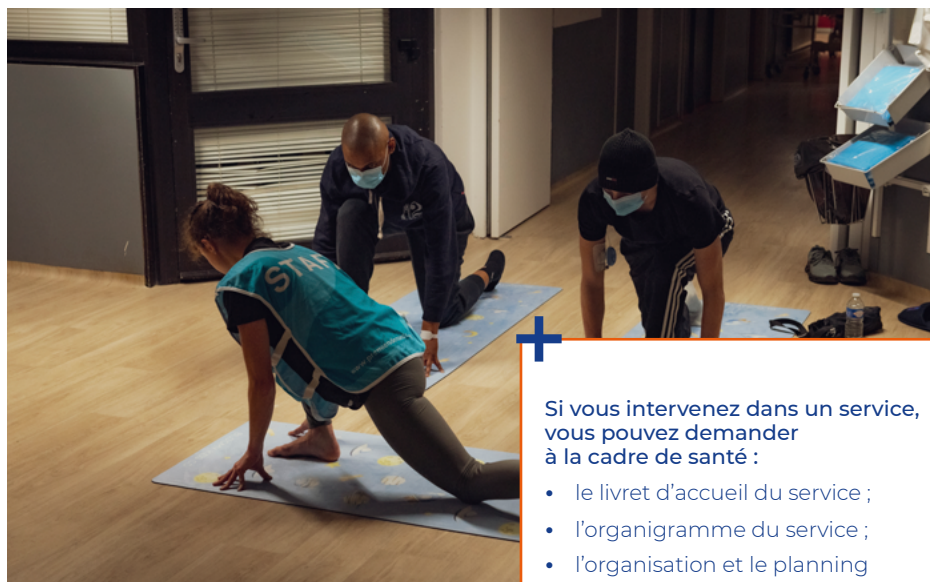
Documents institutionnels

- Le règlement intérieur de l'AP-HP ;
- Le rapport d'activité de l'AP-HP ;
- Le livret d'accueil des patients de l'hôpital ;
- Le plan de l'hôpital ;
- L'organigramme de la direction de l'hôpital ;
- **La charte de la personne hospitalisée et, le cas échéant, la charte européenne de l'enfant hospitalisé ou la charte des droits de la personne âgée dépendante ;**
- La charte Romain Jacob ;

- La charte de la laïcité ;
- Le guide de la laïcité à l'hôpital ;
- **Les coordonnées des représentants des usagers ;**
- Les coordonnées des aumôniers et du référent administratif des cultes de l'hôpital.

Documents des associations

- La convention signée entre votre association et l'hôpital ou le groupe hospitalo-universitaire (GHU) ;
- La liste des associations de l'hôpital (ou du GHU) ;
- **L'annuaire des associations de l'AP-HP.**



Si vous intervenez dans un service, vous pouvez demander à la cadre de santé :

- le livret d'accueil du service ;
- l'organigramme du service ;
- l'organisation et le planning de présence des associations au sein du service.



Association Main dans la main et solidaires - service de chirurgie pédiatrique viscérale et néonatale de hôpital Armand-Trousseau AP-HP



L'HÔPITAL VOUS ACCOMPAGNE

L'hôpital vous accompagne en lien avec le référent de votre association et les professionnels des services. Vous pouvez :

- Obtenir votre badge d'identification auprès du chargé des relations avec les associations de l'hôpital ;
- Accéder au restaurant du personnel de l'hôpital au tarif blanc auprès de la régie ;
- Rencontrer les professionnels du service où vous interviendrez lors de votre arrivée et au moins une fois par an ;
- Obtenir des informations sur la vie de l'hôpital et les formations complémentaires à celles organisées par votre association, afin de vous permettre de mieux appréhender votre activité au sein de l'hôpital et les spécificités des services de soins ;
- Participer à des échanges avec les autres bénévoles des associations présentes au sein de l'hôpital.



LES RÈGLES À SUIVRE

Afin de ne pas mettre le patient en difficulté, de respecter le travail des professionnels et de vous préserver dans votre rôle de bénévole :

Vous agissez :

- dans le respect du règlement intérieur de l'AP-HP, de la convention établie entre votre association et l'hôpital (ou GHU), de la charte de la personne hospitalisée et, le cas échéant, la charte européenne de l'enfant hospitalisée ou la charte des droits de la personne âgée dépendante, et de la charte des associations de bénévoles de l'AP-HP ;
- en lien avec l'équipe soignante.

Vous veillez à :

- suivre les règles de fonctionnement du service dans lequel vous intervenez, notamment les règles d'hygiène et de sécurité : le service peut avoir des règles spécifiques, n'hésitez pas à vous rapprocher de l'encadrement pour en prendre connaissance ;
- respecter l'intimité et la dignité du patient et de son entourage : la chambre du patient est son espace privé, vous frappez avant d'entrer et le patient doit donner son accord pour que vous puissiez intervenir ;
- ne pas prendre de photos du patient sans son accord écrit recueilli par l'hôpital selon la procédure en vigueur ;
- ne pas interférer dans la pratique des soins : des temps et des lieux sont dédiés aux soins.
- ne pas interférer dans la pratique des soins : des temps et des lieux sont dédiés aux soins. Vous ne pouvez pas avoir accès au dossier médical du patient.
- ne pas dispenser de soins, le repas (y compris les biberons) fait partie intégrante des soins apportés aux patients. Par exemple, en les aidant lors des repas, je peux me retrouver face à un patient faisant une fausse route ;
- ne pas donner à boire à un patient ;
- ne pas repositionner les patients dans leur lit ou leur fauteuil ;
- ne pas intervenir dans le domaine médical, paramédical et administratif ;
- respecter le devoir de réserve et le principe de confidentialité, en ne communiquant aucune information sur le patient dont vous pourriez avoir connaissance dans l'exercice de votre activité bénévole ;
- respecter les opinions philosophiques et religieuses du patient, le prosélytisme est interdit.



Association Les petits frères des pauvres - service de gériatrie de l'hôpital Vaugirard AP-HP



Association Nous, on crée ! - service de néphrologie de l'hôpital Necker - Enfants malades AP-HP



LA CHARTE

DES ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES

Issues de la société civile, les associations partenaires de l'AP-HP sont des membres à part entière de la communauté hospitalière.

Elles accomplissent auprès des patients et de leurs proches **de multiples actions/missions d'écoute, d'accompagnement, d'animation, d'information, etc.**

Elles interviennent dans le cadre général de la mission des établissements sanitaires et sociaux en complémentarité avec les professionnels de l'hôpital.

Leur action spécifique s'inscrit dans **la continuité du projet de l'établissement** en contribuant à l'exercice des droits des patients.

Elles contribuent et s'inscrivent dans la démarche continue **d'amélioration de l'hospitalité et de la qualité de prise en charge des personnes accueillies en partenariat avec les services de l'hôpital**. Chaque association apporte des réponses spécifiques aux attentes des usagers.

Le partenariat entre l'établissement et les associations est formalisé dans le cadre d'une convention.

Elles agissent en complémentarité avec d'autres associations.

Les principes fondamentaux des relations entre l'AP-HP et les associations partenaires se caractérisent dans **le partage de valeurs communes** telles que :

- la solidarité ;
- la citoyenneté ;
- le respect de la différence ;
- la prise en compte de la vulnérabilité des personnes ;
- la prise en compte de la personne dans sa globalité.

Dans ce cadre l'AP-HP s'engage à :

- accueillir les associations partenaires en tant qu'acteurs à part entière de l'hôpital ;
- respecter leur projet associatif ;
- faciliter leur activité et leur identification au sein de l'hôpital ;
- transmettre toutes informations et outils nécessaires à la compréhension de l'institution, de son fonctionnement ;
- permettre aux bénévoles de mieux appréhender leur activité au sein de l'hôpital ;
- proposer des formations dans le cadre de leur intervention en milieu hospitalier ;
- favoriser les relations entre associations et professionnels dans un esprit de compréhension mutuelle ;
- développer une dynamique inter-associative ;
- encourager une expression collective des associations.



Association L'école à l'hôpital - service d'hématologie de l'hôpital Armand-Trousseau AP-HP

Les associations partenaire s'engagent à :

- respecter les modalités définies dans la convention qui formalise leur collaboration avec l'AP-HP ;
- assurer la sélection des bénévoles qu'elles mandatent ;
- donner aux bénévoles une formation adaptée ;
- assurer le suivi et l'encadrement des équipes de bénévoles ;
- assurer une régularité et une continuité dans le cadre de l'engagement prévu ;
- transmettre à leurs bénévoles toutes informations et outils nécessaires à la compréhension de l'institution et de son fonctionnement ;
- contribuer à la dynamique inter-associative ;
- intervenir en concertation avec les équipes soignantes, en définissant, ensemble, les champs de son intervention ;
- respecter l'intimité et la dignité du patient et de son entourage, ainsi que la confidentialité des informations qui pourraient leur parvenir concernant l'hôpital, le personnel, le patient et son entourage ;
- agir dans le respect des opinions et des convictions de chacun (neutralité politique, philosophique, religieuse, etc.).



LES FORMATIONS

En tant que bénévole vous pourrez bénéficier de formations proposées au niveau de votre hôpital : hygiène des mains, manipulation d'un fauteuil roulant, etc.

En complément, six modules de formation gratuits sont proposés à tous les bénévoles intervenant dans les hôpitaux de l'AP-HP. Ils peuvent être suivis en partie ou en totalité. Chaque année, 10 à 12 sessions sont organisées au Centre de la formation et du développement des compétences (CFDC) de l'AP-HP.

Les thèmes des modules :

- L'organisation de l'AP-HP et le fonctionnement d'un hôpital ;
- Gestion des informations : transmissions, secret partagé et droit de réserve ;
- Approche relationnelle du patient ;
- Approche relationnelle du patient en situation de douleur, de fin de vie et de deuil ;
- Approche interculturelle en milieu hospitalier ;
- Sensibilisation à la prévention du risque infectieux.

Le lien d'inscription vous sera transmis par le coordonnateur de votre association ou le chargé des relations avec les associations de votre hôpital.

Au-delà des enseignements, ces formations sont l'occasion de rencontrer d'autres bénévoles d'autres associations et d'autres hôpitaux.



Formation de bénévoles au centre de la formation et du développement des compétences (CFDC) de l'AP-HP



Association Visite des malades en établissements hospitaliers (VMEH) - La voix d'Ambroise-Paré, une station de radio à destination des patients à l'hôpital Ambroise-Paré AP-HP



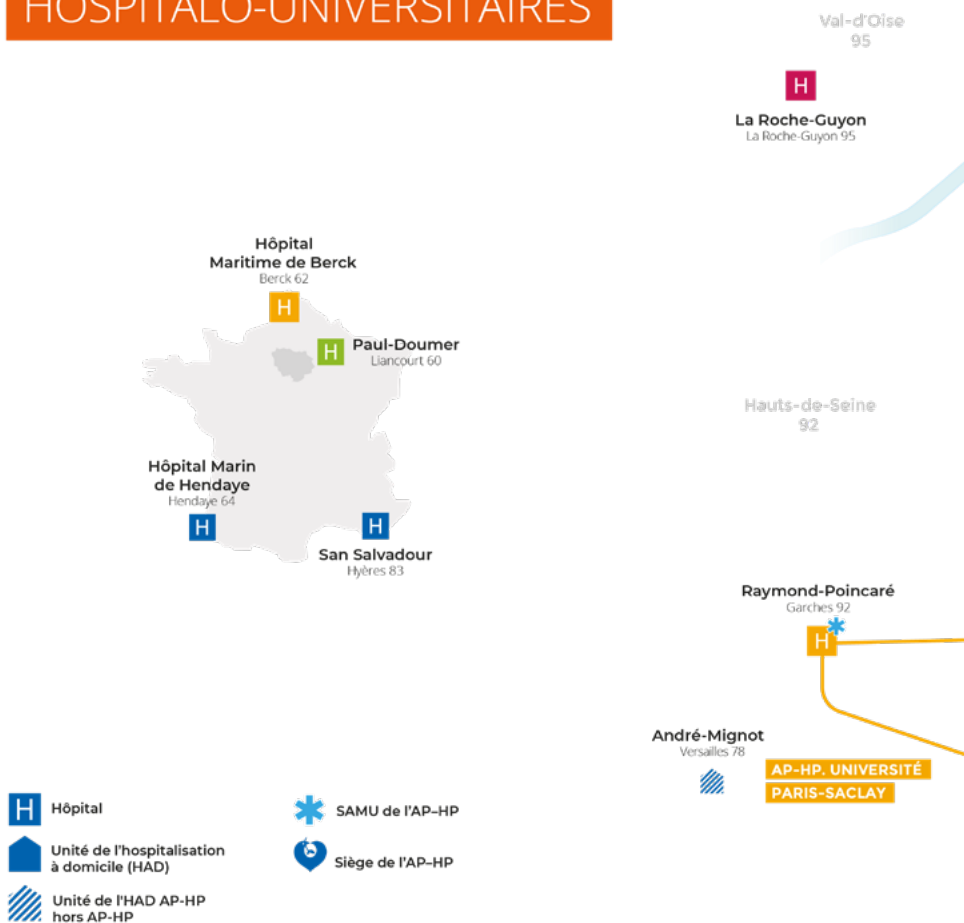
Association Nous, on crée ! - hôpital de jour multidisciplinaire pédiatrique de l'hôpital Necker - Enfants malades AP-HP



Association Être-là - service de pneumologie et oncologie thoracique de hôpital Ambroise-Paré AP-HP

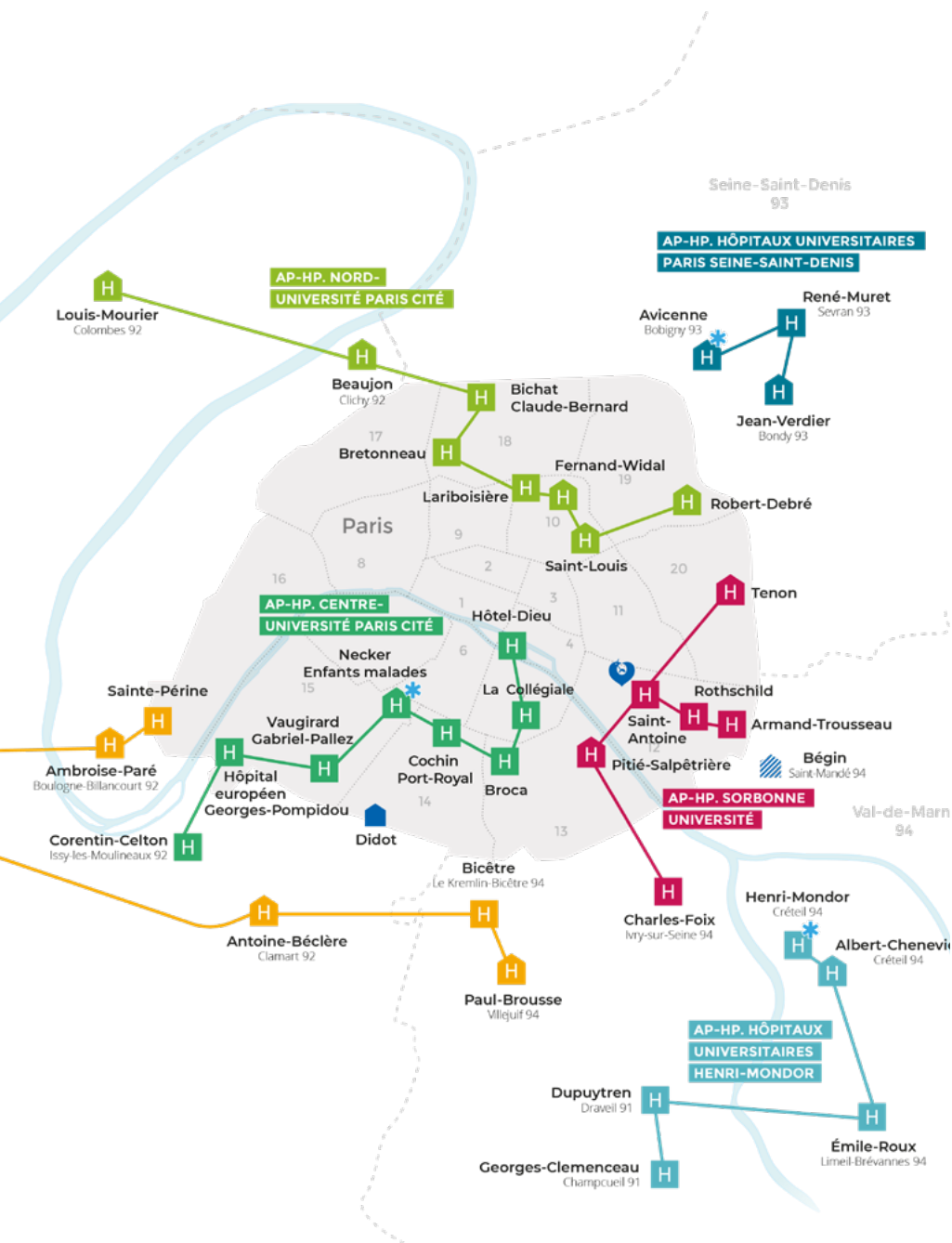
L'AP-HP ET SES SIX GROUPES

HOSPITALO-UNIVERSITAIRES



UNIVERSITÉ DE RATTACHEMENT

SORBONNE UNIVERSITÉ	UNIVERSITÉ SORBONNE PARIS NORD
UNIVERSITÉ PARIS CITÉ	UNIVERSITÉ PARIS CITÉ
UNIVERSITÉ PARIS-EST CRÉTEIL VAL-DE-MARNE	UNIVERSITÉ PARIS-SACLAY & UNIVERSITÉ VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES





VOTRE CONTACT

Nom :

Prénom :

Téléphone :

Mail :

Pour aller plus loin, rendez-vous sur :

- le site internet de l'AP-HP > aphp.fr > connaître l'AP-HP > nous connaître > usagers et associations > bénévole, pourquoi pas vous
- le groupe Facebook « AP-HP et associations »
- l'annuaire des associations de bénévoles de l'AP-HP > aphp.fr > associations

L'AP-HP remercie chaleureusement l'ensemble des bénévoles, professionnels et patients qui ont prêté leur visage à ce document.



**ASSOCIATIONS, BÉNÉVOLES,
UNE FORCE POUR L'AP-HP**

Retrouvez-nous sur aphp.fr

