

Communiqué de presse du CHU de Toulouse

Toulouse, le 24 mai 2016

Volontaires du Service civique : les nouveaux « AMIH¹ » des usagers au CHU de Toulouse

L'accueil de volontaires du service civique au CHU de Toulouse est la rencontre entre la volonté de l'établissement de s'inscrire résolument dans la mise en œuvre d'une politique nationale, la volonté de faire de ce dispositif un atout de la politique d'attractivité et d'accessibilité du CHU au service des patients et la volonté personnelle de jeunes citoyens de s'engager au service d'une mission d'intérêt général. Le service civique, au-delà de ses formes d'engagement et de volontariat, a pour objectif de mobiliser la jeunesse et de lui proposer un nouveau cadre dans lequel les volontaires peuvent mûrir. Ils peuvent gagner en confiance, mais aussi saisir l'opportunité de réfléchir à leur propre avenir, tant citoyen que professionnel. Le dispositif au CHU de Toulouse compte aujourd'hui une quarantaine de jeunes missionnés sur les différents établissements et exerçant en binôme.



Valeurs républicaines, cohésion nationale et mission d'intérêt général

Engagement volontaire d'une durée de 6 à 12 mois réglementé par la loi n°2010- 241 du 10 mars 2010, le service civique a pour objet de « renforcer la cohésion nationale et la mixité sociale en offrant à toute personne volontaire l'opportunité de servir les valeurs de la République et de s'engager en faveur d'un projet collectif, en effectuant une mission d'intérêt général auprès d'une personne morale agréée ».

Une implication du CHU de Toulouse dès 2015 pour renforcer l'hospitalité due aux personnes soignées

Dans ce cadre, le CHU de Toulouse a obtenu un agrément auprès de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale le 19 mai 2015. Cet agrément définit des missions très précises, dans l'accompagnement des patients et de leurs entourages. Ces jeunes volontaires de 18 à 25 ans participent ainsi à l'information des usagers en créant un premier point de rencontre.

Des ambassadeurs numériques afin de promouvoir l'essor des nouveaux outils du CHU de Toulouse

En complément de cette activité d'accueil, dix jeunes volontaires du service civique ont été missionnés pour présenter l'ensemble de ces nouveaux services utiles aux patients et aux visiteurs : [site internet du CHU](#), application pour téléphone portable « [CHU de Toulouse](#) », demandes de rendez-vous en ligne «

¹ AMIH : accompagnement, médiation, information à l'hôpital

[Clic & Consult'](#) », nouveau portail numérique « My CHU », [paiement en ligne](#) et réponse au [questionnaire de satisfaction dématérialisé](#) par des démonstrations et des aides à l'utilisation. Une autre activité de ces binômes concerne la sollicitation du public pour répondre à des enquêtes de satisfaction plus ciblées : questionnaires de recueil de besoins, sondages et enquêtes flash...

Un accompagnement personnalisé du projet du jeune volontaire

La structuration des missions, l'appel à volontariat auprès des services, l'encadrement administratif des jeunes sont assurés par la Direction des relations avec les usagers au sein du département attractivité-rayonnement du CHU de Toulouse. Ces 40 jeunes volontaires sont suivis tout au long de leur service par un tuteur et bénéficient d'un plan de formation adapté.

Une indemnité leur est versée par l'État et une compensation complémentaire en nature sous forme d'accès aux restaurants professionnels de l'hôpital leur est donnée par le CHU.

Leur formation consiste en deux modules obligatoires (gestes d'urgence ; formation civique et citoyenne) et des formations complémentaires à l'initiative du CHU :

- sécurité incendie et sécurité électrique ;
- hygiène ;
- prévention et gestion des situations conflictuelles ;
- présentation des métiers d'emplois publics.

Dans ce cadre, le CHU de Toulouse organise le 26 mai 2016 une session de présentation des métiers de la santé et de la sphère publique (éducation nationale, pompiers, armée de terre) aux volontaires du service civique qui sont, pour certains, proches de la fin de leur mission.

Pour répondre aux exigences du dispositif, un partenariat avec l'association Unis-Cité permet aussi d'accompagner les jeunes volontaires dans leur réflexion sur leur projet d'avenir afin de favoriser, à l'issue de l'accomplissement de la mission de service civique, leur insertion sociale et professionnelle.

Contact presse :

- **CHU DE TOULOUSE, DIRECTION DE LA COMMUNICATION, HOTEL-DIEU SAINT-JACQUES,**
Dominique Soulié - tél. : 05 61 77 83 49 - mobile : 06 27 59 58 96 - courriel : soulie.d@chu-toulouse.fr