

Les Rendez-vous annuels

Les besoins en ressourcement
et en formation
chez les bénévoles
engagés auprès des aînés

LE POINT DE VUE
DES BÉNÉVOLES

Rapport de recherche remis
au Centre Berthiaume-Du Tremblay
pour Les Rendez-vous annuels

Marie-Noëlle Ducharme

Novembre 2007



Agent de liaison :

Denis Nantel, Centre Berthiaume-Du Tremblay

Comité de suivi :

Lynda Binhas, Comité sectoriel de main-d'œuvre,
économie sociale, action communautaire;

Robert Chabot, Les préretraités Horizon;

Carole Deschamps, Association québécoise des centres
communautaires pour aînés;

Réjean Dionne, Regroupement des popotes roulantes et
autres services alimentaires bénévoles;

Myrtha Laflamme, La Maison d'un nouvel élan;

Marguerite Morin, Théâtre Fleury de Montréal;

Denis Nantel, Centre Berthiaume-Du Tremblay;

Pierre Riley, Fédération des centres d'action bénévole
du Québec.

Recherche et rédaction :

Marie-Noëlle Ducharme, professionnelle de recherche

Mise en page et révision linguistique :

Sylvia Dorta et **Dominique Cartier**,

Centre Berthiaume-Du Tremblay

Réalisé avec l'appui financier du programme fédéral

Nouveaux Horizons pour les aînés

Les verbatim ont été adaptés pour aider à la compréhension du lecteur.

Remerciements

Cette recherche a bénéficié de la collaboration d'une soixantaine de bénévoles engagés auprès des aînés dans plusieurs villes et villages du Québec. Leur généreuse disponibilité et le partage de leurs idées ont contribué directement à l'aboutissement de ce travail. Nous désirons les en remercier.

D'autres personnes ont également collaboré à cette recherche qui s'est échelonnée sur un an. Nous remercions plus particulièrement Sylvia Dorta et Dominique Cartier pour la révision linguistique et la mise en page. Enfin, nous tenons à souligner la qualité de la participation des membres à la table de pilotage de cette recherche. Il s'agit de Lynda Binhas, Carole Deschamps, Robert Chabot, Réjean Dionne, Marguerite Morin, Denis Nantel et Pierre Riley. Grâce à leurs compétences, nous avons pu évoluer dans un climat de confiance, d'ouverture et d'efficacité.

Un remerciement particulier à Denis Nantel, agent de liaison du programme Les Rendez-vous annuels, pour sa disponibilité, son soutien constant et ses mots d'encouragement.

LISTE DES SIGLES

AREQ

Association des retraités de l'enseignement du Québec

CAB

Centre d'action bénévole

CHSLD

Centre d'hébergement et de soins de longue durée

CSSS

Centre de santé et de services sociaux

CLSC

Centre local de services communautaires

OSBL

Organisme sans but lucratif

RVA

Les Rendez-vous annuels

SHERBROOKE



TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES SIGLES.....	4
INTRODUCTION.....	9
1. LES OBJECTIFS ET LA MÉTHODOLOGIE	11
1.1 Les dimensions d'analyse	11
1.2 La méthodologie.....	12
2. L'EXPÉRIENCE BÉNÉVOLE AUPRÈS DES AÎNÉS	19
Introduction	19
2.1 Les caractéristiques des bénévoles	19
2.2 Leurs conceptions du bénévolat, leurs motivations, leurs valeurs	21
2.2.1 Conception du bénévolat.....	21
2.2.2 Motivations	22
2.2.3 Les contextes sociaux : les constats, les tendances	24
Conclusion	31
3. LES DIFFICULTÉS DES BÉNÉVOLES, LES FACTEURS CONTRAIGNANTS	33
3.1 Les exigences des bénéficiaires de services	33
3.2 Le vieillissement des bénéficiaires et la pression sur les milieux.....	34
3.3 L'intégration dans les milieux et les rapports entre bénévoles.....	35
3.4 Les problèmes de relève et les pressions sur les milieux	38
3.5 Composer avec certaines réactions des aînés	39
3.6 Les pertes, les deuils	40
3.7 L'établissement de ses propres limites	42
3.8 La professionnalisation, le bénévolat « déguisé »	42
3.9 Le « vivre ensemble », les nouvelles valeurs.....	43
3.10 Le vieillissement des bénévoles.....	44
Conclusion	45
4. LES ATTENTES EN RESSOURCEMENT ET EN FORMATION	46
4.1 Ressourcement et formation : des attentes variées, des dénominateurs communs.....	46
4.2 Formation : les thèmes.....	48
4.3 Le format du programme Les Rendez-vous annuels	49
5. CONCLUSION	51
Bibliographie	54
Annexes	55
Fiche signalétique.....	56

INTRODUCTION

Le présent rapport s'intéresse aux bénévoles engagés auprès des personnes âgées, de même que leurs besoins en matière de ressourcement et de formation. Les résultats s'appuient sur la prise de parole d'une soixantaine de bénévoles à l'occasion de groupes de discussion dans 6 villes du Québec. C'est à leur point de vue que s'attache cette recherche.

Jusqu'à maintenant, Les Rendez-vous annuels ont offert 8 séries d'activités de ressourcement et de formation un peu partout sur le territoire du Québec. Les thèmes abordés vont des styles de communication au sens de l'engagement bénévole en passant par le travail d'équipe. Offertes par des conférenciers chevronnés et dynamiques, les activités ont, jusqu'à maintenant, rejoint des milliers de bénévoles et d'intervenants. La structure partenariale des *RVA*, en prise directe sur les milieux de pratique, a pu assurer l'adhésion d'un nombre croissant de participants aux activités. Des évaluations annuelles ont porté sur la satisfaction et l'appropriation des contenus par les personnes et les milieux et sur la clarification des rôles et responsabilités des différents acteurs engagés. Les évaluations ainsi que l'adoption en 2005 d'un cadre de référence, ont permis d'assurer la qualité et la pérennité des *RVA* (Lalande, 2005; Binhas, 2004; Nantel, 2003).

Au terme d'une décennie d'activités, on peut affirmer que le programme se porte bien, mais l'organisation est consciente qu'elle n'est pas à l'abri d'erreurs de programmation ou, tout simplement, de l'essoufflement de la formule. C'est donc dans un souci d'amélioration et de consolidation que le comité de développement des *RVA* juge bon d'aller plus avant en approfondissant sa connaissance des besoins en ressourcement et en formation des participants de ses activités. Cette démarche de consultation s'appuie aussi sur des éléments de contextes changeants, dont notamment :

- le vieillissement des bénévoles et des personnes âgées qui sont ciblées par les organismes œuvrant auprès des personnes âgées;
- des contextes sociaux et politiques toujours en évolution;
- la transformation des pratiques bénévoles (en moins grand nombre et donc davantage sollicités);
- la complexité accrue du sens donné à l'engagement bénévole;
- une offre de formation de plus en plus diversifiée dans les milieux bénévoles.

Au-delà de la démarche de consultation sur la formule des *RVA*, cette démarche se veut une occasion de donner la parole aux participants des *RVA* et de mieux les connaître.

SAGUENAY

10



1. LES OBJECTIFS ET LA MÉTHODOLOGIE

Cette recherche s'intéresse au point de vue des bénévoles dans une optique d'amélioration et d'adaptation maximale du programme. Elle porte sur les besoins des participants des activités de ressourcement et de formation que sont les RVA. La recherche vise, à partir des expériences et contextes exprimés par les bénévoles, à mieux cerner les activités de ressourcement et de formation susceptibles d'aider les bénévoles à exercer leurs fonctions; à y trouver sens, motivation et valorisation. Ultimement, ces connaissances doivent servir à adapter la formule de manière à mieux répondre aux besoins des bénévoles. Plus spécifiquement, les objectifs de la recherche visent à :

- mieux connaître certaines caractéristiques des participants des RVA;
- mieux connaître les contextes d'intervention bénévole des participants aux RVA, de leurs possibilités et de leurs limites;
- identifier des facteurs contraignants ou facilitant en regard de la participation à la formule des RVA;
- obtenir des connaissances sur le point de vue des participants des RVA, notamment sur les différentes composantes des activités (thèmes, formules, format, effets sur les milieux).

1.1 LES DIMENSIONS D'ANALYSE

11

Nous considérons les 4 dimensions d'analyse suivantes de manière à embrasser l'ensemble des expériences et contextes des bénévoles:

1. les caractéristiques individuelles des bénévoles;
2. l'expérience bénévole des participants;
3. l'environnement de pratique des bénévoles;
4. l'expérience de ressourcement et de formation des bénévoles.

Certaines caractéristiques ont été croisées de manière à rendre compte de certaines tendances : les milieux de pratique, les milieux géographiques, le type de bénévolat, le type de bénévoles. La recherche s'appuie par ailleurs sur les approches et valeurs mises de l'avant dans le *Cadre de référence* du programme Les Rendez-vous annuels (2006). La démarche tient compte des principes d'action retenus :

- travailler à partir des besoins, forces et intérêts des bénévoles;
- promouvoir et diffuser l'expertise développée par le milieu communautaire et bénévole;
- mettre en valeur le travail des bénévoles et des intervenants;
- tenir compte de la diversité du milieu communautaire et bénévole.

La démarche tient aussi compte des valeurs mises de l'avant par les RVA : respect des personnes, entraide, solidarité, convivialité, démocratie. Enfin, notre démarche s'inspire des concepts d'approches communautaires, d'*empowerment* et andragogiques retenus dans le *Cadre de référence*. Ceux-ci aident à assurer la cohérence entre les contenus développés et les missions des organismes d'où proviennent les bénévoles.

Le concept de besoin

En recherche sociale, les besoins sont souvent mesurés comme étant la perception de l'écart entre une situation réelle et une situation souhaitée (Gauthier, 1986). Mayer et Ouellet (2000) font ressortir le caractère objectif / subjectif associé au concept de besoin. Les stratégies de cueillette de données s'appuieront donc sur cette prémisse, sachant que, dans leur dimension objective, les besoins sont le résultat d'exigences naturelles médiatisées par la culture (une construction sociale) et que la dimension subjective des besoins est l'expression de ceux qui le ressentent (Akoun, 1999 : 51). Dans l'analyse, nous avons considéré l'expression des besoins des bénévoles dans une acceptation large, laquelle peut s'exprimer à travers des manques, des contextes défavorables, des frustrations, des demandes, des aspirations, des idéaux, des valeurs, etc.

1.2 LA MÉTHODOLOGIE

Nous avons tenu 7 groupes de discussion dans les villes suivantes au printemps 2007 : Montréal (2 groupes), Lévis, Rivière-du-Loup, Sherbrooke, Sept-Îles et Jonquière (voir tableau ci-dessous). Le choix des villes a été effectué de façon à assurer une diversité de milieux. Les groupes de discussion ont permis d'échanger avec 56 participant-es, essentiellement des bénévoles engagés auprès des aînés. Il s'agit d'un nombre plus élevé que celui prévu au devis (45 environ) puisque nous y avons inclus les données du pré-test de Montréal. Les caractéristiques de cet échantillon sont exposées plus loin.

12

Les groupes comptaient entre 6 et 11 personnes. Le nombre de participants pour chacun des groupes est indiqué au tableau ci-dessous. L'intérêt des groupes de discussion est de stimuler, à travers la dynamique de la discussion, l'échange d'idées, d'opinions, de visions, de perceptions et de besoins, tout en identifiant des points de convergence et de divergence (Gauthier, 1986). Hormis le pré-test de Montréal, tous les groupes de discussion ont eu lieu la veille des activités des RVA qui se tenaient dans ces villes, de façon à faciliter la constitution des groupes et la mobilisation de bénévoles en provenance d'une variété de municipalités.

Tableau 1 : Lieux des groupes de discussion

Villes	Dates	Nombre de participants
Montréal (pré-test)	13 mars	8
Lévis	23 mars	9
Rivière-du-Loup	2 avril	7
Sherbrooke	26 avril	11
Montréal	11 mai	6
Jonquière	17 mai	9
Sept-Îles	31 mai	6
	Total	56

Les discussions, d'une durée de 2 heures, étaient menées par Marie-Noëlle Ducharme avec l'assistance de Denis Nantel, agent de liaison des RVA et à l'aide d'un schéma d'entretien¹. Celui-ci était structuré en 2 grandes parties d'environ 45 minutes : la première partie portait sur l'expérience et l'environnement de pratique des bénévoles; la seconde partie sur les besoins en formation et en ressourcement. Le schéma d'entretien a fait l'objet d'un pré-test à Montréal, le 13 mars. L'exercice a confirmé la validité de l'outil, permettant des ajustements, notamment dans la structure du schéma. Ajoutons qu'une question sur l'incitatif à participer aux RVA a été ajoutée à mi-parcours, suite à une évaluation d'étape². Les discussions ont été enregistrées, retranscrites et codées pour les fins de l'analyse.

Les fiches signalétiques

Tous les participants aux groupes de discussion ont été invités à compléter une fiche signalétique, de manière à obtenir des renseignements plus individuels (âge, scolarité, statut, fonction comme bénévole, etc.)³

Les considérations éthiques

Tous les participants aux groupes de discussion l'ont fait sur une base bénévole et volontaire. Les participants étaient informés que leur nom ne serait pas divulgué dans le rapport de recherche et que leurs propos resteraient anonymes. Ils ont été avisés que leur identité n'était requise que pour faciliter l'analyse.

13

L'échantillonnage

La constitution des groupes a été assurée par Denis Nantel, agent de liaison des RVA, en collaboration avec les partenaires régionaux des RVA des municipalités concernées. Nous avons opté pour un échantillon non aléatoire dit « au jugé », où l'enquêteur sélectionne des unités caractéristiques de la population (N). La réduction des coûts et l'économie de temps sont les principaux avantages de ce type d'échantillon. Les consignes, dans la recherche de participants, étaient de trouver : des bénévoles engagés auprès des aînés; en provenance d'organismes variés; de milieux géographiques variés et comptant une variété d'hommes et de femmes, d'âges et de fonctions bénévoles. De plus, nous étions à la recherche de bénévoles n'ayant aucune expérience des RVA tout autant que de bénévoles ayant participé à une ou plusieurs activités des RVA.

Cette méthode d'échantillonnage n'est toutefois pas sans biais car : « L'échantillonnage «au jugé» est exposé aux préjugés du chercheur et est peut-être encore davantage biaisé que l'échantillonnage de commodité ou à l'aveuglette. Étant donné que l'échantillonnage «au jugé» reflète toutes les idées préconçues que risque d'avoir le chercheur, il peut y avoir introduction de biais importants si ces idées sont inexactes. »

1 Voir en annexe le schéma d'entretien.

2 La question était la suivante : Qu'est-ce qui vous a incité, quelle a été l'étincelle dans votre prise de décision d'assister aux RVA?

3 Voir la fiche signalétique en annexe.

(Statistique Canada, 2007). D'autre part, tous les paramètres de notre sélection n'ont pu être contrôlés. On peut toutefois dire que notre échantillon s'accorde, de façon générale, avec nos critères initiaux. La section qui suit présente les caractéristiques de nos participants.

L'échantillon

L'échantillon est composé de 56 personnes, dont 39 femmes (71 %) et 16 hommes (29 %)⁴. À l'instar de ce que l'on remarque chez l'ensemble des bénévoles engagés auprès des aînés, l'âge des participants est plutôt élevé. Plus de 84 % des participants sont âgés de 50 et plus, dont 34 % entre 50 et 64 ans et 49 % entre 65 et 79 ans. La grande majorité (80 %) est retraitée. Parmi les autres participants encore en emploi (n=16), notons que 6 travaillent dans l'organisme où ils sont aussi bénévoles. Quarante pour cent (40 %) des participants n'ont jamais assisté aux RVA. Les niveaux de scolarité des participants sont variés et assez représentatifs de l'ensemble de la population, mais on y trouve un plus grand nombre de diplômés universitaires (34 %). Les domaines d'études mentionnés sont, notamment : travail social, commerce, éducation, administration (au collégial), éducation (n=7), assurance, administration, médecine et travail social (universitaire).

Tableau 2 : Âge des participants

Tranche d'âges	Nombre de participants	Pourcentage	Femme	Homme
20 à 34 ans	3	5 %	66 %	33 %
35 à 49 ans	5	9 %	100 %	0 %
50 à 64 ans	19	34 %	73 %	26 %
65 à 79 ans	27	49 %	66 %	33 %
80 ans et plus	1	2 %	0 %	100 %
Total	55	100 %	70,91 %	29,09 %

14

Tableau 3 : Scolarité des participants

Scolarité complétée	Nombre de participants	Pourcentage
Primaire	4	7 %
Secondaire	18	32 %
Collégial	11	20 %
Universitaire	19	34 %
Non disponible	3	5 %
Total	55	100 %

4 Une des participantes ne figure pas dans les tableaux statistiques puisque nous ne disposons pas de sa fiche signalétique.

Tableau 4 : Nombre de participations aux RVA

Aucune participation	22	40 %
1 participation	10	18 %
2 participations	4	7 %
3 participations et plus	15	27 %
Non disponible	4	7 %
Total	55	100 %

Notre échantillon représente significativement les milieux géographiques québécois. Dans les grandes lignes : ils habitent 26 villes, localités ou arrondissements de grandes villes distinctes, et ce, dans 7 régions administratives du Québec (voir en Annexe). On compte 40 % de participants habitant de grandes agglomérations urbaines; 40 % des villes moyennes (10 à 250 000) et 20 % vivant en milieu rural.⁵ En comparaison, on trouve donc davantage de participants issus de villes moyennes dans notre échantillon.

Tableau 5 : Régions de résidence des participants

Régions administratives	Nombre de participants
Côte-Nord	6
Chaudière-Appalaches	9
Estrie	11
Bas-Saint-Laurent	6
Montréal	13
Laval	1
Saguenay–Lac-Saint-Jean	9

15

Tableau 6 : Milieu de résidence des participants

Milieu	Échantillon	Population Qc
Agglomération urbaine	22 (40 %)	67 %
Ville moyenne	22 (40 %)	12 %
Rural	11 (20 %)	21 %

⁵ À partir de la classification des zones d'influence métropolitaines (ZIM) de Statistique Canada. Une RMR ou une AR est un territoire formé d'une ou de plusieurs municipalités voisines les unes des autres, qui sont situées autour d'un grand centre urbain. Pour former une RMR, le centre urbain doit compter au moins 100 000 habitants. Pour former une AR, le centre urbain doit compter au moins 10 000 habitants. On attribue à une municipalité l'une de quatre catégories, en fonction du pourcentage de ses résidents qui font la navette pour aller travailler dans le noyau urbain d'une région métropolitaine de recensement ou d'une agglomération de recensement. Quant aux zones d'influence faibles, elles s'apparentent aux milieux ruraux. Nous avons utilisé le logiciel Géosuite pour la classification.

Tableau 7 : Type de mission des organismes d'appartenance des participants

Ludique/socioculturel	6	10 %
Santé et services sociaux	49	90 %

Tableau 8 : Type d'organismes d'appartenance des participants

Type d'organisme	Nombre de personnes	Pourcentage
Centre communautaire pour aînés	11	20 %
CAB	13	23 %
OSBL d'habitation	5	9 %
Accompagnement / popote	10	18 %
Loisirs / culturel / vie active	5	9 %
Autre	1	1 %
Total	55	100 %

Tableau 9 : Fonctions bénévoles des participants

Fonction des participants	Nombre de personnes	Pourcentage
Transport de personnes / service repas	16	30 %
Administrateurs au conseil	12	22 %
Accompagnement de pers. malades	9	16 %
Gestion, coordination	7	13 %
Animation d'activités	6	11 %
Accueil / réception	4	9 %
Non disponible	1	1 %
Total	55	100 %

16

Tableau 10 : Nombre d'années d'expérience comme bénévole

Heures de bénévolat / année	Nombre de personnes	Pourcentage
10 à 120 heures	13	27 %
121 à 480 heures	16	29 %
481 à 1200 heures	14	25 %
Non disponible	3	5 %
Total	55	100 %

La totalité des participants exercent un bénévolat formel, c'est-à-dire sous l'égide d'organismes ou d'établissements⁶. La grande majorité d'entre eux (90 %) sont engagés dans des organismes ayant trait à la santé et aux services sociaux, la plupart directement pour les personnes aînées (voir tableau 7). À l'intérieur de cette catégorie, les

⁶ Bien que certains combinent également des activités informelles.

organismes et les fonctions sont variés. Il s'agit de Centres d'action bénévole (CAB), de Centres communautaires pour aînés, d'OSBL d'habitation ou d'autres organismes d'accompagnement (popote roulante, soins palliatifs, visites amicales, soutien civique, etc.) et d'hôpitaux. Les autres organismes représentés sont voués à la culture, aux loisirs ou à la croissance personnelle et spirituelle (voir la liste des organismes en annexe). À cet égard, nous savons que les organismes à vocation socioculturelle sont ici sous-représentés en regard de l'ensemble du secteur bénévole auprès des aînés.

La majorité des participants (51 %) occupent des fonctions de transport (de personne ou de repas), ou des fonctions d'administrateur. Les autres participants s'occupent de gestion, de coordination (12 %), d'accompagnement (fin de vie, écoute, visites d'amitié, etc.) (16 %), d'animation (vie active, Kino, groupes) (10 %) d'accueil et de réception (7 %) (voir tableau 9). Les participants sont représentatifs des bénévoles québécois au chapitre du nombre d'heures effectuées pour une année. Avec une médiane de 240 heures par année (la moyenne est de 350 heures) les participants se situent au-dessous de la moyenne de la population générale mais légèrement en-deçà des bénévoles âgés de 65 ans et plus (Hall, *et al*, 1998). Les participants ont, en moyenne, 17 années d'expérience à titre de bénévole et, plus spécifiquement, 10 années d'expérience auprès des aînés.

Les sections qui suivent livrent les principaux résultats de la recherche.

SHERBROOKE

18



2. L'EXPÉRIENCE BÉNÉVOLE AUPRÈS DES ÂÎNÉS

INTRODUCTION

Ce chapitre se penche sur les caractéristiques des bénévoles de même que sur leur expérience. Qui sont les bénévoles? Comment voient-ils les milieux où ils évoluent? Les choses ont-elles évoluées? Si oui, de quelle manière? Quelle est la signification de leur engagement? Après avoir brièvement présenté les grandes caractéristiques des bénévoles, nous nous intéressons à leur conception du bénévolat, les motivations, les contextes sociaux changeant sur lesquels ils posent des constats, des observations.

2.1 LES CARACTÉRISTIQUES DES BÉNÉVOLES

Les caractéristiques des bénévoles engagés auprès des personnes âgées que nous avons rencontrés sont assez semblables à celles que l'on décrit dans le cadre de référence des RVA, de même que dans les études québécoises portant sur le sujet (Lalande, 2005; Lalande, 2002; Robichaud, 2005; Michaud et Pagé, 2005)⁷. Il s'agit, comme le montre notre groupe de participants, de personnes plutôt âgées, surtout des femmes. Ces participants sont issus de tous les milieux. Nous constatons que ces bénévoles, comme partout ailleurs, vieillissent. Ces femmes et ces hommes exercent souvent plus d'une tâche bénévole. Les activités s'exercent surtout dans le domaine des services ou de l'entraide. Nous les trouvons, nombreux, dans des centres d'action bénévole, des centres communautaires pour âgés, des hôpitaux ou maisons de soins palliatifs, des popotes roulantes, des OSBL d'habitation, des organismes de loisirs ou d'activités physiques ou culturelles destinées aux âgés.

19

Nous observons aussi un lien entre le sexe, la scolarité, la profession et le type d'engagement bénévole. Ainsi, nous trouvons davantage d'hommes dans des fonctions impliquant l'administration (direction, coordination) et les transports (popote roulante, transport médical). Les activités d'accompagnement aux personnes en fin de vie attirent davantage de personnes scolarisées (post-secondaire). Nous trouvons par ailleurs plusieurs bénévoles issus des domaines professionnels reliés à l'éducation et aux services de santé et services sociaux dans des lieux de services aux personnes âgées.

Trois types de bénévoles

Les niveaux d'engagement sont très variables. Ils s'accordent avec les disponibilités des bénévoles, à leurs capacités ainsi qu'à leur motivation. Ainsi, nous constatons que les nouveaux retraités cumulent souvent plusieurs occupations, ce qui restreint leur engagement bénévole. En revanche, l'état de santé des bénévoles plus âgés constitue un autre frein. Un examen plus attentif fait ressortir d'autres caractéristiques communes à certains types de personnes.

⁷ Les détails des bénévoles à l'étude sont présentés au chapitre précédent

Inspirés de la typologie d'Adams (cité dans Bénévoles Canada, 2001) nous retenons, à titre opératoire dans l'analyse, 3 types de bénévoles :

- ❖ Les traditionnels
- ❖ Les innovateurs
- ❖ Les leaders

Notre analyse fait allusion à ces types de bénévoles. Les traditionnels sont les plus nombreux (n=31), suivi des innovateurs (n=15) et des leaders (n=10), identifiés comme tel dans l'analyse. Nous pouvons, schématiquement, les caractériser comme suit :

Les traditionnels (n=31)

- Inscription dans des réseaux sociaux traditionnels;
- valorisation des pratiques établies, connues, validées, tâches simples;
- souvent milieux ruraux.

Les innovateurs (n=15)

- Recherche de sens;
- conscience sociale;
- préoccupation pour le renouvellement des pratiques;
- préoccupation pour les nouveaux besoins;
- tâches complexes, pratiques professionnalisées.

Les leaders (n=10)

- Préoccupation pour la pérennité des organisations;
- préoccupation pour les enjeux régionaux ou nationaux;
- occupent des postes de dirigeants;
- parmi eux, des jeunes dont l'action s'inscrit comme un prolongement de leur occupation professionnelle.

Ainsi, les types d'engagement, les valeurs et les besoins varient suivant ces profils comme nous pouvons le voir dans les sections qui suivent.

2.2 LEURS CONCEPTIONS DU BÉNÉVOLAT, LEURS MOTIVATIONS, LEURS VALEURS

2.2.1 Conception du bénévolat

Comment les bénévoles conçoivent-ils le bénévolat? Tous assument et saisissent le caractère non contraint et non rémunéré du bénévolat. À ce titre, plusieurs ont souligné « l'importance de trouver l'endroit qui nous convienne, "d'être bien" dans ce que nous faisons » (M-40; C-13; C-8)⁸, quoique les valeurs qui sous-tendent l'engagement peuvent varier, ce que nous verrons plus loin.

Il apparaît que l'identité bénévole auprès des aînés va de pair avec la conception qui est véhiculée par le groupe ou encore l'organisation. L'intensité de l'engagement joue également et les conceptions sont variées. À Lévis par exemple, où les activités sont fortement intégratives (spécialement à la Maison des aînés), les participants se sont étendus longuement sur leur statut de bénévole. Le tour de présentation a même parfois pris des allures de joute, les uns rivalisant avec les autres pour signifier avoir « (...) toujours été bénévole », « depuis l'âge de 10 ans »; « depuis 55 ans, Madame! ». Dans ce même groupe, un participant affirme ne pas être bénévole puisqu'il ne fait que « donner un coup de main » à l'occasion (C-14). D'évidence, à côté de ces bénévoles de profession, ce titre ne lui revient pas. C'est aussi le cas d'une nouvelle bénévole dont les choix d'engagement ne sont pas encore arrêtés.

21

« Mais moi je ne fais pas seulement du bénévolat auprès des personnes aînées, je suis aussi au Jardin botanique, à l'Insectarium ou autre chose. Alors en autant que ça m'amuse, parce que je suis au tout début de ma retraite. Il faut vraiment que ça m'amuse, pour le moment, je ne suis pas branchée bénévolat aînées. Il faut que je sente que ça apporte vraiment quelque chose. Si je sens que c'est du pareil au même et qu'on ne s'en sortira jamais... »
(M-42)

La définition même de ce qu'est un bénévole auprès des personnes aînées peut sembler, à certains, faussement restrictive : « Étant donnée que je m'occupe des personnes en phase terminale, il me semble que je n'ai pas ma place dans cette réunion » a lancé, d'entrée de jeu, cette bénévole en soins palliatifs (C-54). Le rôle de bénévole auprès des aînés se limite-t-il aux traditionnelles popote roulante ou visites d'amitié? Nous n'avons malheureusement pas pu le vérifier. Certains parmi les innovateurs ou leaders se questionnent même sur la pertinence d'identifier leur propre activité à du bénévolat. Ainsi, ce bénévole urbain de type « innovateur » incline à se définir davantage comme un intervenant social, voire un militant :

⁸ Les codes ci-dessus désignent les bénévoles : les lettres correspondent aux lieux des groupes de discussion : M : Montréal; C : Chaudière; J : Jonquière; L : Lévis; S : Sept-Îles; B : Bas-Saint-Laurent.

« Depuis l'avènement de notre projet de logement social, j'ai tendance à dire que je ne suis pas bénévole. Moi, je fais de l'action communautaire. Je ne veux pas être représentatif de ce type d'engagement où les gens disent : je fais une tâche précise et c'est tout. Moi, je veux m'engager dans un mouvement où il y a des besoins de représentation. » (M-38)

Nous le pressions, l'intervention est chargée de défis pour le mouvement bénévole. Notons qu'il s'agit du seul bénévole à se définir (bien que par une douce provocation) par la négative car d'autres participants incluent volontiers leur engagement social dans la catégorie large du bénévolat (M-34). Une autre, de type leader régional, en vient à s'interroger sur le mot à accoler aux activités de son groupe tant celui-ci, bien qu'offert par une armée de professionnels dévoués, est en mal de reconnaissance : « On dirait que le bénévolat, il va falloir qu'il soit plus (reconnu), ... peut-être même changer ce nom-là. Parce qu'on dirait que le bénévolat, avant ça, tu faisais quelque chose mais tu n'es pas payé. Mais c'est important tout ce qui se fait. » (B-0). Enfin, une bénévole de la région de Montréal exprime une critique sur l'utilisation des bénévoles comme substituts aux emplois salariés :

« Au Canada, le bénévolat, c'est devenu une nécessité, un emploi non rémunéré. » (M-33)

2.2.2 Motivations

Nous reconnaissons, chez les participants, les principales raisons usuellement énoncées pour l'engagement bénévole. Comme le signale Lalande (2002), à la suite de Cary (1998), les raisons de s'engager dans le bénévolat sont multiples et le plus souvent interreliées : sentiment d'utilité, participation sociale, volonté de mettre à profit son expérience et ses compétences, apprentissages, croissance personnelle, mécanisme de défense contre les sentiments négatifs, statut social, reconnaissance, etc. Nous pouvons reconnaître ces sentiments chez M- 39.

« Ma motivation, c'est quand les gens viennent me voir et ils disent ici on est bien, c'est chaleureux, j'ai des bonjours. Et ce qui me démotive, c'est quand je rentre et des gens me disent : “ Ah! le lait est trop cher, la danse est trop chère, le musée est complet. ” » (M-39)

À l'analyse il ressort clairement, chez nos participants, des distinctions selon les milieux et les fonctions bénévoles. Ainsi, les bénévoles engagés dans des centres communautaires pour aînés, des OSBL d'habitation ou des associations professionnelles de retraités (AREQ, etc.), sont davantage motivés par la sociabilité, l'apprentissage, le plaisir. Cela est prévisible, ces milieux sont conçus précisément en fonction des occasions d'entraide, de sociabilité et d'appartenance qu'ils peuvent générer à travers une foule d'activités (C-8; C-9; C-12; B-1; M-40; M-42).

« Ici, c'est comme une famille. On veut être des frères et sœurs ensemble. On vient ici pour avoir du plaisir. »
(C-9)

En revanche, les bénévoles qui œuvrent dans des organismes voués à l'accompagnement de personnes âgées plus vulnérables (soins palliatifs, hôpitaux, visites à domicile, transport médical, popote roulante) sont davantage motivés par l'altruisme, la croissance personnelle, la recherche de sens ou encore des motifs religieux. Bien que très près des milieux hospitaliers, les associations de bénévoles en centre hospitalier (auxiliaires bénévoles d'un centre hospitalier, par exemple) et les organismes d'accompagnement en soins palliatifs ont offert, dans nos groupes de discussions, des modèles particulièrement opposés. Les premiers bénévoles, chargés de visites en centre hospitalier regroupent des bénévoles plus traditionnels, des femmes plus âgées, aux valeurs religieuses. Ce sont des milieux fortement organisés et institutionnalisés.

« Moi, je suis très catholique, très près du Seigneur, et tu auras beau prendre tous les cours que tu voudras, si ça vient pas du cœur... Et je regarde autour de moi, et c'est beaucoup comme ça. Et si c'était pas de ça, je ne sais pas ce que je ferais. » (S-18)

Cet organisateur de Sept-Îles confirme :

23

« Les gens chez qui on fait du bénévolat sont très majoritairement des personnes âgées, donc souvent des personnes beaucoup plus catholiques, beaucoup plus religieuses et c'est également le cas de nos bénévoles qui sont des bénévoles qui vieillissent; ils vont peut-être donner beaucoup plus parce qu'ils ont cet aspect religieux qui n'existe pratiquement plus aujourd'hui. »
(S-21)

Les organismes d'accompagnement en soins palliatifs, quant à eux, sont issus d'une autre génération. Ils sont aussi fortement institutionnalisés, voire professionnalisés. Les bénévoles impliqués là-bas y sont attirés par l'approfondissement des connaissances, la croissance personnelle, la recherche de sens. Mais cette recherche de sens s'applique aussi à des bénévoles de Montréal impliqués dans le transport médical. (C-15; E-22; J-53; M-41; M-34; E-25; B-3)

« Je trouve que le bénévolat, c'est très égoïste. Je vais me ressourcer auprès de ces gens-là. Ils m'aident à avoir une autre vision de la vie. Tout peut basculer d'un moment à l'autre et rien n'est acquis. Ces gens-là m'aident à voir la réalité d'une façon beaucoup plus réaliste, à ne pas dramatiser les choses. Il y a beaucoup d'attachement qui en émane. Un rapport à l'autre très intime. Ça me *ground*. » (J-53)

« Je pense qu'il faut arriver à donner un sens à la vie, donner un sens à la mort, sinon on ne pourrait pas être dans ces services-là (...) » (E-22)

Le tandem égoïsme-altruisme propre au don a, sans surprise, été évoqué (Godbout, 1995) : « C'est par égoïsme que je fais du bénévolat », affirment plusieurs, alors que d'autres (mais parfois les mêmes) disent que « c'est pour aider ». « Je pensais que c'était moi qui donnais le plus. Depuis la mort de mon mari, c'est eux qui m'apportent le plus » (J-54). L'égoïsme-altruisme témoigne aussi du choc des valeurs judéo-chrétiennes hédonistes que connaissent les sociétés modernes. Si certains (surtout chez les traditionnels) mettent de l'avant l'exigence du bénévolat (B-6; C-8), une majorité préfère y voir les gains en terme de plaisir. L'insertion dans des réseaux sociaux traditionnels ou « novateurs » est, ici, corrélée. Les témoignages faisant état d'un bénévolat vu comme un devoir, une exigence sont généralement le fait de bénévoles de type traditionnel, résidant hors des grands centres urbains, souvent en milieu rural. C'est le cas, notamment du doyen parmi nos participants (86 ans!) :

« Il faut le dire que le bénévolat, c'est exigeant. Il faut y aller beau temps, méchant temps. Il faut que tu sois là; il faut que tu t'engages à ça. Avant de commencer, il faut que tu saches si tu es capable. Quand tu fais la popote une journée de tempête, il faut que tu y ailles pareil. » (B-6)

24

À l'égard des collègues bénévoles engagés auprès des personnes âgées très vulnérables, d'autres bénévoles reconnaissent (avec admiration) une forme de *vocation* qu'eux-mêmes auraient de la difficulté à assumer, alors qu'eux « ne font que s'amuser » (C-12). Par ailleurs, cet échange entre des bénévoles de Montréal, est illustratif des valeurs de ce groupe urbain.

« J'ai une amie qui me dit tout le temps que du bénévolat, pour être bénéfique, ça doit être souffrant. Je suis pas d'accord avec ça. » (M-35)

(rires)

« C'est son côté judéo-chrétien, ça n'a pas de bon sens. » (M-36)

2.2.3 Les contextes sociaux : les constats, les tendances

Comment les bénévoles voient-ils les milieux où ils œuvrent? Quel regard portent-ils sur les autres bénévoles, les organisations, l'environnement social? Leurs principaux constats portent sur : le vieillissement des personnes visées par les interventions et des bénévoles eux-mêmes; les changements familiaux; l'augmentation de la demande de services et de la charge sur les milieux bénévoles; la pression sur les milieux; l'arrivée des nouveaux bénévoles et les changements de valeurs que cela entraîne; la profes-

sionnalisation et la spécialisation des pratiques; le phénomène des jeunes bénévoles et l'absence des 25-50 ans et les conflits de valeurs, notamment en milieux multiculturels. Bien que ces observations ne soient pas présentées comme des besoins, elles reflètent des considérations dans la réponse aux besoins de ressourcement et de formation. Examinons-les plus attentivement.

Le vieillissement des bénévoles et des personnes âgées

Le vieillissement de la population et ses nombreuses conséquences est présenté spontanément et fréquemment, de façon incontournable. Il semble toutefois que cette préoccupation soit plus présente hors des grands centres urbains, et particulièrement dans des régions au prise avec le départ des jeunes. Le vieillissement des bénévoles entraîne des impacts sur le recrutement et les tâches. Le vieillissement des personnes âgées entraîne des demandes de plus en plus nombreuses et complexes. On est de plus en plus appelé à interagir dans les milieux de vie substitués, ces différents types de résidences avec services. Ce thème est abordé plus avant dans la section 4 portant sur les difficultés et les défis des bénévoles. Voyons quelques témoignages, en commençant par Sept-Îles.

« (...) Et ces gens-là ont souvent de la difficulté à dire non et c'est ainsi qu'ils se brûlent. Aussi, nos bénévoles âgés se voient dans l'avenir. Ils donnent de l'aide aux gens de 80 et en ont 60! Ils veulent changer les choses au plus vite et veulent en donner à fond, raison de plus pourquoi ils se brûlent. » (S-17)

« Les personnes âgées sont de plus en plus nombreuses et la relève n'est pas là non plus. La relève bénévole également! On a beaucoup de misère à recruter des jeunes. Nos bénévoles sont rendus eux-mêmes à 60 jusqu'à 80 ans et c'est eux, bientôt, qui auront besoin de services mais on a de la misère à attacher les jeunes à faire du bénévolat. Grande problématique qui se vit à peu près partout! » (J-55)

« Il est vrai de dire que nos bénévoles sont de plus en plus âgés et qu'il est difficile d'en trouver des plus jeunes. Les nouveaux bénévoles sont beaucoup plus actifs qu'autrefois. Au début septembre, certains sont encore en vacances, au mois de mai, ça commence également à partir pour les vacances et ça pose problème. » (J-52)

Les bénévoles notent, en conséquence du vieillissement des bénévoles et des aînés visés par l'action bénévole, des pressions accrues sur leurs milieux. D'autres mettent en cause la transformation des institutions de l'État, voire leurs carences. L'augmentation du volume des demandes n'est pas toujours vue comme négative, mais c'est le cas de certains milieux bénévoles dont les ressources sont visiblement insuffisantes :

« Les besoins ont évolué, c'est plus exigeant pour nos organisations. » (S-17)

« On peut faire deux voyages par jour, je suis seule dans ma voiture, mais il faut que je ménage mon auto. » (B-2)

« Il y a 25 ans, on avait pas la désinstitutionalisation, on avait pas vécu la chirurgie d'un jour; il y avait certainement un support qui était différent. Et les soins à domicile sont de plus en plus restreints. » (B-5)

Le vieillissement d'aujourd'hui ne se produit pas dans les contextes d'hier, remarquent quelques-uns. Les personnes âgées sont moins isolées, du moins, des sources d'information électronique. Par ailleurs, des personnes âgées s'étonnent d'avoir à intervenir de plus en plus dans des résidences avec services.

« Ah! Pensons seulement aux techniques modernes d'information. Mon grand-père à Internet! » (Lévis-non identifié)

« Ce n'est pas rien que ça non plus. Les gens qui vieillissaient dans le temps, disons par rapport à nous autres, les gens se sentaient quasiment comme dans un parking tu sais. » (Lévis-non identifié)

« L'espérance de vie n'était pas là. Alors qu'actuellement, dans les gens qui sont dans le processus de vieillissement, ils ont quand même la possibilité d'une troisième carrière. » (C-15)

L'arrivée des jeunes bénévoles

Tout en constatant les phénomènes de vieillissement, les bénévoles se rendent compte avec ravissement de l'arrivée d'une nouvelle génération de jeunes bénévoles. On les voit en provenance des écoles secondaires ou des cégeps, souvent à l'occasion d'activités créditées. Certains persistent suite à un stage scolaire ou autre. Encore là, le phénomène est évoqué en région, là où les demandes sont plus criantes. Les bénévoles plus âgés y voient des signes encourageants pour l'avenir. En revanche, tous remarquent l'absence de la génération des 25-50 ans, celle qui se situe entre la jeunesse et la préretraite. Madame J-49 (20 ans, la cadette du groupe) se voit comme la relève, et c'est ainsi qu'elle s'est présentée lors du tour de présentation :

« Lorsque l'on ne connaît pas la clientèle, ça fait très peur. Moi je me souviens au cégep, quand ils m'ont dit que j'allais faire mon stage dans un foyer de personnes âgées, j'ai pensé lâcher l'école! En bout de ligne, ce fut le plus beau stage que j'ai fait. » (J-49)

« Mais moi ce que je trouve bien, c'est que dans les écoles présentement, il y a le volet d'implication sociale. Je trouve ça extraordinaire, qu'ils commencent à parler de ça à nos jeunes. On a beau montrer à nos jeunes que le bénévolat c'est important, mais il faut que ce soit reconnu dans la société comme quelque chose de bon et de beau. Les jeunes appellent pour faire du bénévolat. Souvent quand ils rentrent dans le milieu, on en accroche quelques-uns. Pas beaucoup. Le domaine de la santé, ce n'est pas ce qui intéresse les jeunes. » (B-4)

« Cette année, on a deux jeunes bénévoles qui sont sur le marché du travail. Ils prennent leur journée et viennent à la popote et c'est vraiment louable! » (J-52)

« Moi j'ai le sentiment que les jeunes s'impliquent de plus en plus parce que dans notre organisme on a beaucoup de jeunes, beaucoup plus qu'il y a quatre ans. Quand je regarde autour de moi, les jeunes ont une grande implication dans beaucoup d'organismes et l'engagement me semble être beaucoup plus ferme et ils semblent être beaucoup plus conscients de la portée de leur engagement. Je ne suis donc pas vraiment inquiète par rapport à l'engagement des jeunes. » (J-53)

27

« Depuis un an je dirais qu'on a de la participation dans les écoles avec les professeurs pour l'instauration de groupes qui traitent du communautaire. » (S-21)

Les participants constatent l'absence des bénévoles âgés entre 20 et 50 ans, du fait, peut-être qu'ils sont impliqués dans d'autres types d'organismes (le hockey, par exemple) ou qu'ils sont pris en sandwich entre leurs enfants et leurs propres parents âgés.

« Est-ce que vous avez l'impression que les bénévoles qui s'impliquent aujourd'hui, ça a sauté une génération. On remarque qu'il y a peu de bénévoles de 35-40 ans qui s'impliquent. » (J-54)

« C'est peut-être dû au fait que les personnes ont leurs enfants beaucoup plus tard, ce qui fait qu'ils ont de jeunes enfants à charge, alors ils ont moins de temps à donner comme bénévoles. » (J-55)

Les nouveaux contextes familiaux

Une autre tendance sociale fait consensus parmi les bénévoles : celle des nouveaux contextes familiaux où les femmes travaillent, les enfants des aînés sont soit trop oc-

cupés ou trop loin, surchargés par les obligations des jeunes familles, aspirés par des agendas chargés. Certains bénévoles y voient une justification supplémentaire à leur implication.

« L'absence des enfants qui travaillent. Cette solitude, cet isolement qu'ils vivent. Nous les bénévoles, je pense que c'est un champ dans lequel on peut *œuvrer*. » (non identifié)

« Les personnes âgées sont plus seules qu'avant. Les enfants sont plus loin. Ils ne sont plus disponibles, plein de choses à s'occuper. Parce que les familles sont plus petites donc, les personnes âgées sont de plus en plus dépendantes. Elles ont de plus en plus besoin de bénévoles. » (B-6; B-5)

« Autrefois, les enfants gardaient leurs parents à la maison, mais maintenant ça a changé et il faut l'admettre. On les isole beaucoup par manque de temps. » (S-18)

Les nouveaux bénévoles

Les nouveaux contextes sociaux des bénévoles dédiés aux aînés, c'est aussi l'arrivée des *baby-boomers*, ces nouveaux bénévoles et, avec eux, de nouvelles façons de faire, des attentes et des besoins différents. Sans compter certains qui déclarent (bien que respectueusement) « ne pas vouloir perdre leur temps avec des âges d'or vieillissants » (M-36). Au nombre des phénomènes les plus fréquemment notés au cours des discussions : le refus des engagements continus (fonctionnement par projets ponctuels); les plages restreintes de disponibilité; les modes de fonctionnement calqués sur l'univers professionnel.

Les nouveaux bénévoles sont ici nos *innovateurs*. La plupart du temps tout nouveaux retraités, plus scolarisés, ayant eu des vies professionnelles remplies, souvent très enrichissantes, ils apportent avec eux les valeurs modernes de leur milieu d'origine. Ils sont à l'affût des nouveaux besoins. Adams (cité dans *Bénévoles Canada*, 2001) a fait une typologie des *baby-boomers* qui nous garde de l'analyse par trop unidimensionnelle que l'on tend à accoler à cet important groupe.

Cela dit, l'arrivée des nouveaux bénévoles n'est pas vue comme négative, au contraire. À condition, dit-on, de s'adapter... ce qui ne se fait pas toujours sans frictions. Voici ce qu'en disent certains d'entre eux :

« Je veux parler d'un virage majeur, important. C'est à la fois formidable et c'est très dérangent. Par exemple la notion de contrat continue. Maintenant, de plus en plus, c'est le contrat ponctuel. Je vais m'investir là-dedans,

c'est tant d'heures, tant de jours. Parce que moi (eux) j'ai d'autre chose à faire. On a connu 20-30 ans dans les entreprises, il y avait la fidélité aux entreprises, le CN, le CP. Et ils sont moins intéressés à avoir des contrats continus au sein d'organisations de bénévoles. » (M-36)

« Ils en font du bénévolat, mais ils ne veulent pas s'engager avec une association comme tel, ils veulent faire du bénévolat mais en dehors de tout ça. » (B-2)

E-25 explique ainsi les disponibilités des nouveaux bénévoles.

« C'est intercalé avec plusieurs autres activités, voyages, golf, etc. Alors, ils peuvent se déclarer disponibles le vendredi, mais ne leur offrez pas une formation le jeudi. »

Cette leader régionale de Rivière-du-Loup résume bien l'itinéraire classique de plusieurs de ces nouveaux bénévoles.

« (...) il y a ceux qui ont pris leur retraite. Ils ont fait deux ans. C'était le tourbillon, fallait qu'ils réparent ça et ça dans leur maison. Tout d'un coup, woops, ils se sont dit : " Ais-je fais le tour? Je ne peux pas tout le temps être en voyage. "

29

Fait que là ils donnent leur nom pour faire du transport. Mais c'est sûr que ce n'est pas comme les anciens bénévoles qui sont disponibles du lundi au vendredi : ceux qui vont lâcher le jardin pour aller porter madame x à un rendez-vous. Eux-autres, ils ont leur journée. Là, si tu respectes leur journée, ça va bien. » (B-0)

La professionnalisation des pratiques bénévoles

La professionnalisation des pratiques bénévoles s'inscrit sans doute dans ce même sillage. Par professionnalisation, on entend une référence accrue à l'univers du travail et à ses codes. Ainsi, les pratiques tendent à être de plus en plus organisées et spécialisées. Socialisés dans l'univers du travail, les nouveaux bénévoles ont des attentes élevées à l'endroit des organisations. Lorsque disponibles, ils sont prêts à s'engager dans des processus exigeants, complexes, s'apparentant aux standards professionnels qu'ils connaissent.

C'est plus particulièrement le cas, remarquons-nous, des bénévoles engagés dans des organismes voués à l'accompagnement de personnes en fin de vie. Les engagements bénévoles sont à la mesure de leur compétence, de leur recherche de sens mais aussi de leur goût du défi. Ainsi, en accompagnement palliatif, la sélection des bénévoles

est rigoureuse, les formations sont longues, les suivis réguliers (E-22; E-25; B-3). Ces personnes sont à l'affût des ressourcements et des formations. Ils s'en prévalent régulièrement. Il s'agit d'un groupe à part, distinctif.

Ce leader de Lévis, lui-même nouveau bénévole, résume bien les nouvelles attentes « professionnelles » d'une partie de ces nouveaux venus. Nous notons aussi que, bien que les hommes sont davantage enclins à référer à l'univers du travail, les femmes y font de plus en plus référence elles aussi. « Avant, l'espérance de vie n'était pas là. Maintenant, les gens qui sont en processus de vieillissement ont la possibilité d'une troisième carrière. Ils ont fait des études, ils ont eu un travail... Les exigences sont identiques, même si on a pas de salaire. On est des travailleurs comme les autres. Sauf qu'on a pas de fonds de pension, ça on l'a déjà. » (C-13)

Le choc des valeurs

Certains lieux de bénévolat semblent, plus que d'autres, des lieux de brassages d'idées et de valeurs. Ce sont, on le pressent, des lieux en transition. On le constate plus volontiers en milieu urbain où se débattent et s'affrontent différentes conceptions du bénévolat ainsi que les valeurs fondamentales des organismes.

Les *innovateurs* constatent ce changement et y participent. Par exemple, la présidente d'un centre communautaire pour aînés de Montréal a expliqué qu'elle et son organisme ont dû réaffirmer les principes d'égalité, d'autonomie, de respect des religions. Aux yeux de certains membres (notamment issus de certaines communautés culturelles), cela était, contrairement à eux, loin d'être acquis ou évident (M-39). Cet autre participant observe, avec l'arrivée de la nouvelle génération, une certaine transformation des pratiques.

30

« Moi, c'est ma perception qui change. Avant, je voyais les nouveaux retraités comme des consommateurs de services. Aujourd'hui, il y en a beaucoup dans le milieu où je suis, qui s'embarquent dans l'action sociale et communautaire (...) Oui, il y a des consommateurs de cours. Mais il y a des nouveaux groupes qui s'organisent et qui ont décidé de s'afficher comme leaders.

Par exemple, dans mon comité de maintien à domicile, c'est des femmes qui ont décidé de s'impliquer pour réclamer de meilleurs services. Elles sont même allées jusqu'au CLSC pour montrer un spectacle... » (M-38)

« Avant le bénévolat était fondé sur la charité, sur l'idéal judéo-chrétien. Même si ça reste une valeur fondamentale. Mais aujourd'hui, avec la laïcité, c'est toujours là, mais ça s'exprime autrement. On doit tenir compte de la laïcité. Alors c'est pas évident parce qu'on travaille avec les aînés. On garde toujours nos valeurs quand on est bénévole. » (M-46)

Cela dit, les différences de valeurs ne sont pas que l’apanage des citoyens des grandes villes. Les façons de faire diffèrent selon que l’on est dans un village rural plus éloigné ou dans une petite ville, comme le reconnaît volontiers ce bénévole de la région de Bellechasse.

« Ce n’est pas la même chose de faire du bénévolat auprès des personnes âgées ici à Lévis qu’à en faire à Saint-Malachie et à Saint-Pamphile. » (C-13)

CONCLUSION

Les discussions ont fait voir certaines caractéristiques et préoccupations des bénévoles.

- L’analyse invite à tenir compte des distinctions entre les bénévoles plus traditionnels, les innovateurs et aussi les bénévoles agissant comme leaders.
- Les bénévoles observent avec lucidité les phénomènes que l’on reconnaît le plus fréquemment, par exemple le vieillissement.
- Ils nous invitent à être attentifs à la montée des jeunes bénévoles en nous signalant leur enthousiasme.
- Comme tous les citoyens engagés, les bénévoles sont au fait des changements et des débats qui traversent la société; ils se questionnent sur les valeurs à adopter dans l’espace public : organisation des familles, autonomie des personnes, respect des différences.
- L’identification au statut bénévole n’est pas univoque, tous ne se l’approprient pas de la même manière.
- Par ailleurs, nous remarquons que la référence à l’univers du travail influence les pratiques, non sans créer des clivages selon les expériences individuelles.

Les sections qui suivent s’intéressent aux contraintes et difficultés telles que vécues par les bénévoles.

RIVIÈRE-DU-LOUP

32



3. LES DIFFICULTÉS DES BÉNÉVOLES, LES FACTEURS CONTRAIGNANTS

La section précédente s'est intéressée à l'environnement de pratique des bénévoles. Cette section-ci s'intéresse plutôt à l'expérience des bénévoles dans ce qu'elle peut présenter de contraignant, de difficile ou encore ce qui est susceptible d'entraver la motivation.

D'entrée de jeu, on constate qu'un même phénomène peut être présenté comme un constat ou comme une difficulté : le vieillissement des bénévoles par exemple. Nous avons distingué les difficultés selon qu'elles concernent les situations personnelles (ou de groupes de personnes) ou les organisations. Nous avons toutefois tenté de classer les difficultés par ordre d'importance en croisant le nombre de mention, les consensus et la distribution parmi l'ensemble des groupes. Il en ressort que les difficultés les plus souvent ou les plus spontanément évoquées sont :

- les exigences des aînés (17 mentions)⁹;
- l'intégration dans les groupes, les difficultés relationnelles (13 mentions);
- le vieillissement et la perte d'autonomie des personnes aînées; (13 mentions);
- la difficulté, en tant que bénévole, à établir ses propres limites (12 mentions);
- les problèmes de relève et de recrutement (10 mentions);
- la difficulté à faire face aux obstacles, à la détresse ou à certains comportements d'aînés bénéficiant de services;
- la professionnalisation des pratiques (8 mentions);
- les pertes, les deuils (7 mentions);
- la confrontation des valeurs et des idées;
- le vieillissement des bénévoles eux-mêmes et l'impact sur les organisations.

33

3.1 LES EXIGENCES DES BÉNÉFICIAIRES DE SERVICES

Les exigences des bénéficiaires aînés déconcertent bon nombre de bénévoles¹⁰, notamment ceux qui offrent des services dans le cadre des popotes roulantes, les OSBL d'habitation, les visites à domicile. Ce que les bénévoles appellent les exigences peut avoir trait à des demandes jugées extravagantes et, peut-être surtout, à la façon dont elles le demandent « comme si tout leur était dû ». Cette remarque revient souvent;

⁹ Bien que les thèmes sont présentés par ordre de mentions, il ne faut pas en conclure que ceux-ci représentent un ordre d'importance analysé en termes quantitatifs.

¹⁰ On dénombre 17 mentions réparties dans tous les groupes (sauf Sherbrooke).

elle exprime d'une certaine manière la rupture du contrat tacite qui doit survenir entre le bénévole et celui qui reçoit : la reconnaissance de l'élan gratuit. À cet effet, les exigences peuvent être révélatrices d'une confusion des rôles entre bénévole et salarié : « ils nous prennent pour leurs employés ». Plusieurs présentent cela comme un phénomène récent, qui n'existait pas avant. Pour certaines personnes, les exigences des bénévoles ou des aînés visés par les interventions sont étroitement liées à leur capacité à dire non, à s'imposer des limites. Pour d'autre, bien que confrontante, l'exigence a été une occasion de comprendre, d'aller au-delà de la demande immédiate.

Voyons quelques commentaires illustratifs :

« Moi, ce que j'ai eu le plus de difficultés ces dernières années, c'est le manque de respect envers les bénévoles. Beaucoup pensent que tout leur est dû. Tout doit être fait de telle façon et tout de suite. Ils exigent beaucoup et ne sont pas toujours gentils dans leur propos. » (S-20)

« Les personnes âgées on dirait qu'elles n'ont pas de limites. Ça demande beaucoup. Parce qu'ils s'attachent à toi. Puis, tu deviens comme leur enfant. Les limites, ils n'en ont plus. » (B-1)

« Nous, on n'a pas un problème au niveau des bénévoles – on en a trente-huit. Le problème, c'est que les personnes âgées, elles demandent, mais elles ne donnent jamais. Je ne comprends pas. » (J-54)

« (...) Oui, mais elles demandent et on fait ce qu'elles veulent. On leur propose des choses et elles ne veulent jamais. Nos résidants vieillissent et ils ont la mentalité du “ faites tout pour nous autres ”. Les bénévoles font du loisir, du transport, etc. Mais c'est les personnes âgées le problème parce qu'ils attendent à ce que l'on fasse tout pour eux. » (J-54)

3.2 LE VIEILLISSEMENT DES BÉNÉFICIAIRES ET LA PRESSION SUR LES MILIEUX

L'autre difficulté la plus fréquemment évoquée concerne le vieillissement des personnes âgées bénéficiant des services de bénévoles. Nous assistons, parfois impuissants, à la solitude, aux pertes d'autonomie, parfois dans des contextes où les services semblent lacunaires. Avec une incidence, encore là, sur les limites des bénévoles, leur culpabilité à ne pouvoir, à ne savoir en faire plus. Nous percevons aussi les conséquences du vieillissement et de l'isolement des aînés : l'incommunicabilité, l'agressivité, le retrait.

Les témoignages concernent surtout des bénévoles qui ont à intervenir dans des résidences avec services (OSBL d'habitation, visites d'amitié, transport médical). Certains bénévoles sont dans l'impasse alors que d'autres présentent leurs solutions.

« On voit plus ça en allant livrer la Popote roulante. Il y a des personnes qui, il y a cinq ans, étaient en pleine forme. Aujourd'hui, ils ne savent même plus quand on vient pour la Popote. “ Ah, c'est aujourd'hui la Popote! ” » (E-32)

« Il y a le fait que les personnes sont de plus en plus vieilles et donc, les besoins sont de plus en plus gros; des personnes d'accompagnement, de support, c'est plus exigeant parce que les personnes âgées vivent plus vieilles. Par exemple, une dame a quitté l'organisme à l'âge de 94 ans et nous a dit que s'était en grande partie grâce au support, à l'écoute et aux services offerts par l'organisme qu'elle avait pu y rester aussi longtemps. » (J-48)

Des bénévoles s'étonnent de la situation des aînés dans les résidences pour aînés ou les CHSLD.

35

« Et je vois ça très souvent, des situations de bousculades. Elles se font disputer souvent en résidence. Les personnes qui ne sont pas autonomes. C'est un peu normal qu'elles soient un peu agressives. » (M-33)

« Autre chose et ça je l'entends : “ Avec toi, je n'ai pas peur ”. Ça veut peut-être dire qu'avec les autres préposés, elles ont peur? » (M-38)

« C'est que (en OSBL d'habitation) les gens qui étaient là au début ont vieilli de 11 ans et ont des besoins différents. » (M-35)

3.3 L'INTÉGRATION DANS LES MILIEUX ET LES RAPPORTS ENTRE BÉNÉVOLES

Bien que les problèmes d'intégration dans les milieux et les rapports interpersonnels n'aient été abordés directement que dans 3 groupes, nous comprenons qu'il concerne, du moins potentiellement, tous les bénévoles. L'intégration d'un bénévole dans un groupe est un moment particulier. Or, l'accueil, l'orientation, la perception des dynamiques internes sont parfois mal vécus. C'est avec une préoccupation parfois chargée d'émotion que le sujet a été abordé. Il touche tout type de bénévole, tout autant des hommes que des femmes.

À cet égard, des bénévoles s'inquiètent « que les organisations ne soient pas assez sensibles à ça ». On souhaiterait que ces moments soient davantage encadrés par les organisations. En fait, les mécanismes d'accueil et d'intégration touchent autant des dimensions organisationnelles que les savoir-être et savoir-agir. Les difficultés liées à l'intégration peuvent être exacerbées dans des milieux ruraux dont la mobilité des populations est faible, par exemple Rivière-du-Loup ou Lévis. Comme le soulignait l'un des leaders de ce type de région : « parfois, on côtoie des gens avec qui on est allé à la même petite école, tout le monde se connaît un peu ici ». Cela touche particulièrement des nouveaux bénévoles : la façon de sourire, le regard, les premiers bonjours.

« Il y a une autre situation qu'on vit, les gens qui font peu de gestion, de services bénévoles, ça aussi il faut peut-être en toucher un mot. C'est d'abord extrêmement difficile de pénétrer un groupe de bénévoles. Moi je suis venu de l'extérieur, je suis entré.

Si vous partez une nouvelle organisation, pas de problème. Vous gérez quelque chose de nouveau. Mais entrer dans un groupe de bénévoles composé de cinq, dix, personnes, c'est pire que d'intégrer un nouveau milieu de travail. Parce que vous dérangez. Souvent les bénévoles qui sont là, c'est comme si ça venait prendre leur job, leur raison de vivre. C'est une job! C'est un lieu où ils ont des contacts, des façons de faire, etc. Là, vous venez les bousculer. Ils ont peur... et plus les bénévoles sont âgés, plus c'est difficile. » (C-15)

Ce même bénévole de Lévis propose des solutions qui incomberaient aux organisations :

« C'est pire que gérer du personnel dans une situation de travail normal. Parce que ces gens-là n'ont pas de sécurité d'emploi. Je pense qu'il faut préparer les bénévoles qui intègrent un nouveau milieu, indépendamment des clientèles desservies. Il faut que les bénévoles soient bien préparés à intégrer le milieu, à savoir qu'ils rencontreront de la résistance par rapport à ce qu'ils vont vouloir faire, les idées qu'ils ont, les façons de faire différentes, etc. Mais si vous voulez qu'il y ait des bénévoles, il faut les accompagner pour qu'ils aiment ce qu'ils font. » (C-15)

« Par exemple, je viens jouer au billard ici. Quand je suis arrivé, je ne connaissais personne. C'est comme un corps étranger qui s'introduit à l'intérieur d'un organisme. L'organisme vit un phénomène de rejet (...) La préoccupation des gens, c'est d'aider, ce sont des gens généreux. Puis on ne me reconnaît pas ma générosité parce qu'elle dérange celles des autres. » (C-14)

« Moi je suis nouveau depuis janvier. Quand j'arrivais les premières fois, je vous jure, je figeais. Puis, à un moment donné, une personne m'a finalement dit bonjour. Il y en a qui ne me regarde même pas. Ça fait spécial. » (E-30)

« Il y en a qui quittent parce que le milieu ne leur convient pas tout à fait. Ils sont jumelés avec un chauffeur ou un baladeur qui ne leur conviennent pas. Trop souvent rejeté, ils vont quitter.

Je ne m'en plaindrai pas parce que le bénévole est ici depuis cinq, dix ans. Et moi qui arrive, ça ferait drôle que j'aie me plaindre. Mais on a un problème, ceux qui sont souvent là, c'est des gens qui prennent beaucoup de place, et les nouveaux doivent s'en faire une. Les Rendez-vous annuels devrait à l'occasion faire des formations pour faciliter le dialogue entre les bénévoles. » (E-28)

« Moi c'est la physionomie des autres quand ils me voient. Des fois y a des gens, dans leur non-verbal, tu vois qu'ils sont enthousiastes et contents à ton endroit. D'autres, tu les vois et tu te demande qu'est-ce que j'ai fait, qu'est-ce que j'ai dit la dernière fois. Parce que quand on parle beaucoup, on entraîne forcément des réactions. Et on est dans des univers de valeurs. » (M-38)

« Nous, on a des gens qui sont là depuis longtemps. Et il y a des nouveaux bénévoles qui arrivent et apportent beaucoup de changements. Donc ça génère des conflits entre anciens et nouveaux bénévoles. Les anciens ne sont pas issus des milieux d'affaires et n'ont pas eu de profession. Ça affecte leur identité, leur estime de soi. Ils veulent être reconnus; ils ne veulent pas laisser leur place. » (M-45)

Enfin, plusieurs commentaires ont fait état de la difficulté d'établir et de maintenir un climat d'harmonie.

« La majorité de mes bénévoles ont 60 ans et plus et certains sont vraiment pointilleux... Il y a trois équipes de travail. La première travaille le lundi et lorsque la 2^e équipe arrive et qu'il y a quelque chose qui n'est pas à la bonne place, ils en font tout un plat. Des accrocs sur des petits détails, beaucoup de "mémérages" au niveau du travail en cuisine, ce qui fait un mauvais climat. Il y a des tempéraments différents également. Certains se laissent aller tandis que d'autres sont beaucoup trop stricts et il faut gérer tout ça. » (J-52)

3. 4 LES PROBLÈMES DE RELÈVE ET LES PRESSIONS SUR LES MILIEUX

Les problèmes de relève pour les bénévoles vont souvent de pair avec le vieillissement de la population et ses conséquences. Les problèmes de relèves sont plus souvent évoqués hors des centres urbains (souvent des villages dévitalisés) et dans des milieux éprouvant des difficultés organisationnelles particulières. Il s'agit de milieux dont les ressources sont réduites. Certains craignent, à terme, la fermeture.

Les milieux sont contraints à toutes sortes d'ajustements et de stratégies pour attirer de nouveaux bénévoles et s'adapter à leur contexte. La relève des responsables bénévoles d'organismes pose des problèmes singuliers. Qu'arrive-il « si nous ne sommes plus là, nous qui assumons tout? ».

On craint aussi les conséquences sur la qualité des bénévoles recrutés en contexte de rareté.

« Je ne sais pas si on va en avoir autant mais je pense qu'on va en avoir encore. Moi j'ai 45 ans et ça fait 15 ans que je suis avec les personnes âgées, avant j'en faisais avec les jeunes, étant moi-même plus jeune. Il faut essayer de trouver une solution pour que les jeunes aillent avec les personnes âgées. Il faut aller les chercher. Je pense que oui il y a une relève, mais les jeunes ne sont pas encore rendus là. » (J-55)

« Ce n'est pas facile. Comme moi je ne peux pas y aller à Rivière-du-Loup. Je n'ai pas une bonne auto pour pouvoir descendre à Rivière-du-Loup. Parce que je suis seule. Et je ne peux pas m'en acheter une. » (B-1)

« Ah! mon Dieu, c'est difficile de recruter des gens. Il faut beaucoup travailler pour garder ceux qu'on a. Nos gens vieillissent et ils sont moins capables donc ils donnent moins d'heures. On a des gens qui donnaient de 8 à 9 heures par semaine, et qui maintenant en donnent 2. » (B-2)

« Moi je pense qu'on a un préjugé au départ. On a un grand besoin de bénévoles. Et je me demande si on ne les sélectionne pas suffisamment. On prend finalement n'importe qui. » (E-30)

« Mais c'est la relève pour nos responsables qui fait défaut. Nous autres, on n'a personne de payé, nos coordonnateurs sont bénévoles. Si on manque une journée nous autres ça peut aller. Si on n'est pas là une semaine ou deux, c'est des responsables qu'on a besoin. Ça c'est une préoccupation surtout dans un petit milieu. » (E-32)

3.5 COMPOSER AVEC CERTAINES RÉACTIONS DES AÎNÉS

Plusieurs bénévoles nous ont fait part de leurs difficultés à composer avec certains problèmes ou comportement de personnes âgées. Il pourra s'agir de dépit devant les réactions de rejet, l'agressivité, les difficultés de communication ou encore d'impuissance devant la solitude, le retrait, le dépérissement, voire même l'expression d'une détresse existentielle.

Certains bénévoles ne se sentent pas outillés lorsqu'ils se font « virer de bord » (B-5).

- Comment répondre à la colère, à l'inquiétude, à la détresse?
- Comment faire le deuil de ces vieux qui partent et que nous avons parfois apprivoisés ou même seulement croisé?

« (...) Puis il y a des gens qui ont des drôles de questions par rapport à la vie, à la mort. Tout ça. Oui. Tu peux tout simplement faire semblant que tu n'as pas entendu. C'est difficile de faire semblant qu'on n'entend pas, ou qu'on ne voit pas ce qui se passe. Bon les relations qu'ils ont avec leurs enfants. Puis de ne pas intervenir. C'est une écoute. Tu n'es pas capable d'aider. Tu n'as pas à jouer au psychologue non plus. Ça aussi ça demande quand même une préparation, puis un ressourcement parce que ça peut être vidant aussi. Tu es en situation directe avec la clientèle. » (C-15)

« La personne n'avait plus sa voiture et, ne l'ayant plus, l'homme ne voulait plus de cette bénévole. C'est un peu blessant pour la bénévole qui a d'ailleurs arrêté de faire du bénévolat. » (S-17)

« Communiquer avec des gens en colère, inquiets, agressifs, ça revient très souvent. Quand on arrive dans une chambre : “ Je ne veux pas te voir ”. Ça coupe les jambes. Moi j'ai des gens qui revirent de bord et ils ne veulent plus rien savoir. Si on les préparait comme il faut au début, ils resteraient peut-être. Ils ne sont pas prêts. » (B-5)

« C'est difficile le contact avec les malades. Comme bénévole, il faudrait qu'ils se fassent une bulle pour ne pas que ça devienne personnel. Parce que quand ça devient personnel, ça gruge. »

« Ce que je veux dire c'est qu'ils n'ont pas beaucoup d'appétit. En vieillissant, ils ne trouvent rien de bon. Pas tous, peut-être le tiers. Certains aiment ça. : “ Mon Dieu, qu'on est bien ici ”. D'autres n'aiment rien. Quoi leur répondre? Quoi leur répondre? » (M-44)

« Tout en étant en résidence, les gens sont en grand besoin. Ils échappent leur yaourt, personne ne vient; il fait froid, personne ne vient (elle a fait le 911). Des personnes qui peuvent pas bouger, qui sont seules. Je me suis retrouvée à aider ces gens-là et qui sont souvent ignorés. Je me suis rendu compte que ces gens-là sont seuls, si elle fait un peu de Parkinson, personne ne vient l'aider. » (M-33)

« Je m'occupe aussi d'une personne âgée... qui est seule au monde. Elle vit dans une résidence, elle passe ses journées dans sa chambre et elle regarde la télévision. Ça fait un peu plus de deux ans que je suis avec elle. Souvent ces gens-là, ils sont comme dans un espace fermé. Et c'est le négatif qui circule. Le positif a bien de la misère à rentrer. Quant à moi, des frustrations, j'en ai pas beaucoup parce qu'ils sont toujours contents du service qu'on leur donne. Ils sont toujours contents. Où je peux ressentir du malaise, c'est quand une personne accepte moins bien sa condition. Alors comment faire? J'essaie d'être empathique. » (M-41)

« (...) j'ai eu à conduire une personne atteinte de l'Alzheimer à un stade trop avancé et il était agressif. Ça m'a démotivé un peu. J'ai dit : " Si c'était toujours de même, je lâcherais tout de suite." » (E-27)

« C'est incroyable ce qu'ils nous disent (popote roulante). Alors nous, on leur dit vous avez le droit mais pour telle et telle raison on n'a pas le temps de vous parler. C'est ça que je trouve malheureux.

Je suggérerais qu'il y ait des moments juste pour faire le tour des gens. Le chauffeur est disponible. On prendrait le temps de s'arrêter et de parler cinq minutes. Moi c'est ce que je souhaite. Je pense que ce serait une belle chose, parce qu'ils aiment parler. » (E-30)

3.6 LES PERTES, LES DEUILS

Si l'idée des pertes, des deuils, de la confrontation avec la mort est davantage acquise chez les bénévoles des organismes d'accompagnement en milieu hospitalier ou en soins palliatifs, elle demeure confrontante. Certains bénévoles nous font part de leur expérience difficile. Ils sont curieux de connaître des outils, des manières de mieux composer avec les réalités difficiles : décès, Alzheimer, etc.

« Puis il y a une chose qui est difficile, moi que je trouve en tout cas, toujours difficile, c'est les personnes âgées, des personnes qui font tout simplement un petit séjour dans votre vie, parce que, ça part vite en... Il y en a qui dure, il y a une dame qui a 99 ans, on espère fêter ses 100 ans. Mais il y en a d'autres, c'est très bref. » (C-15)

« Nous autres, c'est drôle, on n'est pas dans le même contexte (soins palliatifs). [rires] Parce qu'on est avec des personnes qui sont en phase terminale et quand on les voit partir, ça nous démotive beaucoup. J'en ai une dernièrement avec qui je marchait et discutait et elle est partie. Ça me démotive.

D'un autre côté, il y a la reconnaissance de la famille. Il y en a qui ne sont pas capables d'accompagner leur personne et ils tiennent à ce que quelqu'un soit avec. Ça, ça me motive. » (B-3)

« C'est sûr que moi ce qui m'intéresse, c'est les soins palliatifs. Mais c'est sûr qu'on peut se sentir malhabile avec tout ce qui concerne la mort. On est dans une société où le sujet est complètement tabou. Donc quand on arrive dans un contexte de soins palliatifs où l'on parle de spiritualité, pendant que l'Église est en train de tomber, on se ramasse avec des gens qui ont besoin d'accompagnement spirituel et on se retrouve parfois démuné. Moi, je suis allé chercher une formation en étude sur la mort. Ça m'a aidé. » (E-22)

« Il y a des gens qui sont constamment en perte et en deuil. Peu importe les phases qu'ils vivent, il y a des pertes et des changements constants. Et ce n'est pas en allant vers le mieux, c'est en se détériorant. Je pense qu'on n'est pas toujours très sensibilisé à ça. On le sait mais, de là à en prendre conscience qu'ils sont constamment en perte de quelque chose... » (E-22)

« On le voit aussi à la Popote. À un moment donné, il y en a un qui a le cancer et il n'allait pas bien. Tout à coup, on ne le voit plus sur la liste. Là, quelques semaines passent. On sait qu'il est à l'hôpital, on sait qu'il souffre beaucoup. Heureusement, comme chauffeur, je ne sors pas. Je vais avoir de la compassion. Mais le voltigeur, je sens qu'il... » (E-32)

3.7 L'ÉTABLISSEMENT DE SES PROPRES LIMITES

La difficulté pour le bénévole à imposer ses limites a quelques fois été évoquée. Elle va de pair avec la difficulté, le sentiment de pression sur les milieux. Nous voulons répondre à tous les besoins comme le montre cette bénévole-leader de Sept-Îles.

« C'est un petit milieu et il y a énormément de champs d'activités bénévoles. Les besoins sont grands et les gens oui, à leur retraite veulent s'impliquer, mais ils se brûlent vite parce qu'ils se donnent énormément à cœur. Les bénévoles, puisque les clientèles deviennent de plus en plus lourdes, ont besoin de davantage d'encadrement, d'encouragement et de support. Ils nous en demandent un peu plus en termes de reconnaissance. Et c'est normal parce que la clientèle est plus lourde et donc plus dure. Et ces gens-là ont souvent de la difficulté à dire non et c'est ainsi qu'ils se brûlent. Aussi, nos bénévoles sont âgées et ils se voient dans l'avenir. Ils donnent de l'aide aux gens de 80 et en ont 60! »

3.8 LA PROFESSIONNALISATION, LE BÉNÉVOLAT « DÉGUISÉ »

42

L'hybridation des pratiques bénévoles et professionnelles, la défamilialisation, la professionnalisation des tâches, vue comme un simple constat et même appelée par certains, peut être perçue par d'autres comme une contrainte. L'évolution rapide des systèmes de soins a rendu certains repères plus flous. Pour certains, le bénévolat prend de plus en plus la forme d'emplois non-rémunérés. Pour d'autres, des bénévoles traditionnels notamment, les rôles des uns et des autres sont confus, si bien que les bénéficiaires ne savent plus (ne peuvent plus?) distinguer les salariés des bénévoles.

« Ils s'imaginent que l'on est payé pour faire ça. Que l'on est obligé. » (J-55)

« Ici, au Canada, je dirais, le bénévolat c'est devenu une nécessité, un emploi non rémunéré, on en demande de plus en plus. (...) Et dans un centre de bénévoles où je m'étais inscrite pour faire du bénévolat, on nous a demandé un CV, on nous a demandé nos expériences de travail. Non mais c'est réel. Moi je fais du bénévolat sans être inscrite. (...) C'est peut-être déguisé, mais on dirait que le système se sert du bénévolat pour avoir du personnel gratuit. » (M-33)

« Ils préfèrent se faire soigner par une personne qui a des diplômes et une blouse blanche, que par un individu qui n'a que son expérience de vie mais qui est tout de même très compétent. Toutes les tâches n'ont pas besoin d'être exécutées par des personnes diplômées! » (J-47)

3.9 LE « VIVRE ENSEMBLE », LES NOUVELLES VALEURS

L'accueil des différences et des valeurs des autres sont, à première vue, considérés comme enrichissantes à condition de respecter certains cadres. Les brassages sont souvent attrayants, tant qu'ils n'interfèrent pas dans nos territoires sécuritaires, nos besoins fondamentaux. Si les commentaires les plus directs sur le choc des valeurs émanent des quartiers multiethniques de Montréal, il reste que les groupes à forte composante multiethnique ne détiennent pas le monopole en matière de différences! Nous l'avons vu plus haut, les différences surgissent partout, entre classes différentes et à l'intérieur de celles-ci.

Lors des discussions, notre attention s'est aussi portée vers les idéaux des nouveaux bénévoles, épris d'égalité, d'esprit militant, féru de savoir, par opposition à des bénévoles (souvent des femmes) davantage portés vers les soins et l'assistance, dans des contextes déjà connus.

À Montréal, mais aussi ailleurs, on s'est dit ouverts et préoccupés de ne pouvoir rejoindre davantage les aînés issus des communautés culturelles. « Où sont-ils? » (M-46). C'est aussi, à l'intérieur des organismes, le choc des générations, lorsqu'une nouvelle cohorte de bénévoles plus jeunes, bouscule les habitudes d'un groupe d'anciens. La vie entre bénévoles, c'est aussi les rythmes et les intérêts différents voire même divergents.

43

« On a discuté de notre code d'éthique avec un expert. On a sorti 4 grandes valeurs. On a ajoutée l'autonomie et l'égalité, c'est ce qui concerne le respect des religions et les accommodements raisonnables. On pensait dit que la valeur de l'autonomie était acquise. Mais on a constaté que non. Il y a des organismes qui ne favorisent pas l'autonomie, qui vont dire à leurs membres comment on doit faire les choses. Je pense que c'est une nouvelle valeur à considérer plus au sérieux. » (M-39)

« Ça (les résistances des anciens) m'apportent des contraintes parce que j'aurais aimé faire partie de certains comités et je ne peux pas. Ils ne veulent pas apprendre de nouvelles façons. Eux, ils sont là depuis 20 ans et ils veulent pas que ça bouge. Il faut continuer quand même, même si c'est difficile. Ils ne veulent pas de changements. » (M-45)

« J'ai demandée à une dame si elle était heureuse comme ça (elle aimait se chicaner avec ses voisines) et elle m'a répondu oui. J'ai compris que c'était moi qui voulais trop pour elle. Maintenant, lorsque je fais une action bénévole, je me pose la question à savoir si la personne veut vraiment que je fasse telle ou telle chose. » (J-55)

3.10 LE VIEILLISSEMENT DES BÉNÉVOLES

Le vieillissement (et la diminution des capacités) des bénévoles engendre des frustrations pour eux et pour les organisations. C'est le cas des personnes dont l'engagement bénévole est central. Ça structure leur vie au quotidien. Il s'ensuit un sentiment de perte, de culpabilité et d'inutilité.

Les effets sur les responsables des bénévoles sont plutôt de l'ordre du casse-tête.

- Comment les remplacer?
- Comment assumer leur impuissance face à la détresse, aux deuils et aux pertes vécues par les bénévoles qui doivent quitter?

« Nous autres à la Popote roulante à l'automne, on avait une bénéficiaire qui commençait, elle voulait faire du bénévolat. Mais elle ne voulait pas toucher aux chaudrons. Elle dit, moi je vais faire un peu les légumes. La première chose qu'on a su, elle devait être opérée. Elle nous a laissés pendant deux ou trois semaines. Son mari fait de l'Alzheimer. Là elle n'est plus capable de le laisser seul. » (E-24)

« Les bénévoles de 50 à 55 sont difficiles à trouver. Ils nous disent : " On a travaillé toute notre vie, on va jouer au golf, on va faire de l'exercice. On ne fait pas de bénévolat. " » (E-24)

« Nous, à la popote roulante, on n'était à deux jours/services et on est maintenant rendu à trois jours semaine. Et il est vrai de dire que nos bénévoles sont de plus en plus âgés et qu'il est difficile d'en trouver des plus jeunes. Les nouveaux bénévoles sont beaucoup plus actifs qu'autrefois. » (J-52)

« Moi, c'est sûr que du fait que je ne peux plus transporter leurs paquets, ça me frustre. Je suis confrontée à mes limites. Je vis de la culpabilité. » (S-16)

Pour cette bénévole de Sherbrooke, cette difficulté est derrière. Elle l'a surmontée avec succès en trouvant une activité adaptée à ses capacités (accueil et administration dans un centre communautaire pour aînés).

« J'ai fait du bénévolat pendant 10 ans à Rouville. C'est un centre d'hébergement pour les personnes âgées et jeunes aussi. J'ai quitté parce que physiquement c'était trop dur. Je n'étais plus capable (...) Un brunch pour 30 personnes le matin. J'avais quand même fait un bon 10 ans. Là, c'est du plaisir. » (E-29)

CONCLUSION

Les contraintes des bénévoles sont nombreuses et elles ont été bien étayées par ceux-ci. Les difficultés exposées sont des considérations importantes pour le développement d'activités de ressourcement et de formation. Elles donnent aussi des indices aux organismes lorsque ceux-ci sont concernées directement par certaines difficultés ou défis.

Voyons, dans la section qui suit, quelles sont les demandes et les attentes en matière de ressourcement et de formation.

4. LES ATTENTES EN RESSOURCEMENT ET EN FORMATION

La présente section retrace les attentes en formation et ressourcement telles qu'exprimées directement par les bénévoles. D'abord, les propos des rencontres nous instruisent sur les rapports que ceux-ci entretiennent avec le ressourcement et la formation. Au-delà de l'adhésion assez généralisée à la pertinence de ces activités, les remarques des bénévoles nous incitent à regarder des attentes plus particulières, selon les personnes. Ensuite, nous serons aussi sensibles aux thèmes et suggestions qui vont dans le sens des réalités et expériences exprimées dans les sections précédentes.

4.1 RESSOURCEMENT ET FORMATION : DES ATTENTES VARIÉES, DES DÉNOMINATEURS COMMUNS

Les échanges entre bénévoles ont permis de faire apparaître leurs visions du ressourcement et de la formation. Si peu de remarques ont été faites sur les distinctions entre les activités de ressourcement et les activités de formation¹¹, les bénévoles ont formulé des attentes qui pointent dans le sens des deux activités. À cet effet, une participante affirme que ressourcement et formation « sont assez interreliés ».

46

Nous pourrions dire en résumé que les participants expriment des besoins de formation de toutes sortes, mais ils souhaitent aussi, et tout autant, « voir comment ça se passe dans les autres milieux », « en dehors de leur organisme ». Enfin, les bénévoles désirent être touchés et rejoints par des conférenciers compétents et très dynamiques. S'ils sont disposés à écouter et motivés à participer aux exercices, les rencontres de corridors demeurent importantes.

La majorité des bénévoles accordent de l'importance aux activités de formation et de ressourcement. Cela dit, les attentes et les demandes sont variées. La relation des bénévoles avec les activités de ressourcement et de formation varie selon les expériences des personnes et la fonction qu'ils occupent. Nous pourrions les classer ainsi : les professionnels, les administrateurs, les isolés, les accrochés, les indifférents.

Les professionnels

Pour eux, les ressourcements et les formations sont parties intégrantes de toute bonne activité bénévole. Ici encore, les *innovateurs* et les *baby-boomers*, surtout masculins, ont acquis et développé leurs convictions dans leurs milieux professionnels :

« Moi je trouve que c'est essentiel cette démarche-là parce que quand je travaillais, on en faisait constamment. » (M-37)¹²

¹¹ M-37 offre néanmoins cette distinction : « La formation, c'est plus technique, je peux aller me donner moi-même une formation. Le ressourcement, c'est de faire ressortir ce que je savais déjà ».

¹² Le premier était consultant en éducation, le second (M-41) était directeur d'école.

« J'abonde absolument dans ce sens. Moi aussi, pour ma carrière, on avait de la formation et du ressourcement régulièrement. » (M-41)

Les administrateurs d'organismes et les coordonnateurs de bénévoles

Pour plusieurs administrateurs d'organismes habitués à en organiser, ces activités s'inscrivent naturellement dans la culture organisationnelle de leur milieu (C-13; B-0; E-28; M-46). Ce sont ceux-là qui participent, qui mobilisent et encouragent la participation à ce type d'activité. Ce sont souvent les leaders. Pour eux, les ressourcements sont des outils de promotion pour tisser les liens et fidéliser les bénévoles. Certains de ces dirigeants d'organismes utilisent les RVA comme une récompense, « une tape sur l'épaule ».

Les isolés

À l'inverse, l'attente des bénévoles agissant seuls (et bénéficiant de peu de ressourcement et formations) se résume plus simplement par sortir de leur isolement. Des accompagnateurs en transport de Montréal l'ont clairement exprimé :

« Dû à la forme de bénévolat qu'on a, on est isolés. Moi, à mon organisme, ça fait deux ans qu'on ne s'est pas rencontrés. Alors, je me sens isolé. J'ai besoin de sentir les coudes des autres. En allant aux RVA une fois par année, je retrouve ce dynamisme même si ce n'est pas dans mon organisme. » (M-41)

« Moi, je donne des services directs (...) on a besoin de voir d'autres expériences, d'autres points de vue. » (M-37)

47

Les accrochés

D'autres participants sont tout simplement à l'affût, pour eux, de perfectionnement. Ainsi nous remarquons que les bénévoles qui présentent un penchant pour les spécialisations et la croissance personnelle, seront aussi des acheteurs des RVA. C'est souvent le cas des bénévoles engagés dans des organismes d'accompagnement en soins palliatifs. Autrement, les ressourcements sont vus comme un arrêt une fois dans l'année, « une occasion unique de se connaître et de se solidariser symboliquement » (M-46).

Les indifférents

Les activités de ressourcement et de formations n'entraînent pas l'adhésion de tous. Certains participants estiment cela normal (E-25) et d'autres, des administrateurs et coordonnateurs, s'en désolent (E-32; M-35; B-0). Deux de nos participants ont exprimé plus directement leur peu d'intérêt pour de telles activités. M-44¹³ et E-27¹⁴ expliquent que leur engagement, qu'ils jugent modeste, n'entraîne guère de besoin en ressourcement ou en formation.

13 Rappelons que M-44 sert les repas une fois semaine dans un OSBL d'habitation de Montréal

14 M-27 fait du transport et accompagnement auprès des aînés.

Les autres

Pour bien d'autres, les journées de ressourcement contribuent à l'élucidation des missions, valeurs, directions, que ce soit à titre collectif ou individuel. Les ressourcements peuvent aider à surmonter une difficulté (C-15) et peuvent contribuer à réfléchir sur la mission de l'organisme (M-36).

Ainsi M-35, quant à elle, explique que c'est lors d'une journée de ressourcement qu'elle a pu réaliser qu'elle n'était plus à sa place là où elle *bénévolait* et qu'elle a pu changer de type d'engagement.

M-39, une présidente de CCA, raconte que sa participation à l'édition 2006 des RVA lui a permis de nourrir sa motivation à un moment où elle se sentait épuisée en tant que bénévole (son président étant parti).

Enfin, S-17, une coordonnatrice de bénévoles, estime que le sens de toute bonne activité de ressourcement est de se positionner sur le sens de son bénévolat tout en valorisant l'activité bénévole.

Les RVA : complémentarité, diffusion, appartenance

Les RVA se vivent sous des modes différents. Pour certains, il s'agit essentiellement d'une activité de groupe, entre amis : une occasion de se retrouver en contexte stimulant et pour le plaisir. Pour d'autres, les formations sont appréhendées de façon plus sérieuse, plus didactique. C'est une démarche individuelle qui s'inscrit dans un projet de formation continu.

Ces dynamiques doivent donc être prises en considération. Certains ont souligné le caractère complémentaire des journées des RVA par rapport aux activités plus spécialisées de leur organisme (B-3). Certains ont fait part de leurs difficultés à recruter d'autres participants (notamment des administrateurs), mais d'autres ont souligné de quelle manière les contenus des RVA étaient partagés dans leur organisme avec ceux qui n'y étaient pas allés, preuve que la portée des RVA va au-delà des participants inscrits.

4.2 FORMATION : LES THÈMES

Les thèmes des formations sont des éléments-clés dans l'attrait des journées de ressourcement et de formation en général. Plusieurs suggestions ont été faites que nous classons en trois grandes catégories.

❖ Mieux intervenir auprès des personnes âgées

- Apprendre à écouter
- Développer et maintenir une relation avec les âgés
- Apprendre à interpréter le langage verbal et non-verbal des âgés
- Vivre avec les impacts émotionnels des deuils, des difficultés des âgés
- Apprendre à respecter les différences (limites physiques et psychologiques)

❖ **Améliorer les conditions de son action bénévole**

- Mieux travailler en équipe
- Savoir reconnaître et accepter ses limites
- L'estime de soi et l'estime des autres
- Relever de nouveaux défis
- Reconnaître sa motivation et le sens de son action bénévole
- Développer des mentorats (*coaching*)

❖ **Mieux se situer en regard des nouveaux contextes sociaux**

- Intervenir en contexte multiculturel
- Les contextes sociojuridiques : éthique, testament
- Les nouvelles façons d'envisager la mort

4.3 LE FORMAT DU PROGRAMME LES RENDEZ-VOUS ANNUELS

Enfin, les bénévoles ont été invités à se prononcer sur le format des RVA, qu'il s'agisse des locaux, de l'horaire, des outils de promotion, des outils d'animation, etc. Nous avons recueilli des remarques sur les dates de programmation, l'horaire, la durée, le type d'animation, la taille des groupes, le coût, l'accessibilité physique.

49

Les outils de promotion sont importants. Ils sont connus et utilisés.

Principaux éléments déclencheurs de participation

- la formulation d'un thème accrocheur, qui rejoint l'intérêt, sur l'affiche ou le dépliant;
- la sollicitation face-à-face, par un leader ou un collègue crédible auquel on s'identifie.

Dates de programmation

- Les hivers sont à éviter non seulement en raison de la rigueur du climat, mais parce que plusieurs retraités s'absentent du Québec.
- Les gens du Saguenay se disent à l'aise avec la tenue d'une activité à l'automne.

Horaire, durée

- Plusieurs trouvent l'activité trop longue (5 mentions). Aux dires de responsables, il s'agit d'une contrainte à la participation pour plusieurs bénévoles. On vit bien avec un début tôt en matinée, les fins de journée sont plus fatigantes. Certains suggèrent même une demi-journée (B-0), d'autres suggèrent d'écourter l'activité.

- Les contraintes et les attentes semblent varier d'une région à l'autre. Par exemple, à Sept-Îles, on est prêts à consacrer plus de temps à une activité qui nous a valu un long déplacement (une coordonnatrice suggère une activité sur deux jours). De même, la rareté crée l'intérêt. À Montréal, l'abondance met à mal l'intérêt de certains.

Animation

- Le charisme, le dynamisme, les compétences, la disponibilité et la chaleur humaine sont les qualités recherchées chez les personnes-ressources.
- La sensibilité du conférencier au milieu communautaire.
- On apprécie les mises en situation, les jeux de rôles.
- Une approche andragogique qui mise sur les savoirs des participants. Si le conférencier arrivait avec son savoir de haut, on l'organiserait.
- L'importance de bouger et de se déplacer en courant de journée, surtout après le dîner, pour contrer l'ennui et la somnolence.
- L'importance de favoriser (mais pas nécessairement toujours) les fusions dans la formation des groupes pour provoquer des rencontres.

Coûts

50

- On apprécie beaucoup les coûts d'entrée peu élevés. Cette accessibilité est devenue rare pour un produit de qualité. C'est souvent la seule formation que les organismes et leurs bénévoles peuvent s'offrir (notamment en région, dans les organismes à petit budget).

Accessibilité physique

- En ville (Montréal) la situation géographique de la salle et l'accessibilité des stationnements y jouent un grand rôle, on ne veut pas avoir à « tourner en rond ».

Autres

- Des leaders (nouveaux bénévoles) veulent pouvoir retrouver des pairs (« pas juste des âges d'or »).
- Pas de problèmes à revoir les mêmes conférenciers, à Montréal et Lévis c'est un consensus.

5. CONCLUSION

Nous avons tenu sept groupes de discussion dans différentes villes du Québec pour mieux connaître les bénévoles engagés auprès des aînés et leurs besoins en ressourcement et en formation. Cet exercice s'inscrivait dans une optique d'évaluation et d'amélioration continue de la formule des RVA.

Les discussions de groupe et les fiches signalétiques nous ont permis de mieux connaître les caractéristiques individuelles des personnes ainsi que leurs motivations, leurs contraintes ou les lacunes qu'ils éprouvent dans leur pratique et, enfin, leurs attentes en matière de ressourcement et de formation. Ces éléments, mis ensemble, offrent un portrait plus précis, plus raffiné, pour élaborer la suite des activités présentées par les RVA dans le futur. Plusieurs résultats confirment des intuitions et connaissances non validées mais souvent observées au fil des événements RVA.

Nous savons que les bénévoles engagés auprès des aînés sont majoritairement des femmes plutôt âgées. Nos données nous confirment aussi que l'âge, la scolarité et le sexe déterminent certains types d'engagement. De même, les disponibilités et les contextes de vie influent sur les degrés d'engagement. Nous distinguons selon les activités, préoccupations, valeurs, postes occupés, des types de bénévoles engagés auprès des aînés : les *traditionnels*, auxquels s'ajoutent des *innovateurs* (souvent des *baby-boomers*) et des *leaders*. Les aspirations de ces bénévoles sont parfois distinctives et méritent que nous les prenions en compte.

51

Il en va de même pour leur conception du bénévolat, leurs motivations. Ainsi, l'utilisation du mot *bénévole* doit être traitée avec nuance, si l'on en croit les perceptions des bénévoles quant au mot lui-même, sa signification et l'identification à celui-ci. Si la majorité s'y identifie pleinement, d'autres le réfutent au profit d'expressions plus près de l'action sociale, alors que d'autres se désolent de voir sa nature altérée. Que met-on dans le mot *bénévole*? Comment les participants le reçoivent-ils? Les commentaires qui ont été livrés portent à la réflexion. Ils nous invitent peut-être, lors des RVA ou même en amont lors des promotions, à réitérer ou à questionner son sens de manière à rallier ceux-là même qui ne s'identifient que peu ou pas à cette expression de *bénévole*.

Si les motivations au bénévolat rejoignent tout à fait celles qui sont généralement reconnues dans la littérature, on constate des différences qui tiennent aux milieux géographiques et aux fonctions exercées. Les bénévoles engagés auprès des hôpitaux, des organismes de soins palliatifs, de transport pour aînés ou de popotes roulantes sont plus souvent portés par l'altruisme, la croissance personnelle, la recherche de sens, voire la spiritualité. Les bénévoles engagés auprès des centres communautaires pour aînés, des OSBL d'habitation, des centres d'action bénévole et des organismes à vocation culturelle, sportive ou de loisirs sont mus par le besoin de sociabilité, d'appartenance, de plaisir et d'apprentissages. De même, les valeurs de devoir sont davantage véhiculées par les bénévoles *traditionnels* que par les *innovateurs* qui eux, se réclament davantage de l'importance d'avoir du plaisir.

Les bénévoles engagés auprès des aînés sont au fait des phénomènes qui affectent ou transforment les milieux de pratique. Ils notent, au premier chef, le vieillissement des aînés visés par leurs actions. Les bénévoles constatent que les femmes adultes (âgées entre 30 et 55 ans) n'ont ni le temps ni l'énergie de s'occuper de leurs vieux parents. Ils appellent de leurs vœux l'arrivée de jeunes qui puissent prendre la relève et sont ravis de ceux qui sont déjà là, issus souvent des filières scolaires. Ils prennent actes des manières de faire des nouveaux bénévoles : refus des engagements continus, disponibilités restreintes, surtout en début de retraite, modes de fonctionnement calqués sur l'univers professionnel. Ils voient les valeurs des nouveaux bénévoles qui, socialisés dans l'univers du travail (et de la performance) expriment des attentes élevées envers les milieux bénévoles. Les bénévoles observent, enfin, le choc de certaines valeurs, tout comme celui-ci dans l'ensemble de l'espace public québécois. Ces constats, ces visions, doivent pouvoir être reflétés et/ou validés lors des activités RVA, ils font partie de l'environnement en mouvance dans lequel les bénévoles évoluent tous.

Partant des difficultés, des contraintes et des facteurs affectant la motivation des bénévoles, nous pouvons identifier des besoins, des moyens d'y remédier et de là, certaines formes d'activités de ressourcement et de formation. Ces contraintes sont principalement les suivantes : les exigences des aînés (et la manière de les exprimer); les problèmes d'intégration dans les groupes de bénévoles; les pertes d'autonomie liées au vieillissement et la pression sur les bénévoles et les groupes; les problèmes de relève et de recrutement; les malaises reliés à la professionnalisation des pratiques bénévoles; les difficultés et l'impuissance face à la détresse des aînés ou à certains de leurs comportements; la difficulté à composer avec les pertes et les deuils et la confrontation avec des valeurs, des idées différentes. Plusieurs difficultés renvoient aux manières d'intervenir auprès des aînés (exigences des aînés, impuissance face à la détresse, deuils, pertes).

D'autres renvoient davantage à des besoins de soutien des conditions favorables à l'action bénévole (l'intégration dans les groupes, relations interpersonnelles, relève, difficultés liées à la professionnalisation). Enfin, certaines difficultés renvoient à l'art du vivre ensemble, à l'élucidation de nos valeurs, comme individu, comme organisme et comme collectivité.

Il conviendra donc aussi d'évaluer à quel groupe particulier peut le mieux correspondre une intervention. Certaines d'entre elles, notamment celles qui sont liées aux difficultés d'intégration dans les groupes, conviendront mieux aux organisations elles-mêmes. Il importera sans doute de leur relayer les messages issus de cette recherche.

Les attentes des bénévoles en matière de ressourcement et de formation présentent des points communs et quelques distinctions. La grande majorité des participants accordent une importance égale aux activités de ressourcement et à celles de formation, mais le sens accordé à ces activités peut varier. Il s'agit pour les uns d'une chose essentielle expérimentée dans les milieux de travail. Il s'agit pour les administrateurs ou les coordonnateurs de services d'une tâche nécessaire à toute organisation, une façon de fidéliser les bénévoles. D'autres aiment tout bonnement les ressourcements et les

formations car ceux-ci s'inscrivent parfaitement dans leur quête de connaissance et de perfectionnement personnel. Enfin, certains y voient l'unique moyen de briser leur isolement de bénévole tandis que d'autres, peu nombreux il faut le dire, y accordent tout simplement peu d'intérêt.

Les thèmes proposés sont très souvent congruents avec les constats et les lacunes identifiés par les bénévoles. C'est le cas des thèmes relatifs à l'amélioration des habiletés d'intervention auprès des aînés. En effet, les thématiques proposées font directement écho aux difficultés des aînés évoquées au chapitre 3 :

- apprendre à écouter;
- développer et maintenir la relation avec les aînés;
- vivre les impacts émotifs des deuils;
- le respect des différences.

Elles devront donc faire l'objet d'un intérêt particulier de la part du comité de développement des RVA. Par ailleurs, les autres propositions concernant les thèmes et les formules offrent une matière riche pour la planification et l'amélioration des éditions à venir.

Les commentaires des aînés valent la peine d'être examinés au-delà de cette simple synthèse. Ils contiennent des pistes pour améliorer le programme des RVA, le mettre davantage au goût du jour, comme de l'ouverture aux jeunes. Celle-ci est peut-être une occasion d'un effort particulier pour leur consacrer une place particulière au sein des RVA? Il en va de même pour la prise en compte des particularités propres aux différents types de bénévoles, qu'il s'agisse des traditionnels, des innovateurs (*baby-boomers*, nouveaux bénévoles), des leaders (administrateurs d'organismes) qui tous, présentent des niveaux de préoccupation particuliers. C'est aussi le cas pour les milieux géographiques et de leurs spécificités. Les conclusions de cette recherche peuvent être une occasion de moduler les contenus selon ces différences et ces spécificités.

En terminant, nous suggérons de poursuivre sur cette lancée d'une connaissance plus fine des bénévoles et de leurs besoins en soumettant les fiches signalétiques développées pour cette recherche lors des RVA.

BIBLIOGRAPHIE

Akoun, André (1999), *Dictionnaire de sociologie*, Paris, Le Robert, Seuil, 589 pages.

Bénévoles Canada (2001), *Perspectives bénévoles : nouvelles stratégies pour favoriser la participation des adultes plus âgés*, Ottawa, 30 pages.

Binhas, Lynda (2006), *Consultation auprès des partenaires régionaux, Synthèse des résultats présentée le 3 novembre*, 6 pages.

Binhas, Lynda (2003), *Profil des besoins et des services en formation des secteurs du loisir et du sport*, Montréal, CSMO-Économie sociale, 31 pages.

Gauthier, Benoît, sous la direction (1986), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 535 pages.

Godbout, Jacques (1995), *L'esprit du don*. Montréal, Boréal, compact.

Fédération des centres d'action bénévole du Québec (2001), *Année internationale des bénévoles 2001 au Québec. Rapport final*, Montréal, 30 pages.

Imagine Canada (2005), *Le secteur sans but lucratif et bénévole au Québec, Enquête nationale auprès des organismes à but non lucratif et bénévoles*, Toronto, 2 pages.

Lalande, Ghyslaine (2005), *Cadre de référence des Rendez-vous annuels*, Centre Berthiaume-Du Tremblay, 18 pages.

Lalande, Ghyslaine (2002), *La persévérance des aînés bénévoles et les pratiques d'encadrement, de formation et de soutien dans les organismes communautaires et bénévoles de maintien à domicile*, Maîtrise en gérontologie, Université de Sherbrooke, 148 pages.

Mayer, Robert et Francine Ouellet (2000), *Méthodes de recherche en intervention sociale*, Boucherville, Gaétan Morin, 409 pages.

McClintock, Norah (2004), *Comprendre les bénévoles canadiens : Manuel d'utilisation de l'Enquête nationale sur les dons, le bénévolat et la participation de 2000 pour bâtir votre programme de bénévolat*, Toronto, Centre canadien de philanthropie, 36 pages.

Michaud, Annie et Suzanne Pagé (2005), *État de la participation dans un bénévolat en mouvance au Québec : motivations et démotivations des personnes bénévoles âgées de 55 ans ou plus*, Québec, Conseil des aînés, 72 pages

Nantel, Denis (2004), *Rôles et responsabilités des partenaires engagés dans la réalisation du programme*, Centre Berthiaume-Du Tremblay, 5 pages.

Robichaud, Suzie (2005), *L'État et les solidarités bénévoles : le charme rompu?* Allocution dans le cadre d'un Forum sur le bénévolat, Jonquière, SAC du Fjord, 10 pages.

Statistique Canada en ligne : www.statcan.ca

FICHE SIGNALÉTIQUE

À l'attention des bénévoles participants au programme Les Rendez-vous annuels

Dans le cadre de la recherche portant sur le ressourcement et la formation des bénévoles engagés auprès des aînés, nous procédons à des groupes de discussion auprès d'une cinquantaine de bénévoles un peu partout au Québec.

Ces fiches complètent les groupes de discussion. Elles visent à recueillir certaines informations sur le profil des bénévoles. Vous êtes invité(e)s à compléter ces fiches et à les remettre aux responsables de la recherche. Vous pouvez :

- les remettre en main propre aux responsables des journées présentées par Les Rendez-vous annuels (Denis Nantel ou Marie-Noëlle Ducharme);
- ou
- les faire parvenir à l'adresse suivante :

Les Rendez-vous annuels
1474 Fleury Est
Montréal (Qc) H2C 1S1

Les informations contenues sur ces fiches demeureront confidentielles.

1. Votre nom : (facultatif) _____

2. Dans quelle municipalité ou quartier résidez-vous?
(dans le cas de Montréal et Québec, veuillez aussi indiquer le quartier)

3. Le nom de l'organisme (ou des organismes) où vous êtes impliqué à titre de bénévole :

4. Tranche d'âges

Entre 20 ans et 34 ans

Entre 35 ans 49 ans

Entre 50 ans et 64 ans

Entre 65 ans et 79 ans

80 et plus

57

5. Homme Femme

6. Scolarité complétée

Diplôme secondaire

Collégiale,
précisez le domaine d'étude _____

Universitaire,
précisez le domaine d'étude _____

Autre, précisez le domaine _____

7. Vos principales expériences professionnelles et familiales

Expérience no 1 _____

Expérience no 2 _____

8. Quel emploi occupez-vous actuellement?

ne s'applique pas

9. Votre conjoint(e) est-il/elle bénévole?

- oui
 non
 ne s'applique pas

10. Quelles sont vos principales fonctions comme bénévole?

11. Nombre d'années d'expérience à titre de bénévole? _____

12. Nombre d'années d'expérience comme bénévole auprès des aînés _____

13. Le nombre d'heures de bénévolat par mois _____ heures / mois

58

14. Quelles sont les principales raisons de votre engagement bénévole?

1. _____

2. _____

3. _____

15. À combien d'activités présentées par Les Rendez-vous annuels avez-vous participé jusqu'à maintenant? _____

16. Si vous avez des commentaires ou des observations à l'endroit des Rendez-vous annuels, inscrivez-les ici.

Merci de votre collaboration!
Marie-Noëlle Ducharme, professionnelle de recherche
Denis Nantel t.s., agent de liaison Les Rendez-vous annuels

DESCRIPTION DES BÉNÉVOLES PARTICIPANTS

Code	Description des participants
B-0	Madame B-0 habite à Rivière-du-Loup. Elle agit comme administrateur à l'association des retraités de l'enseignement du Québec (AREQ) de sa région. Elle a une formation universitaire et une expérience en enseignement. Elle a participé plusieurs fois aux RVA. Elle a un profil de leader.
B-1	Madame B-1, environ 70 ans, habite une petite municipalité du Bas-Saint-Laurent. Elle fait du transport-accompagnement auprès des aînés pour un CAB. Cuisinière de profession, elle a complété des études primaires. Elle fait du bénévolat depuis 15 ans dont 1 an auprès d'une équipe de bénévoles. Elle a participé à une seule activité RVA. Elle a un profil traditionnel.
B-2	Madame B-2, environ 70 ans, habite une petite municipalité du Bas-Saint-Laurent. Elle est présidente d'un CAB, le même où œuvre madame B-1. Elle y consacre environ 30 heures par mois. Femme au foyer, a complété des études primaires. Elle fait du bénévolat auprès des aînés depuis 25 ans. Son organisme éprouve des problèmes de relève. Elle a un profil traditionnel.
B-3	Monsieur B-3, un peu plus de 65 ans, habite Rivière-du-Loup. Il fait de l'accompagnement aux malades à La Source, un organisme de soins palliatifs. C'est sa 5e année comme bénévole. C'est un universitaire, professionnel de la santé. Dans le cadre de son activité bénévole, il participe à plusieurs formations. Il a participé à une activité RVA jusqu'à maintenant. Il a un profil innovateur.
B-4	Madame B-4, entre 35 et 49 ans, habite Rivière-du-Loup. Agente immobilière et détenant un diplôme universitaire en gestion. En plus de son travail, elle est bénévole depuis 10 ans. Elle s'occupe de la coordination des bénévoles à l'association des bénévoles pour le Centre de Santé et Services sociaux (CHRG) de sa ville. Elle a participé plusieurs fois aux RVA. Elle a un profil traditionnel.
B-5	Madame B-5, entre 35 et 49 ans, habite une petite municipalité du Bas-Saint-Laurent. Agente de bureau, elle détient un diplôme collégial en travail social. C'est sa 4e année comme bénévole. Elle fait de l'accompagnement aux malades dans un organisme de loisirs et d'enseignement religieux. Elle n'a jamais participé aux RVA. Elle a un profil innovateur.
B-6	Monsieur B-6, retraité de plus de 80 ans qui habite Trois-Pistoles. Il siège sur un comité de popote roulante dans le cadre d'un CAB. Sa conjointe fait également du bénévolat. Producteur laitier de profession, il a complété des études primaires. Il fait bénévolat depuis 22 ans auprès des aînés. Il a participé à une activité RVA jusqu'à maintenant. Il a un profil traditionnel.
C-10	Madame C-10. Retraitée, entre 65 et 79 ans, habite Lévis. Dans le cadre de son bénévolat, elle est animatrice pour Kino Québec, un organisme qui fait la promotion d'un mode de vie actif. C'est une universitaire, professionnelle de l'enseignement. Elle fait du bénévolat auprès des aînés depuis 11 ans et elle n'a jamais participé aux RVA. Elle a un profil traditionnel.

C-11	Madame C-11, retraitée entre 50 et 64 ans, habite Lévis.. Commis dans une institution bancaire, elle a complété des études secondaires. Dans le cadre de son bénévolat, elle fait du transport-accompagnement dans un centre communautaire pour aînés. Elle fait du bénévolat depuis 10 ans, dont 3 années auprès des aînés. Elle y consacre environ 100 heures par mois. Elle n'a jamais participé aux RVA. Elle a un profil traditionnel.
C-12	Madame C-12, entre 50 et 64 ans, habite Lévis. Elle fait du bénévolat auprès des aînés depuis 5 années. Son conjoint fait également du bénévolat. C'est une femme au foyer qui a complété des études secondaires. Elle n'a jamais participé aux RVA. Elle a un profil innovateur.
C-13	Monsieur C-13, entre 65 et 79 ans, habite Lévis. Sa conjointe fait également du bénévolat. Il agit comme administrateur dans un centre communautaire pour aînés. Instructeur en secourisme, il a complété des études secondaires. Il fait du bénévolat depuis 40 ans dont 15 années auprès des aînés. Il n'a jamais participé aux RVA Il a un profil leader.
C-14	Monsieur C-14, entre 65 et 79 ans, habite Lévis. Il a une formation universitaire de deuxième cycle et une expérience dans le domaine de l'éducation. Il fait du bénévolat dans un centre communautaire pour aînés. Il n'a jamais participé aux RVA. Il a un profil traditionnel.
C-15	Monsieur C-15, entre 65 et 79 ans, habite une petite municipalité de Chaudière-Appalaches. Il fait du bénévolat dans un CHSLD. Universitaire avec une expérience dans l'administration publique. Il fait du bénévolat auprès des aînés depuis 20 ans. Il n'a jamais participé aux RVA. Il a un profil leader.
C-7	Madame C-7 habite Lévis. Infirmière de profession, elle a des études secondaires. Retraitée, elle fait du transport-accompagnement auprès des aînés pour un CAB de sa ville. Elle fait du bénévolat depuis 7 années auprès des aînés et elle n'a jamais participé aux RVA. Son conjoint fait également du bénévolat. Elle a un profil traditionnel
C-8	Madame C-8, entre 65 et 79 ans, habite Lévis. Elle a des études secondaires. Retraitée, a travaillé dans une usine et élevé 4 enfants. Dans le cadre de son bénévolat, elle est réceptionniste pour le CAB de sa région. Elle fait du bénévolat depuis 30 ans dont 4 ans auprès des aînés. Elle a participé à 2 activités des RVA. Elle a un profil traditionnel.
C-9	Madame C-9, entre 65 et 79 ans, habite Lévis. Retraitée de l'enseignement, elle a des études collégiales. Dans le cadre de son bénévolat, elle est animatrice pour le CAB de sa région, le même où madame C-8 œuvre. Fait du bénévolat depuis 55 ans, dont 6 auprès des aînés. Elle y consacre environ 80 heures par mois. Elle a participé à plusieurs RVA. Elle a un profil traditionnel.

E-25	Madame E-25, retraitée entre 50 et 64 ans, habite Sherbrooke. Infirmière de formation, elle a des études universitaires. Elle fait de l'accompagnement en soins palliatifs auprès des malades. Elle fait du bénévolat depuis 4 années auprès des aînés et elle y consacre environ 60 heures par mois. Elle a participé à 2 activités des RVA. Elle a un profil innovateur.
E-26	Madame E-26, entre 65 et 79 ans, habite Sherbrooke. Universitaire, elle a une expérience dans le domaine de la santé. Elle est bénévole dans un organisme qui fait de l'accompagnement auprès des malades. Elle fait du bénévolat auprès des aînés depuis 30 années, à raison de 30 heures par mois. Elle n'a jamais participé aux RVA. Elle a un profil innovateur.
E-27	Madame E-27 habite Sherbrooke. Formation universitaire, elle est enseignante auprès de familles d'accueil. Dans le cadre de son bénévolat, elle fait du transport-accompagnement auprès des malades. Elle fait du bénévolat depuis 40 ans, dont 20 ans auprès des aînés. Elle y consacre 50 heures par mois. Elle n'a jamais participé aux RVA. Elle a un profil traditionnel.
E-28	Monsieur E-28, retraité entre 50 et 64 ans, habite Sherbrooke. Il a une formation universitaire et une expérience en tant que fonctionnaire fédéral pour la SCHL. Il agit comme administrateur et chauffeur dans un centre communautaire pour aînés. Il fait du bénévolat auprès des aînés depuis 6 ans et il y consacre 35 heures par mois. Il a participé à plusieurs RVA. Il a un profil leader.
E-29	Madame E-29, entre 65 et 79 ans, habite Sherbrooke. Elle a complété des études secondaires et elle a une expérience en secrétariat. Dans le cadre de son bénévolat, elle agit à titre de réceptionniste dans un centre communautaire pour aînés. Depuis 20 ans, elle fait du bénévolat auprès des aînés. Elle a un profil traditionnel.
E-30	Monsieur E-30 habite Sherbrooke. Il a une formation collégiale et une expérience professionnelle en tant qu'agent de conservation de la faune. Retraité, il est préposé à l'accueil dans un centre communautaire. Il fait du bénévolat depuis 5 ans, dont 2 années auprès des aînés. Il a un profil leader.
E-31	Madame E-31, entre 65 et 79 ans, habite Sherbrooke. C'est une femme au foyer qui a élevé 11 enfants. Elle a une formation en secrétariat. Dans le cadre de son bénévolat, elle fait du secrétariat dans un centre communautaire. Elle fait du bénévolat depuis 17 ans, dont 11 ans auprès des aînés. Elle n'a jamais participé aux RVA. Elle a un profil traditionnel.
E-32	Monsieur E-32, entre 50 et 64 ans, habite Sherbrooke. Retraité, il a travaillé pendant 37 ans pour la Société canadienne des postes. Pour son bénévolat, il agit à titre d'administrateur pour un organisme qui fait de l'accompagnement auprès des malades. 42 ans de bénévolat, dont 5 ans auprès des aînés. Il y consacre 90 heures par mois. Il a participé à plusieurs RVA. Il a un profil traditionnel.

J-47	Madame J-47, entre 50 et 64 ans, habite une petite municipalité du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Infirmière, elle a une formation collégiale. Fait de l'écoute dans un organisme voué à l'accompagnement auprès des malades. Elle fait du bénévolat depuis 15 ans et elle a participé à plusieurs RVA. Elle a un profil traditionnel.
J-48	Madame J-48, entre 50 et 64 ans, habite une petite municipalité du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Formation collégiale, elle travaille dans le milieu communautaire. Mère de 5 enfants, son conjoint fait également du bénévolat. Elle fait de l'accompagnement-transport pour un OMH. Elle fait du bénévolat depuis 40 ans. Elle a un profil traditionnel.
J-49	Madame J-49, entre 20 et 34 ans, mère de 2 enfants, habite une petite municipalité du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Elle a une formation collégiale et elle travaille dans le domaine de l'éducation spécialisée. Elle fait du bénévolat depuis 8 ans, dont 4 auprès des aînés. Elle fait de l'accompagnement auprès des malades. Elle a un profil traditionnel.
J-50	Madame J-50, retraitée entre 65 et 79 ans, habite Jonquière. Elle fait du bénévolat dans un OSBL d'habitation. Elle fait du bénévolat depuis 30 ans, dont 15 auprès des aînés, à raison de 30 heures par mois. Elle a un profil traditionnel.
J-51	Monsieur J-51, retraité entre 65 et 79 ans, habite une petite municipalité du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Il donne de son temps à une popote roulante. Il fait du bénévolat depuis 40 ans, dont 7 ans auprès des aînés. Sa conjointe fait également du bénévolat. Il a un profil traditionnel.
J-52	Madame J-52, entre 50 et 64 ans, habite une petite municipalité du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Mère de 3 enfants, elle a complété des études secondaires. Elle travaille comme caissière et fait du bénévolat pour une popote roulante et auprès des aînés depuis 15 ans. Elle agit à titre de présidente du C. A. Elle y consacre 40 heures par mois. Elle a assisté à plusieurs activités des RVA. Elle a un profil traditionnel.
J-53	Madame J-53, entre 50 et 64 ans, habite Saguenay. Elle a complété des études universitaires et elle travaille dans le domaine de la santé. Elle fait de l'accompagnement aux soins palliatifs. Elle consacre à son bénévolat environ 24 heures par mois. Elle a assisté à 3 activités des RVA. Elle a un profil innovateur.
J-54	Madame J-54, entre 65 et 79 ans, habite une petite municipalité du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Universitaire, elle a une formation en comptabilité. Elle travaille dans l'enseignement et dans la comptabilité. Dans le cadre de son bénévolat, elle agit à titre de présidente du C. A. dans un OSBL d'habitation. Elle fait du bénévolat depuis 50 ans, dont 20 auprès des aînés, à raison de 100 heures par mois. Elle a un profil traditionnel.
J-55	Madame J-55 habite une petite municipalité du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Dans le cadre de son bénévolat, elle agit à titre d'administratrice du C. A. d'un OSBL d'habitation. Elle a complété des études secondaires et elle travaille également dans cet OSBL d'habitation. Depuis 15 ans, elle fait du bénévolat auprès des aînés à raison de 50 heures par mois. Elle a participé à plusieurs RVA. Elle a un profil jeune.

M-33	Madame M-33, retraitée entre 65 et 79 ans, habite Laval. Elle a complété des études secondaires et elle a travaillé comme coiffeuse. Elle fait du transport-accompagnement auprès des malades dans une association de personnes aidantes. Elle a participé à une seule activité des RVA. Elle a un profil traditionnel.
M-34	Sœur M-34 habite Ahuntsic à Montréal. Elle a une formation de niveau collégial et une expérience en travail social. Elle fait de l'animation-accompagnement pour les Sœurs du Bon Pasteur. Elle a participé à 2 RVA. Elle a un profil innovateur.
M-35	Madame M-35 habite Ahuntsic à Montréal. Elle agit à titre d'administratrice dans un OSBL d'habitation. Retraitée, elle était directrice d'une Caisse populaire. Elle fait du bénévolat auprès des aînés depuis 10 ans. Elle a un profil leader.
M-36	Monsieur M-36 habite Ahuntsic à Montréal. Il a une formation universitaire et une expérience dans les ressources humaines. Retraité, il fait du bénévolat dans un OSBL d'habitation. Il siège sur le comité de programmation. Il fait du bénévolat depuis 40 ans. Il a participé à 2 RVA. Il a un profil innovateur.
M-37	Monsieur M-37 habite Anjou. Il fait du transport-accompagnement pour le Centre des bénévoles de l'Est. Retraité, il a une formation universitaire et une expérience dans le domaine de l'éducation. Sa conjointe fait également du bénévolat. Il a un profil innovateur.
M-38	Monsieur M-38 habite Montréal-Est. Retraité, il a une formation universitaire et une expérience en réadaptation scolaire. Il fait du bénévolat dans un centre communautaire pour aînés en s'impliquant dans différentes sphères de l'organisme. Sa conjointe fait également du bénévolat. Il a participé à un RVA. Il a un profil innovateur.
M-39	Madame M-39 habite Montréal-Ville-Marie. Universitaire, c'est une professionnelle de l'enseignement. Elle agit à titre de présidente du C. A. pour Action Centre-Ville, un centre communautaire pour aînés. Elle a participé à un RVA. Elle a un profil leader.
M-40	Monsieur M-40, retraité entre 65 et 79 ans, habite Montréal-Nord. Universitaire, il a travaillé dans les assurances. Il fait du transport pour les malades dans un OSBL d'habitation. Il a un profil traditionnel.
M-41	Monsieur M-41, retraité entre 50 et 64 ans, habite le quartier Petite-Patrie à Montréal. Universitaire, il a une expérience en éducation et en environnement. Il fait du transport pour les rendez-vous médicaux dans un centre communautaire, le même où M-38 œuvre. Il fait du bénévolat depuis 4 années, à raison de 40 heures par mois. Il a assisté à plusieurs RVA. Il a un profil innovateur.
M-42	Madame M-42, retraitée entre 50 et 64 ans, habite le quartier Petite-Patrie à Montréal. Elle a complété des études secondaires et elle a une expérience en secrétariat. Elle fait de l'accueil au café des aînés pour l'organisme Projet Changement, un centre communautaire pour aînés. Elle a un profil innovateur.

M-43	Madame M-43, retraitée, habite sur le Plateau Mont-Royal à Montréal. Universitaire, professionnelle de l'enseignement. Elle fait de l'animation et de la gestion dans le même organisme où œuvre madame M-42. Elle fait du bénévolat depuis 11 ans. Elle a un profil innovateur.
M-44	Monsieur M-44 habite le quartier Rosemont à Montréal. Il a complété des études secondaires et il a travaillé pour le CN. Dans le cadre de son bénévolat, il fait le service aux repas dans la salle à manger d'un OSBL d'habitation. Il fait du bénévolat depuis 11 ans. Il a un profil traditionnel.
M-45	Madame M-45 habite le quartier Rosemont à Montréal. Elle agit à titre d'administratrice du C. A. dans un centre communautaire pour aînés. Elle a des études secondaires et une expérience dans le commerce. Elle a un profil leader.
M-46	Madame M-46, retraitée entre 65 et 79 ans, habite le Vieux-Montréal. Elle agit à titre de présidente du C. A. dans un organisme qui fait de l'accompagnement auprès des malades. Infirmière de formation, elle a complété des études collégiales. Elle a un profil innovateur.
S-16	Madame S-16, entre 35 et 49 ans, habite Sept-Îles. Infirmière de formation, elle a complété des études secondaires et elle est femme au foyer. Elle est commissionnaire pour un CAB. Elle fait du bénévolat auprès des aînés depuis 6 ans, à raison de 80 heures par mois. Elle a participé à un RVA. Elle a un profil traditionnel.
S-17	Madame S-17, entre 20 et 34 ans, habite Sept-Îles. Elle a une formation collégiale en intervention auprès des aînés. Dans un CAB, elle s'occupe de la planification d'activités de reconnaissance pour les bénévoles. Elle fait du bénévolat depuis 10 ans, à raison de 80 heures par mois. Elle a assisté à plusieurs RVA. Elle a un profil jeune.
S-18	Madame S-18 habite Sept-Îles. Elle agit à titre de présidente du C. A. pour les auxiliaires bénévoles du CSSS-SI. Retraitée de l'enseignement, elle a complété des études universitaires. Elle fait du bénévolat depuis 40 ans, dont 30 ans auprès des aînés, à raison de 100 heures par mois. Elle a participé à plusieurs RVA. Elle a un profil traditionnel.
S-19	Madame S-19 habite Sept-Îles. Retraitée, c'est une femme au foyer avec des études secondaires. Elle agit à titre de trésorière du CA et responsable de la boutique pour les auxiliaires bénévoles du CSSS-SI. Elle fait du bénévolat depuis 24 ans, à raison de 100 heures par mois. Elle a un profil traditionnel.
S-20	Madame S-20, entre 50 et 64 ans, habite Sept-Îles. Elle a complété des études secondaires. Elle fait de l'accueil, aide et accompagnement dans une maison pour aînés dans le cadre du CAB de sa ville. Elle fait du bénévolat depuis 25 ans. Elle a participé à plusieurs RVA. Elle a un profil traditionnel.
S-21	Monsieur S-21, entre 20 et 34 ans, habite Sept-Îles. Directeur du CAB de sa ville, il a complété des études collégiales en administration. Dans le cadre de son bénévolat, il s'occupe de la gestion et de la planification du CAB. Il fait du bénévolat depuis 10 ans, dont 5 ans auprès des aînés. Il a participé à plusieurs RVA. Il a un profil jeune.

LES ORGANISMES D'APPARTENANCE DES BÉNÉVOLES CONSULTÉS

Les Centres d'action bénévole (CAB) (5)

- CAB les Basques (Trois-Pistoles)
- CAB Sept-Îles
- CAB ville Dégelis
- CAB de l'est de Montréal
- CAB SERS (Lévis)

Groupes d'accompagnement aux malades (6)

(milieux hospitaliers et soins palliatifs)

- La Rose des vents (Sherbrooke)
- La Maison Aube lumière (Estrie)
- Palli-aide (Saguenay)
- La Source (Rivière-du-Loup)
- Les auxiliaires du CSSS de Sept-Îles
- Assistance bénévole du CHR de Rivière-du-Loup

65

Les OSBL d'habitation (4)

- La Maison d'un Nouvel Élan (Jonquière)
- Les Habitations à ciel ouvert (Montréal)
- L'Auberge du bon temps (Sainte-Monique)
- Les Habitations nouvelles avenues (Montréal)

Les centres communautaires pour aînés (6)

- Projet Changement (Montréal)
- Chez-nous de Mercier-Est (Montréal)
- Maison des aînés (Lévis)
- Sercovie (Sherbrooke)
- Mont-Rose (Montréal)
- Action Centre-ville (Montréal)

Les organismes de loisirs-vie active (4)

- Vie active
- Kino Québec
- Retraités Nouveaux horizons
- Loisirs et enseignement religieux

Les popotes roulantes et services aux aînés (3)

- Popote mobile Foyer (La Baie)
- Vers vous (Montréal)
- Groupe de soutien Saint-Nazaire
- Centre d'action communautaire Saint-David-de-Falardeau

Autre

- Sœurs du Bon Conseil

MILIEU GÉOGRAPHIQUE

26 villes, villages, quartiers ou localités

- Ahuntsic
- Anjou
- Bromptonville
- Cabano
- Falardeau
- Jonquière
- La Baie
- Laval
- Lévis
- Montréal-Est
- Montréal–Ville-Marie
- Montréal-Nord
- Petite-Patrie
- Plateau
- Rivière-du-Loup
- Rock-Forest
- Rosemont
- Saguenay
- Saint-Mathieu
- Saint-Michel-de-Bellechasse
- Saint-Nazaire
- Sept-Îles
- Sherbrooke
- Sainte-Monique
- Trois-Pistoles
- Vieux-Montréal

RÉGIONS ADMINISTRATIVES

7 régions

- Chaudière–Appalaches (9)
- Côte-Nord (6)
- Laval (1)
- Estrie (11)
- Montréal (13)
- Bas-Saint-Laurent (6)
- Saguenay–Lac-Saint-Jean (9)