

Les Rendez-vous annuels

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

LE POINT DE VUE
DES BÉNÉVOLES

Synthèse du rapport 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

INTRODUCTION

Cette consultation s'intéressant aux bénévoles œuvrant auprès des aînés et à leurs besoins en matière de ressourcement et de formation, a été menée en 2007 et s'inscrit dans une optique d'amélioration du programme Les Rendez-vous annuels (RVA).

Au terme d'une décennie d'activité, on peut affirmer que le programme se porte bien, mais l'organisation est consciente que nul n'est à l'abri d'erreurs de programmation ou tout simplement de l'essoufflement de la formule. La démarche s'appuyait aussi sur différents éléments de contextes sociaux changeants dont notamment : le vieillissement de la population, la transformation des pratiques des bénévoles, la complexité accrue des sens donnés à l'action bénévole de même que l'offre de plus en plus présente et diversifiée de formation dans les milieux bénévoles.

LES OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DE LA RECHERCHE

Plus spécifiquement la recherche visait à :

- mieux connaître certaines caractéristiques des utilisateurs 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 facilitants 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).

LA MÉTHODOLOGIE

Au cours du printemps 2007, nous avons tenu 7 groupes de discussion dans les villes de Montréal (2), Lévis, Rivière-du-Loup, Sherbrooke, Jonquière et Sept-Îles. Cinquante-six personnes bénévoles ont été rencontrées. Elles exercent toutes dans des contextes organisés. Les caractéristiques des participants tiennent compte de la diversité de milieux géographiques, d'organismes bénévoles, de sexes et d'âges propres à la population visée par l'enquête.

La première partie des entretiens portait sur l'expérience des bénévoles et la seconde portait sur les besoins en ressourcement et en formation. Pour mieux connaître les caractéristiques des participants, ceux-ci ont été invités à compléter une fiche signalétique (âge, fonction, scolarité, sexe, milieu, etc.).

Les entretiens ont été enregistrés puis retranscrits pour être ensuite codés et analysés à partir des principales dimensions d'analyse retenues lors du devis soit :

- les caractéristiques individuelles des bénévoles;
- l'expérience bénévole des participants;
- l'environnement de pratique des bénévoles;
- l'expérience de ressourcement et de formation des bénévoles.

LES RÉSULTATS

1. L'EXPÉRIENCE BÉNÉVOLE AUPRÈS DES AÎNÉS

1.1 Leurs caractéristiques

Les bénévoles engagés auprès des aînés sont **surtout des femmes** et souvent des **personnes âgées elles-mêmes**. Des personnes qui vieillissent! Elles exercent leurs activités principalement dans les organismes offrant des services aux personnes âgées vulnérables ou dans les organismes d'entraide : centres d'action bénévole, centres communautaires pour aînés, popotes roulantes, OSBL d'habitation, organismes d'accompagnement en fin de vie.

Les lieux d'intervention sont variés, mais nous observons un lien entre le sexe, la scolarité, la profession et le type de fonction bénévole. Ainsi, nous remarquons davantage d'hommes dans des fonctions d'administration, de coordination ou de transport. Par ailleurs, nous trouvons principalement des personnes scolarisées dans les organismes d'accompagnement en fin de vie et plusieurs anciens enseignants ou éducateurs dans des fonctions de services aux aînés (visites, téléphones d'amitié, accompagnement). Les niveaux d'engagement s'accordent avec les disponibilités des bénévoles et leur motivation. L'état de santé physique peut constituer un frein important.

L'examen plus attentif fait apparaître 3 grands types de bénévoles. Les plus nombreux (31 sur 56) sont les **traditionnels** qui valorisent

les pratiques établies, souvent dans des milieux ruraux; les **innovateurs** (15 sur 56) sont souvent des *baby-boomers* mus par la recherche de sens à la vie, préoccupés du renouvellement des pratiques, des nouveaux besoins, attirés par les tâches complexes, près des pratiques professionnelles. Enfin, les **leaders** (10 sur 56) sont souvent des administrateurs préoccupés par la pérennité des organisations, par le recrutement et la rétention des bénévoles et aussi par des enjeux régionaux ou nationaux.

1.2 Leurs motivations, leurs conceptions du bénévolat

On reconnaît, chez les bénévoles rencontrés, les mêmes raisons habituellement énoncées en matière d'engagement bénévole : sentiment d'utilité, participation sociale, volonté de mettre à profit son expérience et ses compétences, apprentissages, croissance personnelle, moyen de défenses contre les sentiments négatifs, reconnaissance, etc. On trouve toutefois des distinctions selon les types d'organismes.

- Les bénévoles engagés dans des centres communautaires pour aînés, des centres d'action bénévole, des OSBL d'habitation ou des organismes de sports et loisirs sont davantage **motivés par la sociabilité, l'appartenance, les apprentissages et le plaisir**.
- Les bénévoles engagés dans des hôpitaux, des organismes de soins palliatifs, de transport et des popotes roulantes

sont davantage **motivés par l'altruisme, la croissance personnelle, la recherche de sens, la spiritualité.**

Tous saisissent et assument le caractère non contraignant du bénévolat.

Il apparaît par ailleurs que le statut de bénévole et l'identité qui s'y rattache, va de pair avec la conception qui est véhiculée par l'organisation. Là où les organisations sont fortement intégratives, le sentiment d'identité bénévole semble plus fort. On remarque que certains bénévoles, parmi les innovateurs et les leaders, se questionnent même sur l'idée d'identifier leurs propres activités à du bénévolat. Ainsi, si certains se réclament de l'action communautaire, d'autres en viennent à penser que leur activité est si professionnelle qu'elle s'apparente à du travail rémunéré « sans reconnaissance financière ».

1.3 Leurs constats sur les tendances sociales, les contextes sociaux

Les principaux constats sur l'évolution des milieux où œuvrent les bénévoles se portent sur :

- le vieillissement des bénévoles eux-mêmes et des personnes bénéficiant des services;
- l'arrivée des jeunes bénévoles;
- les nouveaux contextes familiaux;

- les besoins des nouveaux bénévoles;
- la professionnalisation des pratiques;
- le choc des valeurs.

En somme, les bénévoles observent avec lucidité les phénomènes qui nous interpellent tous. Ils nous invitent plus particulièrement à être **attentifs et accueillants face à l'arrivée de jeunes bénévoles** y voyant une forme de solution à la problématique liée au vieillissement et au manque de relève : un souffle nouveau.

Comme tous les citoyens engagés, les bénévoles sont au fait des débats qui animent la société. Ils se questionnent donc, avec leurs pairs, sur les valeurs à adopter, comme organisation, dans l'espace public.

- Comment **aménager les nouvelles donnes** liées à l'organisation des familles, à l'autonomie des personnes, au respect des différences?
- Comment **préserver l'esprit du bénévolat** tout en y intégrant les façons de fonctionner et parfois, certaines valeurs propres à l'univers du travail?
- Comment **respecter les bénévoles** dans la diversité de leurs pratiques et leurs propres appellations?

2. LES DIFFICULTÉS DES BÉNÉVOLES ET LES FACTEURS CONTRAIGNANTS

Au nombre des difficultés, des facteurs contraignants ou susceptibles d'affecter la motivation des bénévoles, les thèmes les plus fréquemment énoncés sont :

- les exigences des aînés à l'endroit des bénévoles;
- les difficultés liées à l'intégration des groupes et les difficultés relationnelles;
- le vieillissement et la perte d'autonomie des bénéficiaires aînés;
- la difficulté pour les bénévoles d'établir leurs propres limites;
- les problèmes de relève et de recrutement;
- la difficulté de faire face à certaines réactions des aînés, à leur détresse ou à certains comportements;
- la difficulté à composer avec la professionnalisation des pratiques bénévoles;
- les pertes, les deuils liés à l'accompagnement des aînés;
- la confrontation des valeurs et des idées;
- le vieillissement des bénévoles eux-mêmes et l'impact sur les organisations.

Les difficultés exposées sont des **considérations importantes pour le développement d'activités** de ressourcement et de formation. Mais certaines peuvent aussi, et peut-être mieux, être prises en compte par les organismes bénévoles eux-mêmes.

3. LES ATTENTES DES BÉNÉVOLES EN MATIÈRE DE RESSOURCEMENT ET DE FORMATION

3.1 Ressourcement et formation en général : des attentes variées, des dénominateurs communs

Les échanges entre participants 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 formation, les participants 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 ». On pourrait 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 dynamiques. S'ils sont disposés à écouter et à participer aux exercices, les **rencontres de corridor demeurent importantes**.

La majorité des participants **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**.

On pourrait les classer ainsi :

- les professionnels;
- les administrateurs;
- les isolés;
- les accrochés;
- les indifférents.

Les Rendez-vous annuels

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, mais aussi pour le plaisir. Pour d'autres, les formations sont envisagées de façon plus sérieuse, plus didactique. C'est une démarche individuelle qui s'inscrit dans un projet d'auto-formation.

Ces dynamiques doivent donc être prises en considération. Certains ont souligné le caractère complémentaire des journées présentées par les RVA par rapport aux activités plus spécialisées de leur organisme. Sur la participation, certains ont fait part de leur difficulté à recruter de nouveaux participants, mais d'autres ont souligné de quelle manière les contenus préparés par les 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.

3. 2 Formations : des thèmes en demande

Les thèmes des formations sont des éléments-clés dans l'attrait des journées de ressourcement et de formation en général. Plusieurs

suggestions ont été formulées, que nous classons selon trois grandes catégories :

► Mieux intervenir auprès des aînés

- Apprendre à écouter.
- Développer et maintenir une relation de qualité avec les aînés.
- Apprendre à mieux décoder le langage verbal et non-verbal des aînés.
- Vivre avec les impacts émotifs des deuils, des difficultés des aînés.
- 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 appréhender de nouveaux contextes sociaux

- Intervenir en contexte multi-culturel.
- Les contextes socio-juridiques : éthique, testament.
- Les nouvelles façons d'envisager la mort.

3.3 Le format des Rendez-vous annuels

Les participants 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. De ces remarques, nous retiendrons que 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 le dépliant ou l'affiche.
- 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.
- Des bénévoles (Saguenay) se disent à l'aise avec la tenue d'une activité à l'automne.

Horaire et durée

- On vit bien avec un début tôt en matinée, les fins de journées sont plus fatigantes. Certains suggèrent même une demi-journée, d'autres suggèrent d'écourter l'activité.
- Plusieurs trouvent l'activité trop longue (5 mentions). Aux dires de responsables, il s'agit d'une contrainte à la participation pour plusieurs bénévoles.
- Les contraintes et les attentes semblent varier d'une région à l'autre. Par exemple, à Sept-Îles, on est prêt à consacrer plus de temps à une activité qui nous a valu un long déplacement (une coordonatrice 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 des conférenciers, leur disponibilité et leur chaleur sont les qualités recherchées.
- 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.

- L'importance de bouger, de se déplacer, en courant de journée (surtout après dîner) pour contrer la somnolence.
- L'importance de favoriser (mais pas toujours) la mixité dans la formation des groupes pour provoquer des rencontres.

Coûts

- On apprécie beaucoup le coût d'entrée peu élevé. Cette accessibilité est devenue rare pour un produit de qualité. Souvent c'est la seule activité de ressource et de formation que les organismes et leurs bénévoles peuvent s'offrir (notamment dans les organismes à petit budget).

Accessibilité physique

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

Autres

- Des leaders veulent pouvoir retrouver des pairs (pas juste des « âges d'or »).
- On ne voit aucun inconvénient au retour de certains conférenciers.

CONCLUSION

Partant des difficultés, des contraintes et des facteurs affectant la motivation des bénévoles, on peut identifier des besoins et, de là, certaines formes d'activités de ressourcement et de formation.

- 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 de l'action bénévole** (l'intégration dans les groupes, relations interpersonnelles, relève, difficultés liées à la professionnalisation).
- Enfin, certaines renvoient à l'**art du vivre ensemble**, à la clarification de nos valeurs, comme individu, comme organisme et comme collectivité.

Il conviendra donc d'évaluer à quel groupe particulier peut correspondre telle ou telle intervention. Certaines d'entre elles, notamment celles qui sont liées aux difficultés d'intégration dans les groupes, conviendront mieux aux organismes eux-mêmes.

La grande majorité des participants accordent une importance égale tant aux activités de ressourcement qu'à celles de formation, mais le sens accordé à ces activités peut varier. Ils'agit pour les uns, d'**une chose essentielle**,

expérimentée dans les milieux de travail. Il s'agit pour les administrateurs et 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 ces activités 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 : apprendre à écouter, développer et maintenir la relation avec les aînés, vivre avec les impacts émotifs liés aux deuils, le respect des différences font directement écho aux difficultés des aînés évoquées au chapitre 3. Elles devront donc faire l'objet d'un intérêt particulier de la part du comité de développement des RVA.

Les autres propositions concernant les thèmes et les formules offrent une matière riche pour la planification et l'amélioration des éditions à venir.