

## Les Rendez-vous annuels

---

*Journées de  
ressourcement et  
de formation pour  
les bénévoles engagés  
auprès des aînés*



## Cadre de référence

Avec le soutien financier du

**Secrétariat à l'action  
communautaire  
autonome**

Québec 

Novembre 2005

# Les Rendez-vous annuels

---

1474, rue Fleury Est  
Montréal (Québec) H2C 1S1

Téléphone: (514) 382-0310  
Sans frais: 1 866 323-0310  
Télécopieur: (514) 381-3462  
Courriel: [centre@berthiaume-du-tremblay.com](mailto:centre@berthiaume-du-tremblay.com)  
Site Web: [www.berthiaume-du-tremblay.com](http://www.berthiaume-du-tremblay.com)

## Rédaction

Ghyslaine Lalande, M.A. (gérontologie)

## Collaboration à la rédaction

Denis Nantel, t.s. et agent de liaison pour le programme Les Rendez-vous annuels  
Carole Deschamps, directrice de l'Association québécoise des centres  
communautaires pour aînés

## Personnes-ressources

Marc-André Caron, chargé de projet,  
Réseau de l'action bénévole du Québec  
Michèle Charpentier, professeure,  
École de travail social, Université du Québec à Montréal  
Dr Harry Grantham, psychiatre et conférencier  
Jean Panet-Raymond  
Suzie Robichaud, professeure,  
Département des sciences humaines, Université du Québec à Chicoutimi  
Barbra Tremblay, directrice générale,  
Centre d'action bénévole-SERS Service d'entraide Rive Sud, Lévis  
Odette Viens, conseillère en planification et en développement,  
Centraide du Grand Montréal

## Mise en page

Isabelle Tremblay, Centre Berthiaume-Du Tremblay  
Dominique Cartier, Centre Berthiaume-Du Tremblay

Novembre 2005

## Table des matières

1. Notre cadre de référence.....	1
2. Notre mission.....	1
3. Notre programme.....	1
4. Nos principes d'action .....	2
5. Nos buts .....	2
6. Notre vision du don .....	2
7. Notre vision du bénévolat.....	3
8. Notre vision du contexte politique des rapports entre les organismes communautaires et bénévoles et l'État .....	4
9. Notre vision des participants.....	5
10. Notre vision des personnes âgées.....	6
11. Notre vision du contexte démographique et social.....	7
11.1. La société québécoise vieillit.....	7
11.2. D'autres changements sociaux importants se produisent .....	7
11.3. Les modes de vie et les défis changent.....	7
12. Nos valeurs .....	8
Le respect des personnes.....	8
L'entraide et la solidarité.....	8
La convivialité .....	9
La démocratie.....	9
13. Les cadres théoriques privilégiés .....	9
13.1. L'approche communautaire.....	10
13.2. L'approche d' <i>empowerment</i> .....	10
13.3. L'approche andragogique .....	12

<b>14. Nos critères d'animation .....</b>	<b>13</b>
14.1. Caractéristiques de l'animation.....	13
14.2. Responsabilités de la personne formatrice .....	13
14.3. Rôle du participant.....	13
<b>15. Nos critères dans l'examen et l'évaluation des journées.....</b>	<b>14</b>
<b>16. Nos méthodes d'évaluation se déroulent en deux étapes .....</b>	<b>14</b>
16.1. Première étape.....	14
Évaluation de la satisfaction des participants.....	14
Évaluation du déroulement des journées .....	15
Évaluation de l'atteinte des objectifs du programme .....	15
16.2. Deuxième étape .....	15
<b>Références .....</b>	<b>16</b>

## **1. Notre cadre de référence**

Ce document a pour objectif de préciser notre vision du ressourcement et de la formation pour le milieu communautaire voué au mieux-être des personnes âgées. Il s'agit d'un cadre de référence pour la conception et la réalisation de programmes de formation présentés lors des journées de formation et de ressourcement préparé par Les Rendez-vous annuels. Il servira également de guide pour les formateurs.

## **2. Notre mission**

Les Rendez-vous annuels ont pour mission de promouvoir le ressourcement et la formation comme moyens de soutenir la qualité des activités et des services communautaires et bénévoles destinés aux personnes âgées du Québec.

## **3. Notre programme**

Ce programme est né, à la fin des années 1990, d'un partenariat entre des regroupements d'organismes communautaires voués au mieux-être des personnes âgées. Le Centre Berthiaume-Du Tremblay est le porteur de ce programme avec les partenaires suivants, tous présents à sa création:

- ❖ L'Association québécoise des centres communautaires pour âgés (AQCCA)
- ❖ La Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)
- ❖ Le Regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles (PRASAB)
- ❖ Le Réseau québécois des organismes sans but lucratif d'habitation (RQOH)
- ❖ La Fondation Berthiaume-Du Tremblay

### **Les Rendez-vous annuels proposent :**

- ❖ Un programme annuel de formation portant sur une problématique rencontrée par les bénévoles et partagée par plusieurs organismes.
- ❖ Un lieu de rencontre pour les bénévoles et les intervenants qui agissent auprès des personnes âgées.
- ❖ Un endroit pour apprendre et pour partager ses apprentissages.
- ❖ Un moment de réflexion individuelle et collective.
- ❖ Un réseau de soutien et de motivation.

- ❖ Un instrument de communication entre des bénévoles très ancrés dans l'action quotidienne, des organismes locaux, des regroupements régionaux et des associations provinciales.
- ❖ Un moyen de développer des alliances entre les formateurs, le milieu universitaire et le milieu communautaire et bénévole.

#### **4. Nos principes d'action**

- ❖ Travailler à partir des besoins, des forces et des intérêts des bénévoles et des intervenants.
- ❖ Promouvoir et diffuser l'expertise développée par le milieu communautaire et bénévole.
- ❖ Mettre en valeur le travail des bénévoles et des intervenants par la reconnaissance des savoirs et des expériences de toute nature.
- ❖ Être en cohérence avec la diversité du milieu communautaire et bénévole.

#### **5. Nos buts**

- ❖ Soutenir l'amélioration des pratiques communautaires et bénévoles.
- ❖ Nourrir la réflexion sur la pratique bénévole.
- ❖ Contribuer à l'évolution des connaissances, des pratiques et des attitudes chez les bénévoles et les intervenants.
- ❖ Susciter une attitude positive face au vieillissement.
- ❖ Fournir des outils d'intervention aux bénévoles et aux organismes.

#### **6. Notre vision du don**

Les enquêtes nationales sur le don, le bénévolat et la participation réalisées au Canada en 1987, 1997 et 2000 ont démontré deux choses. Le taux de bénévolat et le nombre d'heures consacrées au bénévolat par les Canadiens, après avoir connu une apparente augmentation en 1997, ont régressé en 2000. Par contre, le nombre moyen d'heures consacrées, par bénévole, a augmenté. Autrement dit, un plus petit nombre de personnes sont bénévoles mais elles y investissent davantage de temps. Celles qui donnent le plus de temps sont les personnes plus âgées: les personnes de 55-64 ans fournissent 17% des heures de bénévolat au Québec et les plus de 65 ans, 22% (Hall & al, 2001).

Les bénévoles ne sont pas une main-d'œuvre à gérer: ce sont des personnes qui donnent leur temps et s'engagent librement. Pour les organismes communautaires et bénévoles, ça implique que le bassin de bénévoles est toujours en mouvement: certains quittent, d'autres arrivent, d'autres encore changent de fonction. Afin d'assurer la qualité et la continuité des

services, il est essentiel que les organismes fournissent à leurs bénévoles du soutien, de la supervision, des connaissances, des occasions d'apprentissage et de ressourcement qui consolident leur motivation et les font évoluer.

C'est pourquoi les organismes communautaires et bénévoles cherchent à donner aux bénévoles des outils et des moyens pour que leur action soit satisfaisante, à la fois pour eux et pour les personnes âgées envers lesquelles ils s'engagent. Les organismes s'efforcent aussi de rendre l'action bénévole attrayante et enrichissante afin de recruter de nouveaux volontaires. Ayant constaté leur intérêt mutuel à cet égard, les partenaires membres du programme Les Rendez-vous annuels ont résolu de mettre en commun leurs ressources et leurs expertises pour proposer aux bénévoles une rencontre annuelle offrant une réflexion ressourçante et des connaissances nouvelles. Les Rendez-vous annuels sont accessibles dans l'ensemble des régions du Québec.

## **7. Notre vision du bénévolat**

Nous empruntons à Frédéric Lesemann (2002), professeur et chercheur à l'Institut national de la recherche scientifique, Urbanisation, Culture et Société, (INRS) cette description du bénévolat que nous faisons nôtre:

«Le bénévolat a sa logique propre: il fonctionne à la solidarité et à l'entraide et est régi selon une logique d'appartenance et de membership. Il est "ancré" dans des réalités concrètes: il répond à des besoins précis, spécifiques, locaux. Il se veut qualitatif: il prend du temps, il écoute; il est fondé sur la relation personnelle, face à face. Il s'adresse au sens de la vie, aux valeurs et aux liens non monétaires: il est "gratuit". Il table sur la coopération et la réciprocité: il est créateur de solidarités, de communautés d'appartenance. Par ailleurs il est collectif; son action est du domaine public; il contribue au bien-être général, au bien public, repose sur des règles de fonctionnement explicites que partagent et respectent ses membres.»

«... [Les] pratiques de bénévolat sont loin d'être d'abord consensuelles. À travers des pratiques d'entraide s'expriment autant des intérêts et des revendications de justice de la part de groupes ou d'individus dominés que des élans de solidarité. Au-delà des réponses à des demandes d'aide, c'est à la mise en évidence de situations qui portent atteinte au respect de la dignité humaine que participent les pratiques bénévoles.»

«... [Le bénévolat] est un instrument de lutte contre l'exclusion sociale associée aux nouveaux risques que représentent la pauvreté des mères seules, la pauvreté des enfants issus de familles monoparentales, les diverses formes d'exclusion réelle ou appréhendée que représentent le chômage, les inégalités, le grand âge, les différences de genre, de race, etc.; c'est un mécanisme d'inclusion sociale tant pour les bénévoles actifs (pensons par exemple, aux personnes âgées très actives dans le bénévolat) que pour les personnes qui bénéficient de leurs actions.»

Les motivations des bénévoles sont multiples et elles font la richesse des milieux communautaires et bénévoles. Certains viennent rendre service, partager leur expertise, aider, améliorer la vie de leurs concitoyens; d'autres viennent apprendre, se développer sur le plan personnel; plusieurs veulent développer des relations enrichissantes, se sentir utiles ou donner un sens à leur vie. Toujours, les bénévoles cherchent à contribuer d'une façon tangible au bien commun, en donnant leur temps à des étrangers, c'est-à-dire à des personnes envers lesquelles ils n'ont pas d'obligation comme ils en auraient s'il s'agissait d'un membre de leur famille.

Le bénévolat change de visage, en particulier dans le secteur des services sociaux. Gagnon et Sévigny notent trois mutations:

1. Le bénévolat est passé **de la charité à la liberté**. Rien n'oblige le bénévole et c'est la liberté qui donne de la valeur à l'action bénévole.
2. Le bénévolat est passé **du service à l'expérience**. Les tâches accomplies par les bénévoles peuvent l'être par des salariés mais dans ces activités, les relations et la reconnaissance prennent une importance particulière. Les bénévoles accompagnent et témoignent par leur présence de la valeur et du sens d'une expérience et d'une condition humaine.
3. Le bénévolat est passé **de la distance à la proximité**. Souvent le bénévole a une affinité avec les personnes auprès desquelles il est engagé: une identité régionale ou de génération.

Ainsi le bénévolat d'aujourd'hui devient un moment privilégié de reconnaissance de soi et de l'autre et une recherche d'identité. (Gagnon et Sévigny, 2000; Gagnon et Fortin, 2002)

En somme, les actions bénévoles sont des gestes libres, gratuits. Ces actions apportent une contribution aux personnes à l'intention desquelles elles sont posées, aux organismes, à la communauté, et permettent aux bénévoles de se développer et d'avoir des expériences humaines riches, gratifiantes et porteuses de sens. Être bénévole, c'est une façon d'exprimer son appartenance à la collectivité, de s'engager dans sa communauté et d'exercer sa citoyenneté.

## **8. Notre vision du contexte politique des rapports entre les organismes communautaires et bénévoles et l'État**

L'action bénévole ne peut ni ne doit remplacer les services publics. Rappelons-nous que par définition le geste bénévole est un geste libre: les bénévoles choisissent donc auprès de qui ils s'engagent, ce qu'ils font, et quand. «Cette liberté du bénévole rend donc son activité aléatoire dans le sens où il ne peut en garantir formellement la pérennité» (Lamoureux, 2002). Et même si les politiques gouvernementales ciblent les organismes communautaires pour assurer certains services importants pour les personnes âgées, **leur action ne se réduit pas à offrir des services.**



Pour garder son âme, le bénévolat doit résister à l'esprit marchand qui cherche «à encadrer [l'acte de bénévolat], à le soumettre à des objectifs qui ne sont pas les siens, à diminuer l'importance du lien, de la qualité du rapport que le bénévole entretient avec la personne qui reçoit ses services, à sacrifier la qualité de la relation à l'efficacité des résultats, alors que souvent, justement, la qualité du résultat est dans le lien» (Godbout, 2002). Il faut aussi éviter le piège «d'accepter la conscription étatique en ne tenant pas compte des exigences requises pour la prestation de certains soins et services.» (Lamoureux, 2002) **Les bénévoles ne peuvent ni ne savent tout faire.**

Cela dit, les organismes communautaires et bénévoles sont reconnus et soutenus financièrement par l'État et ses agences pour leur action **autonome**. Ils offrent aussi des services complémentaires aux services publics, pour lesquels ils reçoivent un soutien financier et au nom duquel les organismes subventionnaires demandent des comptes. Les organismes communautaires et bénévoles doivent déterminer ce qu'ils veulent faire et se doter des moyens d'y parvenir.

## **9. Notre vision des participants**

Les bénévoles à qui s'adresse notre programme, reflètent la diversité des pratiques bénévoles destinées aux personnes âgées. Ils font des téléphones ou des visites d'amitié, vont à domicile porter des repas (et un sourire) à des personnes malades, isolées. Ils accompagnent des personnes chez leur médecin. Dans leur centre communautaire, ils accueillent des dîneurs, animent un programme d'activités physiques, initient des retraités à Internet. Ils organisent des rassemblements communautaires qui réunissent des personnes isolées ou exclues socialement. Ils accompagnent des personnes résidant dans des organismes d'habitation sans but lucratif. Ils sont réceptionnistes, comptables, secrétaires, coordonnateurs, administrateurs de leurs organismes. La liste pourrait s'allonger.

Les bénévoles sont souvent, mais pas exclusivement, des retraités et des personnes âgées. Certains bénévoles le sont depuis longtemps et viennent se ressourcer lors des journées présentées par Les Rendez-vous annuels. D'autres sont plus récents dans l'organisme et viennent y chercher des connaissances ou des outils.

Le public rejoint par Les Rendez-vous annuels inclut aussi les permanents des organismes communautaires et bénévoles qui s'adressent aux âgés. Leur participation est capitale à la fois pour qu'ils partagent la réflexion et les apprentissages des bénévoles, mais aussi pour la nourrir, pour en permettre une meilleure intégration dans les pratiques et pour renforcer les liens avec leurs membres et les autres organismes avec qui ils partagent une mission commune.

## 10. Notre vision des personnes âgées

La population dite «âgée» forme de fait une mosaïque humaine complexe. Il y a une grande «hétérogénéité des profils et des itinéraires de vie qui dissimule l'immense diversité interindividuelle». Le retraité de 60 ans et la personne de 90 ans appartiennent à des générations différentes: ils n'ont pas les mêmes habitudes de vie, la même éducation, les mêmes avoirs, le même parcours professionnel, les mêmes valeurs et le même vécu familial (Lefrançois, 2004, p. 23). Dans la même cohorte d'âge, il y a aussi des différences de condition sociale, d'intérêt, de santé, d'accès aux soins, sans compter que vieillir en milieu rural est une toute autre expérience que vieillir à Montréal.

«Le vieillissement de la population et sa féminisation sont parmi les phénomènes sociaux les plus marquants de notre société. En effet, au fur et à mesure que la population vieillit, elle se féminise, et ce dans une proportion atteignant environ 2 femmes pour un homme chez les 75 ans. On dénombre 5 québécoises centenaires pour un homme de la même génération (Statistique Canada, 2002: 22). Les femmes âgées forment ainsi la très grande majorité des citoyennes âgées, posant dès lors, dans nos sociétés démocratiques, la vaste question de la participation citoyenne de ces femmes âgées.» (Charpentier, Quiéniart, Guberman & Blanchard, 2004).

En outre, elles sont plus souvent seules et économiquement défavorisées comparativement aux hommes du même âge qui eux, sont plus souvent en couple avec des revenus de retraite supérieurs.

Les organismes impliqués et rejoints par Les Rendez-vous annuels sont bien placés pour rendre compte du paradoxe de la vieillesse. Il «tient précisément au fait que dans la vieillesse coexistent la fragilisation de l'individu à mesure qu'il avance en âge (santé déficiente, habileté diminuée, vulnérabilité aux maladies) et, en même temps, la poursuite des acquisitions, l'enrichissement de la maturité intellectuelle et des compétences (expériences, connaissances, sens de la spiritualité)» (Lefrançois, 2004, p.192).

Les personnes âgées sont des membres à part entière de la communauté. Elles y apportent leur contribution, à leur manière et selon leurs possibilités. Notamment elles sont actives dans leur famille, aident leurs petits-enfants et leurs enfants, prennent soin de leurs parents très âgés.

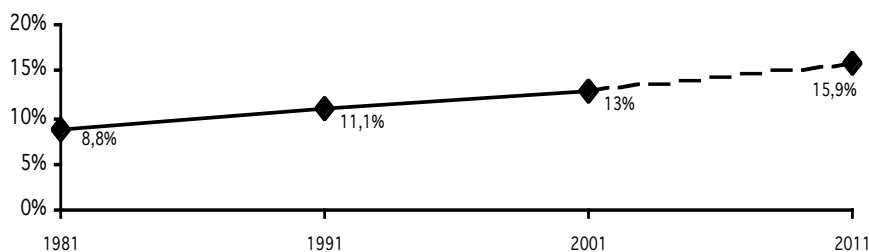
Elles sont aussi, nous l'avons vu précédemment, un des principaux bassins de bénévoles. **Les personnes âgées contribuent tout au long de leur parcours à leur communauté** entre autres en témoignant de valeurs de convivialité, d'entraide, de partage, de générosité. Néanmoins certaines pertes sensorielles, une mobilité restreinte, des maladies affectant les fonctions cognitives et l'isolement rendent certaines personnes âgées vulnérables: le coup de pouce, l'attention, la présence de bénévoles contribuent alors à améliorer leur qualité de vie et leur bien-être. Elles ont aussi besoin de services que l'État et les établissements publics ont le devoir de leur fournir.

## 11. Notre vision du contexte démographique et social

### 11.1. La société québécoise vieillit

Une plus grande longévité combinée avec la baisse de la fécondité fait augmenter la proportion de personnes âgées de plus de 65 ans dans la population totale. Dans le groupe des personnes âgées, c'est le taux des personnes très âgées (85 ans et plus) qui croît le plus rapidement.

#### Tendance du vieillissement de la société québécoise



Source: Gauthier, 2004

### 11.2. D'autres changements sociaux importants se produisent

La mondialisation, le déplacement des emplois vers les pays émergents **causent plus de chômage et de pauvreté**. Les frontières s'effacent. La diversité culturelle gagne le Québec. Et le rôle de l'État a subi de profondes transformations.

La responsabilité du soutien des personnes âgées fragilisées repose davantage sur la famille, les «aidants naturels», le plus souvent des femmes. Les centres de services sociaux et de santé (CSSS) offrent une partie des services de soutien à domicile en combinaison avec des entreprises privées ou des entreprises d'économie sociale. Le domicile est confondu avec l'adresse civique, de plus en plus de personnes âgées se relogent dans des résidences privées, avec ou sans but lucratif. L'hébergement des personnes en grande perte d'autonomie en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) est sans cesse reporté à un stade plus avancé de dépendance. C'est dans ce contexte que les organismes communautaires et bénévoles sont davantage sollicités par les CSSS et les agences de développement des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux pour partager la responsabilité du maintien dans la communauté des personnes âgées, soit pour leur permettre de rester chez eux, soit pour créer de nouveaux modèles d'hébergement.

### 11.3. Les modes de vie et les défis changent

Les valeurs, les rapports dans la famille et au temps sont en mutation. Ils font en sorte qu'il y a plus de retraités, en meilleure santé, mieux éduqués, mieux nantis, susceptibles de faire du bénévolat. Ces retraités sont également attirés par d'autres types d'activités. Les organismes bénévoles doivent être pro-actifs et s'ajuster à ces mutations afin de maintenir leurs effectifs (Bowen & McKechnie, 2001) alors que les bénévoles potentiels sont recherchés plus que

jamais, et pour intervenir dans des problématiques de plus en plus lourdes. En effet, lors d'un sondage téléphonique réalisé en 2003 par le Centre Berthiaume-Du Tremblay auprès d'organismes participants aux journées présentées par Les Rendez-vous annuels, trois défis pour l'avenir sont ressortis:

1. Répondre aux besoins de personnes de plus en plus vulnérables, souffrant d'isolement et de dépression.
2. Faire face à l'accroissement de la demande de services.
3. Diversifier l'offre de services pour mieux répondre aux multiples besoins.

«[Le] vieillissement commande un soutien modulé du milieu le plus immédiat à des personnes vieillissantes dont l'autonomie, forcément, diminue au fur et à mesure qu'ils avancent en âge. Dans ce contexte, les milieux où se pratique l'engagement social volontaire devront faire ce qu'ils ont souvent fait de façon exemplaire: innover. L'action bénévole doit se déployer dans le sens d'un engagement en faveur d'une sociabilité nouvelle. Une sociabilité qui tient compte de la nécessité d'intégrer toutes les citoyennes et tous les citoyens à la vie d'une communauté.» (Lamoureux, 2002)

Dans un tel contexte, loin de démissionner, des organismes et des citoyens se retroussent les manches et sont en train d'inventer les nouvelles pratiques de demain, tout en étant attentifs à ne pas épuiser les bénévoles d'aujourd'hui.

## 12. Nos valeurs

Les Rendez-vous annuels adoptent une perspective humaniste et mettent de l'avant les valeurs suivantes.

### **Le respect des personnes**

Chaque personne a un potentiel humain qu'elle peut actualiser même si son autonomie physique est limitée et même au grand âge. Nous sommes vigilants à l'égard des préjugés liés à l'âge ainsi qu'à l'égard de toute discrimination. Nous voulons promouvoir une attitude positive face au vieillissement et reconnaître la diversité des expériences vécues par les aînés.

La dignité des personnes et leurs droits doivent être honorés: une attention personnalisée, une présence attentive et bienveillante et la discrétion y contribuent.

### **L'entraide et la solidarité**

«Le don aux étrangers nourrit le lien social et est, à ce titre, un instrument privilégié de prévention des problèmes sociaux et aussi de solidarité. À propos de cette dernière, Durkheim affirmait qu'elle était la condition pour que l'homme cesse de chercher en lui-même l'unique objectif de sa conduite et, comprenant qu'il est l'instrument d'une fin qui le dépasse, qu'il s'aperçoive qu'il sert à quelque chose.» (Godbout, 1998).

À travers l'entraide se développent la sociabilité, le «capital social» et s'expérimente la solidarité.

«On donne fondamentalement pour rompre l'isolement de l'individu, pour sentir son identité de façon non narcissique – d'où ce sentiment de puissance, de transformation, d'ouverture, de vitalité qui vient aux donateurs, et qui leur fait dire qu'ils reçoivent plus qu'ils ne donnent.» (Godbout, 2002).

La solidarité et l'entraide supposent la réciprocité, l'engagement et la responsabilité non seulement entre deux personnes mais aussi envers le milieu d'appartenance (quartier, village, communauté d'intérêts) et la collectivité. Elles traversent les générations et se vivent à tous les temps de la vie.

### **La convivialité**

C'est à travers elle que se développent les liens. Ce sont les bonnes manières entre nous, le soutien, le sourire, le plaisir, une manière bien vivante d'être ensemble. **C'est se rendre accessible et disponible.**

### **La démocratie**

Les organismes communautaires et bénévoles sont un lieu de démocratie: les membres y décident ensemble des orientations. Cela suppose le partage de l'information, la compréhension des enjeux, le développement d'un sentiment d'appartenance, une véritable participation aux décisions. Cela implique flexibilité des structures décisionnelles, relations égalitaires, effort personnel pour s'appropriier l'information (Rheault, 2000).

## **13. Les cadres théoriques privilégiés**

Nous retenons trois cadres théoriques pour le développement des journées de formation et de ressourcement:

- ❖ L'approche communautaire
- ❖ L'approche d'empowerment (pouvoir d'agir)
- ❖ L'approche andragogique

Ces trois cadres théoriques reposent sur des valeurs et des principes qui correspondent à ceux privilégiés par Les Rendez-vous annuels. La référence à ces cadres théoriques nous aidera à développer des journées qui répondront de manière adéquate aux besoins de nos clientèles cibles. Elle assurera aussi une cohérence entre les contenus développés et les missions des organismes communautaires et bénévoles d'où proviennent les participants.

### 13.1. L'approche communautaire

«L'approche communautaire fournit une perspective d'intervention qui consiste à supporter le pouvoir des personnes, des groupes et des collectivités dans la recherche de solutions aux difficultés qu'ils rencontrent ou dans leur volonté de répondre eux-mêmes à leurs besoins. C'est une philosophie qui cherche à redonner aux personnes et aux collectivités le pouvoir qui leur revient et qui peut inspirer en ce sens différents modes d'interventions» (Gingras, 1992, citée dans *L'approche communautaire. Guide de référence*, Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Montérégie-Est [CRDI M.-E.], 2003).

«Elle mise sur la reconnaissance et la valorisation du potentiel des individus, des réseaux sociaux, des milieux et des communautés pour prendre en main leurs problèmes sociaux et de santé. Cette approche met l'emphase sur le partage des responsabilités individuelles et collectives dans la réponse aux besoins de la personne.» (Bourque, 1987, cité dans *L'approche communautaire. Guide de référence*, CRDI M.-E., 2003)

La cible de l'intervention n'est plus seulement l'individu, mais également son environnement.

L'approche communautaire travaille sur les relations plutôt que sur l'individu, développe les réseaux sociaux, les groupes de soutien, les organismes communautaires. Elle développe la sociabilité. Elle porte attention au voisinage, au quartier, au village. Enfin, elle s'intéresse aux institutions sociales et aux structures socio-politique, culturelle et économique.

### 13.2. L'approche d'empowerment

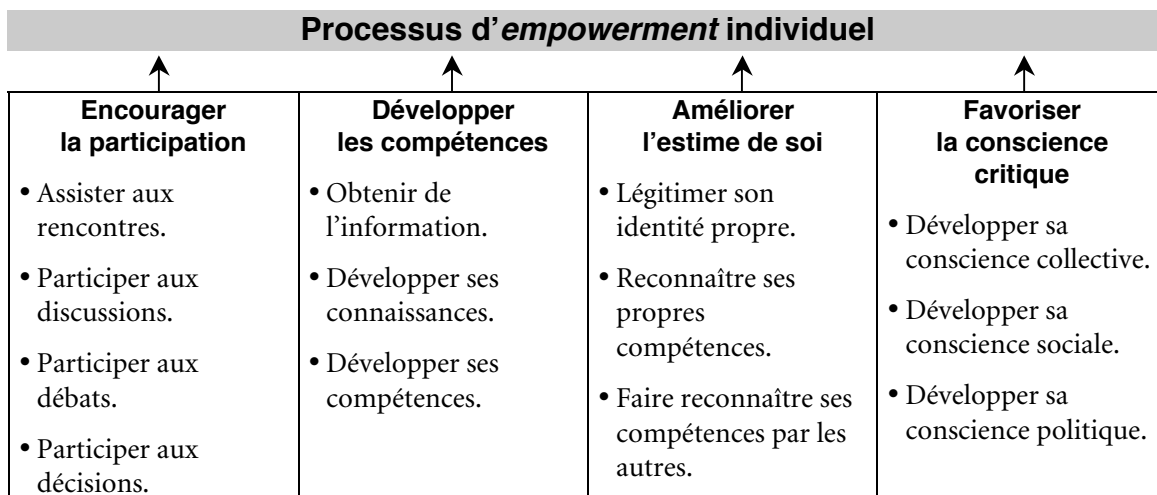
Le terme anglais «*empowerment*» peut se traduire par «appropriation du pouvoir d'action». Ce concept est apparu vers la fin des années 1970.

« [L]'*empowerment* a connu une prolifération impressionnante, si bien qu'il est aujourd'hui utilisé dans une multitude de disciplines allant du travail social à l'éducation et aux sciences de la gestion. Les essais de traduction (reprise de pouvoir, autonomisation, pouvoir d'agir) s'ajoutent aux multiples définitions parfois contradictoires proposées par différents auteurs...» «De façon générale cependant, l'*empowerment* est compris comme étant un processus qui vise à développer ou renforcer l'autonomie décisionnelle des individus et des groupes exclus ou marginalisés.» (Charpentier & Soulières)

«L'approche «d' *empowerment*» tranche ainsi avec les philosophies axées sur la bienfaisance et la charité, car elle entrevoit **le rapport entre tous les individus**, y compris celui entre intervenants et usagers, comme étant fondé sur la réciprocité et **étant foncièrement égalitaire** » (Weick, 1981, citée par Ninacs, 1995)

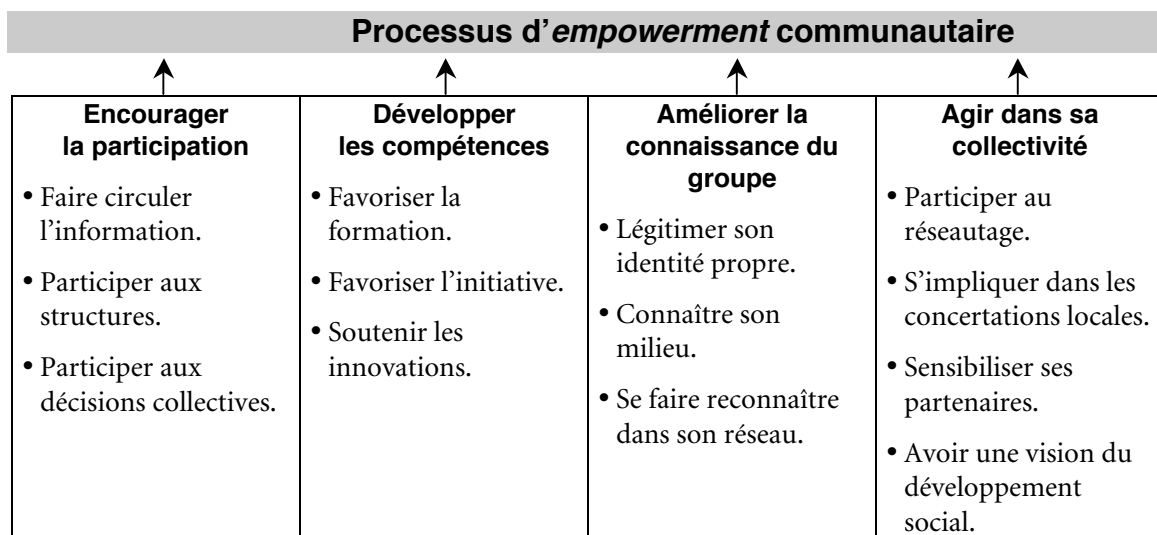
C'est l'antithèse du paternalisme. «L'empowerment», c'est à la fois s'approprier le pouvoir sur soi et sur les divers aspects de sa vie, avoir son mot à dire dans les décisions qui nous concernent et le processus qui permet d'y arriver.

Selon Ninacs (1995), il y a différentes composantes dans «l'empowerment»: la participation, la compétence technique, l'estime de soi, la conscience critique. Les diverses composantes sont entrelacées comme les cordes d'un câble et se renforcent les unes les autres.



Faire en sorte que les personnes bénévoles exercent leurs activités d'une façon non-paternaliste de manière à ce que les personnes âgées gardent du pouvoir sur leur vie, dans leur milieu et dans la communauté, c'est faire de «l'empowerment».

Faire en sorte que les organismes exercent une influence décisive sur Les Rendez-vous annuels et ses programmes, c'est aussi faire de «l'empowerment».



Enfin, faire en sorte que les participants, lors des journées non seulement assistent au programme mais participent à des échanges et des débats, acquièrent des connaissances et développent une compétence, se voient reconnaître leur contribution et leur compétence unique comme bénévole, développent une conscience collective, sociale et politique, voilà un autre visage de «l' *empowerment* ».

### 13.3. L'approche andragogique

L'andragogie c'est «l'art et la science d'aider les adultes à apprendre». S'inspirant de la psychologie humaniste, une approche andragogique admet qu'on apprend toute la vie durant. Reconnaissant que les participants ont déjà un bagage d'expériences et d'acquis divers qui sont une source d'apprentissage pour eux et pour les autres, elle part de leur situation actuelle pour développer davantage de compétences, dans une perspective de développement de la personne.

Elle convient qu'il y a plusieurs formes de savoir:

1. Le savoir (connaissances)
2. Le savoir-faire (compétences)
3. Le savoir-être (attitudes)
4. Le savoir-dire (communication)
5. Le savoir-vivre ensemble (relationnel)

Elle sait que les participants ont des profils très variés et ne forment pas un groupe homogène.

Quand le public est composé de personnes âgées, il est recommandé d'être attentif au confort physique (qualité du son et de l'éclairage, grosseur des caractères sur support visuel, température, possibilité de bouger), au soutien émotionnel (climat de confiance, sollicitude, ouverture et respect) et au concept de soi des participants (croyance en leur capacité d'apprendre, référence aux habiletés déjà acquises.) Une fois ceci établi, il devient possible pour les participants de reconnaître que certaines de leurs conceptions sont erronées et doivent être remplacées par d'autres. (Petty et Cusack, 1989)

Le contenu est significatif sur le plan personnel autant que dans le cadre du rôle bénévole. Le rythme est approprié, permet des pauses et l'activité ne dure pas indûment.



## **14. Nos critères d'animation**

### **14.1. Caractéristiques de l'animation**

- ❖ Être dynamique et interactive.
- ❖ Assurer un équilibre entre les contenus présentés et le temps disponible.
- ❖ Éviter les contenus magistraux.
- ❖ Assurer l'enthousiasme et le plaisir d'apprendre.

### **14.2. Responsabilités de la personne formatrice**

- ❖ Accompagner les participants dans leur processus d'acquisition de nouvelles connaissances et compétences.
- ❖ Stimuler des échanges entre les participants.
- ❖ Favoriser les échanges d'expertise et de connaissances entre les participants.
- ❖ Apporter des connaissances, définir des notions.
- ❖ Fournir un document d'accompagnement (matériel didactique).
- ❖ Fournir une grille d'évaluation pour la journée de formation.

### **14.3. Rôle du participant**

- ❖ S'engager de façon active et réflexive.
- ❖ Accepter d'être en interaction pour apprendre non seulement du formateur mais des autres participants et contribuer à la communauté d'apprentissage.
- ❖ Collaborer avec le formateur et les autres participants.
- ❖ Contribuer à la journée par le partage de ses expériences.

## 15. Nos critères dans l'examen et l'évaluation des journées

La grille d'évaluation développée par le programme Les Rendez-vous annuels s'appuie sur quatre critères.

1. La **pertinence** : concerne l'adéquation des journées de formation avec l'évolution des problématiques et des clientèles qui fréquentent les organismes communautaires et bénévoles.
2. La **cohérence** : est garante d'un tout harmonieux et de liens logiques entre les différentes éditions de formation ainsi qu'entre les éléments de ces journées.
3. Le **réalisme** : prend en compte le développement affectif, cognitif et social des participants ainsi que les conditions d'application qui découlent des journées.
4. La **clarté** : réfère à l'usage d'un langage précis, explicite et accessible pour présenter les différents éléments de la journée. Elle a trait à la compréhension la plus univoque possible des programmes.

## 16. Nos méthodes d'évaluation se déroulent en deux étapes

Par souci de rigueur, le programme Les Rendez-vous annuels s'est doté de trois axes d'évaluation afin de colliger des informations permettant de mesurer les résultats obtenus suite aux journées présentées.

### 16.1. Première étape

#### Évaluation de la satisfaction des participants

- ❖ Chacune des rencontres est soumise à l'évaluation des participants.
- ❖ Une grille questionne la pertinence, la qualité du contenu, l'approche pédagogique et les aspects logistiques de la journée.
- ❖ On recueille les commentaires généraux et les suggestions des participants.

### **Évaluation du déroulement des journées**

- ❖ Le comité organisateur local et un représentant du comité de développement du programme font un bilan de chaque journée: participation et qualité de l'organisation. Ils utilisent les questionnaires des participants et le plan prévu pour le déroulement de la journée.
- ❖ Le comité de développement fait un suivi et un bilan qui seront présentés annuellement à l'ensemble des partenaires impliqués dans la réalisation du programme.

### **Évaluation de l'atteinte des objectifs du programme**

Un sondage (échantillonnage par région et par groupe cible, bénévoles, intervenants, organismes) par la poste, par entrevue téléphonique ou par groupe témoin est fait aux deux ou trois ans.

## **16.2. Deuxième étape**

En ce qui concerne l'évaluation d'impacts, les membres du comité de développement travaillent à l'amélioration des outils et moyens d'évaluation afin d'identifier quels sont les effets à moyen terme des journées sur les participants et sur leur environnement immédiat.

- ❖ De façon concrète, le participant ou le responsable de l'organisme a-t-il observé des changements d'attitudes ou de comportements en lien avec la tâche bénévole?
- ❖ Le degré d'aisance à l'intérieur de l'engagement bénévole s'est-il accru à la suite de la participation à la journée de ressourcement et de formation?
- ❖ Est-ce qu'il y a des compétences qui ont été acquises ou modifiées?
- ❖ Est-ce qu'il y a un effet sur la rétention ou le recrutement de bénévoles?
- ❖ Quel est le niveau général de satisfaction des participants et des organismes à plus long terme?

## Références

- Bowen, P. & McKechnie, A.-J. (2001). *Perspectives bénévoles: Nouvelles stratégies pour favoriser la participation des adultes plus âgés*. Bénévoles Canada.
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Montérégie-Est. (2003). *L'approche communautaire. Cadre de référence*. Direction des services professionnels.
- Charpentier, M., Quéniart, A., Guberman, N. & Blanchard, N. (2004). *Les femmes aînées et l'engagement social: une analyse exploratoire du cas des Mémés déchaînées*. Lien social et politique, RIAC no 51: Engagement social et politique dans le parcours de vie, printemps 2004, pages 135-143
- Charpentier, M & Soulières Maryse. Université du Québec à Montréal. Texte en processus de publication
- FAO. (s.d.) *Principes d'apprentissage de l'adulte*. Dans Guide du formateur : Concepts, principes et techniques de formation dans l'optique du développement agricole, [En ligne] Service du soutien aux politiques agricoles, Division de l'assistance aux politiques, Documents de formation pour la planification agricole 33/1, Rome, Italie. (TMAP 33 1/2) Consulté le 8 juin 2005. <http://www.fao.org/tc/tca/pubs/tmap33/33-1chap2.htm>
- Gagnon, É., Fortin, A. (2002). *L'espace et le temps de l'engagement bénévole. Essai de définition*. Nouvelles pratiques sociales, 15(2), 66-76.
- Gagnon, É., Sévigny, A. (2000). *Permanence et mutations du monde bénévole*. Recherche sociographiques, 17(3), 529-544
- Gauthier, H. (2004). *Les personnes âgées et le vieillissement démographique*. Dans Institut de la statistique du Québec. Vie des générations et personnes âgées: aujourd'hui et demain. Vol. 1. (p. 43-89), Québec: Institut de la statistique du Québec.
- Godbout, J. T. (1998, premier trimestre). *Liens primaires, associations et tiers secteur*. Revue du Mauss semestriel, 11, 44-56.
- Godbout, J. T. (2002). *Le bénévolat n'est pas un produit*. Nouvelles pratiques sociales, 15(2), 42-52.
- Hall, M., McKeown, L., Roberts, K. (2001). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés: Points saillants de l'Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistiques Canada.
- Lamoureux, H. (2002). *Le danger d'un détournement de sens. Portée et limites du bénévolat*. Nouvelles pratiques sociales, 15(2), 77-85.
- Lefrançois, R. (2004). *Les nouvelles frontières de l'âge*. Montréal: PUM.

- Lesemann, F. (2002). *Le bénévolat: de la production «domestique» de services à la production de «citoyenneté»* Nouvelles pratiques sociales, 15(2), 25-41.
- Ninacs, W. A. (1995). *Empowerment et service social: approches et enjeux*. Service social, 44(1), 69-93.
- Petty, B. J., Cusack, S. A. (1989). *Assessing the impact of a seniors' peer counselling program*. Educational gerontology, 15, 49-64.
- Rheault, J. (coll. Panet-Raymond, J., Racine, S., Rouffignat, J.). (2002) *Innover, réfléchir, agir. Guide de formation et d'animation, vers le développement de pratiques alternatives au dépannage alimentaire*. Québec: Moisson Québec et Montréal: Centre de formation populaire.

