

ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL
Faculté des lettres et sciences humaines
Université de Sherbrooke

LA PROFESSIONNALISATION DE L'ACTION BÉNÉVOLE DANS LA LUTTE CONTRE LA
MALTRAITANCE MATÉRIELLE ET FINANCIÈRE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

Par
JORDAN BÉDARD-LESSARD

Mémoire présenté à la Faculté des lettres et sciences humaines
en vue de l'obtention du grade de M. Serv. soc. (M.S.S.)
Maîtrise en service social

Sherbrooke
© Jordan Bédard-Lessard, 2018

COMPOSITION DU JURY

LA PROFESSIONNALISATION DE L'ACTION BÉNÉVOLE DANS LA LUTTE CONTRE LA
MALTRAITANCE MATÉRIELLE ET FINANCIÈRE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

Par

Jordan Bédard-Lessard

Ce mémoire a été évalué par un jury
composé des personnes suivantes :

Marie Beaulieu, Ph. D., directrice de recherche

(École de travail social, Faculté des lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke)

Jacques Caillouette, Ph. D., membre du jury

(École de travail social, Faculté des lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke)

Suzanne Garon, Ph. D., membre du jury

(École de travail social, Faculté des lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke)

RÉSUMÉ

Lors du présent mémoire, il est question d'analyser les enjeux de la professionnalisation de l'action bénévole dans le secteur de la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. À l'aide d'une analyse secondaire des données recueillies dans le cadre du projet sur l'*Action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés*, mené par la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*, il est recherché à mieux saisir les caractéristiques des bénévoles et employés actifs dans ce secteur, les rôles assumés par ces derniers, de même que dégager une réflexion sur la liberté, la souplesse et le pouvoir d'agir des bénévoles. L'analyse repose sur des entretiens auprès des membres de cinq organismes à but non lucratif canadiens spécialisés dans la lutte contre la maltraitance (64 participants), une riche documentation organisationnelle et des questionnaires sociodémographiques. L'approche bioécologique (Bronfenbrenner, 1979) favorise une analyse où s'entrecroisent les discours à des niveaux individuel, organisationnel et sociétal. Les résultats mettent en exergue l'engagement de bénévoles retraités avec des profils socioprofessionnels spécialisés. La mise à contribution d'expériences professionnelles antérieures favorise la prise en charge de rôles en matière de coordination, prévention, repérage et d'intervention. Il appert toutefois qu'un fort accent sur la mobilisation de bénévoles avec des expériences professionnelles interroge son accessibilité. L'engagement dans des rôles prédéfinis renforce la qualité des services offerts aux usagers, mais diminue la souplesse et la liberté de l'action bénévole. Le mémoire livre ainsi une réflexion sur l'articulation entre les dimensions technique et militante de l'action bénévole.

Mots-clés : Professionnalisation ; action bénévole ; maltraitance matérielle et financière ; aînés ; travail social ; organisation communautaire ; approche bioécologique ; analyse secondaire.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	I
TABLE DES MATIÈRES	II
LISTE DES TABLEAUX	VI
LISTE DES FIGURES	VI
LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS	VII
REMERCIEMENTS.....	VIII
AVANT-PROPOS.....	X
INTRODUCTION.....	1
1. PROBLÉMATIQUE	4
1.1. Maltraitance : un phénomène amené à prendre de l'ampleur.....	4
1.2. OBNL et bénévoles : acteurs centraux dans la lutte contre la maltraitance	6
1.3. Projet de recherche ABAM-MF	7
1.4. Professionnalisation de l'action bénévole.....	10
1.5. Questions de recherche et objectifs du mémoire.....	12
2. RECENSION DE LA LITTÉRATURE.....	15
2.1. Projet ABAM-MF	15
2.1.1. Méthode de recension	15
2.1.2. Résultats de la recension	16
2.2. Projet de mémoire.....	27
2.2.1. Méthode de recension	27
2.2.2. Résultats de la recension	31
3. CADRE THÉORIQUE.....	44
3.1. Approche bioécologique.....	44
3.2. Professionnalisation et approche bioécologique	47
3.2.1. Dynamiques de professionnalisation selon Wittorski	47

3.2.2. Approche bioécologique de la professionnalisation de l'action bénévole	49
4. CADRE CONCEPTUEL	53
4.1. Professionnalisation de l'action bénévole.....	53
4.1.1. Sociologie des professions	53
4.1.2. Définitions de la professionnalisation.....	54
4.2. Action bénévole	56
4.2.1. Définitions	56
4.2.2. Bénévolat chez les personnes âgées	58
4.2.3. Cadre de référence de l'expérience bénévole.....	60
4.2.4. Action bénévole dans la lutte contre la maltraitance	61
4.3. Maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.....	65
4.3.1. Définitions de la maltraitance.....	65
4.3.2. Types de maltraitance	66
4.3.3. Maltraitance matérielle et financière	67
5. MÉTHODOLOGIE	69
5.1. Étude de cas.....	69
5.2. Collecte des données	70
5.2.1. Portrait des participants.....	70
5.2.2. Entretiens semi-dirigés	73
5.2.3. Entretiens de groupe	74
5.2.4. Données sociodémographiques	75
5.2.5. Littérature organisationnelle	76
5.3. Traitement des données	76
5.3.1. Transcription des données	76
5.3.2. Classification des données	77
5.4. Analyse primaire des données.....	78
5.5. Analyse secondaire des données	81

5.6. Limites de la méthodologie	86
5.6.1. Précautions méthodologiques.....	86
5.6.2. Qualité et fiabilité des données.....	86
5.7. Aspects éthiques.....	87
5.7.1. Responsabilité envers la société	87
5.7.2. Responsabilité envers les communautés scientifiques	88
5.7.3. Responsabilité envers les participants.....	88
5.7.4. Questions éthiques liées à l'analyse secondaire de données	89
6. RÉSULTATS	93
6.1. Analyse des caractéristiques socioprofessionnelles des participants	93
6.1.1. Analyse basée sur le genre	94
6.1.2. Analyse basée sur l'âge.....	96
6.1.3. Analyse basée sur le niveau d'éducation.....	99
6.1.4. Analyse basée sur l'expérience professionnelle	101
6.2. Rôles des bénévoles et employés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.....	105
6.2.1. Rôles attribués en fonction d'expériences professionnelles	106
6.2.2. Rôles attribués en fonction d'attitudes personnelles	130
6.2.3. Accessibilité et professionnalisation du bénévolat	133
6.3. Enjeux de la professionnalisation sur la souplesse, la liberté et le pouvoir d'agir des bénévoles	142
6.3.1. Pouvoir d'agir : une réflexion sur les volets opérationnels et administratifs.....	142
6.3.2. Professionnalisation, liberté et gestion du risque	152
7. PERTINENCE POUR LE TRAVAIL SOCIAL	161
7.1. Travail social et milieu communautaire : entre complémentarités et tensions.....	161
7.2. Professionnalisation des OBNL et intervention psychosociale	167
CONCLUSION	171
ANNEXE A – GUIDE DE CONTACT AVEC LES ORGANISMES BÉNÉVOLES	181

ANNEXE B – FORMULAIRES DE CONSENTEMENT	186
ANNEXE C – QUESTIONNAIRES DE DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.....	212
ANNEXE D – GUIDES D'ENTRETIEN	216
ANNEXE E – CERTIFICATS D'ÉTHIQUE	231
ANNEXE F – DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES	234
RÉFÉRENCES.....	236

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. Mots-clés utilisés lors de la recension des écrits (ABAM-MF)	15
Tableau 2. Résultats de la revue systématique de la littérature (ABAM-MF)	16
Tableau 3. Littérature sur les rôles attribués aux OBNL dans la lutte contre la maltraitance	17
Tableau 4. Littérature sur les rôles attribués aux bénévoles dans la lutte contre la maltraitance	19
Tableau 5. Assises juridiques qui entourent la maltraitance envers les personnes âgées	25
Tableau 6. Mots-clés utilisés lors de la recension des écrits du mémoire	29
Tableau 7. Résultats de la revue de la littérature du mémoire.....	31
Tableau 8. Objets de professionnalisation	55
Tableau 9. Définition et manifestations de la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées	68
Tableau 10. Six principes de l'évaluation de la qualité des sources de données secondaires	85
Tableau 11. Questions éthiques soulevées lors de la réutilisation de données primaires	90

LISTE DES FIGURES

<i>Figure 1.</i> Objectifs du mémoire au regard de l'approche bioécologique.....	14
<i>Figure 2.</i> Les niveaux du système écologique.	44
<i>Figure 3.</i> Approche bioécologique de la professionnalisation de l'action bénévole.....	50
<i>Figure 4.</i> Cadre de référence sur les déterminants de l'expérience bénévole.....	60
<i>Figure 5.</i> Continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées	62
<i>Figure 6.</i> Portrait des participants par cas au sein du projet ABAM-MF.	73
<i>Figure 7.</i> Utilisation des données pour l'analyse secondaire du mémoire.....	83
<i>Figure 8.</i> Portée de l'analyse du premier objectif.....	93
<i>Figure 9.</i> Distribution des employés et bénévoles en fonction du genre.	94
<i>Figure 10.</i> Distribution des employés et bénévoles par cas en fonction du genre.....	95
<i>Figure 11.</i> Distribution des employés et bénévoles en fonction de leur âge.....	97
<i>Figure 12.</i> Distribution des employés et bénévoles par cas en fonction de l'éducation.....	100
<i>Figure 13.</i> Distribution des employés et bénévoles en fonction de l'expérience professionnelle.....	101
<i>Figure 14.</i> Distribution des employés et bénévoles par cas en fonction de l'expérience professionnelle.....	103
<i>Figure 15.</i> Portée de l'analyse du deuxième objectif.	105
<i>Figure 16.</i> Équilibre entre les besoins exprimés par les OBNL et les personnes âgées.....	140
<i>Figure 17.</i> Portée de l'analyse du troisième objectif.	142

LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS

AB	Action bénévole
ABAM-MF	L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés
AQDR	Association québécoise de défense des droits des retraités et préretraités
CA	Conseil d'administration
CAQDAS	Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software
CALACS	Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel
CAVAC	Centres d'aide aux victimes d'actes criminels
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CDRV	Centre de recherche sur le vieillissement
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CRSH	Conseil de recherche en sciences humaines
CV	Curriculum vitae
HLM	Habitations à loyer modique
LAAA	Ligne Aide Abus Aînés
LLVC	Laboratoire en loisir et vie communautaire
MF	Maltraitance matérielle et financière
NCEA	National Center on Elder Abuse
OBNL	Organisme à but non lucratif
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONU	Organisation des Nations Unies
PA	Personne aînée
PAM	Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées
RQCALACS	Réseau québécois des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
TS	Travailleur social

REMERCIEMENTS

Le mémoire sur la *Professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées* a été rendu possible grâce à l'appui de nombreuses personnes de mon entourage. J'aimerais donc prendre l'occasion de leur dédier ce travail et de remercier sincèrement :

- Ma directrice, la professeure Marie Beaulieu, pour son immense appui, ses valeureux conseils et sa grande disponibilité. Un énorme merci pour ta confiance et tes enseignements qui me permettent de devenir un intellectuel plus rigoureux et créatif. Ton continuel enthousiasme à faire de la recherche universitaire en partenariat avec les milieux et vouée à faire progresser les pratiques en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est source d'inspiration pour nous tous ;
- L'équipe du projet de recherche sur l'*Action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés* (ABAM-MF), ainsi que les membres de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*. Un énorme merci pour votre chaleureux accueil, vos nombreux encouragements et votre franche camaraderie ;
- Les membres des organismes à but non lucratifs qui participèrent au projet de recherche ABAM-MF. Merci d'ouvrir vos portes et de bâtir des ponts avec le milieu de la recherche universitaire afin que nous puissions établir de riches dialogues. Plus encore, merci pour votre dévouement sans borne à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ;
- Le comité d'évaluation du mémoire, composé de professeure Suzanne Garon et professeur Jacques Caillouette. Je vous remercie énormément pour vos valeureux conseils et vos apports qui ont grandement amélioré la qualité et la rigueur du présent mémoire. Votre perpétuel engagement pour le développement des communautés est tout aussi exceptionnel qu'admirable. Un grand merci pour vos nombreux enseignements ;

- La *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*, ainsi que le *Conseil de recherches en sciences humaines du Canada* pour l'appui financier octroyé, qui consiste en un important vecteur de réussite de tout projet ;
- Le *Centre de recherche sur le vieillissement*, qui est un formidable lieu de travail et d'échanges ;
- Mes collègues, d'hier à aujourd'hui, qui partagent la même passion que moi pour le travail auprès des communautés d'ici et d'ailleurs, merci pour vos enseignements ;
- Mes camarades aux idéaux progressistes, qui partagent leurs expériences et œuvrent sans relâche dans l'objectif d'édifier un monde plus juste et solidaire ;
- Mon épouse, Verónica Roxana Quispe Cruz, ma famille, mes proches et amis, qui ont su m'appuyer tout au long du projet, je vous remercie encore pour votre patience sans limites et votre écoute, c'est principalement grâce à vous que ce projet s'est concrétisé.

AVANT-PROPOS

Mes intérêts pour la professionnalisation, l'organisation communautaire et l'engagement citoyen sont enracinés dans mes expériences de vie. Les enseignements que j'ai reçus lors de mon parcours académique dans les sciences politiques et le développement international, ainsi que mes expériences professionnelles à titre de coopérant volontaire au Pérou, ont façonné mon désir de contribuer au bien-être des communautés d'ici et d'ailleurs. En ce sens, il importe ici de clarifier ma position face à la professionnalisation de l'action bénévole.

Tout d'abord, cet intérêt de recherche s'initia lors de la rédaction de mon mémoire au sein du programme de *Développement international et mondialisation* à l'Université d'Ottawa. Le mémoire, intitulé *Développement et santé : pratiques et besoins socio-sanitaires locaux. L'expérience d'un organisme communautaire dans le district de Comas, à Lima, au Pérou*, met en exergue l'important rôle des promotrices de santé à Comas, qui sont des citoyennes bénévoles engagées dans la promotion du bien-être et la prévention de maladies dans une communauté économiquement et socialement marginalisée de Lima, au Pérou. En conclusion de cet exercice académique, je concevais l'importance, en termes du renforcement du pouvoir d'agir, de favoriser le leadership de femmes dans la mise en œuvre d'actions concrètes pour favoriser le changement social dans leur collectivité. Cependant, je me questionnais déjà sur les conséquences de léguer la prise en charge de services sociosanitaires essentiels à des citoyens, en y voyant un profond désengagement de l'État.

Puis, ces réflexions se succédèrent alors que j'œuvrais dans le secteur du développement international, de 2010 à 2015, au Pérou. Le fait d'avoir occupé le poste de coopérant volontaire canadien m'occasionna diverses réflexions sur les conséquences d'un tel statut sous l'angle de la professionnalisation de l'action bénévole. Puis, dans une pratique vouée au renforcement d'organisations locales péruviennes, je me questionnais sur les forces et faiblesses de la gestion

axée sur les résultats qui prévaut dans ce secteur d'activité. À ce titre, ce sont probablement les écrits de Sogge (2003) qui reflètent avec le plus de justesse cette réflexion. Il décrit avec acuité les relations de pouvoir inégalitaires qui émanent de mécanismes de financement en développement international, notamment par l'entremise de l'aide publique au développement. Pour ce faire, il emploie la métaphore de la chaîne.

Les chaînes d'aide sont des systèmes de pouvoir. Elles sont constituées de hiérarchies linéaires qui sont commandées par le haut. [...] Les théories sur la dépendance aux ressources financières permettent d'expliquer le fonctionnement des chaînes d'aide et la genèse des tensions. Les organisations au sein d'une chaîne luttent pour obtenir des ressources et pour les retenir. Ce faisant, elles sont tirées vers des directions opposées, elles recherchent la certitude et la stabilité et, pourtant, elles veulent aussi éviter un contrôle de l'extérieur et souhaitent se prémunir contre la vulnérabilité liée à la dépendance. La métaphore de la chaîne témoigne des modèles d'autorité à la tête trop lourde. Ceux qui siègent au sommet formulent les questions. Ils en donnent alors aussi les réponses – et pas nécessairement dans cet ordre logique. Tout le long de la chaîne, les participants doivent rendre des comptes vers le haut, rarement vers le bas, aux bénéficiaires finaux. Plutôt que de baser le pouvoir sur les citoyens visés par l'aide, ou de faire en sorte qu'il se propage vers eux, les chaînes tendent à le revendiquer, à le ramener et à le concentrer à des niveaux toujours plus élevés. Pourtant, si l'aide échoue, ce sont généralement ceux du bas qui payent la note et qui sont blâmés (Sogge, 2003, p. 95-98).

Une pression considérable est exercée sur les organisations locales pour prouver qu'elles sont performantes et dignes de remporter du financement pour œuvrer dans leur communauté. Cette performance se manifeste par une élévation des compétences du personnel qui contribue, en partie, à fragmenter la société civile entre spécialistes et amateurs. Après tout, il faut planifier des projets innovateurs avec acuité, budgéter les dépenses, effectuer une reddition de compte exemplaire, s'insérer dans les thématiques prioritaires ciblées par les bailleurs de fonds, se démarquer de ses compétiteurs (les autres organisations locales) par une meilleure offre de services, publiciser ses réalisations par des campagnes médiatiques, etc. Il m'apparaissait donc complexe d'arrimer la volonté audacieuse qu'ont des citoyens en situation de marginalisation économique de créer des changements sociaux dans leur communauté à ce cadre à la fois rigide et spécialisé d'intervention. Ce qui, à mon sens, contribue à le rendre particulièrement discriminant et peu autonome.

Cette perspective technicienne des problèmes sociaux, qui consiste à les aborder dans une vision résolument gestionnaire, est probablement ce qui m'amena à entamer une réorientation professionnelle dans le travail social à mon retour au Québec en 2015. C'est à ce moment que je me suis inséré au sein du projet de recherche sur *l'Action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés* (ABAM-MF), mené par la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*. J'y ai vu l'occasion de poursuivre mes réflexions sur l'organisation communautaire, cette fois depuis le Québec, ainsi que d'explorer un nouveau secteur d'activité : celui de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Au cours des entretiens auprès des participants du projet ABAM-MF, soit les membres des organismes à but non lucratif (OBNL) voués à cette cause, j'ai rencontré de multiples liens entre les enjeux rapportés et mes réflexions antérieures issues du travail auprès d'organisations locales péruviennes dans le développement international. Ce qui m'incita à rédiger le présent mémoire sur la *Professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées*.

Il convient ainsi de spécifier au lecteur que mon engagement au sein du projet ABAM-MF fut multiple, tant au sein du processus de collecte des données que lors des analyses et des liens avec les organismes. J'en ai également assumé la coordination temporairement et joué un rôle soutenu dans la diffusion et le transfert des connaissances. Il en résulte donc un regard engagé qui est grandement influencé par la direction prise par ce projet de recherche. Par conviction personnelle et mes expériences antérieures, il importe de préciser mon parti-pris pour le travail effectué par les membres des OBNL qui œuvrent dans le secteur de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Cela se manifeste par une vision critique des effets de la professionnalisation sur la liberté d'action des OBNL et des bénévoles qui s'y engagent.

INTRODUCTION

La maltraitance matérielle et financière s'avère être une des formes de maltraitance envers les personnes âgées la plus rapportée au Québec (Crête et Dufour, 2016). La compilation des données statistiques réalisée entre 2010 et 2015 par la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA), qui est une ligne téléphonique provinciale d'écoute spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées (LAAA, 2018), indique que 28,98% des 20 404 appels reçus concernent des cas de maltraitance matérielle ou financière (Crête et Dufour, 2016). Face au phénomène de la maltraitance, des organismes à but non lucratif (OBNL) qui sont spécialisés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées mettent en place des pratiques visant à prévenir, repérer, intervenir et coordonner leurs efforts en vue d'enrayer ce problème. Ces mêmes organismes font appel à des bénévoles, généralement des personnes âgées, afin d'appuyer et dynamiser leurs actions. Bien que la mobilisation de bénévoles semble porter ses fruits dans la pratique, notamment en favorisant l'humanisation des services et en promouvant le vieillissement actif, il s'avère que peu d'écrits scientifiques relatent les apports de l'engagement bénévole d'âgés dans la lutte contre la maltraitance (Beaulieu et coll., 2013).

Cette importante lacune scientifique mène à la mise en œuvre du projet de recherche sur *l'Action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les âgés* (ABAM-MF) par la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgés*¹. Le projet ABAM-MF vise à explorer les apports d'OBNL et des bénévoles qui y œuvrent dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes âgées au Canada (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, 2018). La réflexion portée par le projet ABAM-MF guide de façon générale le projet de recherche spécifique ici proposé, puisqu'il prévoit

¹ Le projet est financé par le *Conseil de recherche en sciences humaines du Canada* (435-2015-1083).

l'intégration de projets d'études portés par des étudiants universitaires. À cet effet, le mémoire consiste en une analyse secondaire des données recueillies au sein du projet ABAM-MF.

La professionnalisation de l'action bénévole dans le secteur communautaire en général l'amène à « ressembler de plus en plus à un travail (sélection, formation, encadrement des bénévoles) » (Gagnon et Sévigny, 2000, p. 529). Bien que la mobilisation de bénévoles avec un parcours professionnel particulier s'avère être un gage de « capital social », compte tenu du fait qu'ils « acceptent de donner de leur temps et de leur expertise pour la cause » (Beaulieu et coll., 2013, p. 17), elle soulève de nombreuses réflexions. Parmi celles-ci, notons l'imputabilité des actes posés par les bénévoles, qui nous amène à interroger les « responsabilités accordées aux bénévoles dans leurs actions auprès des aînés en situation de maltraitance » (Beaulieu et coll., 2013, p. 60). La professionnalisation de l'action bénévole soulève également une réflexion profonde sur les rapports entre les organisations bénévoles et l'État dans la prestation de services à la population. L'action bénévole serait alors instrumentalisée afin de pallier les coupes effectuées dans les services sociaux et la santé. Qu'en est-il dans le secteur de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées? Au cours du présent projet de mémoire, nous visons à explorer de tels phénomènes à l'aide d'un questionnement spécifique. À savoir, **quels sont les enjeux associés à la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes âgées?**

Pour se faire, le mémoire est subdivisé en sept sections. La première section décrit la problématique de la professionnalisation de l'action bénévole dans le secteur de la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Elle cherche également à situer la question spécifique de recherche. La deuxième section, celle de la recension de la littérature, présente l'état des connaissances tant en lien avec le projet ABAM-MF, que celui du mémoire. La troisième section, celle du cadre théorique, présente l'utilisation de l'approche bioécologique qui

guide l'analyse des données. La quatrième section est le cadre conceptuel du projet, nous y présentons les concepts de professionnalisation, d'action bénévole et de maltraitance matérielle et financière. La cinquième section est la méthodologie, qui présente d'abord les méthodes de collecte, de traitement et d'analyse des données au sein du projet ABAM-MF, ce qui constitue l'analyse primaire. Puis, nous détaillons les méthodes d'analyse secondaires utilisées pour le mémoire sur la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Il importe de préciser que l'analyse secondaire repose sur un riche corpus de données recueillies auprès de cinq OBNL canadiens dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les aînés. La sixième section présente les résultats du mémoire. La septième section présente une réflexion sur la professionnalisation de l'action bénévole dans le domaine du travail social. Par souci de concision, nous traitons uniquement de deux premiers systèmes de l'approche bioécologique au sein du présent mémoire, soit l'ontosystème et le microsystème. En ce sens, le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées est observé sous l'angle des caractéristiques des participants, ainsi que les rôles qu'ils assument. Les analyses prenant en compte les systèmes subséquents de l'approche bioécologique feront l'objet de publications ultérieures dans des revues scientifiques, tant les données sont riches.

Les résultats mènent à des discussions sur la professionnalisation de l'action bénévole et ses conséquences sur l'accessibilité, la souplesse et la liberté du bénévolat, cela en plus de réfléchir sur le pouvoir d'agir des citoyens. Le mémoire vise ainsi à explorer une réflexion centrale sur la façon d'articuler les logiques professionnelles « tout en préservant l'engagement libre et l'exercice de la démocratie? Comment la dimension technique et professionnalisante peut-elle s'articuler à la dimension politique et militante? » (Tardif Bourgoin, 2014, p. 20).

1. PROBLÉMATIQUE

1.1. Maltraitance : un phénomène amené à prendre de l'ampleur

La maltraitance financière et matérielle s'avère être un problème social qui affecte péjorativement la qualité de vie de multiples personnes âgées au Québec. *Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) 2010-2015* stipule que la maltraitance matérielle et financière est régulièrement désignée par les organismes dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées comme étant la plus fréquemment rencontrée au sein de la province (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010, p. 24). Il s'agit d'un enjeu qui mérite une attention particulière, compte tenu des conséquences néfastes et de l'étendue du phénomène. À juste titre, le renouvellement du PAM 2017-2022 (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017) témoigne des efforts du gouvernement du Québec d'agir spécifiquement pour contrer ce type de maltraitance en dédiant 20% des mesures à la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.

Par maltraitance envers les personnes âgées, il est question d'un « geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, [qui] se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée » (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017, p. 15). La maltraitance se manifeste d'abord sous deux formes : la violence et la négligence. Puis, ces formes se matérialisent en sept types : physique, psychologique, sexuelle, matérielle ou financière, violation des droits, organisationnelle et âgisme. Nous définirons plus amplement le concept de maltraitance au sein du cadre conceptuel du projet.

La maltraitance est néfaste, puisqu'il s'agit d'un « comportement causant du tort et de la détresse chez les personnes âgées. Celles-ci, en plus d'en subir des séquelles physiques temporaires ou permanentes, peuvent aussi éprouver un sentiment croissant d'insécurité, se replier sur elles-

mêmes, perdre du poids, devenir malades ou anxieuses » (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010, p. 32). À cela s'ajoute, au niveau financier, une atteinte à leur qualité de vie lorsqu'elles « perdent les épargnes qui avaient été prévues pour assurer leur bien-être en fin de vie, lorsqu'elles constatent qu'elles seront incapables de redresser leur situation financière parce qu'elles avancent en âge ou encore, lorsqu'elles voient leurs conditions de vie se détériorer » (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010, p. 32).

En matière de prévalence, il est difficile d'obtenir un panorama fidèle de l'ampleur du problème au Canada, compte tenu des limites méthodologiques attribuables à ce type d'enquête : « d'une part, les personnes interrogées doivent être en mesure de répondre aux questions par téléphone et, d'autre part, au cours de l'entrevue, elles ont pu taire des informations en raison de la proximité physique de la personne en cause dans la situation de maltraitance » (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010, p. 24). L'enquête intitulée *La violence familiale au Canada : un profil statistique*, réalisée par Statistique Canada en 2000, souligne que « sept pour cent des adultes plus âgés ont signalé avoir subi une certaine forme de violence psychologique ou d'exploitation financière de la part d'un enfant, un soignant ou un conjoint » (Pottie Bunge et Locke, 2000, p. 30). Selon ladite enquête, la prévalence de l'exploitation financière se situe à un pour cent des cas signalés. De plus, la vaste majorité de ces actes ont été commis par des conjoints (Pottie Bunge et Locke, 2000, p. 30). Beaulieu et Bergeron-Patenaude (2012) soutiennent quant à elles qu'il serait plus réaliste d'affirmer que 10 à 15% des aînés seraient maltraités au Canada (Beaulieu et coll., 2016). Yon et de ses collègues (2017) effectuèrent la première méta-analyse de toutes les études internationales et soutiennent que la maltraitance touche environ une personne aînée sur six (15,7%) dans le monde.

La maltraitance financière et matérielle envers les personnes aînées est un problème social qui est appelé à prendre de l'ampleur en termes absolus au cours des prochaines décennies au

Québec, compte tenu de la réalité démographique de ladite province. Le vieillissement de la population, qui est un phénomène prenant place dans pratiquement tous les pays du monde (ONU, 2013, p. XII), accuse une croissance au Québec. En effet, en 2017 on estimait à 18 % le nombre de personnes âgées de 65 ans ou plus au sein de la province (Institut de la statistique du Québec, 2017). Il est estimé que la proportion des personnes âgées parmi la population totale sera de 28% d'ici 2056 au Québec (Michaud et Francoeur, 2012).

1.2. OBNL et bénévoles : acteurs centraux dans la lutte contre la maltraitance

Afin d'agir pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, de nombreux organismes à but non lucratif (OBNL) ont mis en place une panoplie d'initiatives faisant appel à l'engagement de bénévoles au sein de leur communauté. Ces initiatives provenant de la société civile, qui visent le renforcement du continuum des services, furent présentées comme étant une nécessité au sein du PAM 2010-2015 (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010). Cette approche concertée, qui mise sur l'établissement de partenariats et la mise en œuvre de méthodes collaboratives pour agir afin de contrer la maltraitance envers les personnes âgées, repose sur un consensus grandissant selon lequel il n'est pas possible, pour une seule institution ou discipline, d'avoir toutes les ressources et l'expertise pour résoudre efficacement les cas de maltraitance (Dell et coll., 2009). « Building strong collaborative relationships with community and governmental agencies lays a strong foundation for a multidisciplinary team approach that increases the range of interventions available to combat elder abuse (Dell et coll., 2009, p. 65).

Les organismes communautaires qui se dédient à lutter contre la maltraitance envers les âgées au Québec sont répartis dans diverses les régions de la province. Ces organismes agissent afin de prévenir les situations de maltraitance, sensibilisent la population à la problématique et interviennent auprès des personnes âgées.

On peut s'attendre qu'une organisation communautaire contribue à l'intervention auprès de la personne âgée maltraitée et de ses proches. L'intervenant de l'organisation communautaire devrait donc être en mesure de repérer les indices de la situation de maltraitance et de valider ceux-ci, d'estimer la dangerosité de la situation et de diriger la personne vers les services appropriés (Gouvernement du Québec, 2016, p. 303).

Le présent mémoire se centre sur les pratiques de ces organismes à but non lucratif qui luttent contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.

Une particularité de l'approche en matière de lutte contre la maltraitance déployée par ces organismes est de mobiliser des bénévoles, généralement des personnes âgées retraitées avec un intérêt pour la thématique et un parcours professionnel spécifique (Gouvernement du Québec, 2016) pour appuyer leur programmation. Ces bénévoles permettent aux organismes d'offrir de plus amples services aux personnes âgées qui vivent des situations de maltraitance. L'approche par bénévoles engendre « un apport d'humanisation des services pouvant découler de la disponibilité des bénévoles dans une perspective de pair aidant caractérisée par le souci de l'autre et la mutualité d'expérience » (Gouvernement du Québec, 2016, p. 381). Il importe de souligner que l'action bénévole ici étudiée consiste en du « bénévolat organisé » qui s'inscrit dans des organisations structurées (Sévigny et Frappier, 2010), soit des OBNL spécialisés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

1.3. Projet de recherche ABAM-MF

La *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées* est une action structurante qui fut implantée par le gouvernement du Québec en 2010 au sein de son PAM 2010-2015 (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010, p. 53). Sise à l'Université de Sherbrooke, la Chaire de recherche vise à « accroître les connaissances sur la prévention, la détection et les interventions qui permettent de contrer la maltraitance envers les personnes âgées » (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, 2018a). Lors de l'année 2015, la

Chaire entreprit la réalisation du projet de recherche sur l'*Action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés* (ABAM-MF). Ce projet pluridisciplinaire, financé par le Conseil de recherche en sciences humaines (CRSH) du Canada (435-2015-1083), vise à explorer les apports de bénévoles dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes aînées au sein d'organismes à but non lucratif au Canada (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, 2018).

La mise en œuvre du projet de recherche ABAM-MF se justifie par le peu de connaissances sur l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes aînées : soit le manque de littérature scientifique pour comprendre les spécificités de ce phénomène (Beaulieu et coll., 2013). Afin de combler cette lacune, le projet poursuit cinq grands objectifs (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, 2018) :

1. **Cerner la spécificité de l'action des OBNL** (tant comme organisme que comme entreprise comprenant des salariés) en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes aînées par la description de ces pratiques (y compris leurs déterminants, enjeux et retombées) ;
2. **Cerner la spécificité de l'action bénévole** dans ce domaine par la description de ces pratiques (y compris leurs déterminants, enjeux et retombées) ;
3. **Saisir l'expérience de la personne aînée accompagnée** par un bénévole ou par un intervenant d'un OBNL (y compris les déterminants, les enjeux et les retombées de cette expérience) ;
4. **Explorer les enjeux juridiques** liés à l'accompagnement des personnes aînées maltraitées sur le plan matériel ou financier ;

5. **Dégager les pratiques émergentes** des OBNL et plus spécifiquement de l'action bénévole en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.

Le projet ABAM-MF vise à documenter l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance en interrogeant divers acteurs, dont notamment des employés (coordonnateurs et intervenants), ainsi que des bénévoles de gestion (administrateurs) et de terrain qui œuvrent au sein de cinq OBNL canadiens (dont quatre sont situés au sein de la province de Québec) voués à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Dans l'objectif de mieux apprécier les effets des actions déployées par les organismes, des personnes âgées qui ont bénéficié de services d'accompagnement de la part de bénévoles ou de membres du personnel des organismes furent également interviewés. Une revue systématique de la littérature scientifique, en plus de la prise en compte de la littérature organisationnelle et l'utilisation de questionnaires sociodémographiques constitue la recension des écrits.

L'analyse par cas de chaque organisme offre un panorama complet des spécificités propres à la mise en place d'initiatives en matière d'action bénévole pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Une analyse intercas permet de situer les points convergents et divergents entre les pratiques des organismes étudiés. Le projet ABAM-MF s'échelonne jusqu'en 2018, il culmine avec la création d'un guide pratique visant à faire l'état des pratiques émergentes en matière d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Le projet ABAM-MF prévoit l'intégration de projets d'études portés par des étudiants à l'intérieur de sa mise en œuvre. Le présent mémoire s'insère à l'intérieur de ce projet de recherche, puisqu'il vise à explorer une dimension particulière de l'action bénévole, soit la professionnalisation de celle-ci. Pour cette raison, il est essentiel de bien délimiter les éléments théoriques et

méthodologiques qui appartiennent à chacun des projets. Pour se faire, chacune des sections du protocole de recherche expose les éléments communs entre lesdits projets afin de mieux situer le lecteur.

1.4. Professionnalisation de l'action bénévole

Comme nous l'avons précédemment observé, les organismes dédiés à la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées mobilisent des bénévoles afin d'appuyer leurs actions en matière de prévention, de repérage et d'intervention. Certains organismes choisissent de recruter des bénévoles qui ont des compétences particulières, voire un parcours professionnel précis, pour mener certaines actions. À titre d'exemple, des juristes retraités sont privilégiés afin de procurer de l'information aux personnes âgées qui se questionnent sur des enjeux de nature juridique. Des intervenants sociaux effectuent des suivis en tandem avec le personnel employé pour s'assurer du bien-être des personnes âgées lors d'un épisode de maltraitance. Des enseignants sont courtisés pour animer des ateliers de prévention. Des policiers appuient les employés lors de visites à domicile lorsqu'il y a des risques perçus pour la sécurité de ces derniers, notamment par la présence de la personne maltraitante. Une telle situation peut nous porter à croire qu'il existe une certaine forme de professionnalisation de l'action bénévole qui s'opère dans le secteur de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Cette professionnalisation de l'action bénévole n'est pas récente dans le secteur communautaire au Québec. Comme le souligne Godbout, « dans plusieurs secteurs sociaux, le bénévolat a été en partie remplacé par le salariat, et la professionnalisation définie par une compétence technique » (1992, p. 84). Une des causes de cette professionnalisation pourrait provenir de l'institutionnalisation grandissante des organismes communautaires lorsqu'elles établissent des partenariats avec l'État québécois afin de recevoir du financement public. « Les structures et les

professionnels doivent, pour prétendre aux financements publics, faire face à des exigences croissantes en termes de cadre réglementaire, de démarche qualité, de contrôle et d'évaluation. Parmi ces exigences figurent le niveau de qualification des acteurs et les compétences attendues » (Tardif Bourgoin, 2014, p. 7).

L'institutionnalisation est définie par Robichaud comme un « processus d'assujettissement d'un groupe à des règles explicites et d'accentuation des relations avec les acteurs publics » (Robichaud, 2003, p. 78). Cette institutionnalisation fait en sorte de tirailler les organismes communautaires entre deux pôles – l'action ou le service – comme le soulève Shragge (2006).

Le premier les amène à faire un travail de contestation en formulant des demandes, en mobilisant ou en représentant les besoins de leurs membres et à lutter en faveur d'une certaine forme de changement social. Le second, qui comprend des pratiques plus répandues, les transforme en extensions de l'État ; en étant financées par des fonds publics, les organisations deviennent des partenaires de l'État pour la fourniture de services (Shragge, 2006, p. 70).

Le financement des organismes par les fonds publics engendre une pression quant à l'atteinte de résultats. Ce qui peut amener à attribuer des rôles spécifiques aux bénévoles, au risque de faire ressembler l'action bénévole « de plus en plus à un travail (sélection, formation, encadrement des bénévoles) » (Gagnon et Sévigny, 2000, p. 529). D'un côté, les tenants d'une action bénévole professionnelle mettront de l'avant la qualité de l'offre de service obtenue en mettant à disposition des bénévoles dotés de compétences particulières. Cette expertise est vue comme un « gage de capital social, notamment par l'action de professionnels (retraités ou non retraités) qui acceptent de donner leur temps et de leur expertise pour la cause; pensons ici aux notaires, banquiers et avocats qui s'engagent spécifiquement dans la lutte contre la maltraitance financière » (Beaulieu et coll., 2013, p. 17). Busby (2010) positionne le rôle du bénévole dans la lutte contre la maltraitance comme étant celui de soutien-conseil. Un tel rôle « d'expert-conseil justifie un recrutement ciblé des bénévoles afin de s'assurer qu'ils aient des compétences professionnelles

directement liées aux différentes problématiques inhérentes à la maltraitance » (Beaulieu et coll., 2013, p. 61).

Le fait de recruter des bénévoles avec un parcours professionnel précis pour réaliser des tâches que nous pouvons qualifier de professionnelles dans le cadre d'actions mises en œuvre pour lutter contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées soulève des enjeux de taille. Parmi ces enjeux, notons tout d'abord celui de l'imputabilité. En effet, qui sera imputable de l'action posée par un bénévole qui mobilise des compétences professionnelles pour agir dans un cas de maltraitance? « Il en va non seulement de l'imputabilité du professionnel qui les supervise, de la responsabilité de l'organisme, mais aussi du sentiment d'engagement du bénévole » (Beaulieu et coll., 2013, p. 60). Un autre enjeu de taille consiste en l'autonomie dont jouissent les bénévoles. « L'absence de contraintes donne aux bénévoles une capacité d'innovation (qui peut constituer l'origine de leur engagement) ; mais la liberté des bénévoles contrarie aussi à la vie des associations dont les projets nécessitent des engagements réguliers pour renouveler les financements » (Tardif Bourgoin, 2014, p. 27). Le questionnement de Tardif Bourgoin est à ce titre central au présent mémoire, il en est la trame de fond : comment articuler les logiques professionnelles « tout en préservant l'engagement libre et l'exercice de la démocratie? Comment la dimension technique et professionnalisante peut-elle s'articuler à la dimension politique et militante? » (2014, p. 20). Nous visons donc, dans une approche exploratoire, à mieux comprendre comment les enjeux liés à la professionnalisation de l'action bénévole s'articulent dans les actions mises en place par des organismes communautaires à but non lucratif spécialisés dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.

1.5. Questions de recherche et objectifs du mémoire

À partir de l'analyse secondaire du projet de recherche ABAM-MF, nous souhaitons ici nous centrer sur une question de recherche spécifique qui concerne la professionnalisation de l'action

bénévole. À savoir, **quels sont les enjeux associés à la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes âgées?**

De ce fait, le but du présent projet de mémoire est de mieux comprendre le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Le choix de centrer l'analyse sur le secteur de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées n'est pas une question de représentativité de ce secteur d'activité dans la constellation que représente l'organisation communautaire. Il s'agit néanmoins d'un secteur qui est éloquent et à l'avant-garde pour illustrer l'évolution du phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole.

Le mémoire poursuit donc trois principaux objectifs :

1. Saisir les profils socioprofessionnels qui émergent à partir des caractéristiques des bénévoles et employés des OBNL actifs dans la lutte contre la maltraitance ;
2. Comprendre de quelle façon les bénévoles avec des expériences professionnelles et personnelles assument des rôles spécifiques dans ce secteur ;
3. Discuter des enjeux de la professionnalisation sur la souplesse, la liberté et le pouvoir d'agir des bénévoles.

Dans le cadre du présent mémoire, l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979) est mobilisée à titre de cadre théorique pour effectuer l'analyse secondaire des données du projet ABAM-MF. La Figure 1 met en exergue les systèmes sur lesquels nous centrons nos analyses au cours du présent mémoire. À cet effet, les objectifs visent à couvrir l'ontosystème et le microsystème. Ceci explique l'emphase mise sur la compréhension des profils socioprofessionnels à partir des caractéristiques des participants, de même que les rôles qu'ils

endossent en fonction de leurs expériences, au sein des objectifs. Il importe de souligner que les analyses des systèmes subséquents (mésosystème, exosystème et macrosystème) feront l'objet de publications ultérieures dans des revues scientifiques. Cela s'explique par le fait la richesse des données et les limites, en matière de concision, d'un mémoire.

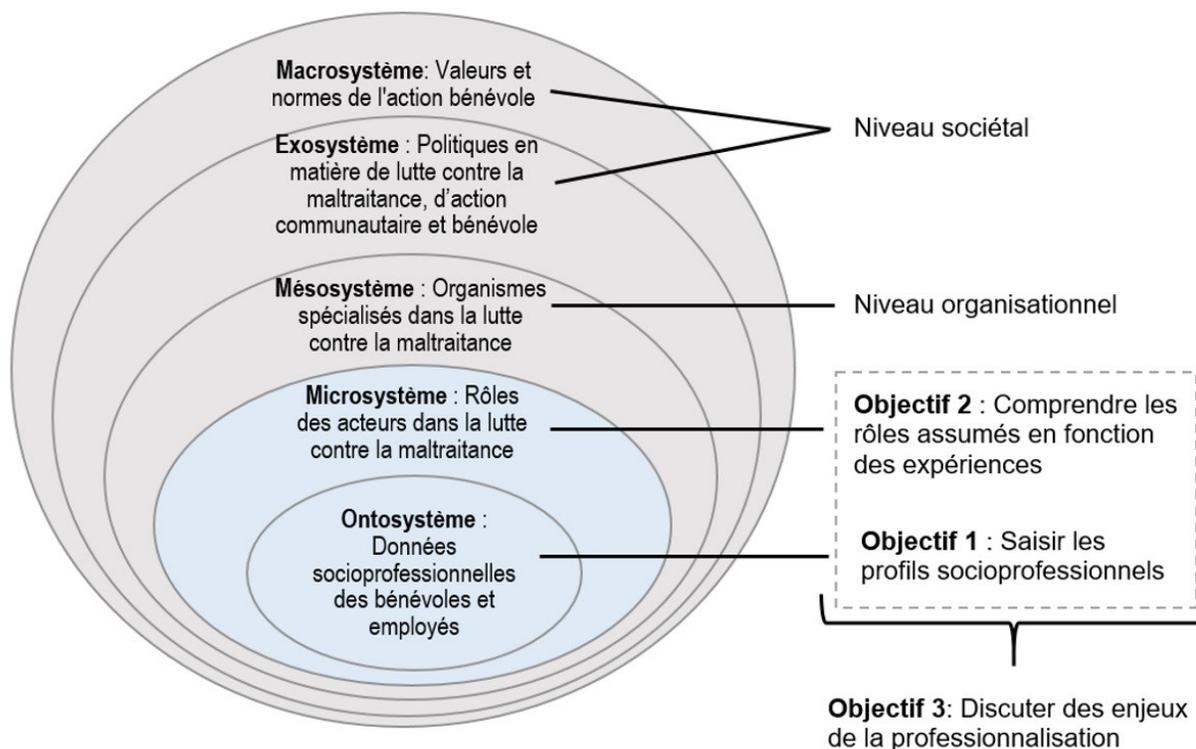


Figure 1. Objectifs du mémoire au regard de l'approche bioécologique (Bronfenbrenner, 1979).

2. RECENSION DE LA LITTÉRATURE

La recension de la littérature est subdivisée en deux parties, nous traitons d’abord de la recension de la littérature liée au projet ABAM-MF dans son ensemble, pour ensuite poursuivre avec la littérature spécifique au mémoire sur la professionnalisation de l’action bénévole dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes âgées.

2.1. Projet ABAM-MF

2.1.1. Méthode de recension

Dans le cadre du projet ABAM-MF, une recension de la littérature scientifique préliminaire (Beaulieu et coll., 2013) démontra une importante lacune analytique en ce qui a trait à l’absence d’écrits traitant des spécificités de l’action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Cette recension mène l’équipe de recherche à sonder un ensemble de banques de données anglophones et francophones sur une période de dix ans. Le processus de recension s’effectue en trois temps.

Tableau 1

Mots-clés utilisés lors de la recension des écrits (ABAM-MF)

Mots-clés	Personne âgée (PA)	Maltraitance (MT)	Action bénévole (AB)
Mots-clés anglophones			
Thesaurus	“older adults” Aged “older people”	“elder abuse” “elder neglect” “financial abuse” Violence “abused elderly” “older people—abuse of”	“volunteer services” Volunteers “volunteer training” “volunteer experiences” “volunteer workers”
Vocabulaire libre	Elder* Old* people Older adult* Senior*	Mistreatment Abuse Neglect Violence	Volunt*
Mots-clés francophones			
Vocabulaire libre	Aîné Personne âgée Senior Vieux / vieillard Retraité	Maltraitance Sérvices Abus Négligence Violence	Bénévol*

Un **premier tour** permet de considérer un ensemble de 5 821 résultats pour l'utilisation d'une combinaison des mots-clés liés aux concepts de personne âgée, maltraitance et d'action bénévole. Le Tableau 1 précise les mots-clés retenus pour effectuer cet exercice dans des banques de données francophones² et anglophones³. Au cours du **deuxième tour**, 65 références sont conservées afin de réaliser une validation inter-juges. Une lecture des résumés et des mots-clés est effectuée afin de retenir les documents les plus pertinents. Lors du **troisième tour**, les critères visant à juger de la pertinence des textes sont précisés afin de départager les articles noyaux, c'est-à-dire ceux dont le niveau de pertinence est jugé essentiel au projet, des secondaires. Ce sont 48 références qui sont classées au cours du troisième tour. Les articles noyaux doivent à la fois traiter de la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées et de l'action bénévole. Les articles secondaires, quant à eux, traitent d'un seul de ces deux éléments. Au final, nous obtenons un total de 23 références noyaux et 25 références secondaires.

Tableau 2

Résultats de la revue systématique de la littérature (ABAM-MF)

Étapes	Résultats	Rejetés	Acceptés
1 ^{er} tour : Bases de données	5821	5756	65
2 ^e tour : Validation interjuges des résumés	65	12	53
3 ^e tour : Validation sur le contenu	53	5	48 (25 noyaux et 23 secondaires)

2.1.2. Résultats de la recension

Nous présenterons les résultats de la recension des écrits du projet ABAM-MF en fonction des cinq objectifs de ce projet. Ces objectifs furent détaillés lors du chapitre précédent.

² Banques de données francophones : BDSP, CAIRN, Érudit (Persée), Francis, Pascal, et Repère.

³ Banques de données Anglophones : Abstracts in social gerontology, Ageline, CINAHL plus with full text, Eric, Francis, Medline with full text, Pascal, Psychinfo, Social work abstracts, Soc index.

1. Spécificités de l'action des OBNL dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées

Un cadre fort pertinent pour saisir les spécificités des OBNL dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées est le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016), qui présente les rôles attribués aux multiples acteurs qui agissent dans ce secteur au sein du *Continuum de services pour contre la maltraitance envers les personnes âgées*⁴. Nous utiliserons les rôles de coordination, prévention, repérage et d'intervention pour classer les informations provenant de la revue de la littérature.

Tableau 3

Littérature sur les rôles attribués aux OBNL dans la lutte contre la maltraitance

Rôle	Spécificités de l'action des OBNL
Prévention	<p>Selon Gouvernement du Québec (2016, p. 304) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à la problématique et aux bonnes pratiques pour se protéger ; • Élaborer des outils de prévention ; • Réaliser des activités de prévention ; • Valoriser le vieillir et vivre ensemble (combattre l'âgisme) ; • Promouvoir la bientraitance. <p>Offrir une formation à de professionnels issus des domaines médical et social qui sont appelés à agir dans l'accompagnement de personnes âgées (Busby, 2010). Des campagnes de sensibilisation favorisent la promotion de l'organisme et de l'action bénévole (Loriaux et Remy, 2005). La tenue d'événements comme des journées d'étude sur la maltraitance et la communication par le biais de lettres d'information promeuvent la cause de la lutte contre la maltraitance (Warnet, 2007).</p>
Repérage	<p>Selon Gouvernement du Québec (2016, p. 304) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les indices de maltraitance ; • Valider les indices de maltraitance. <p>Offrir un service d'assistance téléphonique aux personnes âgées (informations et appels d'amitié) afin de repérer les situations de maltraitance et de les référer à un partenaire spécialisé (Busby, 2010; Penhale, 2006; Wilcox, 2014).</p>
Intervention	<p>Selon Gouvernement du Québec (2016, p. 304) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir la personne et créer un lien de confiance ;

⁴ Veuillez vous référer au chapitre sur le cadre conceptuel du projet (chapitre 4), afin d'obtenir des informations supplémentaires sur le *Continuum de services pour contre la maltraitance envers les personnes âgées*.

	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser la reconnaissance de la situation de maltraitance par la personne aînée ; • Effectuer une référence ; • Accompagner vers des services spécialisés (ex.: appliquer des mesures d'urgence et sécuriser les avoirs) ; • Offrir des soins de santé ou de soutien à l'autonomie (ex.: soutenir dans les démarches juridiques). <p>Offrir des suivis aux personnes aînées et aux intervenants pour contrer une situation de maltraitance (Beaulieu et coll., 2014). Offrir des services d'information et d'assistance juridique aux personnes aînées en situation de maltraitance, aux proches et aux professionnels par le biais de lignes téléphoniques (Lanier et Mandel, 2009).</p>
Coordination	<p>Selon Gouvernement du Québec (2016, p. 304) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soutenir le fonctionnement de la concertation ; • Assurer la synergie à l'interne des organisations ; • Assurer la synergie entre les organisations ; • Contribuer à la mise à jour des politiques publiques et des lois ; • Favoriser la coopération interprovinciale et internationale.
Coordination (Synergie interne)	<p>Consiste en la gouvernance de l'organisme et la gestion des bénévoles (recrutement, formation, encadrement et rétention).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les OBNL misent sur un recrutement ciblé de bénévoles en fonction des compétences mobilisées (Beaulieu et coll., 2014; Moulias et coll., 2010), ainsi que la continuité et le transfert des connaissances (Beaulieu et coll., 2014). Diverses techniques de recrutement sont utilisées, notamment cibler les associations professionnelles (Huba et coll., 2010). Les bénévoles sont souvent des personnes retraitées (Halba, 2006). Le recrutement des baby-boomers peut poser défi, car ils ont une vision différente de leur engagement social (Beaulieu et coll., 2013). • Les OBNL offrent une formation aux bénévoles (Beck et Boiffin, 2008; Moulias et coll., 2010; Strümpel et Hackl, 2011; Wilcox, 2014). ALMA-France s'engage à former ses bénévoles qui assurent de l'écoute téléphonique (Beck et coll., 2007; Moulias et coll., 2010). Les formations gagnent à miser sur les échanges d'expérience entre participants (Strümpel et Hackl, 2011). Les formations abordent le phénomène de la maltraitance, la défense de droits et les habiletés d'intervention (Pandya, 2008). Les bénévoles se sentent parfois moins outillés que des salariés pour agir dans la lutte contre la maltraitance (Liang, 2006; Strümpel et Hackl, 2011). • Les OBNL soulèvent l'enjeu de l'imputabilité des actions des bénévoles, ce qui se répercute sur les tâches attribuées (Beaulieu et coll., 2014). • Les OBNL encadrent les bénévoles par le recrutement, la formation, l'accompagnement et le renforcement de leur autonomie (Beaulieu et coll., 2014). • Les OBNL assurent la pérennité de l'engagement des bénévoles par des formations, des rencontres d'équipe et la mise à profit des expertises (Beaulieu et coll., 2014). • Les enjeux de financement en matière de lutte contre la maltraitance freinent la mise en œuvre de programmes efficaces (National Association of Area Agencies on Aging, 2011).
Coordination (Synergie externe)	<p>Le <i>Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées</i> (Gouvernement du Québec, 2016) souligne l'importance d'un continuum de service qui unit les OBNL à différents organismes. Les OBNL prônent l'importance de la pratique interdisciplinaire en mobilisant des acteurs des différents domaines (travailleurs sociaux, juristes, médecins, infirmiers, etc.) (Spinale, 2005). Bourque (2008) définit ces liens comme des concertations, collaborations et des partenariats. Voici une distribution de pratiques de collaborations, partenariats et de concertation par secteurs ciblés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secteur public : Les OBNL offrent des formations aux professionnels de la santé et des services sociaux (Busby, 2010). Ils collaborent avec les avocats de la ligne d'assistance <i>Senior Legal Hotline</i> et le <i>National Association of Adult Protective Service Worker</i> (NAPSA) (Lanier et Mandel, 2009).

	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur juridique : Des avocats bénévoles collaborent avec le <i>National Adult Protective Services Association</i> (NAPSA) (Lanier et Mandel, 2009). • Secteur privé : Les OBNL collaborent avec des résidences privées pour personnes âgées afin d'effectuer des ateliers de prévention sur la maltraitance (Beaulieu et coll., 2013). Ils collaborent avec les institutions financières qui sont en mesure de repérer les situations de maltraitance pour les référer aux OBNL (Gouvernement du Québec, 2016). • Secteur communautaire : Les OBNL collaborent principalement avec des lignes téléphoniques d'assistance et d'écoute (Lanier et Mandel, 2009; Moulias et coll., 2010a; Wilcox, 2014). Cette collaboration intersectorielle se traduit également par la pratique interdisciplinaire qui se caractérise par une équipe de consultation professionnelle à l'échelle nationale (Spinale, 2005).
--	---

2. Spécificités de l'action bénévole dans le secteur de la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées

À l'instar des OBNL, les bénévoles assument également les rôles de prévention, de repérage, d'intervention (Gouvernement du Québec, 2016; Spinale, 2005) et de coordination (plus particulièrement lorsqu'ils s'engagent au sein du conseil d'administration). Nous utilisons à nouveau le *Continuum de services pour contre la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016) afin de présenter les rôles spécifiques aux bénévoles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. La littérature aborde également d'autres thèmes connexes en ce qui a trait à l'action bénévole. Nous nous inspirons des dimensions explorées au sein du *Cadre de référence sur les déterminants de l'expérience bénévole*⁵ (Fortier et coll., 2014), pour aborder des thèmes tels que la motivation des bénévoles, leurs attentes, etc.

Tableau 4

Littérature sur les rôles attribués aux bénévoles dans la lutte contre la maltraitance

Rôle	Spécificités de l'action bénévole
Prévention	<p>Selon Gouvernement du Québec (2016, p. 384) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à la problématique et aux bonnes pratiques pour se protéger (transmettre de l'information, diffuser du matériel de prévention et joindre les personnes âgées isolées) ; • Réaliser des activités de prévention (développer et présenter des contenus) ; • Valoriser le vieillir et vivre ensemble (sensibiliser aux manifestations d'âgisme et aux apports des personnes âgées dans la société) ;

⁵ Veuillez vous référer au chapitre sur le cadre conceptuel du projet (chapitre 4), afin d'obtenir des informations supplémentaires sur le *Cadre de référence sur les déterminants de l'expérience bénévole*.

	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser la bienveillance (renforcer les liens intergénérationnels, respecter la personne aînée dans sa dignité). <p>Les bénévoles animent des activités de sensibilisation (Anetzberger et Alfonso, 2000; Beaulieu et coll., 2014; Busby, 2010), notamment des ateliers de formation (Beaulieu et coll., 2014; Huba et coll., 2010) auprès de professionnels en contact avec les personnes aînées (Busby, 2010; Penhale, 2006). Les bénévoles agissent à titre d'ombudsman, ils informent les usagers d'établissements de soins de santé sur leurs droits, les lois et politiques pour contrer la maltraitance (Nahmiash et Reis, 2000; Whitford et Yates, 2002). Ils participent à des espaces de discussion sur la maltraitance et des événements dédiés aux personnes aînées (Anetzberger et Alfonso, 2000). Ils offrent des informations pour prévenir la maltraitance auprès des personnes aînées qui présentent une démence (Samsi et coll., 2014).</p>
Repérage	<p>Selon Gouvernement du Québec (2016, p. 384) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les indices (créer un lien de confiance favorisant la confiance, être vigilant par rapport aux indices de maltraitance, documenter le dossier à l'aide de faits et de dates) ; • Valider les indices (observer les interactions entre la personne aînée et les personnes de son entourage, favoriser la discussion et référer à l'organisation pouvant valider les indices). <p>En milieu d'hébergement, les bénévoles peuvent effectuer des visites d'amitié (Pandya, 2008) et l'investigation de la maltraitance potentielle (Liang, 2006). Ils peuvent également effectuer des visites-surprises chez les résidents pour documenter un cas de maltraitance (Keith, 2005). Les bénévoles font de la cueillette de données sur la situation de maltraitance afin de mieux comprendre les acteurs en présence, leurs relations et le contexte domestique en lien avec celle-ci (Busby, 2010). Des juristes bénévoles du <i>Volunteer Legal Services Program</i> révisent des documents de prêts octroyés à des aînés afin de détecter des signes de maltraitance (Anetzberger et Alfonso, 2000). Il est important pour les bénévoles d'être alertes quant aux indices de maltraitance (Samsi et coll., 2014).</p>
Intervention	<p>Selon Gouvernement du Québec (2016, p. 385-86) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et créer un lien de confiance (offrir écoute et soutien à la personne aînée, clarifier son rôle) ; • Favoriser la reconnaissance de la situation de maltraitance (nommer la situation et prendre position contre la maltraitance) ; • Effectuer une référence (transmettre l'information sur les ressources pertinentes, diriger la personne aînée maltraitée vers une ressource d'aide) ; • Accompagner vers les services (prendre contact la ressource avec le consentement de la personne aînée, l'accompagner et être présent lors de la prise de contact) ; • Sécuriser les avoirs (donner des informations pour permettre à la personne aînée de protéger ses avoirs) ; • Offrir des soins de santé ou de soutien à l'autonomie (offrir de l'assistance pour compenser la perte d'autonomie, favoriser l'autonomie en diminuant sa dépendance à autrui) ; • Soutenir dans les démarches juridiques (diriger vers les ressources de défense des droits, accompagner la personne dans ses démarches juridiques). <p>L'accompagnement comprend l'écoute (Beck et coll., 2007; Erlingsson et coll., 2006; Moulias et coll., 2010a), le soutien moral (Erlingsson et coll., 2006). Il peut être ciblé dans un domaine spécifique (Beaulieu et coll., 2014). Les bénévoles peuvent effectuer de la médiation (Pandya, 2008) et faciliter les suivis (Lanier et Mandel, 2009). Par le biais des lignes téléphoniques de conseils juridiques, les bénévoles sont amenés à faire de la gestion de crise auprès des appelants (Lanier et Mandel, 2009). En milieu d'hébergement, les bénévoles peuvent effectuer la défense des droits des résidents (Liang, 2006; Pandya, 2008). Ils effectuent des visites, signalent et règlent des plaintes au nom des résidents ou de leurs familles (Keith, 2005; Kruger et Moon, 1999, cité par</p>

	Liang, 2006; Pandya, 2008). Ils collaborent avec des professionnels de la santé et agissent auprès des personnes âgées, ainsi que les membres de leur famille (Filinson, 2003). Cette présence des bénévoles permet de combattre l'isolement et d'offrir du soutien (Nahmiash et Reis, 2001).
Coordination (Synergie interne)	<p>Selon Gouvernement du Québec (2016, p. 387) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les intervenants du domaine de l'entraide, de l'accompagnement et du soutien n'ont pas de rôles spécifiques à accomplir afin de coordonner les actions pour lutter contre la maltraitance faite envers les personnes âgées. Toutefois, ces rôles sont assumés par les responsables des organisations dans lesquelles ils œuvrent. <p>Les bénévoles agissent au sein des conseils d'administration des OBNL qui œuvrent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Il est d'hypothèse que les responsables des OBNL ne soient pas identifiés comme des bénévoles au sein de la littérature.</p>
Coordination (Synergie externe)	<p>Les bénévoles agissent en matière de synergie externe majoritairement auprès du secteur public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secteur public : Ils contribuent à la recherche dans le champ de la maltraitance envers les personnes âgées (Mixson et coll., 2012). Ils agissent auprès de professionnels du réseau de la santé et des services sociaux (Filinson, 2003). Ils fournissent des informations aux législateurs et planificateurs afin d'apporter des changements aux politiques et programmes (Pandya, 2008). Ils recommandent des changements au sein de lois et règlements qui touchent le bien-être de résidents qui vivent dans des centres d'hébergement (Whitford et Yates, 2002).

Nous appuyant sur le *Cadre de référence sur les déterminants de l'expérience bénévole* (Fortier et coll., 2014), nous brossons un portrait complémentaire d'éléments qui apparaissent au sein de la littérature. En matière de **motivation à s'engager**, peu d'écrits permettent de saisir la motivation des bénévoles à œuvrer spécifiquement dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Néanmoins, le désir d'aider (Beaulieu et coll., 2014) semble être un élément déterminant. L'engagement pourrait également trouver ses racines dans la logique du don (Godbout, 2002, cité dans Gouvernement du Québec, 2016), tout en favorisant un aller-retour entre soi et l'autre en prévenant la maltraitance tant chez la personne aidée que le bénévole (Séigny et Frappier, 2010, cité dans Gouvernement du Québec, 2016).

En ce qui a trait aux **attentes des bénévoles envers l'organisme**, ceux-ci accordent de l'importance à recevoir de l'accompagnement d'une personne d'expérience lors de leurs premières interventions, de même que compter sur une personne ressource afin de les guider (Beaulieu et coll., 2014). En matière de formation, les bénévoles valorisent les échanges entre pairs (Keith 2000, cité par Pandya, 2008), souhaitent avoir accès à des ressources (notamment

des manuels) et apprécient l'emphase sur l'expérience pratique en lien avec l'exercice de leur rôle (Keith 2000, cité par Pandya, 2008). Quant aux **attentes envers les bénévoles**, il importe que les activités respectent les personnes âgées (Beaulieu et coll., 2014, Harbison et coll., 2005). En ce qui a trait aux **attentes envers les personnes âgées**, les bénévoles souhaitent développer un lien de confiance et de sécurité suscite la confiance (Reboul, 2013). La reconnaissance exprimée par les usagers envers les bénévoles est une source de satisfaction (Sévigny et Frappier, 2010).

Les **apports de l'action bénévole** dans le secteur de la lutte contre la maltraitance sont diversifiés. Les bénévoles humanisent les services d'accompagnement (Beaulieu et coll., 2014) en établissant des relations humaines chaleureuses qui engendrent des bénéfices pour eux-mêmes, ainsi que pour la personne âgée (Keith, 2003). L'action bénévole entraîne ainsi l'amélioration de la santé physique et mentale, favorise l'intégration sociale et contribue à donner un sens à la vie (Beaulieu et coll., 2013). L'accompagnement octroyé par des bénévoles peut répondre à des besoins fondamentaux chez les personnes âgées, notamment être écoutées, réconfortées et sécurisées (Gouvernement du Québec, 2016). En situation d'hébergement, les bénévoles qui œuvrent en défense de droits contribuent à l'amélioration de la qualité de vie des résidents (Keith, 2005). Aux États-Unis, leur engagement a notamment permis d'augmenter le nombre de cas référés aux *Adult Protective Services* aux États-Unis (Anetzberger et coll., 2000), soit le service qui a la responsabilité de la protection des aînés (tant maltraitance qu'auto-négligence). L'engagement bénévole à titre d'ombudsman dans les établissements de soins engendre également une hausse du nombre de plaintes acheminées aux administrateurs (Filison, 2001). En effet, une étude effectuée aux États-Unis montre que plus le nombre de bénévoles est élevé au sein des équipes responsables de traiter les plaintes des usagers au sein des établissements de soin, plus le nombre de plaintes enregistrées est élevé (Withford and Yates,

2002). Une présence accrue de bénévoles est accompagnée de rapports plus substantiels au niveau des plaintes, ce qui mène à davantage de sanctions (Keith, 2005).

3. Expérience de la personne âgée accompagnée lors d'une situation de maltraitance matérielle et financière

Les études qui donnent la voix aux personnes âgées qui vécurent une situation de maltraitance, cela afin de mieux cerner leur expérience d'accompagnement, sont peu nombreuses. D'où l'importance de favoriser la prise de parole chez les personnes âgées afin d'améliorer les politiques publiques (Shilling, 2015). Néanmoins, certaines études présentent des expériences d'accompagnement positives réalisées par des organismes bénévoles, et ce, plus particulièrement sur des questions juridiques (Lafferty et coll., 2013). À cet effet, les relations humaines et le soutien procuré contribuent à réduire l'anxiété, le stress et la dépression des personnes âgées lors d'une situation de maltraitance (Nahmias et Reis, 2001). La réalisation d'ateliers de prévention génère une prise de conscience sur les risques possibles de maltraitance (Collins et Walford, 2008).

D'autres auteurs mettent en exergue les principaux obstacles rencontrés par les personnes âgées qui vivent une situation de maltraitance. Celles-ci rencontrent plusieurs freins liés à la demande d'aide, notamment la méconnaissance du phénomène de la maltraitance, la peur, la honte (Lafferty et coll., 2013; Collins et Walford, 2008), de même que le souhait de ne pas rompre les liens familiaux de la personne âgée (McGarry et coll., 2014). Les personnes âgées peuvent également rencontrer des difficultés à accéder aux services une fois la situation dénoncée ou bien être déçues par les services offerts (Lafferty et coll., 2013).

4. Enjeux juridiques liés à l'accompagnement de personnes âgées dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière

Le PAM 2010-2015 soutient qu'afin que les personnes âgées « soient mieux armées contre la maltraitance, il est primordial qu'elles connaissent leurs droits » (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010, p. 60). Ce faisant, ce plan mettait de l'avant l'importance de faire mieux connaître les services offerts par les multiples acteurs qui œuvrent au sein du secteur que nous pourrions qualifier de « juridique ». Parmi les ressources nommées au sein du plan, nous retrouvons la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), la ligne 1 800 Agression sexuelle, S.O.S Violence conjugale, Juriguide, l'Office des personnes handicapées du Québec et le Curateur public du Québec (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010). Nous pouvons également mentionner les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), le Réseau québécois des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (RQCALACS), les Centres communautaires juridiques et bureaux d'aide juridique, la Commission des services juridiques, les Centres de justice de proximité, l'Association québécoise de défense des droits des retraités et préretraités (AQDR) et les services de police, qui font également partie du *Continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016).

Le PAM 2017-2022 (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017) met également un accent marqué sur les enjeux juridiques dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. À ce titre, ledit plan centre davantage d'efforts pour effectuer la promotion du cadre légal tant chez les intervenants dans le secteur que pour les personnes âgées afin de faire valoir les droits des personnes âgées, ainsi que les principales trajectoires à emprunter lors des situations de maltraitance (ex : dépôt d'une plainte à la CDPDJ). Ce plan innove d'abord en enchâssant un objectif spécifiquement dédié à « améliorer la connaissance des différents services et des recours aux personnes âgées maltraitées et en faire la promotion » (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017, p. 62). Puis, en incluant le concept de bienveillance envers les personnes âgées, qui s'exprime notamment par « des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques

respectueuses [...] de la singularité et des droits et libertés de la personne aînée » (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017, p. 38). L'explicitation du cadre légal balisant les situations de maltraitance favorise la compréhension des outils légaux disponibles pour agir. Le Tableau 5 présente les principales assises juridiques qui entourent les situations de maltraitance envers les personnes aînées au Québec.

Tableau 5

Assises juridiques qui entourent la maltraitance envers les personnes aînées

Types de lois	Lois
Lois générales	<ul style="list-style-type: none"> • Charte canadienne des droits et libertés ; • Charte des droits et libertés de la personne ; • Code criminel ; • Code civil du Québec.
Lois sectorielles	<ul style="list-style-type: none"> • Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ; • Loi sur les services de santé et les services sociaux ; • Loi sur le Curateur public ; • Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux ; • Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui ; • Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels ; • Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels ; • Loi sur l'Autorité des marchés financiers ; • Loi sur la protection du consommateur.

Note. Consulter Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés (2017, p. 69-72).

Cette panoplie d'outils légaux engendre certaines formes de confusion quant à leur utilisation lors d'une situation de maltraitance. La « méconnaissance des droits et des ressources à sa disposition » constitue un des facteurs de vulnérabilité face à la maltraitance les plus rapportés au sein de la littérature scientifique (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017, p. 28). Des résultats préliminaires du projet ABAM-MF soulèvent que des personnes aînées qui vécurent une situation de maltraitance expriment avoir une connaissance limitée de leurs droits et recours. Ce manque de connaissances génère une forme de vulnérabilité et engendre des craintes

d'empirer leur situation sur le plan financier ou relationnel en réclamant leurs droits (Morin et coll., 2017).

Les OBNL spécialisés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées effectuent un travail d'éducation auprès des personnes âgées quant à leurs droits (Morin et coll., 2017). Les bénévoles sont également mobilisés afin de donner de l'information sur les droits et aux recours juridiques disponibles pour contrer une situation de maltraitance. Lorsque les questions juridiques dépassent le mandat des bénévoles et de l'OBNL, la personne âgée est référée vers d'autres organisations à vocation juridique (Morin et coll., 2017). Cette référence s'ensuit d'un accompagnement personnalisé de la personne âgée dans ses démarches, notamment dans la prise de rendez-vous auprès desdites organisations et dans la mise en œuvre d'un suivi (Morin et coll., 2017). Les OBNL spécialisés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées mobilisent des retraités avec des expériences professionnelles à titre de juriste, ce qui permet de livrer des informations spécifiques, de même qu'effectuer de l'accompagnement (Morin et coll., 2017). Aux États-Unis, certains OBNL mobilisent des avocats *pro bono* afin d'œuvrer au sein de la ligne d'assistance *Senior Legal Hotline* afin d'offrir des consultations sur des enjeux légaux qui affectent les personnes âgées (Lanier et Mandel, 2009). En milieu d'hébergement, des bénévoles œuvrent en défense de droits des résidents (Liang, 2006; Pandya, 2008), ils promeuvent et représentent les besoins et droits des résidents, fournissent des informations et des références sur les établissements et leur qualité (Kruger et Moon, 1999, cité par Liang, 2006).

5. Dégager les pratiques émergentes des OBNL et plus spécifiquement de l'action bénévole en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées

Puisque les pratiques émergentes sont ciblées lors de l'analyse des données du projet de recherche ABAM-MF, peu de données sont disponibles dans la littérature concernant les

pratiques émergentes de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées au Québec, si ce n'est que de l'étude préliminaire effectuée par Beaulieu et ses collègues (2013).

2.2. Projet de mémoire

En ce qui concerne la littérature spécifique au projet de recherche sur la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, une collecte additionnelle est effectuée afin de mieux saisir le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole. Pour se faire, des monographies sont employées, de même que des articles scientifiques spécialisés. La méthode de recension employée dans le cadre de ce projet est l'examen de la portée (*Scoping Review*).

2.2.1. Méthode de recension

La méthode de recension des écrits employée dans le cadre du présent mémoire est l'examen de la portée (*Scoping Review*). L'examen de la portée est régulièrement utilisé lors de la phase préliminaire d'une recherche afin de saisir la taille et la portée de la littérature (*scope*) disponible, ainsi qu'identifier la nature et l'étendue de la preuve de la recherche (Grant et Booth, 2009). La réalisation de l'examen de la portée est déterminée par des paramètres temporels et conceptuels afin d'en restreindre l'amplitude. Il est à noter que cette méthode ne fait pas nécessairement appel à une évaluation de la qualité des sources recensées (Grant et Booth, 2009). Arksey et O'Malley (2005) présentent quatre principales raisons pour lesquelles l'examen de la portée est utilisé (cité par Grimshaw, 2010) :

- 1) Examiner l'étendue, l'envergure et la nature de la recherche (fournir un aperçu de la documentation existante et identifier les principaux thèmes) ;
- 2) Déterminer s'il est judicieux d'effectuer une revue systématique complète ;
- 3) Résumer des résultats de recherche parmi un ensemble de données scientifiques ;

- 4) Reconnaître les lacunes de la recherche dans la documentation existante afin d'appuyer la réalisation de recherches futures.

Dans le cadre du mémoire, c'est la première raison qui prédomine. L'examen de la portée vise à délimiter l'étendue, l'envergure et la nature de la littérature scientifique sur les enjeux de la professionnalisation de l'action bénévole, cela en accordant une attention particulière au secteur de la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Arksey et O'Malley (2005) proposent d'effectuer le processus de l'examen de la portée en cinq grandes étapes :

- 1) Identification de la question de recherche ;
- 2) Identification des études pertinentes ;
- 3) Sélection des études ;
- 4) Cartographier les données ;
- 5) Rassembler, synthétiser et livrer les résultats.

L'examen de portée partage diverses caractéristiques avec une revue systématique des données, notamment en s'efforçant d'être systématique, transparente et reproductible. Néanmoins, l'examen de portée vise généralement à étudier un thème de recherche plus large où différents types d'études peuvent s'appliquer. De plus, l'examen de portée touche généralement des questions de recherche moins spécifiques (Arksey et O'Malley, 2005). Parmi les faiblesses de l'examen de la portée, il est à noter qu'il s'agit d'une méthode qui ne permet pas de produire un produit final, premièrement à cause des limites en ce qui concerne la rigueur et aux limites dans leur temps, ce qui engendre de potentiels biais (Grant et Booth, 2009). Ce qui fait en sorte que les conclusions d'un examen de la portée ne sont pas recommandées pour la mise en œuvre de recommandations pour œuvrer sur des politiques publiques (Grant et Booth, 2009).

La recension de la littérature scientifique fut effectuée en trois tours. Cependant, la démarche ici empruntée est plus souple que celle du projet de recherche ABAM-MF. En effet, la construction des mots-clés employés évolua au fil du processus de recension, en fonction des résultats obtenus et des lectures effectuées.

Tableau 6

Mots-clés utilisés lors de la recension des écrits du mémoire

Mots-clés	Professionalisation	Action bénévole	<u>Optionnel</u> Secteur : Personne aînée, santé ou social
Mots-clés anglophones			
Vocabulaire libre	Professional* Institutional* Instrumental* Formal* Work* Labor Career*	Volunteer*	Elder* Aged Senior* Old* Health Social
Mots-clés francophones			
Vocabulaire libre	Professionalisation Institutionnalis* Instrumentalis* Formalisation Travail Carrière	Bénévol*	Aîné Personne âgée Senior Retraité Santé Social

Tel qu'illustré au Tableau 6, les principaux concepts employés sont ceux de la professionnalisation et de l'action bénévole. Lorsque les résultats sont trop volumineux, des critères additionnels sont optionnellement employés afin de limiter la portée de la recherche. Ces critères optionnels délimitent le secteur au sein duquel se produit la professionnalisation de l'action bénévole. Puisque se centrer sur le secteur de la lutte contre la maltraitance s'avère être trop précis, les secteurs des personnes aînées (gérontologie), ainsi que des services sociaux et de santé raffinent la collecte.

Lors du **premier tour**, des banques de données francophones⁶ et anglophones⁷ sont sondées. Puisque la démarche est itérative, il n'est pas possible de connaître le nombre exact d'articles affichés au sein des banques de données. Cette itération est nécessaire, puisque les auteurs ne s'entendent pas sur les concepts pour décrire le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole. Certains y voient davantage un phénomène d'institutionnalisation, voire de travail ou de seconde carrière. Une approche prudente, soit plus ouverte et générale, est privilégiée afin d'aborder la littérature. Il est possible d'estimer, à l'aide des notes de l'étudiant, qu'environ 7 000 articles résultent de la combinaison des mots-clés sélectionnés au sein des banques de données ciblées. Ce sont 690 articles qui sont sauvegardés lors de ce premier tour. La sélection est effectuée par la lecture des titres des articles. Ceux-ci doivent comprendre au moins deux des concepts ci-haut présentés (professionnalisation, action bénévole et/ou secteur d'activité pertinent).

Le **deuxième tour**, qui vise à discriminer en fonction des résumés, mène à la rétention de 216 sources (109 documents anglophones et 107 francophones). Pour ce faire, une attention particulière est attribuée au secteur au sein duquel s'articule le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole (auprès des personnes âgées, des services de santé ou sociaux). Des articles sont ainsi rejetés, par exemple, lorsqu'ils abordent ce phénomène dans le secteur du développement international ou des loisirs et du sport. Devant l'ampleur de la littérature disponible pour la recension des écrits, le **troisième tour** mène à l'acceptation de 30 sources afin de délimiter l'étendue de la recension, compte tenu des délais limités du cursus académique liés à la rédaction d'un mémoire de maîtrise. Une prépondérance est attribuée aux

⁶ Banques de données francophones : CAIRN et Érudit (Persée).

⁷ Banques de données anglophones : Abstracts in social gerontology, Ageline, CINAHL plus with full text, Eric, Francis, Medline with full text, Psychinfo, Social work abstracts, Soc index, Academic Search Complete, PsychArticles, Research Library et JSTOR.

écrits québécois, puisque les cas analysés sont principalement des organismes qui agissent dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière au sein du Québec, au Canada.

Tableau 7

Résultats de la revue de la littérature du mémoire

Étapes	Résultats	Rejetés	Acceptés
1 ^{er} tour : Bases de données	7000	6310	690
2 ^e tour : Validation des résumés	690	474	216
3 ^e tour : Validation sur le contenu	216	186	30

2.2.2. Résultats de la recension

La professionnalisation de l'action bénévole est présentée en trois temps. Tout d'abord, au niveau macro (sociétal), nous observons de quelle façon l'émergence du néolibéralisme entraîne une redéfinition de l'État-providence, ce qui en retour suscite l'émergence de la notion de la responsabilité citoyenne comme nouvel idéal de prise en charge du social par la sphère du « secteur volontaire ». À ce titre, les analyses de Wolch (1990) sur le *Shadow State* permettent de comprendre comment « le rétrécissement de l'État-providence serait compensé par l'expansion [...] des groupes communautaires [...] qui œuvrent dans les domaines de la culture, de l'éducation, de la santé et des services sociaux ; qui bénéficient d'exemptions fiscales ; qui reçoivent, souvent au compte-goutte, un appui financier de l'État et du public; et qui font largement appel au bénévolat » (Villeneuve, 1991, p. 447). Puis, au niveau méso (organisationnel), nous comprenons comment cette émergence de la responsabilité citoyenne contribue à la professionnalisation des organisations communautaires. Nous souhaitons acquérir une compréhension globale du phénomène de la professionnalisation, tout en gardant une prépondérance pour ses manifestations au Québec. Ensuite au niveau micro (individuel), nous

observons comment la professionnalisation se manifeste dans les rôles attribués aux bénévoles. Cette recension des écrits permet ainsi d'étudier l'évolution des discours sur l'action bénévole.

Néolibéralisme et redéfinition de l'État-providence

Dans cette section, nous souhaitons observer comment l'émergence du néolibéralisme contribue à la redéfinition de l'État-providence et à l'augmentation de la prise en charge du social par le « secteur volontaire » (Wolch, 1990). Ce phénomène du *Shadow State* s'intensifie depuis plusieurs décennies, ce qui engendre des restructurations majeures pour les organisations du « secteur volontaire » qui doivent composer avec la professionnalisation, la rationalité managériale et des partenariats contractuels avec l'État qui sont axés sur la performance et la reddition de compte (Wolch, 2006).

Il importe néanmoins de faire un bref détour historique afin de comprendre de quelle façon le contexte sociopolitique affecte ce « secteur volontaire », et plus particulièrement l'action bénévole. Au Québec, la première moitié du 20^e siècle est marquée par la multiplication d'associations où les bénévoles prennent en charge des services de santé, des activités de loisirs, de même que des entreprises à caractère économique et des actions de secours (Gagnon et coll., 2013). Cette tendance change brusquement dans la deuxième moitié du 20^e siècle avec la consolidation de l'État providence, lors des « Trente Glorieuses », par la mise en œuvre de politiques économiques keynésiennes.

Dans le contexte de la Révolution tranquille au Québec, des salariés ont graduellement remplacé des bénévoles en conséquence du « développement de savoirs de plus en plus spécialisés dans les sociétés modernes, et au fait que c'est par le diplôme et le salaire que la compétence est reconnue » (Gagnon et coll., 2013, p. 64). Dans un tel contexte, « plusieurs tâches ou responsabilités assumées par des bénévoles, tant dans le champ de la santé et des services

sociaux que de la finance et des loisirs, sont progressivement reprises par des professionnels salariés. Cela oblige les bénévoles à préciser leur place, leur rôle ou leur contribution spécifiques » (Gagnon et coll., 2013, p. 66). Au tournant des années 1970, un nouvel idéal d'engagement personnel se diffuse et rompt avec l'ancien idéal de charité et accompagne « le mouvement d'individualisation de la société québécoise » (Gagnon et coll., 2013, p. 89). Cette époque marque donc un processus de professionnalisation où certains métiers accèdent au statut de profession. Ce phénomène fut au centre des analyses des auteurs anglo-saxons de la sociologie des professions (Champy, 2012). Dans la sphère du social, cet élan mena par exemple à la professionnalisation des travailleurs sociaux, qui s'émancipèrent de « l'éthos » du bénévolat. « Ces salariés ont ainsi affirmé une éthique professionnelle spécifique et une légitimité fondée sur d'autres motifs que celui de la "bonne volonté désintéressée" » (Hély, 2004, p. 176).

La crise idéologique que connaît l'État-providence au tournant des années 1980 est majeure. Cette époque entraîne de par le fait même une redéfinition de la place de l'État en ce qui a trait à sa mission sociale. À la droite de l'échiquier politique, on le critique pour ses coûts faramineux et son inefficacité, tandis que la gauche voit en ce dernier des modes d'intervention impersonnels et normalisateurs (Gagnon et coll., 2013). L'émergence du néolibéralisme, dont un ensemble de mesures s'articulent au sein du consensus de Washington, s'opère dans un registre à la fois politique et économique. En matière de politique, le programme néolibéral vise une redéfinition de l'État, mais également des regroupements populaires qui peuvent, par leur action dans l'espace public, contester la limitation de la démocratie (Laville et Salmon, 2015). Dans le registre économique, « il vise l'institution de la société de marché, c'est-à-dire l'extension du marché, par le transfert croissant des activités publiques ou non lucratives vers le secteur marchand » (Laville et Salmon, 2015, p. 9). Ce phénomène de marchandisation se déploie, selon Laville et Salmon (2015) par isomorphisme.

En l'occurrence, l'isomorphisme qui s'exerce, par coercition autant que par mimétisme, est marchand. Il n'est pas explicable par la seule baisse des fonds publics qui s'imposerait comme une catastrophe naturelle. Il est la traduction d'un programme patiemment élaboré par un groupe international d'intellectuels, la société du Mont-Pèlerin, créée dès 1945 mais dont l'influence s'affirme dans les années 1970, qui défend le monétarisme, ensuite appelé néolibéralisme (Laville et Salmon, 2015, p. 8).

C'est dans ce contexte de marchandisation qu'émerge le concept de professionnalisation. Pour Wittorski (2007), la professionnalisation s'imbrique dans un mouvement qui fait appel à une plus grande flexibilisation des individus.

[Ce vocable] s'inscrit, nous le verrons, dans un mouvement plus large consistant à valoriser dans le même temps une libéralisation du marché, une décentralisation politique (vers un citoyen « professionnel »), organisationnelle (vers un salarié professionnel) et sociale (vers un individu sommé d'être capable de produire sa propre vie par lui-même, de devenir l'« entrepreneur » de sa propre vie). Le vocable professionnalisation apparaît alors dans un contexte marqué par de nouvelles valeurs telles la culture de l'autonomie, de l'efficacité, de la responsabilité, du « mouvement » (Wittorski, 2007, p. 15-16).

Pour reprendre l'analyse de Wittorski (2007), cette valorisation de la décentralisation politique, sociale et organisationnelle, cherche à augmenter la responsabilité attribuée aux personnes à titre de citoyen. Ce discours de « professionnalisation plus grande de la société » accompagne les mutations des institutions politiques et administratives : décentraliser pour gérer plus efficacement au niveau local, par le recours à des citoyens professionnels, qui, sous le signe d'une pensée libérale, mise « sur l'efficacité individuelle au service d'un nouveau modèle de société » (Wittorski, 2007, p. 16).

L'appel à la notion de responsabilité agit comme une puissante norme au sein de ce registre de décentralisation, pour reprendre l'analyse de Simonet (2010). Elle mène, sous forme d'une injonction morale, à concevoir l'action bénévole comme un impératif civique, soit une norme éthique du travail qui trouve ses racines dans l'éthique protestante du « give back to community ». La responsabilité agit donc comme une « obligation de rendre quelque chose à la communauté et au pays, cette dette à acquitter est présentée comme le pendant, l'autre versant des droits

fournis par la citoyenneté » (Simonet, 2010, p. 63). Cette opérationnalisation de la responsabilité citoyenne devient également une façon de repenser les relations sociales et politiques en mettant une emphase particulière sur la concurrence individuelle, l'autosuffisance et la consommation, plutôt que sur la dépendance aux ressources publiques. Cet assemblage cible divers groupes, notamment les mères monoparentales, les pauvres, les chômeurs, les baby-boomers, les consommateurs et les bénévoles qui doivent assumer davantage la responsabilité de leur propre bien-être et de celui des autres (Ilcan, 2009).

Nous comprenons donc qu'avec l'émergence du néolibéralisme, la marchandisation entraîne une redéfinition de l'interventionnisme étatique dans la sphère sociale. La redéfinition de l'État-providence n'est pas qu'un phénomène économique, il s'agit d'un projet à la fois culturel et politique. Cette idée rejoint les propos de Han (2015) sur l'individualisation des problèmes sociaux et la perte du sentiment de société qu'entraîne le néolibéralisme.

The neoliberal system of domination has a wholly different structure. Now, system-preserving power no longer works through repression, but through seduction — that is, it leads us astray. It is no longer visible, as was the case under the regime of discipline. Now, there is no longer a concrete opponent, no enemy suppressing freedom that one might resist. Neoliberalism turns the oppressed worker into a free contractor, an entrepreneur of the self. Today, everyone is a self-exploiting worker in their own enterprise. Every individual is master and slave in one. This also means that class struggle has become an internal struggle with oneself. Today, anyone who fails to succeed blames themselves and feels ashamed. People see themselves, not society, as the problem (Han, 2015, s.p.).

Ici se greffe le phénomène de la professionnalisation qui incite les individus à exercer leur responsabilité citoyenne afin de compenser le retrait de l'État. Dans une culture basée sur l'autonomie, la rationalité et l'efficacité, les bénévoles, à titre de citoyens, doivent assumer la responsabilité de leur propre bien-être et leurs propres échecs.

Professionalisation des organismes à but non lucratif

Comme le soulèvent Bernardeau-Moreau et Hély (2007), la professionnalisation dans le secteur des OBNL se situe au-delà du bénévolat en se traduisant par une explosion de l'emploi de salariés dans ces organismes, un processus de rationalisation de compétences (le degré de spécialisation devient plus élevé) et l'institutionnalisation de professions (d'où l'expression de « bénévole professionnel »). Les OBNL doivent dorénavant endosser une « culture de résultat » (Laville et Salmon, 2015) et composer avec les contraintes de rentabilité. Cela, en élargissant leur clientèle, à la « suite du retrait brutal de leurs subventions dans le milieu des années 1980, [les associations] ont été amenées à se rapprocher d'une logique marchande délicate à concilier leur vocation non lucrative » (Hély, 2004, p. 177).

Cette pénétration de la logique marchande engendre une incitation à endosser le managérialisme, qui est un « système de description, d'explication et d'interprétation du monde à partir des catégories de la gestion » (Chanlat, 2000, dans Laville et Salmon, 2015, p. 8), caractérisé par les notions de performance, d'efficience, d'efficacité, de rationalité instrumentale et de la responsabilité (Laville et Salmon, 2015). En parallèle se dessine l'établissement de rapports contractuels avec l'État, où celui-ci incite ses partenaires à se comporter comme des sous-traitants. L'analyse des rapports entre l'État et les OBNL amène ainsi à concevoir le désengagement de l'État et la compression des services publics par une augmentation des responsabilités attribuées aux OBNL. « Les associations deviennent des sous-services publics, les salariés des associations étant condamnés à être traités comme des sous-fonctionnaires » (Laville et Salmon, 2015, p. 12). La réflexion est similaire chez Dardot et Laval (2014), qui soutiennent ainsi de quelle façon « le secteur communautaire [...] est souvent utilisé par l'État pour se décharger de missions sociales et les faire exécuter à moindre coût dans une forme de sous-traitance sociale » (Martin, 2017, p. 14).

Le managérialisme des OBNL va de pair avec la professionnalisation de leur action. Les restrictions budgétaires poussent « les associations à se réorganiser en diminuant leurs coûts tout en améliorant la visibilité de leurs offres, ce qui les conduit à redéfinir leurs activités dans un sens plus entrepreneurial » (Laville et Salmon, 2015, p. 13). Il importe ainsi, pour les OBNL de prouver qu'ils sont en mesure d'atteindre des résultats avec efficacité, ce qui dénote effectivement leur professionnalisme.

Les logiques d'efficacité et de professionnalisation, qui sont dominantes dans les services publics, pénètrent les organisations bénévoles : maximiser le nombre de personnes desservies (la subvention en dépend), former les bénévoles pour donner des services de qualité ou faire face à des situations plus complexes (personne avec des problèmes cognitifs ou de santé mentale, personnes violentes, etc.), développer des habiletés dans l'aide (soutien psychologique ou assistance physique), connaître le réseau de services et les prérogatives de chaque organisation et chaque profession, etc. Le bénévole doit intervenir de façon de plus en plus professionnelle (Gagnon et coll., 2013, p. 137).

La professionnalisation des OBNL est un phénomène qui se manifeste au Québec. « Malgré les critiques qui sont régulièrement adressées au système professionnel, le processus de professionnalisation continue d'exercer un attrait puissant dans la société québécoise » (Comeau et coll., 2008, dans Deslauriers, 2014, p. 23). Deslauriers (2014) propose différentes pistes pour saisir comment s'articule le phénomène de la professionnalisation des OBNL au sein de la province. Il s'agit de pistes complémentaires à celles observées antérieurement. Tout d'abord, l'auteur soulève que depuis le milieu des années 1980, « l'arrivée de nombreux universitaires dans le secteur communautaire dédié aux services sociaux constitue un facteur important de sa professionnalisation » (Deslauriers, 2014, p. 31). Selon lui, un tel processus proviendrait principalement d'une diplomation accrue des membres du conseil d'administration.

Pour devenir membre du conseil d'administration d'un groupe communautaire, il ne suffit plus de provenir de la communauté : les groupes tendent à recruter des personnes détenant un poste d'influence dans le milieu et ayant l'expérience de l'organisation. Ce sont des avocats, des hommes d'affaires, des administrateurs, des personnes connues et reconnues. La responsabilité légale du conseil d'administration est plus grande qu'auparavant : c'est probablement une des raisons qui expliquent les exigences posées aux candidats qui veulent en devenir membre (Deslauriers, 2014, p. 35).

La professionnalisation des conseils d'administration des OBNL « tend à produire des dirigeants bénévoles, certains de plus en plus qualifiés et spécialisés » (Bernardeau, 2004, p. 155). On considère que la professionnalisation des OBNL est également alimentée par une augmentation de la complexité des problèmes sociaux. « Les groupes communautaires doivent répondre à des besoins plus grands et plus criants que jadis. Auparavant, ils offraient des services généraux, mais ce n'est plus le cas : leur personnel doit détenir une formation à la fois plus large et plus pointue » (Deslauriers, 2014, p. 37). De plus, il souligne que la clientèle devient plus « scolarisée et exigeante. À mesure que les groupes communautaires se sont multipliés, qu'ils ont été connus et fréquentés, les différents acteurs ont haussé leurs demandes » (Deslauriers, 2014, p. 36).

Pour Lamoureux (2007), la professionnalisation de la pratique des milieux communautaire se fait de deux façons. Elle peut découler d'abord du fait que les membres d'une organisation ont acquis, à la suite de leur engagement, une connaissance fine de la problématique qui les intéresse. Ce qui les amène à devenir très compétents. Lamoureux (2007) soutient qu'un tel professionnalisme est un effet historiquement recherché de la pratique communautaire, qui permet d'utiliser au maximum le potentiel de citoyens et de construire leurs compétences par l'enrichissement théorique d'une connaissance pratique qu'ils possèdent. « La professionnalisation citoyenne des pratiques et un des effets de la dialectique éducation populaire-action sociale qui a toujours été la caractéristique fondamentale de l'action communautaire » (Lamoureux, 2007, p. 35). Puis, l'inscription des OBNL dans une logique de services et de rapports bureaucratiques avec l'État engendre une professionnalisation de nature différente. Cette professionnalisation transforme les OBNL en partenaires de l'État, ils deviennent alors des « gestionnaires de programmes sociaux » (Lamoureux, 2007, p. 36).

Ces relations avec l'État engendrent une professionnalisation des acteurs qui œuvrent au sein des OBNL. « La compétence pour négocier avec l'État est devenue si grande qu'elle dépasse de

loin la compétence civique et sociopolitique qu'on attend d'un simple citoyen. Voilà une autre raison qui milite en faveur de la professionnalisation du secteur communautaire : la nécessité de pouvoir discuter d'égal à égal avec les représentants de l'État » (Deslauriers, 2014, p. 102). Cette redéfinition des liens entre les organismes et l'État se répercute nécessairement sur l'action bénévole formelle, puisqu'elle est mise en œuvre au sein de ces organisations communautaires.

Professionnalisation et bénévolat

La professionnalisation de l'action bénévole peut être décomposée en plusieurs thèmes. Avant de les explorer, il importe de mentionner que ce ne sont pas tous les auteurs qui s'entendent sur l'utilisation du concept de professionnalisation dans le secteur de l'action bénévole. En effet, Simonet-Cusset (2004) préfère l'utilisation d'institutionnalisation, car il s'agit de pratiques qui visent « à institutionnaliser la présence de ce travailleur [bénévole] non institutionnel dans une situation de travail institutionnalisée » (p. 251-252). C'est également le cas pour Gagnon et ses collègues (2013), qui proposent une définition de ce concept.

L'institutionnalisation correspond à un effort de rationalisation des actions bénévoles, afin de les rendre plus efficaces, de leur procurer des moyens nécessaires pour atteindre leurs fins : formation, financement des organisations, spécification de leur champ d'intervention, spécialisation des tâches. Les relations que les organismes bénévoles entretiennent avec l'État y sont pour beaucoup [...]. L'institutionnalisation ne se limite toutefois pas aux services de santé et aux services sociaux, où elle est plus visible et plus sujette à controverse, mais traverse [...] l'ensemble de ce qui est devenu le "secteur bénévole" (Gagnon et coll., 2013, p. 144).

Dans le cadre du présent mémoire, nous privilégions l'utilisation de professionnalisation, notamment afin de faire écho aux travaux de Wittorski (2005; 2007) et de Tardif Bourgoïn (2014). Nous définissons davantage ces concepts au sein du cadre conceptuel du projet de mémoire. Néanmoins, il importe ici de saisir, pour reprendre la définition de Gagnon et ses collègues (2013) observée précédemment, que les thèmes touchés par la professionnalisation sont nombreux : le recrutement en fonction de compétences, la formation, relations avec le secteur public, le

financement, la spécification et spécialisation des tâches, etc. Cela expose la complexité de bien cerner les contours de ce phénomène. Tâchons d'observer les thèmes émergents au sein de la littérature.

Les bénévoles peuvent prolonger l'action de l'État et produire du mixage social (Ferrand-Bechmann, 2000). La diminution des budgets sociaux, de même que la difficulté de l'État à répondre à tous les besoins sociaux, consiste en un vecteur de participation à l'action sociale par du bénévolat (Ferrand-Bechmann, 2000). Le bénévolat comble certains des besoins sociaux auxquels l'État ne peut répondre (Ferrand-Bechmann, 2000). Les bénévoles procurent un soulagement financier à l'État (Gagnon et coll., 2013). « Dans le contexte de crise financière de l'État, les organismes bénévoles sont de plus en plus invités à prodiguer des services que l'État n'a pas les moyens d'offrir ; c'est en matière de santé et de services sociaux que cela est le plus manifeste » (Gagnon et coll., 2013, p. 134). L'obtention de subventions pose les groupes bénévoles dans une position embarrassante et paradoxale. « Les officines gouvernementales valorisent les bénévoles comme ressources humaines disponibles pour offrir des services; pour les groupes bénévoles, la présence de l'État paraît essentielle dans le désir qui se manifeste d'assurer la poursuite de leurs actions avec un certain rendement » (Robichaud, 2003, p. 34). Les relations qu'entretiennent les groupes de bénévoles avec les services publics peuvent engendrer une instrumentalisation de l'action bénévole.

On s'inquiète beaucoup de son avenir, de sa professionnalisation – qui le fait ressembler de plus en plus à un travail (sélection, formation, encadrement des bénévoles) –, et plus généralement de son institutionnalisation, de son intégration aux services publics comme partenaire ou auxiliaire, ce qui lui fait perdre son autonomie et réduit son action à sa dimension instrumentale (Gagnon et Sévigny, 2000, p. 529).

Robichaud (2003) note qu'avec l'instauration de standards élevés de performance, il existe « une perte de spontanéité et d'entraide dans cette démarche vers la professionnalisation de l'intervention bénévole, d'autres désirent manifestement élever la qualité des interventions et la

légitimation de l'organisation des services » (p. 34). Certains rôles assumés par des bénévoles sont plus construits que d'autres. « Pour exercer ces rôles on n'est pas d'emblée un bénévole en exercice, on le devient, on apprend à la devenir. On est alors sélectionné avant que d'être recruté, formé avant que d'être "opérationnel" [...]. La durée de l'engagement peut faire l'objet d'un accord quasi-contractuel entre le bénévole et l'association » (Simonet-Cusset, 2004, p. 250). Certaines associations demandent aux bénévoles de signer un contrat d'engagement, ce qui peut contribuer à donner une forme de protection aux bénévoles, tout en leur imposant des devoirs plus stricts (Ferrand-Bechmann, 2000).

Puisque le financement du secteur public demande une spécialisation afin de répondre à des problèmes plus complexes, « le recrutement des bénévoles se fait alors d'une façon plus sélective, et ceux-ci reçoivent une formation d'appoint. Soucieux d'accorder à la population des services de qualité, les groupes cherchent à relever le niveau de l'aide apportée et, en conséquence, à légitimer la structure organisationnelle d'où elle émerge » (Robichaud, 2003, p. 34). Cette sélection des bénévoles permettrait néanmoins de minimiser les risques d'entrée en bénévolat de personnes qui ne sont pas là nécessairement pour « faire du bien » (Ferrand-Bechmann, 2000). Pour Bernardeau-Moreau et Hély (2007), la professionnalisation s'exprime par une participation bénévole qui requiert de plus en plus de compétences dans l'exercice de leurs responsabilités. Cette situation proviendrait du fait que la vie associative demanderait davantage de compétences administratives, gestionnaires et juridiques. Les exigences de professionnalisation formalisent ainsi les compétences attendues des bénévoles, cela afin d'assurer la qualité du service rendu (Tardif Bourgoïn, 2014).

La professionnalisation des interventions se manifeste dans la mise en œuvre de formations et de préparation à l'action bénévole, « en proposant des cours de relation d'aide ou des enseignements portants sur un ensemble de problèmes précis » (Robichaud, 2003, p. 95). Pour

Robichaud (2003), l'importance accordée à la formation et au perfectionnement témoigne du phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole. Ferrand-Bechmann (2000) souligne également que l'offre de formation aux bénévoles augmente et contribue à les professionnaliser. Par contre, la formation ne peut assurer la qualité des services rendus par des bénévoles (Robichaud, 2003). Les compétences professionnelles obtenues lors d'un cursus académique permettent de répondre aux exigences que nécessitent la croissance et la spécialisation des tâches à l'intérieur des groupes (Robichaud, 2003).

La professionnalisation de l'action bénévole interroge les valeurs du bénévolat. « On reconnaît implicitement soit que le travail peut être libre et gratuit, soit que le bénévolat ne l'est pas autant qu'on serait spontanément amené à le croire. Dès lors que l'on questionne la volonté, la liberté de choix, que l'on introduit de la contrainte dans les engagements, le travail bénévole devient-il autre chose que du travail gratuit? » (Simonet, 2010, p. 11). La professionnalisation se situe au carrefour entre le don incarné par le bénévolat et le contrat incarné par le salariat (Hély, 2004).

La cohabitation entre bénévoles et salariés peut créer des tensions (Robichaud, 2003). Les contacts étroits et réguliers avec des professionnels salariés (travailleurs sociaux, médecins, enseignants, etc.) entraînent l'inscription des relations dans un cadre formel (recrutement, formation, etc.) qui vise à bien définir la place du bénévole dans la matrice sociale. « Ces dispositifs d'encadrement et de contrôle de la pratique bénévole visent, en effet, un double objectif : ajuster la distance entre le bénévole et son public et inscrire le bénévole dans une division du travail pré-établie » (Simonet-Cusset, 2004, p. 251). Certains salariés refusent le principe d'une formation des bénévoles, dont « ils reconnaissent le mérite, mais redoutent la concurrence » (Ferrand-Bechmann, 2000, p. 120).

Certains auteurs notent également l'importance du thème du *management* du bénévolat comme forme de professionnalisation (Tardif Bourgoïn, 2014). Ce qui mène les organismes à but non lucratif à endosser des structures de management près des pratiques de gestion des ressources humaines d'entreprises. Ce management du bénévolat vise, entre autres, à guider les gestionnaires dans l'identification des besoins en fonction du projet associatif, identifier les forces et faiblesses des ressources humaines existantes (afin de faire un bilan des compétences), la mise en œuvre du recrutement de bénévoles, la rédaction d'une charte du bénévolat, faciliter l'accompagnement et le soutien du bénévolat (résolutions de conflits, formation, évaluation, etc.), de même que la mise en œuvre de moyens de fidélisation des bénévoles (Pujol, 2009).

3. CADRE THÉORIQUE

3.1. Approche bioécologique

Le cadre théorique qui guide les analyses secondaires lors du présent mémoire s'inspire de l'approche bioécologique du développement humain, telle que théorisée par Bronfenbrenner (1979). Cette perspective considère l'individu à l'intérieur de systèmes qui l'entourent et qui s'influencent continuellement entre eux. Dans cette approche, il importe de considérer les caractéristiques propres d'un individu ou d'un groupe, mais également l'environnement au sein duquel il évolue, afin de comprendre adéquatement sa réalité. « L'individu et son environnement sont des systèmes qui s'influencent mutuellement, changeant avec le temps et s'adaptant réciproquement aux transformations qu'ils connaissent. Chaque personne réagit aux pressions de son environnement selon ses ressources, son niveau de développement et ses attributs » (Drapeau, 2008, p. 14).

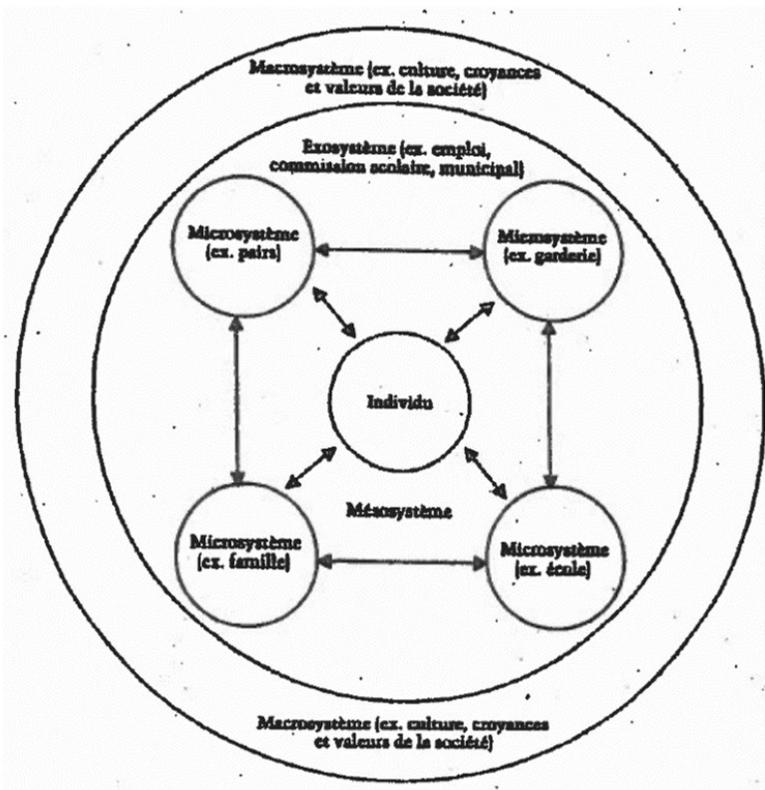


Figure 2. Les niveaux du système écologique (Drapeau, 2008, p. 16).

Ainsi, Bronfenbrenner (1979) conçoit l'environnement « comme un ensemble de structures imbriquées les unes dans les autres, un peu comme des poupées russes. On retrouve au premier plan les milieux dans lesquels la personne évolue (ex. : l'école, la classe, la famille) et, ensuite, les relations entre ces milieux » (Le Bossé et Dufort, 2001, p. 57). Afin de mieux comprendre l'interaction personne-environnement, ce cadre de référence s'articule en divers systèmes à analyser (Drolet, 2013). La Figure 2 illustre les niveaux de systèmes afin de mieux saisir les multiples interactions entre ceux-ci.

- 1) **Ontosystème** : Consiste en la personne et ses caractéristiques (Drolet, 2013). Les caractéristiques peuvent être : 1) des stimuli sociaux ; 2) des dispositions personnelles et ; 3) des ressources personnelles (Drapeau, 2008). En ce qui concerne les caractéristiques qui agissent à titre de **stimuli sociaux**, nous retrouvons le sexe, la couleur de la peau, etc. Ces caractéristiques stimulent ou inhibent les processus d'interaction. Puis, les **dispositions personnelles** impliquent une orientation plus ou moins active avec l'environnement, nous retrouvons donc des attitudes comme la curiosité, l'ouverture aux initiatives des autres, etc. Les **ressources individuelles** sont les habiletés, expériences, connaissances et talents nécessaires au fonctionnement des processus proximaux (Drapeau, 2008).
- 2) **Microsystème** : Il s'agit du milieu où une personne entre en relation directe avec d'autres personnes et des objets. À titre d'exemple, il peut s'agir du milieu de travail, la famille ou bien une organisation à but non lucratif. Un microsystème est constitué d'activités, de rôles et de relations interpersonnelles, ce sont les éléments fondamentaux de ce dernier (Le Bossé et Dufort, 2001).
- 3) **Mésosystème** : Ce sont les « interrelations entre deux ou plusieurs microsystèmes dans lesquels la personne évolue et auxquels elle participe. Un mésosystème n'est pas un lieu,

mais représente plutôt l'influence due à l'ensemble des activités, des rôles et des relations qu'entretient une même personne » (Le Bossé et Dufort, 2001, p. 58). Le mésosystème est un système de microsystèmes (Bronfenbrenner, 1994).

- 4) **Exosystème** : Ce sont les interrelations entre les systèmes auxquels la personne ne participe pas directement, mais où des événements affectent les microsystèmes dans lesquelles elle évolue. Il peut s'agir de biens et services communautaires proposés à une personne (Le Bossé et Dufort, 2001).
- 5) **Macrosystème** : Il s'agit de la matrice culturelle (valeurs, normes et idéologies) de la société au sein de laquelle une personne vit (Le Bossé et Dufort, 2001). Nous pouvons penser le macrosystème comme une configuration d'ensemble (*blueprint*) sociétal pour une culture ou une sous-culture (Bronfenbrenner, 1994).
- 6) **Chronosystème** : Ce sont des considérations liées au temps, notamment les étapes de vie et l'âge (Drolet, 2013). Le chronosystème consiste en des changements en fonction du temps qui affectent non seulement les caractéristiques des individus (ex. : âge biologique), mais également les environnements au sein desquels elle vit (ex. : structure familiale, statut socioéconomique, emploi, lieu de résidence, etc.) (Bronfenbrenner, 1994).

Parmi les avantages de l'approche bioécologique, nous retrouvons la capacité de considérer à la fois l'environnement immédiat et l'environnement éloigné d'une personne. Le cadre d'analyse de cette approche permet d'observer, étudier et comprendre l'individu, ses réseaux et les systèmes complexes au sein desquels il agit. De ce fait, cette approche offre un cadre pour étudier la complexité des dynamiques individuelles, leurs interactions avec d'autres personnes et leurs environnements (Carignan, 2017). Il s'agit donc d'une approche à la fois sociale, communautaire, familiale et individuelle (Drapeau, 2008). De plus, il s'agit d'une des trois approches prédominantes en travail social (Drolet, 2013). Ce qui permet de créer des liens avec le domaine au sein duquel s'insère le présent mémoire. Parmi les principaux inconvénients de l'approche

bioécologique, on lui reproche « son peu d'utilité pour la pratique, arguant que l'ampleur des éléments à considérer et la complexité des liens qui unissent la personne à son environnement mènent tout droit à l'accablement et à l'impuissance » (Drapeau, 2008, p. 24). Puisqu'il s'agit d'un projet de recherche qui vise à mieux comprendre le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées, et non d'agir en intervention de façon clinique, il importe de préciser que l'approche bioécologique est tout à fait appropriée.

3.2. Professionnalisation et approche bioécologique

L'approche bioécologique présente l'avantage d'être flexible et adaptable. À titre d'exemple, Krug et ses collègues (2012) l'ont employée pour aborder les situations de violence envers les personnes âgées. Elle peut également être mobilisée pour saisir le phénomène de la maltraitance envers les personnes âgées (Schiamberg et Gans, 1999). Donc, en s'inspirant des travaux de Bronfenbrenner (1979), il est possible d'observer que nous pouvons adapter l'approche afin de mettre en emphase les interactions entre des individus et leur environnement. Puisque le présent mémoire se centre sur le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées, nous adaptons également l'approche bioécologique afin de rendre compte de ce phénomène. Cependant, avant de livrer une interprétation qui guide l'analyse secondaire des données, il importe de jeter un bref regard sur les écrits de Wittorski qui nous permettent de faire un premier pas dans cette adaptation du phénomène de la professionnalisation et d'y déceler des liens avec l'approche bioécologique.

3.2.1. Dynamiques de professionnalisation selon Wittorski

Pour Wittorski (2007), la professionnalisation prend trois sens. Premièrement, la professionnalisation en matière de formation qui consiste à développer des compétences et des savoirs. Deuxièmement, une professionnalisation en matière de profession, où l'on retrouve la

reconnaissance d'un groupe social qui cherche à obtenir une place sur un marché. Troisièmement, la professionnalisation en termes d'efficacité du travail, qui représente l'idée de faire bouger des travailleurs, les « flexibiliser ». Wittorski endosse une définition plus près de la professionnalisation des personnes et conçoit ce phénomène comme étant à la fois :

- Une intention (côté organisation) de « mise en mouvement » des sujets dans « les systèmes de travail par la proposition de dispositifs particuliers, traduisant une offre de professionnalisation » (Wittorski, 2007, p. 91) ;
- Un processus de développement (côté individu ou groupe) de « process d'action » (la façon dont un individu agit dans une situation) « dans ces dispositifs, assorti souvent d'une demande, émanant des sujets, de reconnaissance par l'organisation » (Wittorski, 2007, p. 91) ;
- Un processus de transaction (individu et organisation) « en vue de l'attribution d'une professionnalité à l'individu à partir des process d'action développés » (Wittorski, 2007, p. 91).

Wittorski (2007) met en exergue l'importance de mobiliser un cadre d'analyse holistique qui permet à la fois d'analyser la professionnalisation des individus, des activités et des organisations. Les avantages de ses travaux pour comprendre le phénomène de la professionnalisation sont sa capacité à souligner les dynamiques de développement professionnel en expliquant les démarches par lesquelles les individus se construisent. Puis, « en insistant sur l'idée d'une transaction entre approche organisationnelle et approche des sujets, elle articule étroitement l'espace "micro" (l'individu) [...] et l'espace "macro" (l'organisation) » (Wittorski, 2007, p. 146). Cette grille être mobilisée pour un ensemble de secteurs, ce fut le projet de Tardif Bourgoïn (2014) que de s'inspirer de cette perspective afin d'analyser le processus de professionnalisation de l'action bénévole.

3.2.2. Approche bioécologique de la professionnalisation de l'action bénévole

Les travaux de Wittorski (2007) mettent en emphase une dynamique de développement professionnel mise de l'avant par les individus, tout en la mettant en relation cette dynamique avec une offre de professionnalisation provenant des organisations. En ce sens, nous pouvons considérer qu'il s'agit, au regard de l'approche bioécologique, de systèmes qui ont des interactions entre eux. Bien qu'il s'agisse d'une grille particulièrement pertinente, il appert qu'elle ne vise pas à prendre en compte des systèmes qui vont au-delà des organisations (Wittorski considère l'espace organisationnel comme étant macro). En effet, la recension des écrits effectuée précédemment souligne que les politiques publiques, notamment le financement public accordé aux organismes à but non lucratif, affectent particulièrement les actions mises en œuvre par ceux-ci. À ce titre, l'approche bioécologique favorise la prise en compte des politiques publiques au sein de l'exosystème, puis interroge les valeurs sociétales qui favorisent la mise en place de telles politiques au sein du macrosystème. Il en résulte donc, à notre avis, d'une analyse plus riche du phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.

La grille de Wittorski comporte une autre dimension limitative, puisqu'elle met une forte emphase sur le processus d'apprentissage des individus dans l'action, de même que sur celui de l'offre de formation chez les organismes. Bien qu'il s'agisse de dimensions importantes à considérer pour comprendre la professionnalisation de l'action bénévole, il convient ici de l'aborder de façon plus large. La recension des écrits nous mène notamment à questionner diverses pratiques de gestion des bénévoles, notamment le recrutement du personnel et des bénévoles, la mise en œuvre de mécanismes pour formaliser le bénévolat (utilisation de contrats, chartes, etc.), l'attribution de tâches en fonction du profil de compétences, etc. L'approche bioécologique offre davantage de flexibilité pour analyser cette dimension lorsque l'on considère les organismes comme des systèmes qui influencent les pratiques d'action bénévole.

À la lumière de ces réflexions, nous souhaitons mobiliser l'approche bioécologique afin de prendre en compte dans son ensemble le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Voici donc notre interprétation qui résulte des divers cadres jusqu'ici observés.

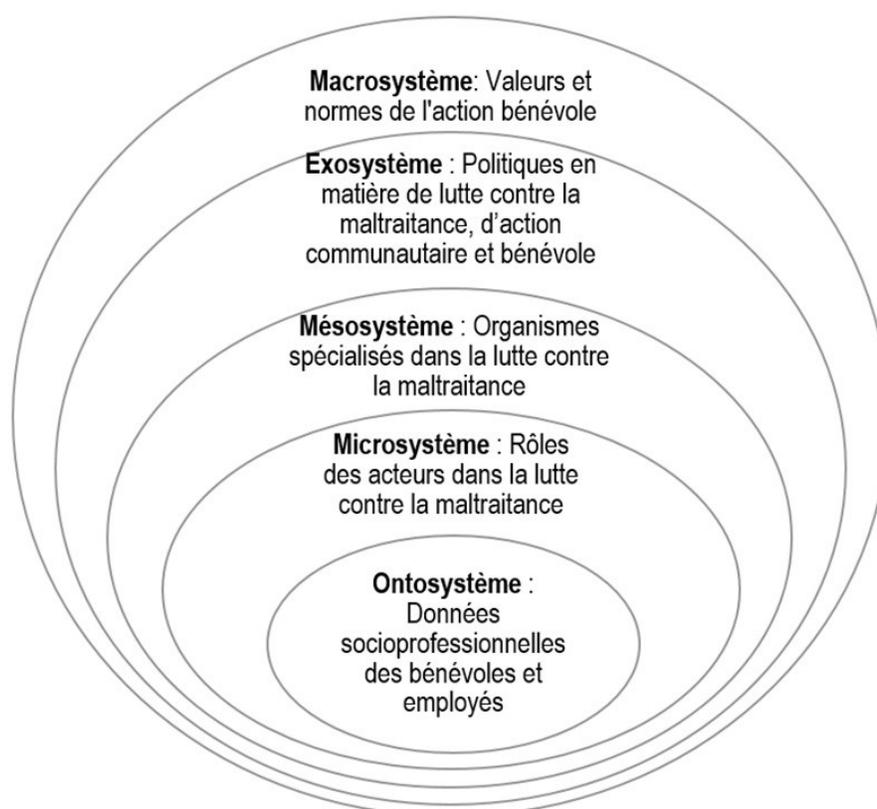


Figure 3. Approche bioécologique de la professionnalisation de l'action bénévole.

- 1) **Ontosystème** : Il s'agit des données socioprofessionnelles recueillies sur les bénévoles et les employés participants au projet de recherche ABAM-MF. Ce sont donc des personnes qui œuvrent dans des OBNL spécialisés voués à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Comme le spécifique Drapeau (2008), ces données se centrent sur des **stimuli sociaux** (âge et le sexe), certaines **dispositions personnelles**

(motivations à s'engager dans la lutte contre la maltraitance et habiletés déployées par celles-ci), puis principalement des **ressources individuelles** (expériences professionnelles, études, etc.) ;

- 2) **Microsystème** : Il s'agit des rôles que les employés et les bénévoles sont en mesure d'assumer lorsqu'ils agissent dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées au sein de leur OBNL respectif. Les rôles que sont la prévention, le repérage, l'intervention et la coordination sont davantage définis au sein du cadre conceptuel. Ces rôles sont détaillés au sein du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016). C'est principalement par l'entremise de ces rôles que les employés et bénévoles entrent en relation avec les personnes âgées dans ce secteur. Ces rôles permettent également les employés et bénévoles de tisser des interactions avec d'autres ressources (ex. : réseau de la santé et des services sociaux, policiers, juristes, etc.).
- 3) **Mésosystème** : Au sein de l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979), le mésosystème consiste à analyser les interactions entre divers microsystèmes. En ce sens, il ne s'agit pas d'un espace ou d'un lieu physique. Or, il importe de prendre une certaine distance face à l'approche stricte. À cet effet, nous souhaitons ici considérer le mésosystème comme l'espace organisationnel au sein duquel se réalise l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Puisque l'action bénévole étudiée consiste en du bénévolat organisé (Sévigny et Frappier, 2010), soit qui s'effectue dans un OBNL spécialisé dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, ce choix s'avère important pour comprendre de quelle façon l'organisation affecte concrètement l'action bénévole. La recension des écrits observée précédemment soulève le phénomène de la professionnalisation des OBNL qui œuvrent dans le secteur de la santé et des services sociaux. À cela s'ajoute une réflexion sur l'émergence de techniques de gestion des bénévoles qui sont puisées à même le

répertoire des ressources humaines (Halba, 2006). Ces dimensions organisationnelles peuvent être abordées au sein du cadre de référence sur les déterminants de l'expérience bénévole (Fortier et coll., 2014), qui prend en compte le recrutement, l'accueil, l'attribution de tâches, le soutien et l'encadrement, la reconnaissance. À cela s'ajoutent les dimensions formation des bénévoles qui sont abordées par Wittorski (2005; 2007) et Tardif Bourgoin (2014).

- 4) **Exosystème** : Il s'agit du système qui se situe en dehors du mésosystème, c'est-à-dire hors de la portée des actions mises en œuvre par des individus. Puisque l'exosystème s'intéresse aux lois et aux politiques publiques, nous pouvons ici aborder de quelle façon certaines lois sont mobilisées dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec, ainsi que les effets des plans d'action du gouvernement dans ce secteur. Il est ici également intéressant d'observer l'incidence de la politique gouvernementale en matière d'action communautaire autonome afin de comprendre les mécanismes de financement et la nature des partenariats entre l'État et les OBNL. Cela, en plus d'observer la stratégie gouvernementale en action bénévole du Québec.
- 5) **Macrosystème** : Il s'agit des valeurs et normes qui influencent les systèmes sous-jacents. Or, la recension de la littérature montre que les valeurs de l'efficacité, de l'efficience, de la performance et de l'autonomie vont de pair avec le phénomène de la professionnalisation (Wittorski, 2007). Il s'agit de valeurs qui peuvent également à l'émergence d'un phénomène de marchandisation du monde, soit par un processus d'isomorphisme (Laville et Salmon, 2015) depuis la décennie des années 1980. À cela s'ajoute la norme du bénévolat qui, chez Simonet (2010) qui reprend les analyses de Weber, représente un impératif civique proche d'une norme éthique du travail qui trouve ses racines dans l'éthique protestante.

4. CADRE CONCEPTUEL

Au cours de cette section, nous entrecroisons les influences théoriques du projet ABAM-MF à celui sur la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Pour ce faire, nous débutons par la professionnalisation. À ce titre, ce sont les apports de la sociologie des professions (Champy, 2012), ainsi que les auteurs qui s'inscrivent dans une approche française de la professionnalisation, qui nous inspirent. En ce qui a trait à l'action bénévole, nous nous inspirons du cadre de référence de l'expérience bénévole (Fortier et coll., 2014), sur lequel se fondent les grilles d'entrevues mobilisées lors de la collecte de données au sein du projet ABAM-MF, ainsi que les apports du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016). Une fois ces éléments définis, nous poursuivons avec le concept de maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées et d'action bénévole.

4.1. Professionnalisation de l'action bénévole

4.1.1. Sociologie des professions

La sociologie des professions s'est afféree à étudier le phénomène de la création des professions, ainsi que la professionnalisation de certains métiers. Champy (2012) livre à ce titre une analyse exhaustive des principaux courants qui ont traversé ce champ de la sociologie. Tout d'abord, il importe de retourner au fondement du concept de profession et de saisir les clivages qui entourent ce concept. En effet, le concept de profession fut d'abord examiné par le courant fonctionnaliste, qui a dominé la sociologie des années 1920 aux années 1960. Pour les adeptes du fonctionnalisme, la profession désigne « un ensemble de métiers auxquels une compétence exclusive a été reconnue pour prendre en charge certaines tâches ou certains problèmes » (Champy, 2012, p. 3). Les fonctionnalistes ont adopté un usage restreint de la notion de profession et ont centré leurs réflexions sur ce qui constitue ou non une profession par l'analyse d'activités emblématiques telles que la médecine (Champy, 2012). En 1956, Howard Becker, qui est un

sociologue de Chicago, rompt avec la tradition fonctionnaliste en définissant le concept de profession comme étant celui d'un *folk concept*, ce qui deviendra une position mise de l'avant par les interactionnistes pour étudier toutes les activités de la même façon (Champy, 2012). Ce clivage idéologique mènera à concevoir les professions et se répercute sur le concept de professionnalisation.

4.1.2. Définitions de la professionnalisation

Champy (2012) offre une définition du concept de « professionnalisation » qui peut avoir trois acceptations.

Appliqué à un individu, il désigne le processus d'acquisition des qualités qui en font un professionnel [...]. Appliqué à un métier, il désigne l'accès au statut de profession [...]. Cette notion peut enfin être appliquée à une société pour désigner la place croissante qu'y tiennent les professions (Champy, 2012, p. 145).

Les propos de Champy (2012) nous permettent de comprendre que la professionnalisation est un processus qui peut être appliqué à la fois à des individus, à un métier ou bien à la société. Du côté de Le Boterf (2007), la professionnalisation se trouve au carrefour du sujet entre des situations professionnelles rencontrées et les situations, ainsi que les parcours de formation suivis. Ainsi, la professionnalisation d'un individu correspond à la rencontre de situations variées au sein desquelles il déploie une activité propice à son développement (cité par Wittorski, 2008). La professionnalisation est « la mise en place de moyens de développer la réflexivité et la distanciation des professionnels sur les pratiques, les compétences, les ressources, les représentations » (Le Boterf, 2000, dans Tardif Bourgoïn, 2014, p. 44). Les apports de Le Boterf permettent de situer la professionnalisation à l'intérieur de situations d'apprentissage (formation, accompagnement, réunions, mentorat, etc.) qui permettent d'acquérir à la fois une identité professionnelle et donner de la cohérence aux compétences (Tardif Bourgoïn, 2014). Bourdoncle

(2000), quant à lui, tâche d'illustrer les multiples usages du concept de professionnalisation en fonction de cinq objets. Ces objets sont présentés au sein du Tableau 8.

Tableau 8

Objets de professionnalisation

Objet de professionnalisation	Définition
La professionnalisation de l'activité	Il s'agit du processus par lequel l'activité passe de l'état de métier à celui de profession, ou même de l'état d'activité à celui de métier. « Quand de gratuite, faite par des amateurs bénévoles ou militants elle devient rémunérée et exercée à titre principal » (Wittorski, 2005, p. 16).
La professionnalisation du groupe	Le groupe, qui par son action propre, voit son statut social et son autonomie professionnelle s'accroître. Ce processus peut passer par la création d'une association professionnelle (Wittorski, 2005)
La professionnalisation des savoirs	Les savoirs liés à l'activité connaissent alors une croissance en matière de spécificité, rationalité et efficacité, de même qu'une diversification dans leur nature et une reformulation en termes de compétences. « Les savoirs professionnels ont tendance à être abstraits et organisés en corps codifié de principes, ils sont applicables aux problèmes concrets, ils sont crédibles quant à leur efficacité, ils sont en partie créés, organisés, transmis » (Wittorski, 2005, p. 17)
La professionnalisation de l'individu	L'individu exerçant une activité se professionnalise en adoptant des manières de faire, de voir et d'être de son groupe professionnel. Il s'agit du « double processus d'acquisition de savoirs et de compétences professionnelles en situation réelle et de construction d'une identité par l'identification à un rôle professionnel » (Wittorski, 2005, p. 17).
La formation à l'activité ou de la formation	L'activité se professionnalise lorsqu'elle s'oriente plus vers une activité professionnelle dans ses programmes, pédagogies et méthodes spécifiques et ses liens avec le milieu professionnel. « il s'agit de construire la formation de manière à ce qu'elle rende apte à exercer une activité économique déterminée » (Wittorski, 2005, p. 18).

Note. Consulter Bourdoncle (2000).

La définition offerte par Simonet-Cusset (2004) met en lien le concept de professionnalisation avec celui de bénévolat. Cette définition s'avère particulièrement pertinente, puisqu'elle mène à réfléchir à ce phénomène à la fois chez les acteurs et les structures, ce qui s'imbrique d'une certaine façon avec la définition plus globale de Wittorski observée précédemment qui met en relation le côté organisationnel et individuel de la professionnalisation. Cela, en plus de s'arrimer au cadre théorique puisé de l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979).

La « professionnalisation » concerne indifféremment les acteurs et les structures. Elle renvoie ainsi tour à tour au développement du salariat [...], à une élévation et une spécialisation des compétences des acteurs bénévoles [...] ou salariés [...], ou encore à l'emprunt au travail salarié et à l'application au travail bénévole de procédures de construction et de contrôle du rôle de travailleur » (Simonet-Cusset, 2004, p. 153).

Cette définition est privilégiée lors du présent mémoire, puisqu'elle harmonise la professionnalisation et le bénévolat, en plus de favoriser une réflexion holistique sur ce phénomène.

4.2. Action bénévole

Comme nous l'avons observé précédemment, la société civile fait partie prenante des acteurs qui agissent dans le continuum de services dans le domaine de la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées (Gouvernement du Québec, 2016). Divers organismes spécialisés mobilisent des bénévoles afin d'appuyer leurs actions, tant en matière de coordination, prévention, repérage et d'intervention. Nous présentons ici en quoi consiste cette action bénévole et comment elle se matérialise dans le champ de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

4.2.1. Définitions

Gagnon et Sévigny (2000) soulignent que malgré le fait que le bénévolat soit une activité dont tout le monde reconnaît le mérite, il s'agit d'une notion régulièrement définie de façon négative. « Le bénévolat est un travail non rémunéré, une action posée sans contrepartie. [...] Ainsi on le différencie du travail professionnel par son caractère non spécialisé et désintéressé » (2000, p. 530). Il s'avère intéressant de noter que ce principe de définition par la négative se retrouve également corroboré au sein de celle utilisée par Statistique Canada au sein de *l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation* :

Personnes qui font du bénévolat, c'est-à-dire qui ont fourni un service sans rémunération par l'entremise d'un groupe ou d'un organisme sans but lucratif ou de bienfaisance au moins une fois au cours des 12 mois ayant précédé l'enquête. Cette définition comprend l'aide non rémunérée fournie à une école, un organisme religieux, une association communautaire ou une association de sports (Hall et coll., 2009, p. 65).

Cependant, cette définition ne peut être retenue dans le cadre du présent mémoire, puisque les bénévoles interviewés s'engagent de façon intermittente au sein de l'organisme. Ce qui rend l'application du critère de temporalité (12 mois qui précèdent l'enquête) trop contraignant. Le gouvernement du Québec utilise la définition suivante :

[L'action bénévole] se déploie de façon distincte et autonome en complément de l'action des milieux professionnels. Son activité est portée par des individus ou des groupes agissant de leur propre initiative et sans perspective directe de rémunération, en vue d'apporter des solutions ou une aide pour répondre à un besoin de la collectivité. L'action bénévole constitue donc l'un des principaux catalyseurs permettant le renforcement de la vie sociale et elle demeure fondamentale à toute société recherchant son plein développement social (Gouvernement du Québec et Secrétariat à l'action communautaire autonome, 2003, p. 13, cité par Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2016).

Cette définition s'avère intéressante, puisqu'elle est mobilisée dans le cadre de la *Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022* (Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2016), en plus de souligner les liens de complémentarité qui lient l'action bénévole à l'action des « milieux professionnels », ce qui, comme nous l'avons observé précédemment, met en exergue l'importance d'analyser ces liens et leurs conséquences sur le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole. Dans une perspective davantage « positive », nous pouvons considérer le bénévolat comme un « acte de mettre au service des autres son temps, ses ressources, son énergie et ses compétences de son plein gré, sans en attendre de compensation monétaire » (Bénévoles Canada, 2017, p. 13). Puisque le présent projet s'inscrit dans un contexte canadien et s'articule auprès d'interventions mises en œuvre par des organismes spécialisés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, nous privilégierons cette définition du bénévolat. De plus, nous cherchons à mettre l'accent sur une

action bénévole réalisée dans un cadre plus formel, c'est-à-dire par l'entremise d'un organisme à but non lucratif. À ce titre, Sévigny et Frappier (2010) emploient l'expression de bénévolat organisé pour nommer l'action qui s'inscrit dans une organisation structurée, et ce, sans obligations contractuelles, familiales ou amicales.

L'action bénévole repose sur trois grands principes : la liberté, la gratuité et la souplesse (Sévigny et Frappier, 2010). Ces principes sont très importants, puisque nous émettons comme hypothèse que le phénomène de professionnalisation de l'action bénévole peut, dans certaines conditions, entraver la liberté et la souplesse de l'engagement des bénévoles. En effet, le fait d'attribuer des rôles en fonction des compétences professionnelles prédisposerait l'affectation des bénévoles vers des fonctions prédéterminées. L'utilisation de méthodes de contrôle provenant du domaine de l'entreprise privée, notamment l'utilisation du contrat d'engagement, amenuiserait la souplesse de l'action bénévole.

Le bénévolat puise sa source dans une forme de don que Godbout (1992) caractérise comme étant une action « dédiée aux inconnus ». Il définit le don comme « toute prestation de bien ou de service effectuée, sans garantie de retour, en vue de créer, nourrir ou recréer le lien social entre les personnes » (Godbout, 1992, p. 29). Les organismes fondés sur le bénévolat, qui rendent librement un service sans réciprocité et qui se distinguent par le fait « que le don y est au centre du système de circulation des choses et des services » (Godbout, 1992, p. 75), reposent sur les principes « d'acte libre, volontaire et en fin de compte gratuit, ce qui constitue une façon de définir le mode de fonctionnement de ces organismes par rapport au marché » (Godbout, 1992, p. 77).

4.2.2. Bénévolat chez les personnes âgées

Une grande proportion de bénévoles actifs dans la lutte contre la maltraitance sont des personnes âgées. Cela se reflète notamment dans le portrait des participants au sein du projet ABAM-MF,

que nous observerons ultérieurement. À ce titre, il importe de mieux comprendre le phénomène du bénévolat chez ce groupe populationnel. Au Canada, les personnes âgées s'engagent activement dans différentes activités en matière de bénévolat. En 2013, 38 % des 65 à 74 ans et 27 % des 75 ans et plus furent bénévoles (Turcotte, 2015, p. 4). Bien que cette proportion soit moindre que les autres groupes d'âge recensés, il s'avère important de souligner que ce sont les 55 ans et plus qui ont consacré le nombre annuel moyen d'heures le plus élevé (39 % du total) au bénévolat lors de cette même année (Turcotte, 2015, p. 6). Les bénévoles âgés de 55 ans et plus sont également plus susceptibles de s'engager dans certaines formes de bénévolat, dont la prestation de soins de santé ou un soutien, tel que l'accompagnement, pour le compte d'un organisme (Turcotte, 2015, p. 9).

Cette forme d'engagement portée par les bénévoles auprès des organismes se rapproche de la notion de participation citoyenne. Cette notion s'articule dans l'idée de citoyenneté participative.

Une citoyenneté active et engagée, soit dans une forme minimale qui est l'exercice du droit de vote, mais davantage à travers des formes d'engagement individuel et collectif visant une certaine transformation sociale de son milieu et de la société. Elle s'exprime dans une implication du citoyen dans les processus décisionnels le concernant au niveau local et national, et dans une forme plus individuelle, avec l'insertion de la personne dans les projets communautaires; elle traduit l'expression de la réalité de la société civile (Mercier et coll., 2009, p. 24).

La participation des aînés aux aspects de la vie communautaire, par la mise en œuvre d'actions bénévoles, est avantageuse à de nombreux égards. Elle se veut une composante centrale du vieillissement positif et actif, qui dans son expression la plus simple est une « stratégie visant à maximiser la qualité de vie et le bien-être des aînés » (Conseil national des aînés, 2010, p. 6). En effet, le bénévolat réalisé par les personnes âgées génère des effets positifs chez celles-ci en leur procurant « un sentiment d'utilité, d'accomplissement et d'appartenance à la communauté, tout en favorisant l'établissement ou le soutien de solidarités avec les plus jeunes. Elle leur permet de demeurer actives et de continuer de contribuer au développement de la société » (Ministère

de la Famille et des Aînés, 2008, p. 64). De plus, leur engagement bénévole offre l'occasion de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des communautés.

4.2.3. Cadre de référence de l'expérience bénévole

Le *Laboratoire en loisir et vie communautaire* (LLVC) de l'Université du Québec à Trois-Rivières, en collaboration avec le *Réseau de l'action bénévole du Québec*, a documenté les nouvelles approches du bénévolat au Québec (Thibault et coll., 2011). Les principaux constats de cette étude est que le bénévolat québécois connaît de profonds changements. À titre d'exemple, le temps alloué pour effectuer du bénévolat est dorénavant majoritairement intermittent, les motivations à s'engager s'individualisent, la rencontre de personne et le plaisir sont des sources importantes de motivation personnelle, etc. (Thibault et coll., 2011). Les travaux du LLVC mènent à la création d'un cadre de référence de l'expérience bénévole où un ensemble de déterminants influencent la qualité de l'expérience bénévole.

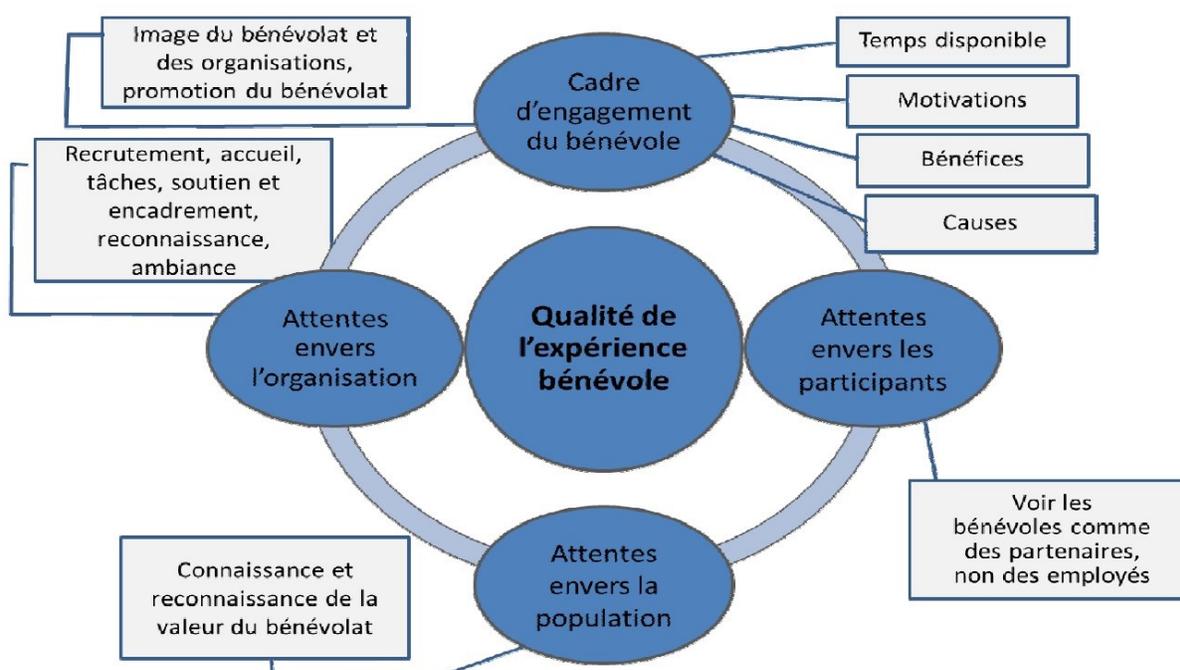


Figure 4. Cadre de référence sur les déterminants de l'expérience bénévole (Fortier et coll., 2014, p. 60).

Comme l'illustre la Figure 4, Fortier et ses collègues (2014) identifient quatre déterminants pour définir une expérience bénévole de qualité : 1) le cadre d'engagement des bénévoles ; 2) les attentes envers l'organisation ; 3) les attentes envers les participants et ; 4) les attentes envers la population (Fortier et coll., 2014, p. 60). Pour ces auteurs, une expérience bénévole de qualité passe par un équilibre entre ces déterminants. Il importe également de mentionner que les thèmes abordés au sein du cadre de référence sur les déterminants de l'expérience bénévole sont centraux dans la création des guides d'entretiens utilisés dans la collecte des données (Annexe D).

4.2.4. Action bénévole dans la lutte contre la maltraitance

L'action bénévole dans le champ de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est généralement réalisée par des bénévoles âgés retraités ou semi-retraités qui sont encadrés par des organismes bénévoles. Par organismes bénévoles, nous entendons les organismes communautaires spécialisés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées qui mobilisent des bénévoles afin d'appuyer leur mission. Cela inclut également des organismes qui mettent en œuvre des projets spécifiques liés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Comme le souligne le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016), ces OBNL sont reconnus pour agir en amont des situations de maltraitance (prévention) par des activités de sensibilisation, en plus de faciliter le repérage et réaliser des interventions auprès des personnes âgées. « [Ces organismes] contribuent également à l'accompagnement des bénévoles, des proches aidants et des intervenants de différents milieux en élaborant des outils de prévention et en donnant de la formation sur la maltraitance » (Gouvernement du Québec, 2016, p. 303).

Les bénévoles actifs dans la lutte contre la maltraitance au sein de ces organismes spécialisés jouent des rôles plus « spécialisés » en matière d'intervention et d'accompagnement personnalisé

(Gouvernement du Québec, 2016, p. 382). Ces derniers peuvent notamment « écouter, soutenir, accompagner, conseiller, orienter, sensibiliser, améliorer la communication et dénoncer » (Beaulieu et coll., 2013, p. 59). Selon Busby (2010), ils peuvent également jouer le rôle de soutien-conseil, en fonction de leur bagage professionnel, et s'investir au sein d'un service d'écoute téléphonique semblable à celui de la Ligne Aide Abus Aînés (Beaulieu et coll., 2013). Les apports de ces bénévoles sont multiples. Sévigny et Frappier (2010) mettent en exergue l'importance du bénévolat « par » et « pour » les aînés dans le champ du soutien à domicile, ce qui favorise un « aller-retour entre soi et l'autre, c'est-à-dire qu'il vise à prévenir certains problèmes chez la personne aidée comme pour soi-même » (Beaulieu et coll., 2013, p. 4). De plus, les bénévoles peuvent contribuer à humaniser les services offerts aux aînés, « lequel est souvent laissé pour compte chez les autres professionnels (faute de temps et de surcharge de travail) » (Beaulieu et coll., 2013, p. 51).

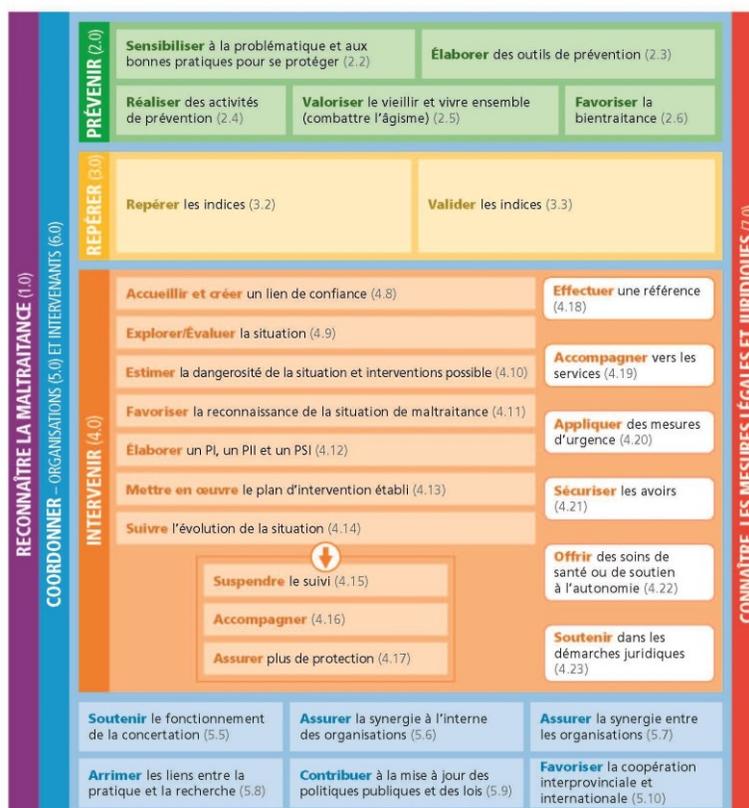


Figure 5. Continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (Gouvernement du Québec, 2016, p. 4).

La Figure 5 présente le *Continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016). Ce continuum vise à positionner les rôles de l'ensemble des acteurs qui œuvrent pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées au Québec. Les organismes spécialisés dans la lutte contre la maltraitance, ainsi que les bénévoles qui s'y mobilisent, sont particulièrement interpellés par les rôles de coordination, prévention, repérage, d'intervention (Gouvernement du Québec, 2016). Nous mobilisons ce cadre pour mieux situer les actions posées par les bénévoles qui œuvrent dans la lutte contre la maltraitance. À ce titre, il importe de définir ces principaux rôles assumés par les bénévoles au sein du continuum.

Prévenir la maltraitance

Le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016) reprend la définition de la prévention utilisée au sein du PAM 2010-2015, nous utiliserons cette définition puisqu'elle s'avère être consensuelle :

La prévention de la maltraitance vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de ce phénomène dans tous les milieux de vie des personnes âgées. Elle repose sur la promotion de valeurs telles que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes et des facteurs associés à la maltraitance et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux dans la lutte pour réduire cette problématique sociale. Elle a pour effet d'augmenter le degré de sensibilité collective et de contribuer à l'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux envers les aînés. Elle crée un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise pour briser le silence et faire les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010, p. 49).

Plusieurs pratiques de prévention peuvent être réalisées par des bénévoles. Pensons notamment à des activités de sensibilisation, telles que l'animation d'ateliers ou la mise en scène de pièces de théâtre sur la maltraitance matérielle et financière auprès de personnes âgées. Il peut également être possible de remettre des outils explicatifs, tels que des dépliants ou des vidéos promotionnelles (Gouvernement du Québec, 2016). Il revient à chaque organisme de déterminer les actions de prévention qui vont offrir le meilleur potentiel de sensibilisation en fonction des ressources à leur disposition.

Repérer la maltraitance

À l'instar du concept de prévention, nous reprenons la définition de repérage utilisée au sein PAM 2010-2015. Il importe de souligner que dans ce plan d'action, le concept de dépistage était utilisé. Ce concept fut par la suite écarté pour privilégier la notion de repérage (Gouvernement du Québec, 2016), compte tenu du caractère systématique du dépistage qui ne capture par l'essence de la définition livrée.

Le [repérage] a pour but de favoriser l'identification des personnes qui vivent une situation de maltraitance. Agir en ce sens permet aux intervenants de reconnaître les indices potentiels ou les symptômes physiques et psychologiques associés à une situation de maltraitance et de diriger les personnes vers les ressources appropriées. Un [repérage] précoce prévient l'aggravation de la situation. Il crée aussi un contexte propice au dévoilement et à la dénonciation (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010, p. 50).

Bien que la définition sus-citée se centre sur le rôle des intervenants dans le repérage des indices d'une situation de maltraitance, les bénévoles peuvent être attentifs aux indices qui laissent sous-tendre une telle situation. Parmi les indices observables d'une situation de maltraitance matérielle et financière, notons la présence de fonds insuffisants pour payer les factures, une perte de contrôle sur les finances, la disparition d'objets, etc. (Gouvernement du Québec, 2016, p. 84). Les bénévoles peuvent informer les employés qui agissent à titre d'intervenant au sein de leur organisme, toujours dans le respect de la confidentialité de la personne aînée, des indices observés qui peuvent mener à repérer une situation de maltraitance.

Intervenir pour contrer la maltraitance

L'intervention est également une notion définie au sein PAM 2010-2015 :

L'intervention prend diverses formes en fonction du type de maltraitance, du milieu de vie, de la personne qui maltraite ou de celle qui est maltraitée. Plusieurs intervenants sont donc interpellés dans l'élaboration d'approches multisectorielles et concertées. Les intervenants doivent tenir compte des besoins psychosociaux et de santé des personnes aînées, et de leurs droits. En ce sens, le respect de la capacité décisionnelle des personnes aînées demeure un objectif prioritaire (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010, p. 50).

L'intervention est une pratique qui est généralement mise en œuvre par des intervenants qui agissent à titre de professionnels pour contrer la situation de maltraitance et offrir du suivi. Certains organismes bénévoles mobilisent des bénévoles spécialisés pour entreprendre des interventions auprès de personnes âgées en situation de maltraitance. Le fait de référer une demande d'aide effectuée par une personne âgée à un service public, notamment le *Réseau de la santé et des services sociaux*, ou bien les services policiers, peut également être considéré comme une forme d'intervention. Il est à noter que certains bénévoles entretiennent des liens privilégiés avec de tels acteurs.

Coordonner les organismes et les partenariats

Les pratiques de coordination sont ici plurivoques. Tout d'abord, elles se réfèrent aux pratiques de collaboration et de l'établissement de partenariats avec des acteurs externes qui agissent au sein du continuum de services en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. À titre d'exemple, des bénévoles peuvent représenter leur OBNL au sein d'une table de concertation régionale. Puis, elles concernent les pratiques de gouvernance interne des organismes où des bénévoles choisissent d'endosser un rôle davantage axé sur la gestion au sein du conseil d'administration d'un organisme. En effet, certains bénévoles choisissent de s'engager exclusivement dans un rôle de gestion à l'intérieur du conseil d'administration d'un organisme. De ce fait, leurs actions touchent davantage le renforcement organisationnel.

4.3. Maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées

4.3.1. Définitions de la maltraitance

Comme nous l'avons observé précédemment, la définition de la maltraitance retenue au sein du projet de recherche est celle promue par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) (2002) et adoptée au Québec. La maltraitance est un « acte unique ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des

blesures ou une détresse morale pour la personne âgée qui en est victime » (Ministère de la Famille et des Aînés, p. 17). L'OMS s'est également afféree à définir la maltraitance matérielle et financière comme « l'exploitation ou l'utilisation de manière illégale ou impropre des fonds ou des ressources d'une personne âgée » (OMS 2002a, p. 141). Puisque cette définition provenant de la *Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse* fut reprise et traduite par le gouvernement du Québec dans son PAM 2010-2015 (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010) et adoptée dans son PAM 2017-2022 (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017), nous choisissons d'utiliser celle-ci au cours du présent mémoire.

4.3.2. Types de maltraitance

La terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées (Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec, 2016a) présente deux formes (ou manifestations) de maltraitance : la violence et la négligence, de même que sept types (ou catégories) : psychologique, physique, sexuelle, matérielle ou financière, organisationnelle, violation des droits et âgisme.

La terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées (Gouvernement du Québec, 2016a) définit la violence comme le fait de « malmener une personne âgée ou le faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation », tandis que la négligence est « ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins ». Il importe de souligner que les deux formes de maltraitance existent pour chacune des sept formes ci-haut énumérées. Puisque le présent mémoire se centre sur la problématique de la maltraitance matérielle et financière, nous observerons plus amplement ce phénomène.

4.3.3. Maltraitance matérielle et financière

Une recension pluridisciplinaire de la littérature scientifique rédigée en français et anglais, regroupant un corpus de 66 écrits spécialisés, témoigne de la pluralité de définitions pour aborder le phénomène de la maltraitance matérielle et financière (Beaulieu et coll., 2014a). Parmi les définitions majoritairement employées au sein de ces écrits, Beaulieu et ses collègues (2014a) livrent une traduction libre de celle retenue par le *National Center on Elder Abuse* (NCEA) qui stipule que l'abus financier ou l'exploitation financière est « un usage illégal ou inapproprié des fonds, de la propriété ou des biens d'un aîné » (Beaulieu et coll., 2014a, p. 22). Cette définition, bien que consensuelle, manque de précision puisqu'elle s'avère trop générale dans le cadre du présent projet. La définition de l'*Older Americans Act*, également recensée et traduite par Beaulieu et ses collègues (2014a, p. 24) s'avère être plus complète :

L'utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des ressources d'une personne aînée sans son consentement par une personne soignante ou mandataire pour des fins ou des gains personnels ou qui ont pour résultat de priver la personne aînée de son accès, de l'utilisation ou de la jouissance monétaires et matérielles (42 U.S. Code § 1397j).

Cette définition présente l'avantage de spécifier que la maltraitance financière et matérielle consiste en un acte frauduleux, qui provient d'une tierce personne avec laquelle la personne aînée a un lien de confiance et qui souhaite détourner les ressources à des fins personnelles. Néanmoins, elle postule dès le départ qu'il existe une relation inégale entre la personne aînée qui l'exploite au plan financier.

Dans le cadre de ce mémoire, nous utilisons la définition de la maltraitance matérielle et financière envers les personnes aînées provenant de la terminologie sur la maltraitance envers les personnes aînées (Gouvernement du Québec, 2016a), puisque cette dernière fait consensus entre les principaux acteurs qui interviennent sur cette problématique au sein de la province du

Québec. La définition et les manifestations de ce phénomène sont illustrées au sein du Tableau 9

Tableau 9

Définition et manifestations de la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées

Définition de la maltraitance matérielle et financière	Manifestations la maltraitance matérielle et financière en fonction du type
Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale.	<p>Violence : Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, d'internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, usurpation d'identité, etc.</p> <p>Négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité; ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.</p>

Note. Consulter Gouvernement du Québec (2016a).

5. MÉTHODOLOGIE

Dans cette section, nous spécifions les aspects méthodologiques propres au projet de recherche ABAM-MF, afin de mieux comprendre comment ils influencent le présent mémoire sur la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes âgées. Il importe de rappeler que ce dernier constitue une analyse secondaire des données recueillies dans le cadre du projet ABAM-MF, qui s'échelonne de 2015 à 2018.

5.1. Étude de cas

L'étude de cas est une approche méthodologique qui s'avère être particulièrement appropriée pour répondre au caractère exploratoire des projets de recherche. En effet, « grâce à son approche inductive, l'étude de cas devient très efficace pour analyser des réalités négligées par la science » (Roy, 2010, p. 209). Selon Stoecker (1991), l'étude de cas peut être définie comme une « approche méthodologique qui consiste à étudier une personne, une communauté, une organisation ou une société individuelle » (cité par Roy, 2010, p. 200). L'étude de cas est une approche méthodologique qui est recommandée pour l'étude de phénomènes contemporains où les comportements ne peuvent être manipulés et que les phénomènes étudiés se distinguent difficilement du contexte au sein duquel ils prennent place (Yin, 2009). Dans le cadre du projet ABAM-MF, ce sont les organismes dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées qui constituent les cas analysés.

L'étude de cas fait souvent appel à des méthodes de collecte de données variées, telles que l'entrevue semi-dirigée, l'entrevue de groupe et l'analyse documentaire. L'utilisation de ces différentes sources « exigera des instruments de recherche adaptés et souvent plusieurs méthodologies. Pour cette raison, on s'entend généralement pour dire que l'étude de cas n'est pas une méthode en soi, mais plutôt une approche ou une stratégie méthodologique faisant appel

à plusieurs méthodes » (Roy, 2010, p. 202). À juste titre, nous observons maintenant les méthodes utilisées lors de la collecte des données.

5.2. Collecte des données

La période dédiée à la collecte des données s'échelonne de juillet 2015 à juin 2016 en ce qui a trait au projet ABAM-MF. Au cours de l'année 2015, une plus grande emphase fut mise sur la réalisation d'une revue systématique de la littérature scientifique sur l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. À partir de septembre 2015, ce sont les entrevues auprès des participants au sein des organismes recensés qui se succédèrent. Afin de renforcer la validité du projet de recherche, le projet ABAM-MF recourt à la triangulation des données, qui est une stratégie qui consiste à multiplier les méthodes et sources de données (Roy, 2010). Parmi ces méthodes, nous retrouverons l'utilisation des trois sources suivantes : des entretiens semi-dirigés individuels et de groupe, des questionnaires sociodémographiques et l'observation de la littérature organisationnelle.

5.2.1. Portrait des participants

Le projet ABAM-MF centre sa collecte des données auprès de cinq organismes dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées qui agissent à différents niveaux de représentation et sur différents territoires au Canada. Ces organismes ont en commun de mobiliser des bénévoles afin d'appuyer leur mission. Quatre organismes sont situés dans la province du Québec⁸. Les organismes furent invités à participer au projet ABAM-MF dans l'objectif de faire progresser l'état des connaissances dans le champ de l'action bénévole en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Annexe A). Ceux-ci furent recrutés à l'aide d'un inventaire d'organismes bénévoles dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées qui participèrent dans un projet antérieur en collaboration avec la *Chaire de*

⁸ Par souci de confidentialité, le nom des OBNL n'est pas publiquement révélé.

recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et sur recommandation d'acteurs, notamment les coordonnateurs régionaux de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, qui agissent dans ce milieu.

En ce qui a trait au recrutement des participants, les bénévoles de gestion (administrateurs) des organismes ciblés furent contactés par courriel ou téléphone. Les bénévoles de gestion de chaque organisme furent conviés à une entrevue de groupe. Les employés (coordonnateurs et intervenants), quant à eux, furent invités à réaliser des entretiens individuels. Les bénévoles de terrain, ceux qui agissent directement auprès des personnes âgées, furent recrutés par une fiche d'invitation que l'organisme a remise à tous ceux cumulant aux moins six mois d'engagement en lutte contre la maltraitance. Les bénévoles de terrain intéressés furent invités à contacter l'équipe de recherche pour la mise à l'agenda de l'entrevue individuelle. Du côté des personnes âgées, les membres des organismes qui ont fait de l'accompagnement ont identifié de potentiels participants intéressés à livrer leur appréciation des services obtenus. Les personnes âgées présélectionnées furent contactées par les membres des organismes afin de demander leur consentement à divulguer leurs coordonnées à l'équipe d'ABAM-MF et de leur demander de quelle manière elles souhaitaient être contactées pour planifier l'entrevue individuelle. Les personnes âgées pouvaient aussi prendre elles-mêmes contact avec l'équipe de recherche.

Au total, ce sont 49 entrevues qui furent réalisées auprès de 64 participants. Comme cela fut observé précédemment, les entretiens furent réalisés auprès de différents types d'acteurs. Tout d'abord, auprès des bénévoles de gestion, qui sont les membres du conseil d'administration de chaque organisme, afin de mieux situer les orientations en matière de gouvernance et de gestion. Des entretiens furent également réalisés auprès de coordonnateurs et d'intervenants qui œuvrent dans les OBNL. Puisque ce ne sont pas tous les organismes qui emploient des intervenants, nous faisons le choix d'amalgamer les informations recueillies auprès de ces participants sous

l'appellation de personnel employé afin de favoriser leur anonymat. Les propos recueillis auprès du personnel employé permettent à la fois de mieux comprendre la gouvernance de l'organisme et la mise en œuvre d'actions pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

Les bénévoles actifs dans la lutte contre la maltraitance interviewés sont en majorité des personnes âgées retraitées ou semi-retraitées qui présentent des profils variés, tant sur le plan professionnel que social. Le projet ABAM-MF souhaitait également connaître les expériences des bénévoles de terrain qui ont réalisé de l'accompagnement de personnes âgées qui vécurent des situations de maltraitance matérielle et financière. Les interactions entre les bénévoles de gestion et de terrain avec le personnel employé des OBNL, de même que le soutien apporté à ces bénévoles, sont des éléments qui furent également abordés au cours des entretiens. Les personnes âgées qui vécurent une situation de maltraitance et reçurent l'appui d'un OBNL de lutte contre la maltraitance ont livré leur appréciation des services. Il importe de spécifier que les entretiens ne portaient pas sur la situation de maltraitance, puisqu'il fut jugé éthiquement pernicieux d'aborder directement cette expérience. En effet, le fait de se remémorer une expérience de maltraitance peut engendrer des malaises qui supplantent les bienfaits du projet de recherche. Pour cette raison, il fut demandé aux OBNL de communiquer avec des personnes âgées qui ont reçu leurs services et dont l'épisode de maltraitance fut achevé depuis une période d'au moins deux ans. Lors du recrutement, il fut également spécifié que le projet de recherche vise à connaître leur expérience quant à l'accompagnement reçu par des bénévoles ou des intervenants lors de l'épisode de service (Annexe B).

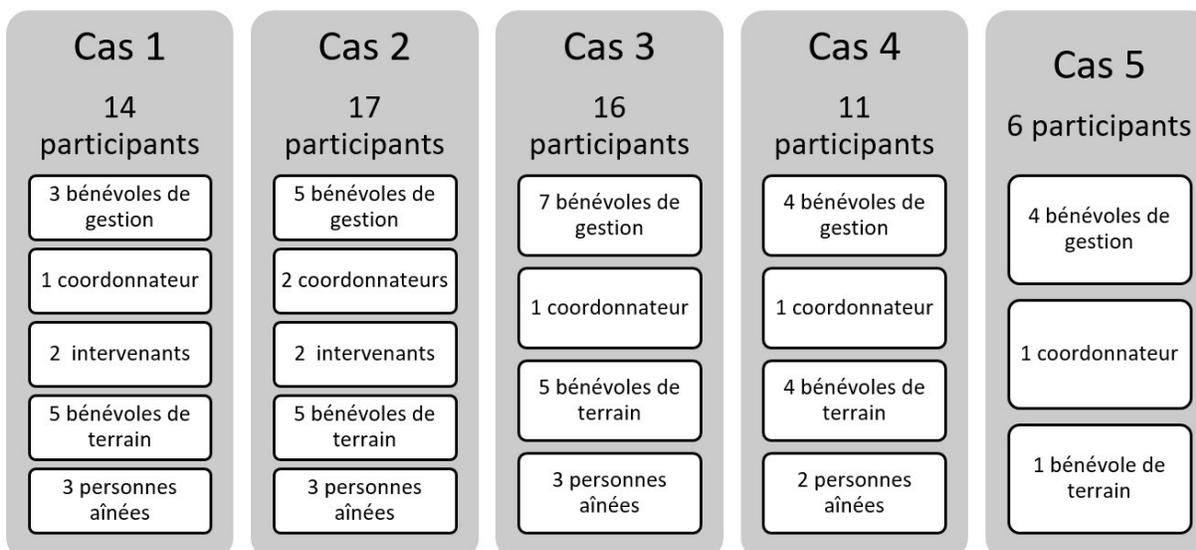


Figure 6. Portrait des participants par cas au sein du projet ABAM-MF (64 participants).

5.2.2. Entretiens semi-dirigés

L'entretien semi-dirigé est « une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche » (Savoie-Zajc, 2010, p. 340). Il existe plusieurs avantages liés à l'utilisation de l'entretien semi-dirigé. Tout d'abord, il s'agit d'une méthode qui vise à connaître la perspective de l'autre, la comprendre et la rendre explicite. L'entretien semi-dirigé offre l'occasion d'entrer en contact avec l'autre afin de mieux saisir ses pensées et sentiments. Il s'agit d'un atout essentiel au projet de recherche, puisque nous souhaitons connaître les perspectives de divers acteurs sur l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. L'entretien semi-dirigé bonifie la compréhension de l'autre en donnant un sens aux comportements (Savoie-Zajc, 2010). De plus, le fait d'interroger des personnes âgées qui ont vécu une situation de maltraitance a une fonction émancipatrice, il s'agit de donner une voix aux personnes afin qu'elles puissent donner leur opinion sur les services qu'elles ont reçus.

Les entretiens semi-dirigés furent réalisés par l'équipe du projet ABAM-MF. La répartition des entretiens fut effectuée en fonction du territoire où se situent les organismes d'action bénévole recrutés au sein du projet. La coordonnatrice du projet et les étudiants boursiers participèrent à la réalisation des entretiens semi-dirigés auprès des employés (coordonnateurs et intervenants) et des bénévoles de terrain. Dans le but de veiller à la sécurité des personnes âgées, compte tenu du caractère potentiellement pernicieux de l'entretien, les personnes âgées furent interviewées par les chercheuses. Cette mesure fut mise en place en raison de l'expérience des chercheuses et de leurs capacités à minimiser les effets potentiellement indésirables que peuvent entraîner les entretiens auprès des personnes âgées sur leur expérience d'accompagnement lors d'une situation de maltraitance.

Parmi les inconvénients de l'utilisation des entretiens semi-dirigés, notons la réactivité, son impossible reproductibilité et sa mauvaise représentativité. Afin de minimiser les interprétations erronées par l'équipe de recherche, les entretiens furent saisis à l'aide d'enregistreuses audio. Les fichiers sont gardés en sécurité au sein du serveur interne du *Centre de recherche sur le vieillissement*, situé à Sherbrooke. Les modalités entourant l'utilisation de ces enregistrements sont présentées aux participants au début de l'entretien et sont décrites au sein des formulaires de consentement (Annexe B). L'utilisation de ces formulaires permet d'assurer une participation libre et éclairée au projet de recherche.

5.2.3. Entretiens de groupe

L'entretien de groupe est une autre méthode de collecte de données qui fut employée au sein du projet ABAM-MF. Par définition, l'entretien de groupe « est une technique d'entrevue qui réunit de six à douze participants et un animateur, dans le cadre d'une discussion structurée, sur un sujet particulier » (Geoffrion, 2010, p. 391). L'avantage d'une telle méthode est qu'elle permet d'enrichir les propos véhiculés par les participants et de dynamiser les échanges en confrontant les divers

points de vue exprimés. L'entretien de groupe mise généralement sur des questions ouvertes afin de donner une plus grande liberté de parole aux participants afin qu'ils soient en mesure de formuler leurs réponses et commentaires (Geoffrion, 2010, p. 392). Dans le cadre du projet de recherche ABAM-MF, une grille d'entretien plus près de celle employée pour les entretiens semi-dirigés fut utilisée afin de répondre aux besoins du projet. Cette approche visait principalement à mettre en relief les apports des bénévoles de gestion. Les entretiens de groupes réunirent de trois à sept participants. Un entretien de groupe fut effectué par OBNL recensé au sein du projet. Chaque entretien de groupe réunissait, en plus des bénévoles de gestion, une chercheuse du projet d'ABAM-MF, ainsi que la coordonnatrice ou un étudiant boursier pour l'accompagner. La personne accompagnatrice s'occupait de veiller à la qualité de l'enregistrement audio, de noter les interventions à tour de rôle afin de dégager les propos tenus par chacun des participants (afin de faciliter l'analyse des données) et d'effectuer des relances. Tout comme les entretiens semi-dirigés, les propos des bénévoles de gestion furent enregistrés afin de minimiser les interprétations erronées provenant de l'équipe de recherche. Des formulaires de consentement permirent également d'assurer la participation libre et éclairée des bénévoles de gestion interrogés (Annexe B).

5.2.4. Données sociodémographiques

Lors de chaque entretien, suite à la lecture du formulaire de consentement, un questionnaire visant à recueillir des données sociodémographiques fut employé. Ce questionnaire en format papier fut distribué aux employés et bénévoles (Annexe C). Des données factuelles furent ainsi recueillies sur ces participants, notamment l'âge, le sexe, le niveau d'éducation, etc. À ces données factuelles s'ajoutent des questions semi-dirigées visant à mieux connaître l'expérience d'engagement de ces participants. Les données factuelles visent à favoriser leur analyse en permettant de les désagréger. Nous expliquons plus tard comment les attributs des participants favorisent l'encodage des données et permettent des analyses plus spécifiques. Quant aux

données semi-dirigées recueillies par les questionnaires, elles visent principalement à alléger les entretiens. En ce qui a trait aux données sociodémographiques des personnes âgées, celles-ci furent recueillies verbalement au début de l'entretien. Chez ce type de participant, seules les données concernant l'âge, le sexe et le lieu de résidence sont conservées. Les questionnaires sont gardés dans les locaux de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*, au Centre de recherche sur le vieillissement, à Sherbrooke.

5.2.5. Littérature organisationnelle

Il fut demandé aux membres de l'organisme de fournir, sur une base volontaire, tout document susceptible d'appuyer l'analyse effectuée dans le cadre du projet ABAM-MF. Parmi les documents recensés, nous retrouvons principalement des rapports annuels d'activités, qui permettent notamment de décrire les activités effectuées au cours de l'année, les principales sources de revenus de l'organisme et les résultats obtenus par l'OBNL en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Certains OBNL ont également remis à l'équipe de recherche des outils organisationnels qu'ils ont développés. Parmi ces outils, nous retrouvons notamment des documents promotionnels, des codes d'éthique, des formulaires de recrutement, des bulletins d'information, des planifications annuelles avec échéanciers de travail, etc. Ces documents complémentaires permettent ainsi d'offrir un éclairage factuel sur les particularités des organismes, ce en quoi les entretiens viennent offrir des compléments d'information. Les documents organisationnels sont conservés dans les locaux de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*.

5.3. Traitement des données

5.3.1. Transcription des données

Les entrevues enregistrées furent par la suite transcrites afin de faciliter la classification et l'analyse des données. Les transcriptions respectent le plus fidèlement possible les propos

énoncés par les participants. Néanmoins, une certaine flexibilité fut conservée afin d'éliminer les redondances et expressions orales pouvant encombrer le texte, cela dans l'unique but de faciliter la lecture. Afin de garantir l'anonymat des participants, un système de codes fut érigé afin de remplacer leurs noms. Les valeurs furent attribuées en fonction du genre de la personne participante ou son type d'acteur et de l'ordre séquentiel de l'apparition de son nom au sein du texte (ex. : femme1, homme2, BV1, CO2, etc.). Les noms auxquels se réfèrent les codes sont gardés en sécurité sur le serveur interne du *Centre de recherche sur vieillissement*, à Sherbrooke. Les données et résultats originaux bruts sont conservés dans ces locaux pour une période de cinq ans après la fin du projet ABAM-MF. Les transcriptions furent effectuées par les étudiants boursiers du projet ABAM-MF, de même que des étudiants universitaires engagés à forfait par la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*. Les transcriptions furent validées à tour de rôle par la coordonnatrice du projet et les étudiants boursiers afin d'assurer de l'anonymat des participants.

5.3.2. Classification des données

Les données provenant de la littérature scientifique recensée furent classées à l'aide du logiciel Endnote. D'autant plus, des fiches de lectures accompagnant chaque référence furent réalisées dans l'objectif d'identifier les principaux thèmes abordés au sein de chaque texte, de même que dégager les thèses portées par les auteurs. En ce qui concerne les entretiens, la classification fut assurée par l'entremise du logiciel d'analyse de données qualitatives assisté par ordinateur (CAQDAS), du nom de NVivo10. Ce logiciel facilite à la fois la classification et l'analyse de données de nature qualitative. Son utilisation s'est avérée pratique dans le cadre d'un projet de recherche de l'envergure d'ABAM-MF. Il fut également un précieux atout pour le projet sur la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes âgées.

Le logiciel NVivo10 contient un ensemble d'outils permettant d'encoder thématiquement les données, c'est-à-dire organiser conceptuellement les informations collectées afin de faciliter l'interrogation et l'identification de relations entre celles-ci (Lewins et Silver, 2010). Parmi les principaux avantages liés à l'utilisation d'un CAQDAS, mentionnons l'habileté à pouvoir gérer une grande quantité de données, réduire le temps alloué à réaliser des tâches manuelles et l'augmentation de la flexibilité dans le maniement des données (St John et Johnson, 2000). En contrepartie, l'usage d'un CAQDAS peut influencer les chercheurs à se concentrer sur la quantité de données collectées, plutôt que sur la qualité de celles-ci, en plus de générer une distance entre le chercheur et les données (St John et Johnson, 2000).

Afin d'encoder les données recueillies auprès des participants, les transcriptions des entretiens sont insérées à l'intérieur du logiciel NVivo10. Les données sociodémographiques collectées permettent alors d'attribuer des attributs, tels que le genre, la tranche d'âge ou bien le type d'acteur, à chaque participant. Ce procédé offre la possibilité de désagréger les données en fonction des attributs. Les segments des entretiens sont ensuite sélectionnés, puis transposés à l'intérieur de nœuds, qui agissent tels que des conteneurs à données. Ces nœuds sont organisés sous forme d'arborescence conceptuelle qui évolue au fil de l'analyse des données.

5.4. Analyse primaire des données

L'analyse primaire effectuée dans le cadre du projet de recherche ABAM-MF s'inspire de l'analyse thématique (Paillé et Mucchielli, 2012). Puisque le projet consiste en une analyse de cas, il y a d'abord eu une analyse intracas de chaque organisme. Cette analyse permet de produire une réflexion approfondie sur les spécificités de l'action bénévole au sein de la communauté où celui-ci intervient. Les résultats sont ainsi présentés sous la forme de rapports intracas (un rapport par OBNL). Ces rapports sont présentés aux membres du conseil d'administration (bénévoles de gestion) et employés salariés des organismes partenaires, ce qui s'inscrit dans une démarche

participative (Aldridge, 2016) de la validation de la lecture que nous avons faite de l'organisme et de ses effets dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Ces rencontres sont des espaces de dialogue et d'ajustements. Lorsque les rapports intracas sont validés, les résultats sont comparés entre eux au moyen d'une analyse transversale, ce qui mène à la rédaction d'un rapport intercas, qui est également partagé avec les OBNL. Afin d'effectuer l'analyse thématique des données, diverses méthodes d'encodages sont mobilisées. Il importe ici de les détailler.

L'encodage est une étape importante de l'analyse des données. « A code in qualitative inquiry is most often a word or short phrase that symbolically assigns a summative, salient, essence-capturing, and/or evocative attribute for a portion of language-based or visual data » (Saldaña, 2016, p. 4). Comme le souligne Saldaña (2016), les codes sont des constructions émises par les chercheurs qui visent à donner un sens aux données afin d'être ultérieurement employées pour détecter des constantes (*pattern detection*), émettre des explications, des affirmations ou bien développer des théories. L'encodage est un processus cyclique qui demande de poser un regard itératif sur les données. « Coding is a cyclical act. Rarely if the first cycle of coding data perfectly attempted. The second cycle (and possibly the third and fourth, etc.) of recoding further manages, filters, highlights, and focuses the salient features of the qualitative data record » (Saldaña, 2016, p. 9). Il convient alors de décrire les méthodes d'analyse qui guidèrent les cycles d'analyse des données.

Le **premier cycle d'encodage** fait principalement appel à un amalgame de quatre méthodes. La première méthode est l'encodage par attribut (*attribute coding*), elle consiste à arrimer des informations descriptives à un corpus de données (Saldaña, 2016, p. 83). Ces informations peuvent être des caractéristiques sociodémographiques des participants, telles que l'âge, le genre, le lieu de résidence, etc. L'utilisation des questionnaires sociodémographiques (Annexe C)

permet de recueillir et d'utiliser ces données en vue de générer des analyses. L'encodage par attribut est fondamental pour réaliser des analyses comparatives intercas. Pour se faire, il faut attribuer à chaque participant un attribut concernant leur OBNL d'appartenance. Ces organismes constituent les unités d'analyse sur lequel se fonde notre étude de cas, comme nous l'avons observé précédemment. L'attribut concernant le type d'acteur (*role attributes*) interrogé (employé, bénévole de gestion, bénévole de terrain et personne aînée) est également essentiel, puisqu'il est question de mettre en relief les convergences et divergences entre les propos tenus par ces différents acteurs concernant la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes aînées. La deuxième méthode empruntée est l'encodage conceptuel (*concept coding*), elle cherche à assigner une signification conceptuelle aux données (Saldaña, 2016). Nous observons que le présent projet de recherche repose sur des concepts tels que la maltraitance matérielle et financière envers les personnes aînées, l'action bénévole et la professionnalisation de cette action. Ces notions conceptuelles (théoriques) se décomposent quant à elles en actions concrètes (pratiques) qui sont exprimées par les participants. L'encodage conceptuel illustre la portion déductive du projet de recherche et vise à donner une perspective d'ensemble au projet.

La troisième méthode est la sous-codification (*subcoding*), qui consiste à lier un code de second ordre (nommé nœud enfant) à la suite d'un code de premier ordre (nommé nœud parent) pour enrichir ce dernier (Saldaña, 2016). Cette relation vise à créer des hiérarchies et à détailler l'arborescence conceptuelle du projet de recherche à partir d'unités descriptives spécifiques. À titre d'exemple, les formes d'action bénévole mises en œuvre pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées (nœud parent) peuvent être décomposées en action de coordination, prévention, repérage et d'intervention (nœuds enfant). La sous-codification peut s'appliquer à nouveau afin d'apporter des précisions supplémentaires. Cette méthode illustre la portion inductive du projet de recherche. La quatrième méthode est la codification simultanée

(*simultaneous coding*) qui vise à appliquer deux codes ou plus à un même passage de données qualitatives (Saldaña, 2016). Certains propos exprimés par les participants sont plurivoques, ils sont chargés de sens et peuvent difficilement être attribués à un seul nœud. La codification simultanée offre donc l'occasion de capturer la richesse d'un passage en lui attribuant plusieurs codes.

Lors du **second cycle d'encodage**, il est recherché à développer une organisation de type catégorique, thématique, conceptuelle et théorique à partir des codes générés lors du premier cycle d'encodage (Saldaña, 2016). « Second cycle coding is reorganizing and condensing the vast array of initial analytic details into a “main dish” » (Saldaña, 2016, p. 235). La méthode qui est principalement utilisée est l'encodage par constante (*pattern coding*), qui est une façon de regrouper l'ensemble des codes au sein d'un moindre nombre de catégories, thèmes ou concepts (Saldaña, 2016). Les multiples codes générés provenant du processus inductif propre au projet de recherche sont donc regroupés en fonction de leurs caractéristiques communes ou leurs liens, ce qui vise à générer des unités d'analyses plus riches en termes de sens et de cohérence.

5.5. Analyse secondaire des données

Le projet de mémoire sur la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance consiste en une analyse secondaire du projet ABAM-MF. Les données secondaires sont définies comme « les éléments informatifs assemblés pour des fins autres que celles pour lesquelles les données avaient été recueillies initialement » (Turgeon et Bernatchez, 2010, p. 490). Turgeon et Bernatchez décrivent l'analyse secondaire comme suit :

L'analyse secondaire est réalisée spécifiquement sur les données (secondaires) que vous exploitez aux fins de la nouvelle recherche. La recherche fondée sur l'analyse secondaire se distingue de celle axée sur l'analyse primaire par le fait que l'analyste est entièrement dégagé de la responsabilité de la collecte de données (mais non celle de s'assurer de sa validité et de sa fiabilité) pour se concentrer sur la conceptualisation et l'analyse (Turgeon et Bernatchez, 2010, p. 490).

Nous mettons un bémol à la démarche de l'analyse secondaire ici définie par ces auteurs. Dans le cadre du présent mémoire, il importe de préciser que l'étudiant s'est effectivement engagé au sein du processus de collecte de données. Cela, en participant à la réalisation d'entretiens de groupe et individuels (auprès d'employés et de bénévoles) et au recueil de données sociodémographiques par l'administration de formulaires. De plus, il encoda les entretiens et a contribué aux espaces collectifs d'analyse avec l'équipe de recherche. Il a assumé temporairement le rôle de coordonnateur de ce projet et fut très actif dans les activités de transfert de connaissances. Ce qui se manifesta dans un engagement soutenu dans les retours auprès des participants pour valider les analyses, puis dans la mise en œuvre de communications orales et écrites.

Le mémoire sur la professionnalisation de l'action bénévole ne consiste pas en un objectif du projet ABAM-MF. Les données primaires recueillies dans le cadre du projet ABAM-MF nourrissent les analyses du mémoire, puisqu'elles permettent effectivement de documenter le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole à partir de l'analyse de cas de cinq organismes qui œuvrent dans le secteur de la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. En ce sens, le secteur de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées consiste en un terrain d'observation privilégié du phénomène de la professionnalisation.

L'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979) structure, à titre de cadre théorique, le processus d'analyse secondaire des données. De l'ensemble des systèmes présents au sein de l'approche bioécologique, les objectifs du mémoire nous mènent néanmoins à nous centrer sur l'ontosystème et le microsystème. Ceci explique l'emphase mise sur la compréhension des profils socioprofessionnels à partir des caractéristiques sociodémographiques des participants, de même que les rôles qu'ils endossent en fonction de leurs expériences professionnelles et personnelles. Cette prise en compte des dynamiques de professionnalisation à partir des individus

permet ainsi de comprendre comment ce phénomène s'opère dans la mise en œuvre d'actions concrètes, chez les bénévoles, pour contrer la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. De ce fait, nous utilisons donc les données collectées lors du projet ABAM-MF afin d'observer les rôles assumés par les bénévoles (coordination, prévention, repérage et intervention) en fonction du profil socioprofessionnel de ces derniers.

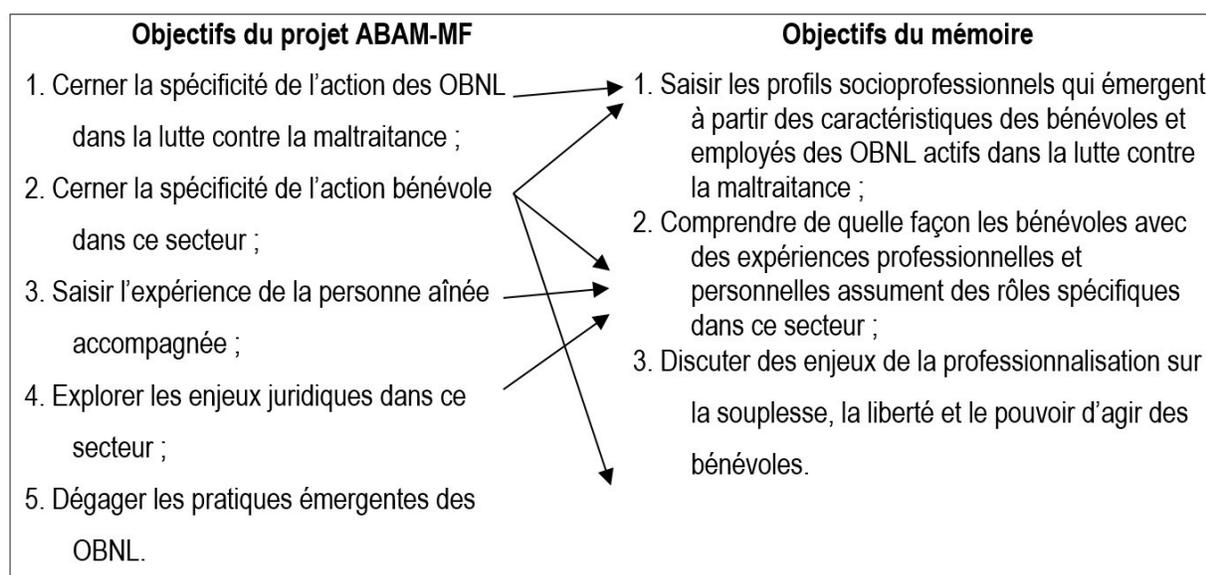


Figure 7. Utilisation des données pour l'analyse secondaire du mémoire.

La Figure 7 illustre de quelle façon le mémoire puise dans les données du projet ABAM-MF pour effectuer l'analyse secondaire de celles-ci. Il appert que c'est principalement le deuxième objectif du projet ABAM-MF, soit celui de cerner la spécificité de l'action bénévole dans le secteur de la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées, qui nourrit les analyses secondaires. Malgré tout, nous utilisons à divers degrés les données provenant de la plupart des objectifs du projet ABAM-MF.

De façon générale, l'utilisation de données secondaires présente plusieurs avantages. Turgeon et Bernatchez (2010) en relèvent plusieurs. Tout d'abord, sans investir trop de ressources en

collecte de nouvelles informations, l'utilisation de données secondaires permet de se familiariser avec un nouveau champ. L'utilisation de données secondaires relève de « la logique même de l'accumulation du savoir scientifique » (Turgeon et Bernatchez, 2010, p. 492). En effet, c'est en remettant en cause les théories et en présentant de nouvelles explications de phénomènes connus que la science se construit. Par ailleurs, cette méthode d'analyse des données rend possible la vérification de conclusions d'études antérieures. Aussi, les données secondaires ont pour avantage d'être disponibles à peu ou aucuns frais en comparaison aux données engendrés par les collectes primaires. D'ailleurs, puisque les données secondaires sont souvent facilement accessibles, elles réduisent l'investissement de temps des chercheurs. Également, l'utilisation de données secondaires permet d'éviter les problèmes opérationnels liés à la collecte de données primaires en se concentrant sur la conceptualisation et l'analyse. Enfin, par l'utilisation des mêmes sources de données, les chercheurs arrivent à développer une compréhension mutuelle d'une problématique de recherche menant à une normalisation d'une discipline. À ces avantages, Yegidis et Weinbach (2006) ajoutent que les analyses secondaires, lorsque légalement et éthiquement possibles, sont moins intrusives que l'utilisation de méthodes de collecte de données réalisées auprès de participants. Le type d'analyse secondaire de données qualitatives de type « analyse supplémentaire » implique un accent plus approfondi d'un aspect des données qui n'a pas été abordé ou a seulement été partiellement abordé par la recherche primaire (Heaton, 2004). C'est le cas du présent mémoire qui met l'accent sur la professionnalisation de l'action bénévole dans le secteur de la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Afin de bien évaluer les sources de données secondaires, Turgeon et Bernatchez (2010) soulèvent six principes, tirés des travaux de Stewart (1993), qui guident la réflexion. Nous appliquons cette démarche pour valider en quoi le projet ABAM-MF consiste en un corpus de qualité pour le présent projet de mémoire.

Au regard des six principes guidant l'évaluation de la qualité de sources de données secondaires, le projet ABAM-MF offre des avantages importants pour le présent projet de mémoire. Nous pouvons saisir que malgré le fait que les informations du projet ABAM-MF teintent les analyses ici menées, l'analyse secondaire offre le grand avantage de pouvoir utiliser un riche corpus de données afin d'explorer de nouvelles dimensions non enchâssées dans ce projet, soit les enjeux de la professionnalisation de l'action bénévole dans le secteur de la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.

Tableau 10

Six principes de l'évaluation de la qualité des sources de données secondaires

Dimensions de l'évaluation	Explication
Quel était le but de la collecte primaire?	Les objectifs du projet ABAM-MF divergent de ceux poursuivis au sein du projet de mémoire. Ces objectifs teintent nécessairement les analyses ici effectuées. Néanmoins, les finalités des projets se rapprochent, puisqu'il s'agit de données sur l'action bénévole dans le secteur de la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées au Québec. Cela rend donc les données du projet ABAM-MF pertinentes au présent mémoire.
Qui était responsable de la collecte?	La professeure Marie Beaulieu est la chercheuse principale du projet ABAM-MF. La collecte fut assumée par l'ensemble des membres de l'équipe de ce projet. Il s'agit d'une équipe qui possède un haut niveau de compétence dans le domaine de la recherche académique, ce qui renforce la rigueur des méthodes employées lors de la collecte des données et la qualité des informations recueillies. Marie Beaulieu supervise le présent mémoire, ce qui permet d'effectuer des liens entre les projets et de bonifier le mémoire par son expertise.
Quelle information a été recueillie?	L'information recueillie fut décrite au sein du chapitre sur la méthodologie (les sources et méthodes de collecte de données). Les grilles d'entretiens sont disponibles en annexe. Ces grilles se fondent sur les éléments du cadre conceptuel du projet ABAM-MF et s'inspirent du <i>Cadre de référence de l'expérience bénévole</i> (Fortier et coll., 2014), de même que le <i>Continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées</i> (Gouvernement du Québec, 2016), observés au sein du cadre conceptuel du présent projet.
Quand l'information a-t-elle été recueillie?	L'information a été recueillie de novembre 2015 jusqu'à août 2016. Ce qui en fait une information actuelle.
Comment a-t-on obtenu l'information?	L'échantillonnage a été décrit au cours du chapitre sur la méthodologie. La collecte des données fut départagée entre les membres de l'équipe du projet ABAM-MF. Le traitement a été effectué, puis révisé par cette équipe. L'étudiant a également participé au processus de collecte de données, ce qui lui permet de témoigner des forces et faiblesses.

L'information est-elle corroborée par d'autres sources?	Le fait de multiplier les sources de données renforce la validité celles-ci. La documentation organisationnelle, accessible à l'étudiant, permet d'étayer les propos des participants du projet. Il en est de même pour les données sociodémographiques recueillies par l'entremise de formulaires administrés lors des entretiens. La revue systématique des écrits effectuée dans le cadre du projet ABAM-MF favorise également la compréhension du phénomène de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées en favorisant la triangulation des sources de données. À cela s'additionne les retours effectués aux organismes avec de valider les données recueillies. Cette démarche illustre la rigueur du projet.
---	---

Note. Consulter Stewart (1993), cité par Turgeon et Bernatchez (2010).

5.6. Limites de la méthodologie

5.6.1. Précautions méthodologiques

Une importante précaution méthodologique consiste à assurer l'anonymat des participants lors de la divulgation des résultats. Puisque l'échantillon des participants pour chaque organisme recensé au sein du projet s'avère être minime, il peut être facile de retracer les propos énoncés par les participants, compromettant grandement l'engagement émis envers ces derniers quant à la protection de leur identité. Afin de contrebalancer cet aspect, nous tâchons de présenter les résultats sans citer d'informations personnelles, cela au profit des codes générés pour chaque participant qui met en exergue le type d'acteur dont il s'agit (employé, bénévole de gestion, bénévole de terrain et personne âgée). De plus, l'organisme bénévole d'appartenance du participant n'est pas dévoilé. Il est également à la discrétion de l'équipe ABAM-MF, ainsi qu'à l'étudiant d'effectuer le tri des informations pouvant être jugées compromettantes pour les participants ou bien les organismes. Le mémoire fait l'objet de discussions au sein de l'équipe de recherche du projet ABAM-MF.

5.6.2. Qualité et fiabilité des données

L'étude de cas vise l'exploration détaillée d'un nombre limité d'objets, dans le cas présent, il s'agit de pratiques mises en œuvre par des organismes spécialisés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Cependant, l'étude de cas a pour inconvénient de ne pas assurer la même représentativité qu'une approche statistique, ce qui engendre une incidence sur la

validité externe des résultats (Roy, 2010). Cela entraîne une impossible généralisation des résultats du présent mémoire. L'échantillon non probabiliste des participants et organismes affecte également la validité interne du projet, puisqu'il n'est pas possible de recueillir des données sur l'ensemble de la population desservie par ces derniers. De ce fait, le recours à des informations jugées partielles constitue une critique additionnelle pouvant être attribuée au projet. Puisque la collecte des données fut réalisée dans un contexte spatiotemporel bien défini, il est impossible de démontrer que les informations collectées au sein du projet peuvent être assemblées à nouveau. Les résultats sont donc non reproductibles à cause du contexte social et du caractère humain du projet de recherche. Malgré tout, l'étude de cas a l'avantage de favoriser la description en profondeur d'une problématique sociale et d'explorer de nouveaux phénomènes.

5.7. Aspects éthiques

Parmi les considérations éthiques liées au mémoire, il importe de préciser les obligations et responsabilités envers la société, la communauté scientifique et les participants de la recherche (Crête, 2010). Le projet ABAM-MF fut évalué par le *Comité d'éthique à la recherche* (CER) de l'Université de Sherbrooke, ce qui mena à l'émission d'un certificat d'éthique en septembre 2015 (Annexe E). Puisque le mémoire sur la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées se centre sur une analyse secondaire des données recueillies au sein du projet ABAM-MF, il n'est pas recherché à collecter de données additionnelles auprès des participants. Néanmoins, le projet de mémoire fut également soumis et approuvé par le Comité d'éthique à la recherche de l'Université de Sherbrooke afin de l'arrimer aux exigences éthiques du projet ABAM-MF (Annexe E).

5.7.1. Responsabilité envers la société

Le principal objectif du mémoire s'avère être l'avancement des connaissances en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Néanmoins, il s'agit

d'un mémoire engagé, puisqu'il prend position sur des enjeux sociaux et politiques qui affectent la qualité de vie d'individus qui vivent au sein de communautés du Canada. Il demeure ainsi pertinent d'évaluer la distribution des coûts et bénéfices pour la société liés à la réalisation du projet de recherche. Du point de vue de la justice distributive, qui est un aspect de l'éthique de la recherche développée par Rawls, deux interprétations sont possibles. Tout d'abord, si les bénéfices pour la société sont supérieurs aux coûts, le mémoire est pertinent. En plus de bénéficier à la société entière, il faut également que le projet profite aussi à chacun de ses participants (Crête, 2010). Le but du mémoire est de mieux comprendre le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées, ce qui peut renforcer les interventions réalisées par des organismes spécialisés dans ce domaine.

5.7.2. Responsabilité envers les communautés scientifiques

Afin de veiller au respect des communautés scientifiques, la présente recherche se veut transparente. Pour se faire, une attention particulière est déployée afin d'informer rigoureusement sur les méthodes employées pour obtenir les résultats atteints. Dans le domaine de la recherche universitaire, il se peut que certains biais soient introduits volontairement ou involontairement par les chercheurs. « Cela peut aller de citer des références qui concordent avec son point de vue et ignorer les autres observations. Le plus grave, c'est de rapporter des observations qui n'ont pas eu lieu » (Crête, 2010). Dans l'objectif de ne pas reproduire de tels comportements, une attention particulière est fournie pour garantir un degré d'impartialité dans l'analyse des données.

5.7.3. Responsabilité envers les participants

La responsabilité éthique envers les participants se manifeste dans l'importance de ne pas empiéter sur les droits des participants et ne pas affecter leur bien-être (Crête, 2010). Le projet ABAM-MF a mis en place divers mécanismes visant à protéger les participants lors du processus

de collecte des données. Ces mesures, dont le consentement éclairé et la protection de la confidentialité, sont notamment énoncées au sein des formulaires de consentement (Annexe B). Comme nous l'avons observé précédemment, il est essentiel de veiller au respect de la confidentialité des participants dans la divulgation des résultats au sein du mémoire sur la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. En effet, c'est à l'individu « de définir lui-même quand et selon quelles conditions ses comportements, attitudes ou croyances peuvent être rendus publics » (Crête, 2010, p. 295). Puisque les organismes spécialisés en lutte contre la maltraitance bénéficient de financement public, il peut s'avérer important de bien peser les conséquences de la divulgation de résultats sur le fonctionnement de ces organismes. C'est pour cette raison que les références aux organismes sont effacées lors de la présentation des résultats au sein du projet de recherche.

5.7.4. Questions éthiques liées à l'analyse secondaire de données

Comme le soulèvent Turgeon et Bernatchez (2010), l'analyse secondaire des données soulève des questionnements éthiques qui lui sont propres. Ces auteurs proposent d'aborder ces questionnements par le biais de catégories posées par Weil et Hollander (1991). Nous tâchons de nous inspirer que leurs propos afin de guider la réflexion sur le cadre éthique du présent mémoire. Puisque le point de vue ici explicité concerne principalement celui de « l'utilisateur potentiel » de données lors d'une analyse secondaire, nous nous centrerons donc sur ces dimensions.

En matière **d'accès des données**, le mémoire est possible grâce à l'intégration de l'étudiant au sein du projet de recherche ABAM-MF. Cette inclusion fut prévue dès la planification dudit projet, lors du dépôt de la demande financement au *Conseil de recherches en sciences humaines du Canada* (CRSH). Il était donc prévu que deux étudiants boursiers intègrent le projet et soient en

mesure d'y contribuer dans le cadre de leur cursus académique. En retour, les étudiants peuvent mobiliser les données recueillies dans le cadre de leurs projets de mémoire respectifs.

Tableau 11

Questions éthiques soulevées lors de la réutilisation de données primaires

Dimension	Point de vue du propriétaire	Point de vue de l'utilisateur potentiel
Accès aux données	Comment équilibrer l'accès public aux données avec le juste retour sur investissement pour le premier collecteur?	L'utilisateur peut-il donner accès aux données à son tour?
Droits de propriété	Le collecteur peut-il refuser la publication de ses données en clamant sa propriété dans un contexte où la transparence des démonstrations est la base de l'accumulation des connaissances?	Quelle forme de reconnaissance publique doit-on au collecteur des informations?
Confidentialité	Combien d'informations peut-on transmettre en confiance sans briser le lien de confidentialité?	Quelles normes de confidentialité doit-on utiliser lorsqu'on traite de plusieurs sources d'information parallèlement?
Consentement éclairé	Comment peut-on obtenir le consentement éclairé des sujets si l'on ne connaît pas les utilisations futures des données?	Où se trouve la limite des utilisations secondaires acceptables des données?
Utilisation des données	Peut-on refuser l'accès aux données parce qu'elles n'ont pas été recueillies dans le but poursuivi par l'analyse secondaire?	Y a-t-il une limite à la variété des utilisations permises?

Note. Consulter Turgeon et Bernatchez (2010, p. 523)

Puisque les données brutes recueillies auprès des participants sont confidentielles, il n'est pas prévu que les étudiants donnent accès à ces données sensibles à leur tour. Néanmoins, un processus d'anonymisation des données est effectué au sein du projet ABAM-MF, ce qui permet de publier des rapports synthèses des données. Ces rapports sont validés auprès du conseil d'administration des organismes partenaires afin d'assurer que les informations publiées ne génèrent pas de préjudices aux participants et reflète bien les pratiques, ainsi que les préoccupations, de l'organisme.

Pour ce qui est des **droits de propriété** des données, le mémoire offre une reconnaissance en mettant de l'avant une grande transparence sur la provenance des données mobilisées au sein de ce dernier. L'étudiant reconnaît ainsi publiquement l'importance du projet ABAM-MF dans la mise en œuvre des analyses secondaires du mémoire, tout en lui apportant une visibilité supplémentaire. En matière de **confidentialité**, il est important que le mémoire respecte les engagements éthiques du projet ABAM-MF en veillant à respecter l'anonymat des participants à ce projet. Le fait de se plier aux mêmes exigences en matière de confidentialité favorise la mise en œuvre d'une approche cohérente et harmonieuse. À cet effet, le projet de mémoire fut soumis au comité d'éthique à la recherche de l'Université de Sherbrooke afin de garantir le respect des critères éthiques de la recherche (Annexe E). Il importe de rappeler que des personnes âgées qui vécurent une situation de maltraitance furent interrogées dans l'optique de mieux saisir leur appréciation des services obtenus auprès des organismes participants. Il s'avère donc important de ne pas publier des informations sensibles qui permettraient de retracer ces individus, puisqu'une telle situation pourrait générer de potentiels enjeux de sécurité. Afin de respecter critères de confidentialité, l'utilisation de citations de participants reprend les mêmes critères d'anonymisation du projet ABAM-MF. Il est ainsi question de citer le « type d'acteur » (employé, bénévole de gestion, bénévole de terrain ou personne âgée), ainsi que le « numéro du cas » au sein duquel il fut interviewé (Cas 1, Cas 2, Cas 3, Cas 4 ou Cas 5). Une attention est également livrée au contenu des citations employées afin d'éviter de retracer les participants.

Du côté du **consentement éclairé**, il importe ici de réfléchir avec acuité sur les limites de l'utilisation acceptable des données du projet ABAM-MF au sein du présent mémoire. En effet, il importe que les analyses ici produites ne génèrent pas d'inconvénients aux organismes partenaires du projet, sans pour autant brimer la liberté académique du projet. Il importe de spécifier que dans un contexte sociopolitique où les organismes doivent prouver leur efficacité et leur efficience, il peut s'avérer complexe d'entretenir un discours pouvant exposer leur

vulnérabilité, et ce, dans une perspective constructive. Dans une approche d'autorégulation, soit par la mise en œuvre du jugement éthique effectuée par l'étudiant, il importera de veiller à ce que les résultats présentés cherchent à générer des bénéfices qui supplantent les potentiels effets négatifs de la recherche. Dans une approche d'hétérorégulation, soit par un regard porté en fonction de normes et de critères externes à l'étudiant, diverses mesures sont mobilisées. Tout d'abord, le comité d'éthique à la recherche évalua le projet de recherche. Puis, la chercheuse principale du projet ABAM-MF supervise le présent mémoire. Ses conseils permettent de réguler les données publiées. Finalement, le conseil d'administration des organismes participants au sein du projet ABAM-MF valide les analyses effectuées dans le cadre de ce projet. Indirectement, cela permet d'assurer que les informations utilisées lors du présent mémoire furent approuvées par les organismes.

Pour terminer avec **l'utilisation des données**, l'équipe d'ABAM-MF est tenue au courant des évolutions du présent projet de mémoire. Cette équipe est donc en mesure d'approuver ou de refuser l'accès aux données, s'il est jugé que les objectifs poursuivis lors de l'analyse secondaire des données au sein du présent mémoire ne cadrent pas avec les visées du projet ABAM-MF. À ce titre, les limites de l'utilisation des données cadrent dans les responsabilités envers la société, les communautés scientifiques et les participants auparavant mentionnées.

6. RÉSULTATS

6.1. Analyse des caractéristiques socioprofessionnelles des participants

Cette section vise à faire une présentation du portrait des participants selon leurs caractéristiques sociales et professionnelles. Puisque les objectifs du mémoire concernent essentiellement les membres des OBNL, employés et bénévoles, nous centrons le panorama ici livré sur ces participants. À juste titre, il importe de rappeler que les données recueillies sur les personnes âgées ne comprennent pas des informations de nature professionnelle. Pour cette raison, nous ne mobilisons pas les données sociodémographiques des personnes âgées au cours du mémoire. Au regard de l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979), l'analyse effectuée lors de ce premier objectif se centre sur l'ontosystème.

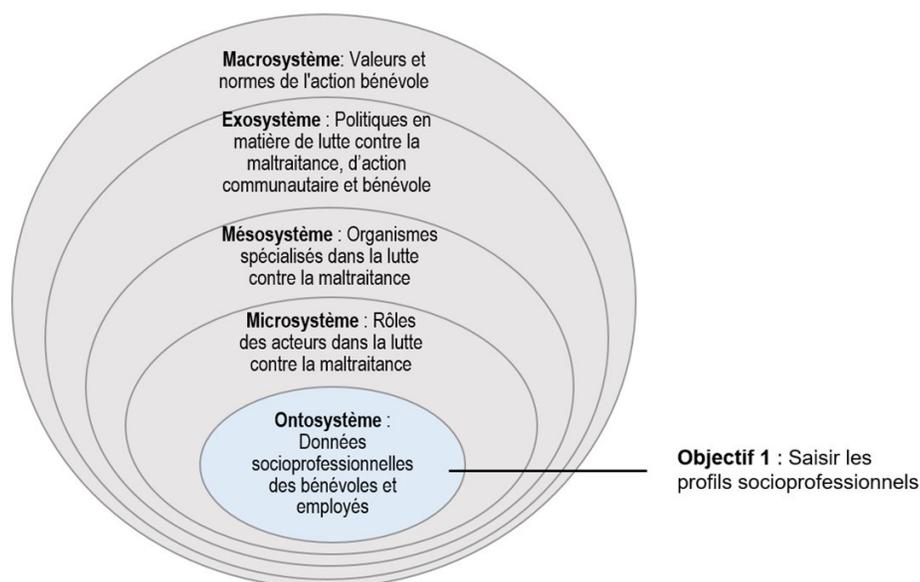


Figure 8. Portée de l'analyse du premier objectif.

De l'échantillon total du projet ABAM-MF (64 participants), le fait de retirer les personnes âgées mène donc à analyser les caractéristiques socioprofessionnelles de 53 bénévoles et employés. Plus précisément, nous retrouvons 23 bénévoles de gestion, 20 bénévoles de terrain et 10 employés qui sont actifs au sein de cinq OBNL actifs dans la lutte contre la maltraitance envers

les personnes âgées. Les données des participants sont distribuées par cas et sont disponibles en annexe (Annexe F). Il importe de souligner que cette annexe est spécifique aux analyses effectuées au sein du présent mémoire. À partir des caractéristiques socioprofessionnelles recueillies chez les employés et bénévoles participants, nous effectuons un bref portrait afin d'explorer certaines pistes de réflexion qui vont guider les analyses secondaires effectuées au cours du mémoire. Il importe de spécifier que cette exploration n'a aucune prétention en matière de représentativité externe, il n'est donc pas possible de les généraliser les résultats à l'ensemble des OBNL qui œuvrent dans la lutte contre la maltraitance, voire dans le secteur communautaire ou de l'action bénévole au Québec. Nous explorons, à tour de rôle, les caractéristiques en matière de genre, d'âge, d'éducation et d'expériences professionnelles.

6.1.1. Analyse basée sur le genre

Dans une perspective axée sur le genre, nous observons tout d'abord qu'en matière de participation, sur 53 employés et bénévoles, ce sont 33 femmes et 20 hommes qui sont engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au sein des cinq OBNL participants.

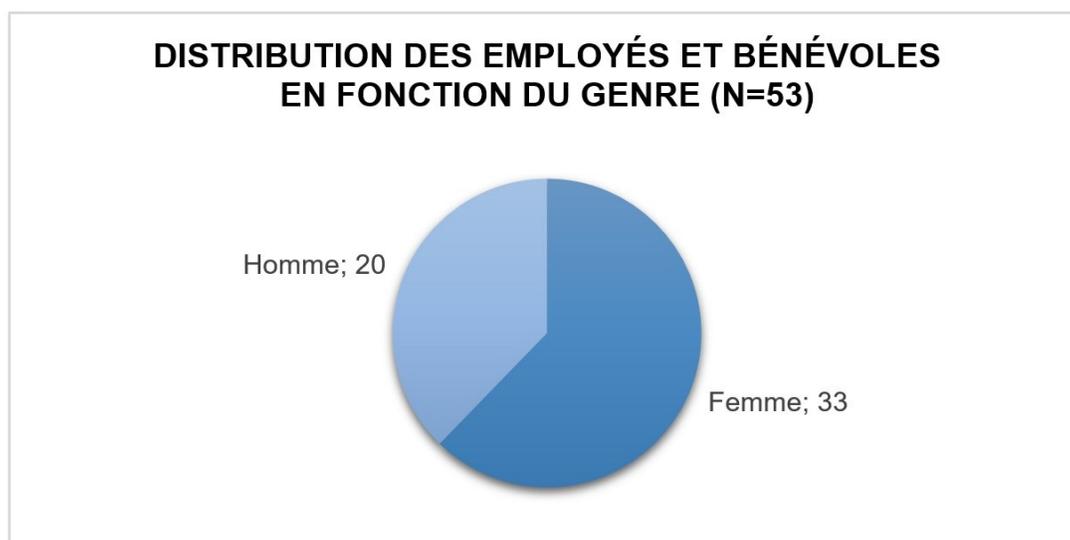


Figure 9. Distribution des employés et bénévoles en fonction du genre.

Une observation de la distribution en fonction du genre et du type d'acteur (ex. : employé, bénévole de gestion et bénévole de terrain) montre que les femmes sont plus nombreuses que les hommes dans l'ensemble de ces catégories, compte tenu de leur plus grande présence à titre de participants. Cette distribution illustre ainsi que les femmes ont davantage été mobilisées au sein du projet de recherche ABAM-MF. Il pourrait, dans une certaine mesure, refléter un plus grand engagement des femmes à titre d'employées ou de bénévoles au sein des OBNL dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Des études quantitatives permettraient de valider cette supposition.

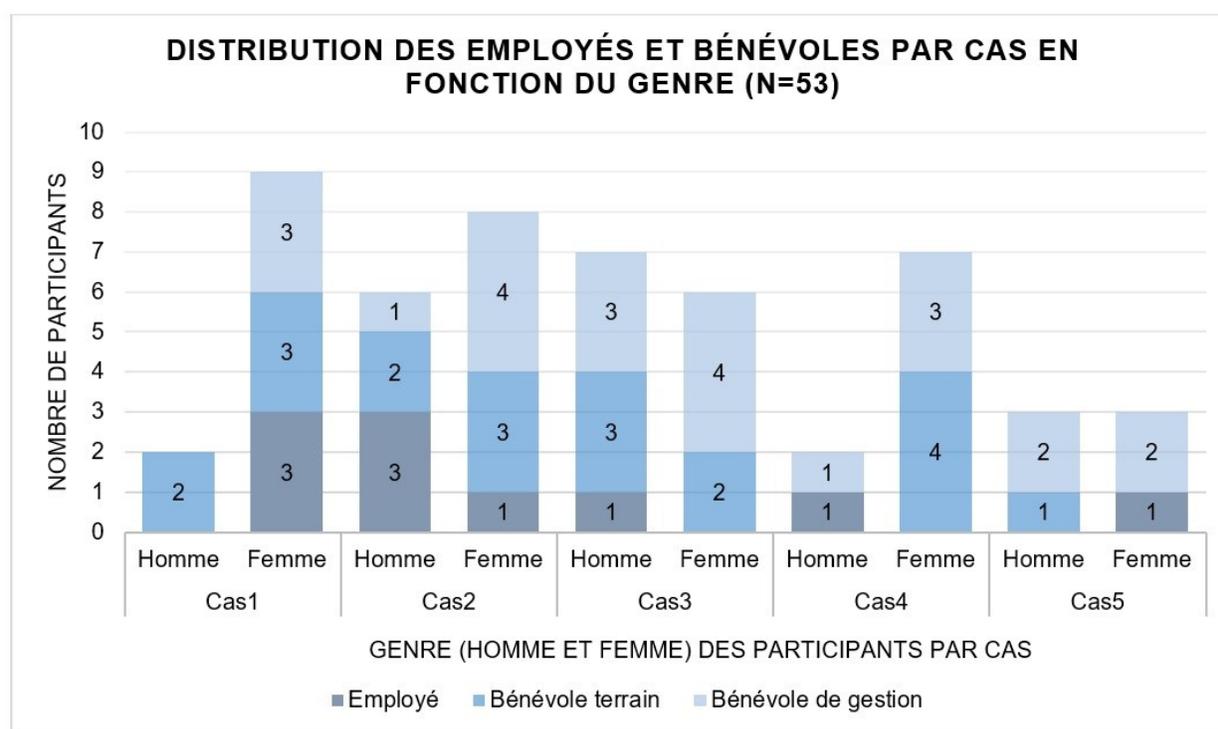


Figure 10. Distribution des employés et bénévoles par cas en fonction du genre.

Les données statistiques sur l'action bénévole au Canada soutiennent que les femmes ont été traditionnellement plus actives que les hommes en matière de bénévolat formel, bien qu'il s'agisse d'une tendance qui s'amenuise au fil du temps. Selon Reed et Selbee (2000, cité par Gaudet et Turcotte, 2013), environ 30 % des femmes faisaient du bénévolat en 1987, comparativement à

24 % des hommes. En 2010, « les taux de participation sociale formelle des hommes et des femmes étaient identiques » (Gaudet et Turcotte, 2013, p. 127). Cela peut s'expliquer par le taux d'emploi des personnes âgées de 55 ans et plus qui s'est nettement accru chez les femmes au cours de cette période (Gaudet et Turcotte, 2013). Il est intéressant d'observer que cette parité en matière de genre ne se reflète pas au sein de l'échantillon de participants du projet ABAM-MF.

Ces données sur le genre sont intéressantes lorsqu'observées sous l'éclairage de la notion de carrière, forgée par la sociologie du travail. Puisant dans les analyses d'Everett Hughes et d'Arlene Kaplan Daniels, Simonet (2010) soutient comment « l'étude des carrières de bénévoles met en lumière les liens multiples qui se construisent dans le temps entre les engagements bénévoles et les carrières professionnelles réelles ou idéales des bénévoles » (p. 26). Cet apport de la notion de carrière permet donc d'analyser l'engagement bénévole en séquences et effectuer des liens avec les carrières professionnelles. Simonet (2010) présente à cet effet différentes configurations possibles. Une de ces configurations consiste dans les *carrières invisibles*, où les analyses de Kaplan Daniels retracent en quoi l'engagement bénévole chez les femmes se substitue à l'entrée sur le marché du travail en fonction de leur position de classe et le rôle qu'on leur assigne en tant que mères et épouses, ce sont les carrières bénévoles et familiales qui progressent simultanément et interagissent l'une sur l'autre (Simonet, 2010).

6.1.2. Analyse basée sur l'âge

Du point de vue de l'âge, les participants sont majoritairement âgés de 50 à 79. Ce sont en moyenne les personnes âgées entre 60 et 69 qui furent recrutées au sein du projet ABAM-MF. Ce résultat est fort important, puisqu'il permet de situer l'engagement dans la lutte contre la maltraitance comme un phénomène qui mobilise les personnes aînées au sein des OBNL participants, ce qui mène à percevoir une visée d'engagement par et pour les aînés. Un rapide coup d'œil à la distribution des bénévoles et employés en fonction de leur âge révèle que les

employés des OBNL sont âgés de 30 à 69 ans. Cette tendance est différente chez les bénévoles (de gestion et de terrain) où l'âge se situe davantage entre 50 et 89 ans. Ce faisant, les bénévoles rencontrés sont majoritairement des personnes qui sont retraitées ou semi retraitées.

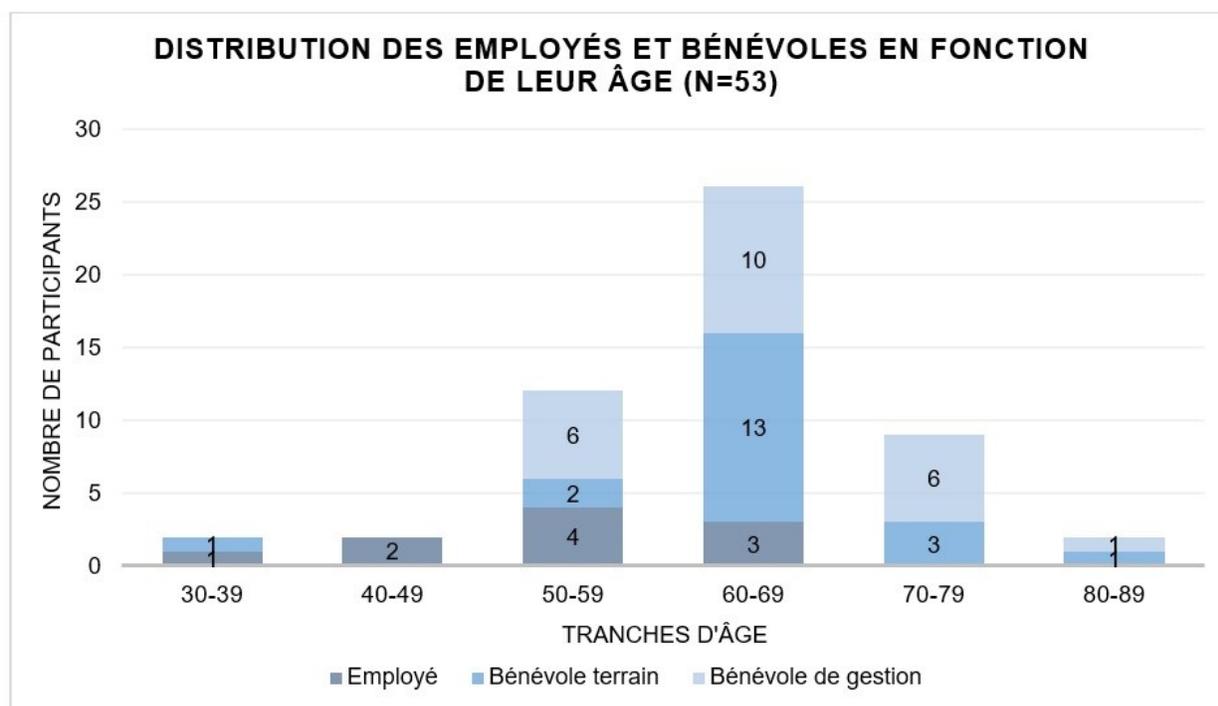


Figure 11. Distribution des employés et bénévoles en fonction de leur âge.

Au regard des données statistiques au Canada, les personnes âgées de 55 ans et plus sont moins enclines à faire du bénévolat que les autres groupes d'âge. En 2010, les préretraités de 55 à 64 ans avaient un taux de bénévolat de 41 % et les personnes aînées affichaient un taux de 36 % (Vézina et Crompton, 2012, p. 42). Néanmoins, les personnes aînées sont les plus actives en fonction du nombre moyen d'heures qu'elles dédient au bénévolat par année. En 2010, ce groupe effectuait en moyenne 223 heures par année, ce qui constitue pratiquement le double d'heures que les jeunes de 15 à 24 ans (120 heures) et les jeunes adultes de 25 à 34 ans (109 heures) (Vézina et Crompton, 2012, p. 42). Cet engouement pour l'action bénévole chez les personnes aînées peut être lié aux études sur la circulation du don dans la société où « les échanges d'aide

de services et d'hospitalité s'accroissent lorsque l'on vieillit, puisque le désir de redonner à son tour demeure une des règles du lien social non marchand » (Godbout, Charbonneau et Lemieux, 1996, cité par Gaudet et Turcotte, 2013, p. 126). Ce désir de redonner à son tour prend un sens important dans l'étude de la professionnalisation du phénomène de l'action bénévole au sein du présent mémoire, où les bénévoles souhaitent mettre à profit leurs expériences professionnelles pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

Nous mobilisons à nouveau la notion de carrière exposée ci-haut par Simonet (2010) pour comprendre l'incidence de l'âge sur l'action bénévole en fonction de configurations complémentaires. La *préprofessionnalisation* se manifeste notamment par l'émergence de programmes gouvernementaux qui prônent le volontariat chez les jeunes diplômés. Ce contexte mène à œuvrer à titre de volontaires afin de parfaire ses compétences pour ensuite intégrer le marché du travail. Le bénévolat devient donc une étape menant à l'insertion sur le marché du travail. Cette *préprofessionnalisation* peut faciliter la compréhension de l'engagement d'un bénévole terrain au sein de l'ensemble des participants au projet ABAM-MF. À cet effet, il appert que l'unique bénévole âgé entre 30 et 39 ans s'est engagé dans le cadre de son cursus académique afin de gagner de l'expérience professionnelle et ainsi s'insérer sur le marché du travail.

Les *carrières parallèles* s'effectuent lorsque l'activité bénévole coexiste avec le monde du travail. Les carrières familiales, professionnelles et bénévoles progressent simultanément (Simonet, 2010). Bien que cette configuration soit intéressante, elle ne s'applique que dans quelques cas au sein du groupe des 50 à 59 ans. Afin d'illustrer ce phénomène, nous pouvons mentionner qu'une notaire et que deux travailleurs sociaux s'engagent à titre de bénévoles de gestion sur le conseil d'administration de leur OBNL respectif. Néanmoins, la configuration qui ressort avec force des données socioprofessionnelles du projet ABAM-MF est celle des *secondes carrières*. Il s'agit

de « carrières qui sont entamées ou poursuivies à l'issue de la carrière professionnelle, les acteurs n'ont de manière similaire "que" ce double engagement bénévole et familial à gérer [...] leur engagement passé dans une carrière professionnelle influence [...] leur carrière bénévole » (Simonet, 2010, p. 36). Nous pouvons alors interpréter que, puisque la majorité des bénévoles de gestion et de terrain sont des personnes retraitées ou semi-retraitées, elles se retrouvent dans une seconde carrière en s'engageant de façon bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Il est possible de poser l'hypothèse que leur carrière professionnelle influence leur carrière bénévole. Un regard sur les carrières professionnelles et le niveau d'éducation des participants éclaire cette réflexion.

6.1.3. Analyse basée sur le niveau d'éducation

Les participants interviewés sont particulièrement scolarisés. En effet, sur 53 participants, la majorité d'entre eux poursuivirent des études universitaires (35 participants) et collégiales (6 participants), et ce, dans une multitude de domaines (que nous explorons par la suite par le biais des expériences professionnelles). Un regard sur les données statistiques sur l'action bénévole au Canada permet de soulever diverses réflexions. Selon Gaudet et Turcotte (2013), la scolarité consiste en un important facteur de participation sociale formelle.

Sans tenir compte des autres facteurs, les diplômés universitaires étaient 14 points de pourcentage plus susceptibles d'être des bénévoles réguliers que les personnes n'ayant pas obtenu leur diplôme d'études secondaires. Une partie de cet écart s'explique par le fait que les diplômés universitaires ont des réseaux plus étendus, qu'ils ont une meilleure santé, et expriment une plus grande confiance envers les autres (Gaudet et Turcotte, 2013, p. 132).

Nous pouvons ainsi nous demander si le haut niveau de scolarité rencontré chez les participants actifs dans la lutte contre la maltraitance est tributaire de ce secteur d'activité, compte tenu de la complexité d'agir dans ce secteur et des besoins exprimés par les OBNL. Inversement, il est

possible que ce haut niveau de scolarité s'explique par une propension plus forte chez ces individus à effectuer du bénévolat.

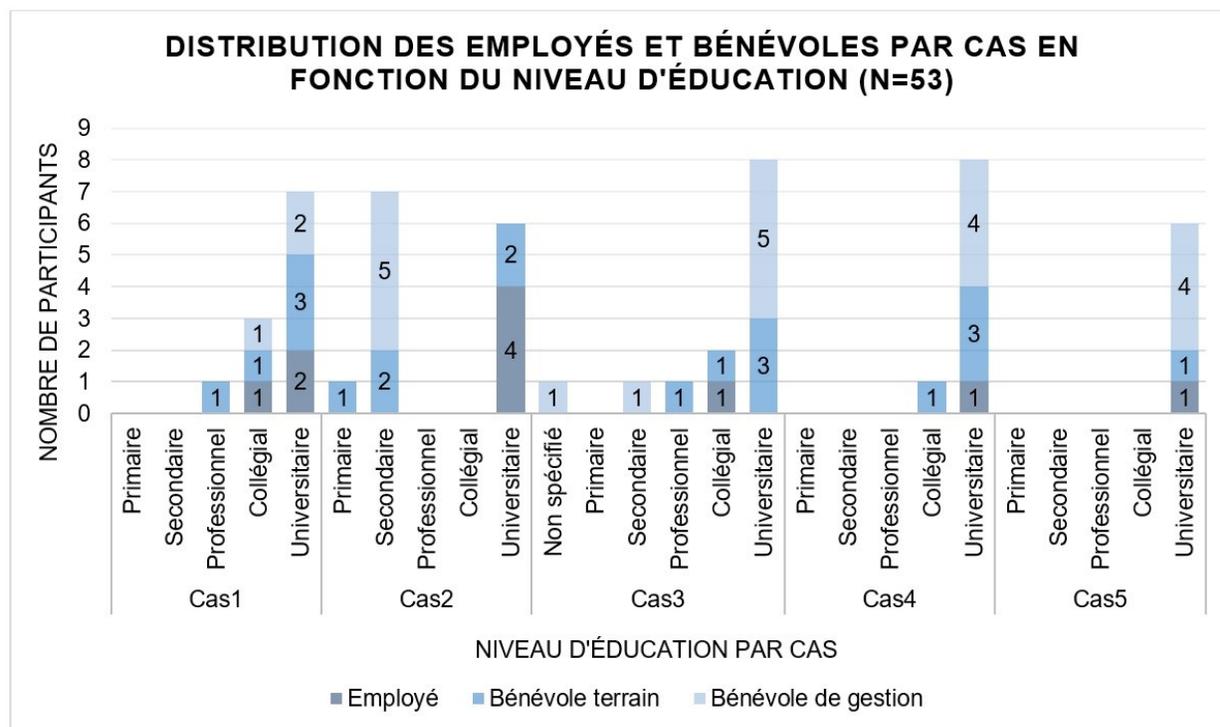


Figure 12. Distribution des employés et bénévoles par cas en fonction du niveau d'éducation.

La distribution des bénévoles et employés en fonction de leur niveau de scolarité permet de mieux apprécier quel type d'engagement les participants sont amenés à jouer au sein de leur OBNL en fonction de leur niveau de scolarité. Puisqu'une majorité des participants possède un niveau de scolarité que nous pouvons qualifier de supérieur (collégial et universitaire), il est difficile d'en tirer des conclusions significatives. Néanmoins, nous observons deux tendances intéressantes en ce qui a trait au niveau de scolarité des bénévoles de gestion. Ils peuvent soit détenir une scolarité de niveau secondaire ou de niveau universitaire, ce qui expose des postures organisationnelles divergentes en matière de gouvernance.

Cette position antagoniste prend forme lorsque l'on observe la distribution des employés et bénévoles en fonction de leur niveau de scolarité par cas. Nous retrouvons presque tous les participants qui possèdent un niveau d'éducation de niveau primaire et secondaire au sein d'un seul OBNL et il s'agit du Cas 2. La position de cet OBNL contraste donc avec celle des autres en ce qui a trait à la sélection des bénévoles et de la composition de son conseil d'administration. Dans cette perspective, le taux de diplomation accru chez les membres des conseils d'administration va de pair avec les écrits de Bernardeau (2004) et Deslauriers (2014) qui soutiennent que la qualification et la spécialisation de ces bénévoles agissent comme d'importants vecteurs de la professionnalisation.

6.1.4. Analyse basée sur l'expérience professionnelle

Lorsque l'on observe de plus près les expériences professionnelles des bénévoles et des employés, le portrait livré révèle que certaines carrières sont plus présentes que d'autres. Il importe de rappeler que ces domaines d'expertise ne concordent pas nécessairement avec un niveau de scolarité. Par exemple, un participant peut détenir des études secondaires et avoir une expérience professionnelle étoffée à titre de gestionnaire d'entreprise. Un tel scénario mène donc à interpréter son expérience professionnelle comme étant du domaine de la gestion.



Figure 13. Distribution des employés et bénévoles en fonction de l'expérience professionnelle.

La distribution des expériences professionnelles permet de constater que les participants sont majoritairement des gestionnaires d'entreprise ou d'OBNL (13 participants), des intervenants sociaux (12 participants), des enseignants (10 participants), des juristes (4 participants) ou des policiers (3 participants). Dans la catégorie autre (9 participants), nous retrouvons des expériences variées dans le service à la clientèle et la restauration, les arts, le secrétariat, etc.

La distribution des employés et bénévoles en fonction de l'expérience professionnelle révèle que les participants avec un profil gestionnaire sont particulièrement sollicités pour agir sur le conseil d'administration des OBNL et à titre d'employé. Du côté des intervenants sociaux, il s'agit du parcours principal pour les employés qui agissent en intervention et parfois en coordination. Il est à noter que certains participants avec des expériences professionnelles en intervention sociale œuvrent également à titre de bénévole de gestion et de terrain. Chez les enseignants et les juristes, la répartition se veut plutôt similaire entre les bénévoles de gestion et de terrain. Chez les policiers, ces derniers agissent surtout à titre de bénévoles de terrain.

Bien entendu, les données ici présentées ne permettent pas d'observer spécifiquement les rôles (coordination, prévention, repérage et intervention) octroyés aux participants en fonction de leur expérience professionnelle. Ils nous permettent tout de même d'en dessiner les contours. Nous pouvons ainsi stipuler, à titre d'hypothèse, que les bénévoles avec de l'expérience à titre de gestionnaire sont davantage enclins à endosser un rôle en matière de coordination. Dans cette position, ils peuvent mettre à profit leurs compétences dans la gestion des ressources humaines et la comptabilité afin de faciliter la mission des OBNL. Parallèlement, des employés qui font de la coordination et agissent à titre d'intervenants, par leur bagage en intervention sociale, sont probablement amenés à intervenir auprès des personnes âgées. Bien qu'un tableau se dessine, il apparaît que les données qualitatives facilitent la compréhension de l'impact du profil des

employés et bénévoles sur les rôles qu'ils endossent dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.

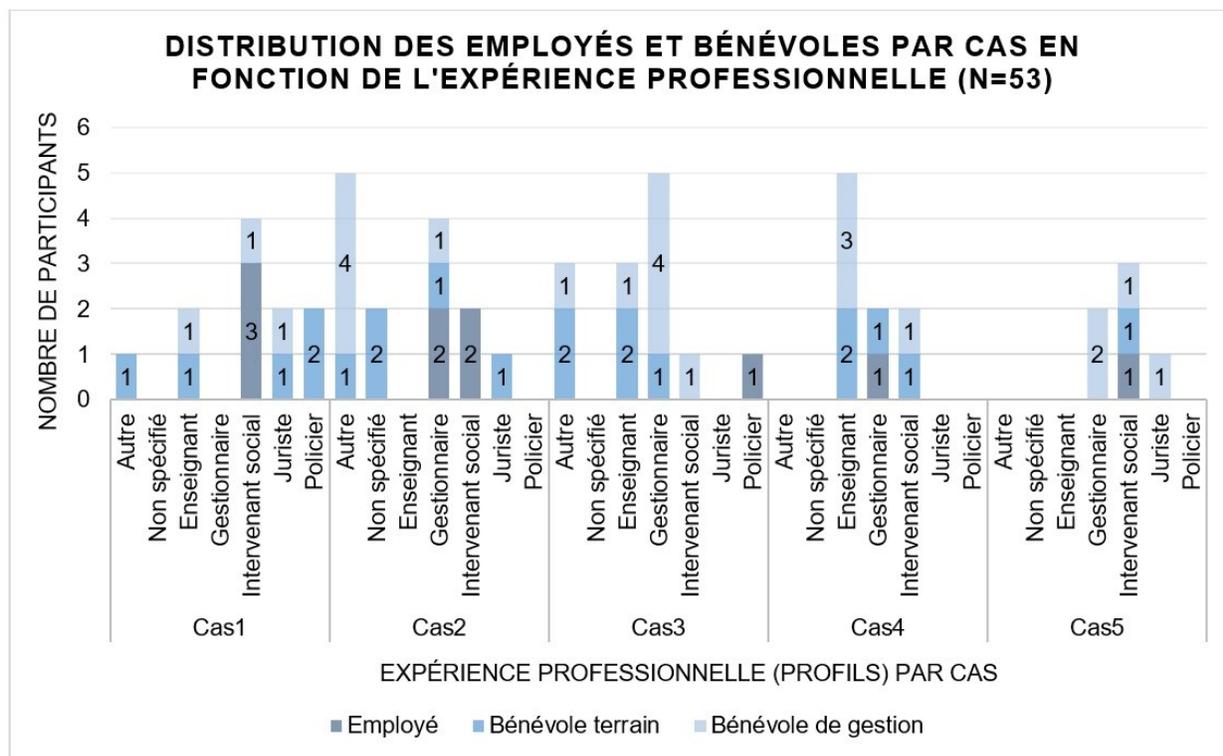


Figure 14. Distribution des employés et bénévoles par cas en fonction de l'expérience professionnelle.

Pour terminer, la distribution des employés et bénévoles en fonction de leur expérience professionnelle par cas soulève d'amples réflexions. Nous observons d'abord que les participants qui appartiennent à des profils socioprofessionnels spécifiques se retrouvent davantage au sein de certains OBNL. Au sein du Cas 1, ce sont davantage des intervenants sociaux. Chez le Cas 2, ce sont les personnes de la catégorie « autre » qui sont les plus représentées. Cela pourrait souligner la particularité de cet OBNL observée précédemment quant au recrutement de bénévoles qui proviennent de profils éducationnels divers. Chez le Cas 3, on voit que ce sont surtout des gestionnaires qui sont mobilisés. Au sein du Cas 4, les enseignants prédominent. Lorsque nous observons que ceux-ci sont généralement mobilisés dans la mise en œuvre

d'activités de prévention, notamment des ateliers de formation, cela pourrait offrir des pistes pour mieux comprendre les dynamiques de cet OBNL. Le Cas 5 mobilise davantage d'intervenants sociaux. Nous observons que certains OBNL mobilisent des juristes (Cas 1, Cas 2 et Cas 5), tandis que d'autres des policiers (Cas 1 et Cas 3).

Afin de conclure cette section, l'analyse des données socioprofessionnelles des participants permet d'amorcer diverses réflexions que nous complétons par la suite. Ce portrait illustre que les participants interviewés sont majoritairement des femmes. Il soulève également que les bénévoles et employés divergent en matière d'âge. Alors que les employés sont plus jeunes, les bénévoles sont généralement des personnes âgées qui sont retraitées ou semi retraitées. Nous saisissons également que ces participants sont particulièrement scolarisés et ont des expériences professionnelles dans la gestion, l'intervention sociale, l'enseignement, le droit et les services policiers. Sous l'angle des secondes carrières (Simonet, 2010), nous pouvons donc concevoir que les expériences professionnelles influencent l'engagement des participants, ce qui les mène à endosser certains rôles. Nous explorons davantage cette facette au cours des prochaines sections.

6.2. Rôles des bénévoles et employés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

À partir de l'analyse des données sociodémographiques des participants effectuée précédemment, nous souhaitons ici comprendre de quelle façon les rôles de coordination, prévention, repérage et d'intervention dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Gouvernement du Québec, 2016) s'arriment aux profils socioprofessionnels des participants (policiers, juristes, intervenants, enseignants et gestionnaires). Ce croisement favorise donc l'illustration de la professionnalisation de l'action bénévole à partir de cas types de professions activement recherchées et mobilisées par les organismes dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Parallèlement, nous traitons également des profils des bénévoles qui n'entrent pas dans ces catégories socioprofessionnelles. Ces bénévoles mettent de l'avant leurs expériences personnelles et leurs attitudes, au sein de leur engagement. Au regard de l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979), l'analyse effectuée lors de ce deuxième objectif se centre sur le microsystème.

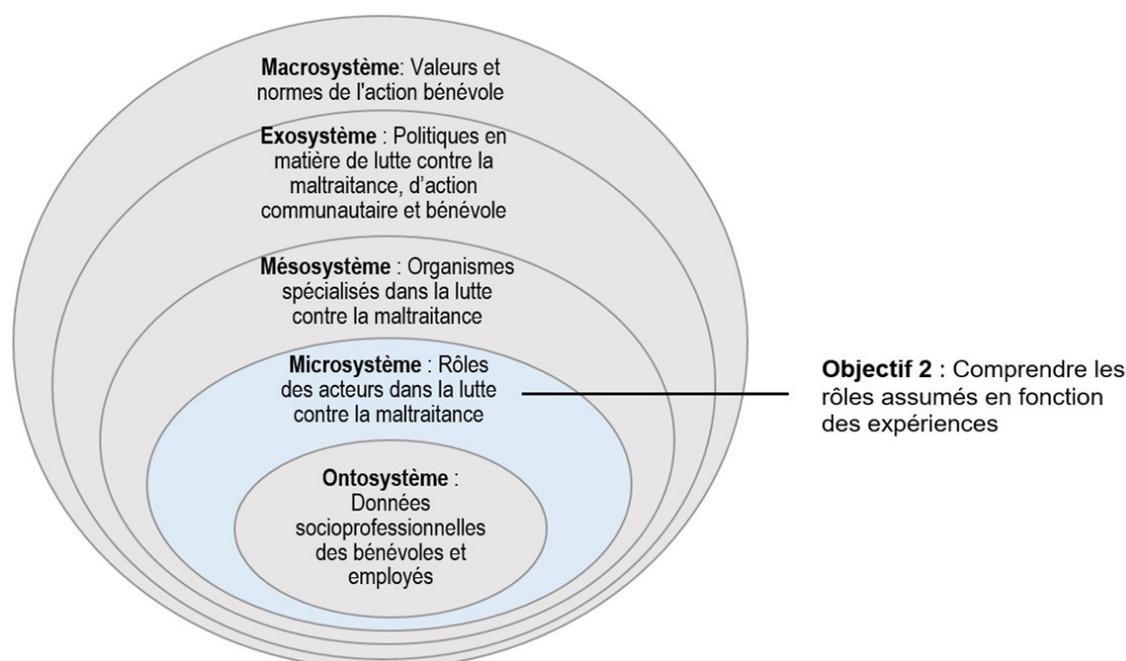


Figure 15. Portée de l'analyse du deuxième objectif.

Ce deuxième objectif nous mène à aborder un important paradoxe entre les besoins exprimés par les OBNL, qui recherchent des bénévoles avec des expériences professionnelles, et ceux exprimés par les personnes âgées, qui se centrent sur l'importance des attitudes personnelles.

6.2.1. Rôles attribués en fonction d'expériences professionnelles

En matière d'expériences professionnelles, le concept de « seconde carrière » exploré précédemment prend ici tout son sens pour appuyer nos analyses. Comme l'illustre Simonet (2010), cette configuration décrit avec acuité le phénomène par lequel des individus recyclent des compétences professionnelles développées au sein d'une carrière professionnelle lors de leur « vie active » (dans ce cas-ci, des carrières dans les domaines des services policiers, le droit, l'administration, l'intervention sociale, l'enseignement, etc.) afin de les transposer de façon plus ou moins intégrale à leur engagement bénévole. À partir des données collectées lors du projet ABAM-MF, nous explorons ce choix des bénévoles de s'engager dans une seconde carrière dans le secteur de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Il importe toutefois de garder une certaine distance critique face aux profils ci-contre illustrés. Les compétences et les expériences des individus dépassent largement leur unique parcours professionnel. En effet, les individus ne sont pas entièrement conditionnés par leur appartenance à une carrière, ce qui porte à souligner que des bénévoles détenant des parcours professionnels similaires n'endossent pas nécessairement les mêmes rôles. L'engagement bénévole des individus n'est donc pas entièrement tributaire de l'expérience professionnelle antérieure. Les dispositions personnelles et les contextes d'action engendrent nécessairement des réponses adaptées. Malgré tout, nous tâchons ici d'explorer des particularités propres en fonction des données collectées et sur la base de leur émergence au sein du discours des participants. À cet effet, nous explorons l'idée que les OBNL sont enclins à attribuer des rôles spécifiques à des

bénévoles qui ont des expériences professionnelles au sein de carrières déterminées. L'objectif est simplement ici de relever ces tendances, sans prétention d'en livrer un discours rigide.

Policiers retraités

Parmi les bénévoles recherchés avec des expériences professionnelles spécifiques, nous retrouvons tout d'abord les policiers retraités qui ont pris la décision de s'engager dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Au sein de l'échantillon de participants au sein du projet sur ABAM-MF, ce sont trois participants qui furent recrutés pour effectuer des entretiens (deux bénévoles de terrain et un membre du personnel employé). Malgré cette faible représentativité au sein de l'ensemble des participants, les apports des bénévoles sont reconnus par une pluralité d'acteurs (employés, bénévoles de gestion, bénévoles de terrain et personnes âgées). Les policiers retraités ont des caractéristiques qui leur sont propres.

Tout d'abord, en matière de **motivation à s'engager** dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, nous observons qu'il s'agit d'individus qui effectuent des liens particuliers avec leur carrière professionnelle antérieure. Certains identifient d'emblée que lorsqu'ils œuvraient à titre de policier, ils n'étaient pas en mesure d'agir en concordance avec leurs valeurs de justice pour accompagner des personnes âgées qui vivent des situations de maltraitance.

Donc, comme policier on voyait des cas différents, différents cas, puis... sur certains aspects on pouvait les faire cheminer, on voyait le progrès et dans d'autres cas, trop souvent, on avait la frustration de ne pas pouvoir en faire plus. Ce n'était pas assez, nous autres, ce côté criminel, on avait... du côté humanitaire on faisait cheminer les gens un peu plus, mais on était très limités par rapport à les aider... (Bénévole de terrain, Cas 1).

À ce titre, la retraite devient donc une occasion de répondre à un besoin d'agir dans un idéal de justice afin de contrer des situations de maltraitance repérées. Ce qui, en marge des contraintes du mandat de policier, permet d'agir en dehors des balises que posent les actes dits criminels. Le

bénévolat offre donc une plus grande souplesse pour adapter leur intervention auprès de la personne aînée et de ses proches.

Quand j'étais policier, il y avait un manque de temps ou manque d'opportunités ou avec... j'étais pressé de passer à autre chose. Je n'avais pas le temps de m'attarder... On peut plus s'attarder avec [l'OBNL Cas 1], pour moi c'est plus valorisant. On se sent plus qu'on a fait quelque chose, que notre action a porté ses fruits. Policier, c'était autre chose, c'était une autre façon... j'aurais aimé en faire plus, mais j'étais bien conscient qu'à un moment donné, il fallait que je coupe le lien. Certaines personnes me chicotaient plus, je les recontactais pour voir comment ça allait et puis ou bien j'étais plus inquiet un peu, comme on n'avait pas plus faire plus, ça m'est arrivé de prendre... de reprendre contact. Avec [l'OBNL Cas1], on va plus loin. On chemine plus loin et on est plus en mesure d'apporter quelque chose (Bénévole de terrain, Cas 1).

En ce qui a trait aux rôles attribués aux policiers retraités, nous observons tout d'abord celui de la **coordination**. D'un point de vue des collaborations externes, les policiers retraités (notamment ceux qui œuvrèrent dans un rôle de policier communautaire) ont la chance d'avoir un réseau de contacts ample au sein de leur communauté.

Alors, moi à travers mon métier de policier, ce qui m'identifiait c'était ma relation avec la communauté et le support que je pouvais réussir à y apporter, pour en faire une meilleure communauté. Ce n'était pas juste l'uniforme et le pouvoir de la police, l'intervention, etc. C'était ma relation avec la communauté. Bien, même si je n'ai plus d'uniforme sur le dos, j'ai toujours une bonne relation avec la communauté en tant que bénévole (Bénévole de terrain, Cas 1).

Parce qu'à l'époque, on n'avait pas de policiers communautaires dans les postes. On avait des patrouilleurs, des enquêteurs et des directeurs. Alors moi je connais le rôle communautaire. C'est moi qui allais sur les tables de concertation. Maintenant, on voit ça sur les tables de concertation, il y a des policiers communautaires qui sont là. Ça n'existait pas dans mon temps. C'était moi qui y allais. Par intérêt aussi. Et je me disais que c'était plaisant parce que je pense que c'est important que sur les tables de concertation tu aies des gens décisionnels qui soient là. Pas juste pour apporter ce qui s'est dit, mais quand tu es là et que tu connais les directeurs des organismes qui sont là et le directeur du CLSC. Après ça, quand il y avait quelqu'un qui se présentait à mon bureau... Parce que dans les postes de police, ce ne sont pas juste les bandits qui vont là. Tu as des gens qui sont vraiment mal pris et qui viennent demander de l'aide à la police. Alors tu dis : « D'accord, je vais vous référer à tel organisme ». Et là tu appelles directement le directeur de l'organisme [...]. Ça débloque les portes. Je parle de ça avec passion (Employé, Cas 3).

Cela leur permet parfois de mobiliser leurs réseaux pour réclamer des fonds auprès des autorités publiques (par exemple, le gouvernement municipal) pour soutenir la mission de l'organisme.

La semaine passée, j'ai eu de la chance. Grâce aux contacts aussi... de rencontrer la ministre [...] parce que notre demande de subventions, on n'a plus de subvention. Le directeur de l'école de police m'a présenté la ministre, alors ça m'a permis de lui parler du cas et j'avais déjà parlé ici aux deux députés provinciaux et l'attaché politique du député m'a appelé lundi : « Tu as parlé à la ministre? Le député ici voudrait faire un suivi. Alors envoie-nous un petit topo de ce qu'est la situation ». [...] Alors hier soir, j'ai écrit au député : « Voici certains détails, combien ça nous prend et tout ça ». Et deux minutes après, il me répond : « Je vais tenter de parler à la ministre demain, je te reviens » (Employé, Cas 3).

Les policiers retraités semblent également plus enclins à interpeller leurs anciens collègues au sein des services de police afin de créer des passerelles avec l'OBNL au sein duquel ils s'engagent. Cela génère notamment des communications privilégiées afin de référer des cas.

Quand il y a une situation de maltraitance et que l'on n'est pas capable de régler ça par la négociation, que la situation implique qu'il y a un aspect criminel, ça peut être voie de fait, un vol, ça peut être de la fraude. À ce moment, il y a un pouvoir policier d'intervention. Si moi je... étant donné que je suis plus familier avec ces aspects, par mon travail, je vais savoir si ça vaut la peine ou pas que je réfère. Oui, si j'ai besoin de référer, parce qu'on n'est pas capable de régler le problème autrement, on va le référer (Bénévole de terrain, Cas 1).

Ces liens privilégiés avec les services de police locaux mènent également les policiers à effectuer des activités de **prévention** auprès de ceux-ci. Il semble que leur statut de policier retraité facilite la prise de contact auprès de ce public afin de promouvoir les services offerts par leur OBNL.

On est allés rencontrer, on est passés par mon ancien adjoint qui est adjoint de poste, puis... pour [...] faire connaître [l'OBNL Cas1] aux patrouilleurs. Je sais tout comment ça fonctionne dans leurs rencontres et tout ça. Il m'a dit : « C'est correct, je te rappelle, j'en parle au directeur et je te rappelle ». Alors, il en a parlé au directeur et m'a rappelé et on a pris rendez-vous avec eux autres. C'est une rencontre de chefs d'équipe. Puis, on est allés rencontrer [...] le personnel et laisser des dépliants, pour leur dire ce que l'on peut faire. Eux aussi, je sais qu'ils ont des cas qui ne peuvent pas pousser... et que les gens ne veulent pas pousser ou bien qu'il n'y a pas assez d'éléments criminels. On va donner l'information, c'est gratuit, on se déplace et on va les rencontrer. Alors, ça peut être une alternative pour fermer leurs appels à eux autres et puis, pouvoir que quelqu'un prenne la suite pour... Ils savent que s'il y a des nouveaux... on tombe dans le niveau criminel, tout de suite on va leur transférer. On n'est pas là pour se substituer à eux autres ou prendre leur place. C'est une collaboration plutôt, entre organismes (Bénévole de terrain, Cas 1).

Pour ce qui est du **repérage**, leur expérience professionnelle leur permet d'offrir un regard spécialisé sur les potentielles situations de maltraitance. Ces derniers sont particulièrement attentifs aux faits permettant de documenter les cas.

Pour pouvoir intervenir, il faut que je réussisse à cueillir de l'information spécifique qui va permettre aux policiers de dire : « Ok, on va aller chercher des mandats pour intervenir là-dedans, parce qu'on a un coupable » et non pas une victime potentielle (Bénévole de terrain, Cas 1).

Cette cueillette de données effectuée par des bénévoles afin de mieux comprendre les acteurs en présence, leurs relations et le contexte domestique en lien avec la situation de maltraitance est documentée au sein de la littérature (Busby, 2010). Nous observons que les policiers retraités sont particulièrement habilités à prendre en charge cette activité.

Parmi les rôles les plus significatifs qui sont endossés par les policiers retraités, nous retrouvons l'**intervention** auprès des personnes âgées. Une employée soulève l'importance des policiers retraités pour lui offrir du soutien lorsqu'elle œuvre auprès de personnes âgées et que des enjeux de sécurité se posent lors d'une rencontre à domicile. Cette employée peut alors interpeller un policier retraité pour l'accompagner au domicile de ladite personne âgée afin la sécuriser et ainsi favoriser la création d'un sentiment de sécurité à la personne âgée.

Quel profil... J'y vais toujours selon mon besoin. Si c'est une question légale, plus policière, on a un ex-policier dans l'équipe de bénévoles [...]. Si c'est parce que j'ai besoin pour ma sécurité, j'ai tendance à appeler notre ex-policier (Employé, Cas 1).

En plus de favoriser un sentiment de sécurité chez l'employé, les policiers retraités sont en mesure de lui offrir des informations spécifiques sur la situation de maltraitance afin d'explorer des pistes d'intervention plausibles. Quant à leurs interactions avec les personnes âgées, leurs connaissances des techniques d'intervention policières permettent d'informer les personnes

aînées sur les principales étapes menant au dépôt d'une plainte pour un acte criminel, cela en plus de renseigner sur les conséquences d'une telle procédure.

On peut les conseiller, les accompagner même, on peut aller plus loin. Puis, s'il y a de la matière criminelle, on peut référer, si ce n'est pas déjà fait au service judiciaire et policier. Que des actions se prennent de ce côté-là (Bénévole de terrain, Cas 1).

Le statut de policier retraité facilite également, chez les personnes aînées, la prise en compte du sérieux de la situation de maltraitance (reconnaissance de la situation de maltraitance et de la gravité des conséquences sur sa qualité de vie).

C'est un policier, alors déjà là tu te dis : « Oh minute, c'est grave! » [...]. Là, ça a bien été, il nous a aidés et après il nous a dit les conséquences que tout ça : « Qu'est-ce que vous vous désirez? Si vous n'êtes pas prête, ce n'est pas grave, je peux revenir ». En tout cas, moi j'ai bien aimé (Personne aînée, Cas 1).

À cet effet de reconnaissance s'ajoute la création d'un sentiment de confiance chez la personne aînée qui soulève que l'accompagnement en tandem par un employé accompagné et un policier retraité bénévole offre un réel sentiment de sécurité et permet de détendre une situation, ainsi que de la reconforter.

Un policier [retraité] [...]. Le monsieur qui avait des connaissances, ça nous sécurise [...]. Il a peut-être comme décompressé quelque chose ou détresser. En tout cas, je me sentais à l'aise (Personne aînée, Cas 1).

Juristes retraités

Les juristes retraités sont également sollicités de façon prépondérante par les OBNL qui œuvrent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Au sein de l'échantillon de participants au sein du projet ABAM-MF, nous retrouvons deux bénévoles de terrain et deux bénévoles de gestion avec ce profil. Comme mentionné précédemment, certains OBNL ciblent spécifiquement des juristes retraités afin d'œuvrer sur le volet juridique de la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées.

Oui, on a mis des critères, mais on voulait des personnes avec des personnes éduquées. Des retraités de professeurs, des avocats... Tout ça. C'était tout marqué dans les critères de nos bénévoles. Des personnes qui travaillent dans un bureau, qui avaient de l'expérience avec les personnes âgées (Employé, Cas 5).

Bien que les cas maltraitance envers les personnes âgées peut contenir des actes criminels menant à recourir au tribunal, il appert qu'il ne s'agit pas nécessairement d'une approche souhaitée par les personnes âgées, de même que délibérément mise de l'avant par les OBNL et les bénévoles. En effet, les OBNL peuvent offrir un accompagnement plus large qui vise à mieux informer les personnes âgées des lois en vigueur lors de situations de maltraitance, ainsi que leurs droits et recours.

Ça ne veut pas dire que si on ne va pas au judiciaire, il n'y a pas de résultat. Alors c'est comme s'il y a deux rôles différents. Il y a ceux, plus officiels, plus contrôler les situations. Et nous on est plus dans l'aide. Mais on ne dit pas qu'un est incompatible avec l'autre, mais on dit que les deux (Bénévole de gestion, Cas 3).

Les apports des bénévoles avec des expériences dans le domaine juridique permettent de répondre à différents questionnements rencontrés par les personnes âgées. Les données recueillies au sein du projet ABAM-MF montrent avec force que les personnes âgées souhaitent obtenir un meilleur accès aux informations à caractère juridique afin de mieux comprendre les procédures qui sont à leur disposition afin de défendre leurs droits.

Parce que la loi, on a peur beaucoup et on ne connaît rien là-dedans. Ce qui fait que démystifier ça et nous aider... Oui vous avez vos droits, puis le certificat d'inaptitude aussi, c'est toutes les informations qui devraient... (Personne âgée, Cas 1).

Cet enjeu de l'accès aux informations à caractère juridique pour les personnes âgées fut documenté par Morin et ses collègues (2017). Le PAM 2017-2022 soutient également que la méconnaissance des droits et des ressources à leur disposition constitue « un des facteurs de vulnérabilité face à la maltraitance les plus rapportés au sein de la littérature scientifique » (Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés, 2017, p. 28). À cet effet, ce besoin d'information

dépasse l'unique cadre de la lutte contre la maltraitance et concerne des outils juridiques divers comme le mandat de protection.

À un moment donné, on a affaire beaucoup avec des personnes qui sont âgées, qui n'ont pas de testament, qui n'ont pas de procuration, qui n'ont rien de ça et qui se sentent abusées. Parfois, il n'y a aucun abus. C'est tout simplement parce qu'ils ne comprennent pas les différents papiers, les différentes procurations, testaments, mandats... (Bénévole de terrain, Cas 3).

À ces enjeux s'ajoute celui de sensibiliser les personnes âgées aux ressources qui sont à leur disposition lors d'une situation de maltraitance, notamment le recours à des professionnels lorsque leurs droits sont bafoués. Cette sensibilisation permet de renforcer la confiance des personnes âgées en les juristes et génère le réflexe de les interpeller lors de cas de maltraitance.

Les policiers qui disent : « [Les âgés] ne veulent pas me rencontrer, ils ne veulent pas porter plainte », je leur dit : « Au moins vas voir, va leur suggérer ce que tu peux leur faire. Ils sont dans un milieu inconnu eux-mêmes, ce que le milieu criminel peut leur apporter, il faut les renseigner ». Des fois ça fonctionne, c'est un soulagement pour les gens (Bénévole de terrain, Cas 1)

Les bénévoles ayant des expériences dans le domaine juridique sont fortement appréciés dans un contexte au sein duquel les ressources financières des OBNL sont limitées. En effet, les coûts engendrés par l'embauche de juristes pour offrir des conseils juridiques aux personnes âgées qui vivent des situations de maltraitance peuvent consister en des freins à l'accessibilité à la justice. À ce titre, les OBNL comptent sur les bénévoles avec des expériences à titre de juriste pour la mise en œuvre d'actions de coordination, de prévention et d'intervention.

En matière de **coordination**, les juristes retraités offrent un soutien au personnel salarié afin de les informer sur les lois en vigueur, ainsi que les procédures légales existantes lors d'une intervention auprès d'une personne âgée qui connaît une situation de maltraitance. À cet effet, il importe de souligner qu'il existe des lois générales qui balisent les situations de maltraitance (ex. : Charte des droits et libertés de la personne), ainsi que des lois sectorielles (ex. : *Loi visant à lutter*

contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité). Cette pluralité d'outils juridiques peut entraîner certaines confusions chez les personnes âgées, ainsi que le personnel employé d'OBNL et les bénévoles voués à la lutte contre la maltraitance. Cet appui envers les employés peut également les mener à proposer des pistes d'intervention pour offrir des services juridiques spécialisés pour lutter contre une situation de maltraitance. Comme le soutient une employée, ce soutien dans le domaine juridique lui permet effectivement d'intervenir adéquatement auprès des personnes âgées.

Je travaille beaucoup dans le légal et je ne suis pas avocate. Et tant mieux, ça ne prendrait pas une avocate pour travailler dans ce domaine-là, ça prend vraiment une intervenante qui va amener le soutien et l'accompagnement, mais le fait d'avoir des gens autour de moi qui me soutiennent... et je ne pense pas qu'un organisme communautaire pourrait se payer un avocat, un notaire, un policier... je pense que ce n'est pas faisable (Employé, Cas 1).

En ce qui concerne la **prévention**, les juristes retraités effectuent des rencontres de formation ciblées sur des thématiques de nature juridique.

On dit toujours l'accès aux droits des personnes par l'information et du support aux gens pour qu'ils arrivent à obtenir ce à quoi ils ont droit, que ce soit des revenus, des logements, peu importe [...]. Tranquillement, il y a des bénévoles qui ont participé à des rencontres pour informer les gens sur leurs droits, les aider à faire une démarche (Employé, Cas 2).

Le besoin d'informations de nature juridique chez les personnes âgées peut naître lors d'une formation plus générale sur la maltraitance matérielle et financière. Les personnes âgées souhaitent notamment obtenir davantage d'informations, entre autres, sur les testaments et le mandat de protection.

On a eu un avocat à la retraite [...] qui s'est rendu disponible après la session de sensibilisation, quand les procurations et les testaments étaient venus à la surface. On a donné un cours d'extra en plus avec cet expert-conseil pour être capable d'enrichir tout ce qu'on a dit dans le premier atelier (Bénévole de gestion, Cas 4).

Les actions posées par les juristes retraités sont particulièrement pertinentes. Ils offrent l'occasion d'informer plus spécifiquement sur les droits et recours dont peuvent se prémunir les personnes âgées lors d'une situation de maltraitance.

Dire à la personne : « Voici ce que tu peux faire, c'est ce qui est à ta portée et si tu as besoin d'aide... pour qu'on t'aide à le faire, bien on va être là, on va t'accompagner ». Parfois, c'est juste ça que ça prend à la personne pour l'aider (Bénévole de terrain, Cas 1).

Les besoins des personnes âgées peuvent néanmoins être plus généraux que ceux en lien avec la maltraitance. Comme le relate un bénévole, il est parfois question de faire état des droits des personnes en matière de logement. Cela, en plus de renseigner sur les démarches policières.

Préciser au niveau logement [...] J'ai donné l'information sur le danger qu'il y avait pour eux autres. Le remorquage, la saisie du véhicule, devoir aller régler ça en cour et tout ça. [...] Au niveau des démarches avec la police, si jamais il y avait des démarches... quoi faire, comment le faire et puis le rassurer et lui dire de ne pas avoir peur de prendre contact (Bénévole de terrain, Cas 1).

Les bénévoles ne se contentent pas d'uniquement offrir des informations juridiques, ils **interviennent** également auprès des personnes âgées dans les différentes étapes de la démarche pour contrer la maltraitance. Cela se manifeste notamment par le fait d'accompagner la personne aux petites créances ou bien d'offrir du soutien pour présenter un dossier à l'aide juridique.

Au début, c'était des problématiques avec le logement et la justice. C'était d'aider les gens à se rendre aux petites créances ou de présenter un dossier à l'aide juridique. Ça a été ça notre rôle. Et c'est plutôt ça dans lequel on travaillait le plus. Et tout ce qui était de ce côté-là, c'était [un bénévole] qui s'en occupait. Parce qu'il avait des forces à ce niveau-là (Employé, Cas 2).

Plus spécifiquement en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière, certains bénévoles sont en mesure de cumuler des preuves afin de documenter un cas. À titre d'exemple,

un bénévole analyse les transactions financières au sein du compte bancaire d'une personne âgée afin de prouver qu'elle vit une situation de maltraitance.

Parce [qu'un bénévole] a travaillé avec la personne âgée, donc lui était en contact avec elle et ils se parlaient beaucoup. Dans les comptes bancaires, il est allé chercher toutes les sorties d'argent... Vraiment un travail de moine exceptionnel. Impressionnant, ce qu'il a fait (Employé, Cas 2).

Il appert que des juristes bénévoles qui analysent les transactions bancaires de personnes âgées pour détecter des signes de maltraitance est une pratique réalisée aux États-Unis, au sein du *Volunteer Legal Services Program* (Anetzberger et Alfonso, 2000). Du point de vue des personnes âgées, l'intervention des juristes retraités qui agissent à titre de bénévole rend la démarche pour revendiquer ses droits plus humaine. Il ne s'agit donc pas que de donner accès à des documents ou informer sur la nature des lois, mais bien d'entrer en contact avec la personne âgée afin de lui donner du réconfort.

Quand on voit sur papier, ça paraît tellement sec, on a des documents secs [...]. Ici, c'est une action qui est vivante. Or, c'est de ça dont on a besoin en fait. Ce n'est pas de remplir des papiers, c'est l'action vivante entre personnes (Personne âgée, Cas 1).

Ainsi, par la mise en œuvre de cet accompagnement, les personnes âgées deviennent conscientes de leurs droits et des démarches qu'elles peuvent entreprendre pour les défendre. Elles gagnent du pouvoir sur leur situation et peuvent être en mesure de choisir les actions qu'elles souhaitent poser.

Démystifier et... regarde : « Ça, vous avez le droit à un avocat et à titre d'info, ça, ça et ça, vous y avez droit gratuitement et ça aussi, à ce moment-là on peut vous aider avec la démarche ». Au lieu de payer pour rien, si on peut appeler ça comme ça, si on pouvait avoir certaines informations : « Oui ça se fait madame ». Nous diriger aux bonnes places aussi (Personne âgée, Cas 1).

Nous observons que les juristes retraités sont en mesure de répondre à des besoins essentiels qui sont manifestés par des personnes âgées en matière d'accès à leurs droits. Lorsque ces

bénévoles sont actifs au sein du conseil d'administration de l'organisme, cela leur permet d'offrir du soutien spécialisé aux employés afin de faciliter les démarches d'intervention auprès des personnes âgées. De plus, les juristes retraités endossent les rôles de prévention et d'intervention, ce qui permet d'informer les personnes âgées sur les lois, leurs droits et recours, cela en plus de favoriser la mise en place d'actions pour contrer la maltraitance.

Intervenants sociaux retraités

Les intervenants sociaux retraités sont également enclins à s'engager dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au sein des OBNL. À ce titre, nous observons que les individus avec des expériences professionnelles dans ce secteur sont particulièrement présents au sein de l'échantillon de participants interviewés dans le cadre du projet ABAM-MF. En effet, ce sont six membres du personnel employé qui arborent un tel profil, de même que deux bénévoles de terrain et quatre bénévoles de gestion.

En matière de **coordination**, les intervenants sociaux retraités appuient la mise en œuvre de la gouvernance en misant sur des points particuliers. Afin d'appuyer le personnel employé qui intervient auprès des personnes âgées, un bénévole de gestion soutient l'importance de mettre en place des espaces de soutien pour ventiler et ainsi créer un espace de clinique basé sur la collaboration.

Donc, je pense que l'équipe des quatre, ensemble, elles travaillent très bien, elles se connaissent bien et ça va bien ensemble. C'est parce qu'en relation d'aide aussi c'est important [...] qu'elles puissent ventiler les émotions avec les autres qui sont là. T'arrives d'une rencontre individuelle, bon, ç'a été pénible, que tu arrives et que tu puisses au moins décharger ton paquet. Que quelqu'un puisse t'écouter puis te comprendre. Donc, elles ont commencé à se faire des discussions de cas entre eux autres. C'est nouveau. Elles ont commencé ça cet automne de se rencontrer les quatre ensembles et ils ont intégré l'adjointe administrative justement pour qu'elle comprenne (Bénévole de gestion, Cas 1).

On retrouve également chez les intervenants sociaux retraités un certain engouement pour la mise en œuvre d'analyses visant à mieux comprendre le portrait d'intervention de l'OBNL afin de détailler les services offerts auprès de la population.

J'aimerais ça éventuellement m'asseoir avec notre permanent et faire un peu le portrait des situations dans lesquelles on est intervenu, à la fois géographiquement, la nature. Ça serait bien pour qu'on ait une vision d'ensemble (Bénévole de gestion, Cas 3).

D'autant plus, nous retrouvons chez ces intervenants sociaux une importante réflexion sur la vie associative au sein de l'OBNL, ainsi que s'assurer que le nombre de bénévoles de terrain est adéquat en fonction des besoins des usagers.

En tout cas, il faudra voir. À mesure que la demande... les situations vont nécessiter en intervention, vont s'accroître, oui on va peut-être se dire un moment donné : « Il faut plus de sentinelles » [...]. C'est l'évolution des prochains mois qui va pouvoir nous dire si on a besoin de plus (Bénévole de gestion, Cas 3).

En ce qui a trait aux collaborations avec des ressources externes, les intervenants sociaux retraités semblent enclins à interpeller le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) afin d'œuvrer pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

Nous on travaille assez proche avec un comité de santé qui est avec l'hôpital [...]. Tout le monde travaille... Dans toutes les provinces, on a travaillé avec la santé parce que c'est quasiment égal. Si on parle des âgés, il faut parler de la santé (Bénévole de gestion, Cas 4).

Cette collaboration entre bénévoles et les professionnels du RSSS qui agissent auprès des personnes âgées est documentée au sein de la littérature (Filinson, 2003). Nous observons néanmoins ici que les collaborations concernent principalement les travailleurs sociaux.

En ce qui concerne la **prévention**, les intervenants sociaux retraités s'engagent dans l'animation d'ateliers de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance. Certains en profitent pour dédoubler

les rôles : en plus d'être membres du conseil d'administration, ils font de l'animation d'ateliers auprès des usagers. Nous discutons plus amplement de ce phénomène ultérieurement.

Ce que je veux dire, c'est que c'est moi qui ai donné les ateliers et je suis membre du CA J'étais la bénévole qui donnait les ateliers (Bénévole de gestion, Cas 4).

La mise en œuvre d'ateliers de sensibilisation est un rôle attribué aux bénévoles qui est documenté au sein de la littérature scientifique (Beaulieu et coll., 2014; Huba et coll., 2010) L'animation chez les intervenants sociaux retraités revêt une approche particulièrement centrée sur le renforcement du pouvoir d'agir des personnes âgées. Cela, en facilitant la participation de celles-ci pour leur permettre de faire partie prenante du processus d'apprentissage et en privilégiant la relation humaine.

Il faut, parce que je suis loin d'être l'experte. C'est pour ça que c'est une des premières choses qu'on enseignait dans nos modules de formation : « Vous n'êtes pas obligés d'avoir la réponse à tout. » Et être humain, c'est bien plus facile après ça pour eux de revenir te voir : « Est-ce que ça t'es arrivé? Est-ce qu'on pourrait jaser? » Tant que tu as une liste de ressources et que tu jases avec du monde... Tout ça c'est important (Bénévole de terrain, Cas 4).

Ce savoir-faire dans l'animation des ateliers se manifeste par la mise en place de techniques pour favoriser les échanges. Notamment, effectuer une activité brise-glace pour débiter l'atelier, utiliser des jeux d'association afin de créer des espaces de dialogue pour favoriser la participation des personnes âgées. La mise en place de règles de fonctionnement en groupe, notamment la confidentialité, fait partie des techniques d'animation déployées par ces bénévoles pour créer un lien de confiance.

Il faut que tu fasses une sorte d'activité brise-glace. Moi, ce n'était pas trop compliqué. Je mettais des photos d'animaux sur la table et je leur disais : « Choisissez un animal devant vous et expliquez autour de la table pourquoi vous avez choisi cet animal-là. » Et puis il te sort des belles histoires à propos de qui a perdu son chien, son chat... Mais dans le moment, ce qui arrive, c'est que les gens se découvrent personnellement. [...] Donc il faut absolument que je mette ce confort-là, cette présence-là. Et je ne me gênais pas de le dire au commencement : « Je présume, parce que vous êtes ici, qu'on va discuter des choses sensibles. On va utiliser des outils. Il y a des choses qui vont se déclarer à travers la

période de questions et réponses chaque fois qu'on va prendre le temps de jaser. Si je pouvais vous demander de garder ça confidentiel entre vous, parce que ça peut être sensible ce qu'on va déclarer et on n'aime pas tout le temps savoir que tous nos voisins savent ce qui se passe chez nous ». Et tu peux jaser assez avec eux pour qu'ils aient une sensibilisation à l'autre à côté (Bénévole de terrain, Cas 4).

Pour ce qui est du **repérage**, les bénévoles avec des expériences en intervention peuvent agir comme des travailleurs de milieu pour contrer la maltraitance. C'est le cas d'un bénévole de terrain qui s'engage au sein d'une habitation à loyer modique (HLM) par la mise en place d'activités sociales auprès des résidents. Ce faisant, ce bénévole est en mesure de créer un lien de confiance et d'être à l'affût de potentiels cas de maltraitance en étant en contact avec les personnes âgées. Cela peut s'avérer pertinent lorsque les personnes âgées ne sont pas en mesure d'identifier qu'elles vivent une situation de maltraitance.

I'm not sure even the victims themselves they know about some of the mistreatment that is going on, that they are suffering from. The reason I'm saying this is because we organise all the activities with, I think that they were there. We organise other activities in one HLM and it was a way to create some sort of awareness to the victims themselves. And believe me, some of the, most of the things that we see, most of the things that we see that are, we can say that abuse, which is, well it's abuse, the victims themselves do not know. They do not know. We tried to do some sort of acting; we acted in some other ways. We said that "during this process that we're doing here, if you feel that there was any sort of abuse here, this part, and you explain to us what you think was the abuse and what should be done". Believe me none of them they did not do, they did not know (Bénévole de terrain, Cas 5).

En **intervention**, les intervenants sociaux retraités sont proactifs dans la défense des droits des personnes âgées en amorçant des processus de plainte auprès d'institutions d'hébergement qui ne respectent pas les droits des personnes âgées. Cela est notamment le cas en contexte linguistique minoritaire.

Moi ma personne n'est pas bilingue. Alors là-bas, quand j'ai rencontré l'administrateur, je lui ai dit : « Des âgés francophones, il va y en avoir de plus en plus à votre maison. » Alors c'est quelque chose dont il va falloir qu'il s'occupe. Il va falloir qu'il soit sensibilisé et intéressé. Je lui ai dit : « Il y a une personne francophone, pourquoi ce n'est pas elle qui intervient avec cette résidente-là? » Ils n'ont même pas pensé à ça (Bénévole de gestion, Cas 4).

Lors de cas de maltraitance, ces bénévoles soutiennent qu'ils sont en mesure d'offrir de l'accompagnement au sein de différentes démarches pour contrebalancer le manque de temps qu'ont les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux. Cette démarche s'inspire également d'une approche fondée sur le renforcement du pouvoir d'agir des personnes âgées.

C'est sûr que la personne peut avoir une intervenante communautaire et une travailleuse sociale, mais l'accompagnement dans les démarches de tous les jours pour reprendre un certain contrôle, un certain pouvoir sur sa vie, n'est pas faisable par les gens du réseau comme tel parce que ça exige tellement d'heures. Alors on a identifié ce besoin et [...] on a décidé de répondre à ce besoin-là (Bénévole de gestion, Cas 5).

Les bénévoles offrent donc d'importants apports pour faciliter les suivis au sein d'un dossier pour contrer la maltraitance (Lanier et Mandel, 2009). Nous observons que les intervenants sociaux retraités endossent les rôles en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées à leur façon, cela en misant notamment sur la création d'espaces de travail pour le soutien clinique chez les employés, en misant sur leurs habiletés en animation de groupe et à créer des liens de confiance avec les usagers, cela en plus de favoriser le renforcement du pouvoir d'agir des personnes âgées.

Enseignants retraités

Les bénévoles qui ont des expériences professionnelles dans le domaine de l'éducation, soit à titre d'enseignants retraités, sont particulièrement présents au sein des participants du projet ABAM-MF. En effet, ce sont cinq bénévoles de gestion, de même que cinq bénévoles de terrain, qui furent interviewés. Les enseignants retraités assument également plusieurs rôles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

En matière de **coordination**, les enseignants retraités ne semblent pas, de prime abord, assumer ce rôle de façon particulière. Bien que les données n'abondent pas en ce sens, nous pouvons supposer qu'ils sont en mesure de mettre en emphase le processus de formation continue en

misant sur la mobilisation de stagiaires provenant de différents domaines scolaires, notamment le travail social et le droit, pour appuyer les membres du personnel employé.

On a une stagiaire actuellement, une stagiaire du cégep en technique de travail social. C'est le fun parce que... on en prend régulièrement des stagiaires et elle c'est une stagiaire, c'est une étudiante adulte qui travaille déjà dans des résidences de personnes âgées ce qui fait qu'elle est très intervenante même que [la coordonnatrice] lui a fait assez confiance pour qu'elle fasse une petite intervention individuelle toute seule après avoir assistée (Bénévole de gestion, Cas 1)

Afin d'appuyer les bénévoles de terrain, certains enseignants retraités effectuent des activités de formation sur la maltraitance dans le but de les accueillir dans l'organisme.

Comme si on cherche quelqu'un pour la formation, des gens qui ont une expérience d'enseignement (Bénévole de gestion, Cas 1).

C'est principalement du côté de la **prévention** que les enseignants retraités sont davantage recherchés pour agir dans la lutte contre la maltraitance. Ces bénévoles sont appréciés pour leur capacité à transmettre des connaissances et les vulgariser, tout en étant capable de mettre en place des techniques d'animation de groupes.

Si je pense par exemple au niveau des activités de formation qui sont données. Présentement, il y a des bénévoles qui ont déjà été enseignants. Donc ce sont des gens qui ont la capacité de pouvoir transmettre certaines connaissances. Donc, une facilité de pouvoir entrer en communication avec des groupes. On va vraiment chercher leur compétence professionnelle qu'ils ont eue, du moment où ils étaient sur le marché du travail. Pour les activités de sensibilisation, c'est beaucoup plus des gens qui sont à l'aise de parler en groupe, de vulgariser parfois certaines informations (Employé, Cas 1).

Les bénévoles effectuent des séances d'information auprès des personnes aînées, mais également auprès d'étudiants de divers établissements scolaires qui sont amenés à travailler auprès de personnes aînées dans leur pratique professionnelle. Cela favorise le développement de leurs compétences afin de repérer de potentielles situations de maltraitance.

Pour ce qui est des animations, de façon large, ou des formations, ça on a un feed-back tout de suite. Mettons, comme au cégep, la prof a envoyé un courriel pour dire qu'elle a

aimé ça et que c'était le fun [...]. Et à chaque fois qu'on fait une présentation, on demande aux participants de remplir un formulaire, une évaluation, pas tant de la personne, un petit peu, mais du contenu, si ça leur a apporté quelque chose, si ça l'a enrichi leur formation et tout de suite on le voit. Et il y a beaucoup d'étudiantes ou d'étudiants qui vont venir te parler, te dire : « Ah oui... ». Mettons [le centre de formation professionnelle], ce qui caractérise les étudiants par rapport au Cégep c'est qu'ils ont... au moins 50 à 60 % des étudiants c'est des adultes qui ont souvent de l'expérience de travail et ils sont là pour aller chercher une certification qui va leur donner accès à un meilleur revenu. Parce qu'il y a de plus en plus, on exige que notre personnel soit formé, ça fait qu'ils ont des cohortes plus importantes aussi (Bénévole de gestion, Cas 1).

En effet, les OBNL apprécient particulièrement les enseignants retraités, compte tenu de leur compétence en animation de groupe. En effet, pour certains OBNL, les activités de prévention sont particulièrement importantes et il s'agit d'un des rôles où les bénévoles sont particulièrement mobilisés. Il est donc essentiel pour ces OBNL de mettre une grande emphase sur la qualité de ces activités.

Le processus a changé un peu parce que nous notre bénévole c'est vraiment pour... je dirais à 80 % [...] c'est pour animer des groupes. Parce que c'est là qu'on va [...] faire connaître nos...l'organisme. Alors c'est évident que... on a besoin des gens qui sont capables d'animer (Employé, Cas 1).

À cet effet, certains OBNL tâchent de spécifiquement recruter des enseignants retraités et de les amener à assumer le rôle de prévention afin d'effectuer des présentations.

Des personnes qu'on savait qu'ils étaient capables d'aller... Je dirais peut-être des professeurs, ils sont habitués à aller présenter quelque chose. Des personnes qui voulaient être impliquées parce qu'il faut leur demander. C'est quand même une *job* qu'on leur donne [...]. Que ce soit des aînés ou n'importe qui, on aime toujours se faire demander pour une tâche quelconque (Bénévole de gestion, Cas 4).

Cette perspective est partagée par des bénévoles de terrain, qui soulèvent que l'OBNL au sein duquel ils œuvrent leur suggéra de se dédier à l'animation de sessions d'information. Il s'agit d'un rôle qu'ils apprécient et au sein duquel ils se sentent à l'aise.

Le fait d'être enseignante, c'est là qu'ils m'ont amené à faire de l'animation. Alors, parfait, ça c'est correct. Ça, ça va bien parce que le monsieur qui travaille avec moi, lui il est

proche des personnes âgées ; il va dans les hôpitaux, il joue de la guitare, donc il va les voir souvent. Ça, moi je ne l'ai pas (Bénévole de terrain, Cas 1).

Moi d'abord, j'adore faire des présentations. Je pense que j'étais très bonne enseignante et j'aimais avoir l'attention. La première chose que je dis aux gens : « La conférence dure une heure et vous ne vous ennuierez pas parce que je ne vous le permettrai pas! C'est une présentation qui touche directement votre portefeuille. » Je leur demande : « Où est votre portefeuille présentement? » Et là évidemment, tout le monde l'a. Et je commence comme ça. Animer des sessions, j'ai toujours fait ça et j'adore ça (Bénévole de terrain, Cas 4).

Cette propension qu'ont les bénévoles d'animer des activités de sensibilisation est documenté au sein de la littérature (Anetzberger et Alfonso, 2000; Beaulieu et coll., 2014; Busby, 2010). Nous observons cependant ici que les compétences en animation de groupe facilitent la mise en place de ces activités. Le fait d'attribuer des tâches en lien avec l'animation de groupe et la formation afin de prévenir la maltraitance envers les personnes âgées pourrait être dans le but de faciliter l'engagement des enseignants retraités. La réflexion provenant d'une coordonnatrice est que l'attribution de cette tâche rend l'engagement bénévole plus aisé pour ce profil de bénévoles, puisqu'ils sont habitués à animer. Cela rendrait donc leur expérience plus agréable.

Un autre bénévole, lui, est habitué. Il a fait carrière dans la formation des adultes. Alors pour lui, c'est plus facile, même s'il est moins familier au niveau de la thématique, au moins, au niveau des techniques d'animation avec adultes, il est plus en moyens. Donc beaucoup de gens comme ça qui, par leur passé professionnel, étaient en mesure d'aborder une thématique comme celle-là (Employé, Cas 4).

Néanmoins, il importe de rappeler que l'animation de groupes auprès de personnes âgées peut constituer un défi pour certains enseignants retraités. Un bénévole de terrain soutient que le fait d'œuvrer auprès des personnes âgées peut demander plus d'efforts afin d'assurer la véracité des informations transmises. Il s'agit d'un élément qui semble être moins présent dans l'expérience d'enseignement auprès des jeunes.

Après ça, quand j'avais des professeurs, il y en avait qui était bien gênés au commencement. Ils disaient que ce n'est pas parce qu'ils sont professeurs qu'ils sont capables de parler en grand groupe. Ils se parlaient entre eux et disaient : « Mes jeunes, c'était des jeunes. Je pouvais faire des erreurs sans qu'ils s'en aperçoivent, mais les âgés

vont s'en apercevoir ». Alors ce sont toutes des choses comme ça auxquelles il a fallu passer à travers (Bénévole de terrain, Cas 4).

L'expérience des enseignants retraités en matière de pédagogie leur permet également d'émettre des recommandations sur le contenu, ainsi que la forme, des outils pédagogiques utilisés lors des formations. Une enseignante retraitée soutient qu'elle a modifié des formations afin qu'elles soient mieux adaptées aux personnes âgées.

J'ai trouvé ça intéressant, mais moi je leur ai dit que je préférais me servir de mon PowerPoint au lieu du leur et je leur ai expliqué pourquoi. Parce qu'il était très bien, mais c'était en paragraphes et le mien était sous le style télégraphique. Je leur ai dit qu'on faisait affaire avec des âgés. J'ai été dans l'enseignement pendant 35 ans (Bénévole de terrain, Cas 4).

En ce qui concerne **l'intervention**, certains enseignants retraités œuvrent également auprès des personnes âgées. Les enseignants retraités ne semblent pas, de prime abord, jouer ce rôle de façon particulière en fonction de leur profil. Un bénévole de terrain soutient qu'il effectue de l'accompagnement et des références en fonction des besoins du cas.

Mais elle fait de l'abus. Alors ça peut être l'inverse, aussi. Alors c'est ça. Je vois à peu près où je vais la diriger. Je la rencontre cette semaine, mercredi. Dans le fond, le travail que je fais... Soit que [l'employé] m'appelle et me dit qu'il a un dossier. Moi je prends le dossier. Je parle à la personne et à partir de ça, j'essaie de voir si elle a des entrées de service. Et de la rencontrer. Parfois, ça ne passe pas nécessairement par le service. Ça va rester avec moi (Bénévole de terrain, Cas 3).

En ce qui a trait aux apports de l'engagement bénévole des enseignants retraités, une bénévole soulève que ses expériences en enseignement sont transférables au sein de son engagement, ce qui lui apporte du bonheur et le sentiment d'être utile.

Moi, ce que je trouve le plus merveilleux, c'est que j'ai eu toute cette expérience-là, mais qu'après, j'ai continué. Depuis dix ans, la vie m'a amenée vers d'autres terrains que je ne connaissais pas. Ma formation, mon expérience, tout était transférable. Transversal et transférable! En éducation. Alors c'est plaisant de pouvoir faire des choses qui sont différentes, mais tu sais que tu as un bagage qui te permet de... Je ne m'en irais pas en comptabilité! Et c'est la vie qui vient me chercher. On est venu me chercher pour être conseillère, on est venu me chercher pour être [bénévole] [...]. Je pense que les gens,

quand ils sont à la retraite, les gens frappent à leur porte parce qu'ils veulent des bénévoles! Parce qu'on fait ça bénévolement (Bénévole de terrain, Cas 3).

Gestionnaires retraités

En ce qui a trait au profil des gestionnaires, il appert qu'il s'agit de celui le plus fortement représenté au sein de l'échantillon de participants au sein du projet ABAM-MF. En effet, trois employés affichent un tel profil, sept gestionnaires retraités s'engagent à titre de bénévole de gestion et trois comme bénévoles de terrain. Nous observons donc la préséance qu'ont les participants avec un profil de gestionnaire à œuvrer au sein du rôle de coordination. Il importe de mentionner que par profil de gestionnaire, nous entendons également des expériences professionnelles dans divers domaines de l'administration, notamment les finances et la gestion des ressources humaines. Certains gestionnaires retraités ont fait carrière dans l'administration publique provinciale ou fédérale en assumant le rôle de cadre dans certains ministères, tandis que d'autres ont œuvré dans le secteur à but lucratif. À titre d'exemple, un membre du conseil d'administration du Cas 3 explique qu'il est entré en contact avec l'OBNL alors qu'il œuvrait à titre de cadre dans le RSSS. C'est ce qui l'a mené à s'y engager lors de sa retraite.

Je suis secrétaire-trésorier de [l'OBNL Cas 3]. Je suis un des membres fondateurs de l'organisme. Suite à ma fonction où je travaillais avant, bon je me suis retiré, mais j'ai toujours eu un contact avec l'organisme parce que d'après mes fonctions de la gestion, j'étais responsable entre autres du CLSC, donc les Tables de concertation on côtoyait l'organisme quand même (Bénévole de gestion, Cas 3).

Le fait qu'il s'agisse d'un profil particulièrement représenté au sein de l'échantillon des participants soulève toute l'importance qu'il revêt pour les OBNL, et ce, plus particulièrement dans le domaine de la lutte contre la maltraitance.

Les gestionnaires retraités endossent divers rôles. C'est principalement du côté de la coordination qu'ils se démarquent. Ce rôle de **coordination** les mène parfois à assumer d'importantes responsabilités sur la mise en œuvre de la mission des OBNL. En plus d'œuvrer au déploiement

de la mission de leur OBNL, ce rôle les mène à fortement s'investir dans la gestion des ressources humaines et financières.

Notre organisme, nous autres on n'a pas de direction, on n'a pas de directrice ou de directeur, on a une coordonnatrice. Ce qui fait que notre CA est un CA de gestion : gérer le personnel, gérer les finances, présenter les projets [...] on a pleins de chose à régler aussi parce qu'en tant que vice-présidente je me mêlais moins de ces tâches de gestion. Mais depuis que je suis présidente, je suis obligée de les regarder en pleine face. Et on est un CA de gestion, c'est un fait. C'est nous autres qui va congédier du personnel et c'est nous qui va l'engager et c'est nous qui va le payer, s'il nous reste de l'argent (rire) (Bénévole de gestion, Cas 1).

Ces responsabilités en matière de gestion des ressources humaines peuvent parfois générer d'importantes pressions sur l'ensemble du conseil d'administration. Un gestionnaire retraité soulève que le processus d'embauche d'employés lui demanda d'effectuer plusieurs heures d'engagement bénévole. Cela contribue à créer une lourdeur au sein de leur expérience bénévole.

On a été confronté à ça. Le départ de notre présidente, le départ de notre adjointe administrative. Savez-vous combien on a reçu de CV ? 140 ! On les a tous lus. C'est juste pour vous dire aussi, j'ai marqué comment d'heures je faisais par mois, je pense que je pourrais doubler [...]. Tout lire les CV, faire des entrevues, se rencontrer pour se dire « bon, cette candidature est intéressante », faire passer des tests écrits à l'ordi. Ça aussi, ça été... mettons qu'on n'aurait pas eu ça en plus du départ de notre présidente, les tâches auraient été allégées (Bénévole de gestion, Cas 3).

Outre la gestion des ressources humaines, les gestionnaires retraités œuvrent sur la création et la refonte des règlements internes. Ce qui favorise la mise en place de mesures qui peuvent notamment améliorer les conditions d'engagement bénévole au sein de l'OBNL. À titre d'exemple, il est possible de mettre en place une politique organisationnelle pour couvrir les frais décaissés par les bénévoles qui effectuent des activités auprès des personnes aînées.

Parce qu'avant, il y avait des règlements généraux qui étaient complètement désuets. Donc, on a refait les règlements généraux, on s'est associé à un spécialiste dans la région pour réviser ce qu'on avait écrit comme règlements généraux. Il y a eu des petits ajustements. Bon, il n'y avait pas de politique au niveau des frais de déplacement. Donc, on a rédigé une politique. Donc, on tente d'encadrer tout ça (Bénévole de gestion, Cas 3).

Un autre gestionnaire retraité mentionne qu'au sein du conseil d'administration, divers comités sont mis en place afin de prendre en charge différentes thématiques jugées prioritaires pour favoriser le renforcement organisationnel. Ces comités concernent régulièrement le financement de l'OBNL, les communications, etc.

Dernièrement, on a formé des comités. Bon, il y a un comité de communication parce qu'on trouvait cela important de se faire connaître de la population pour qu'ils puissent faire appel à nos services, mais aussi connaître l'organisme pour nous supporter soit par du recrutement de membres du CA ou financièrement. Il y a un comité aussi « financement » qui a été mis en place pour tenter de trouver des ressources financières, déposer des projets. On a engagé une ressource... bon, 70 heures pour rédiger des projets à des fondations et tout ça. Donc, c'est le comité de financement qui a fait ça (Bénévole de gestion, Cas 3).

Certains OBNL créent un comité pour l'organisation des événements. Il s'agit d'une tâche où leurs compétences en matière de gestion peuvent être grandement mises à contribution. Dans le cadre de l'OBNL Cas 2, il s'agit d'un comité qui inclut l'ensemble des bénévoles, sans considération préalable pour leur profil.

Ils peuvent ne pas venir seulement en tant que participants, mais en tant que bénévoles aussi. Participer à l'organisation des événements que l'on a, aussi. Nous avons un comité événements, nous avons plein de... Nos bénévoles sont très actifs, sont très impliqués. Il y en a qui sont dans le CA, dans le comité événements. Ils viennent le matin monter les salles, tout ça (Employé, Cas 2).

La mise en place d'événements dédiés aux personnes âgées pour aborder le phénomène de la maltraitance est documentée dans la littérature scientifique (Anetzberger et Alfonso, 2000). Nous observons que des compétences en gestion peuvent faciliter leur organisation. Les apports de gestionnaires retraités qui ont des expériences spécifiques en comptabilité sont fortement appréciés chez les OBNL afin de maintenir un panorama constant des finances. Ces compétences sont particulièrement appréciées par les autres membres du conseil d'administration.

Alors avant, c'était moi qui faisait *the books, the book keepings*, la comptabilité, mais maintenant, c'est bon d'avoir [la bénévole de gestion] parce que j'ai le support [...]. Alors,

elle est une comptable alors elle aussi peut nous aider avec les nombres (Bénévole de gestion, Cas 5).

En ce qui concerne la **prévention**, des gestionnaires retraités peuvent compter sur leurs compétences interpersonnelles pour effectuer des ateliers de sensibilisation. Une bénévole de terrain fait des rapprochements entre son rôle à titre de gestionnaire dans le secteur privé et sa capacité à entrer en contact avec des personnes pour leur donner de l'information.

Moi, ça a été un peu quelque chose que j'ai fait... Je ne dirais pas toute ma vie, mais bien proche. Parce qu'en étant présidente d'une association, tu es devant les gens. Quand j'étais gérante d'une agence de voyages, je donnais un atelier sur les croisières. J'avais peut-être 200 personnes et il fallait que je donne l'information. Alors ça a été quelque chose que j'ai fait beaucoup (Bénévole de terrain, Cas 4).

En ce qui a trait à l'intervention, certains gestionnaires retraités peuvent mettre en pratique leurs connaissances dans le secteur des finances personnelles pour offrir des informations spécialisées auprès des personnes âgées qui vivent des situations de maltraitance matérielle et financière.

C'est plus au niveau comptable. Donc c'est très différent de ce que je fais actuellement. Je ne fais pas des rapports d'impôts pour les personnes âgées ou leur faire des budgets personnels. Je ne suis plus conseiller financier. Je voulais faire quelque chose de différent, mais les dernières années où j'ai travaillé comme conseiller financier, c'était plus conseiller au niveau des budgets pour des organismes sans but lucratif qui s'occupent de clientèles vulnérables. C'était plus des jeunes, des personnes handicapées, des autochtones, des itinérants. Et en prenant contact avec ces chargés de projets qui s'occupent d'organismes sans but lucratif pour ces clientèles-là, c'est là que j'ai vu que c'était intéressant ce domaine-là. D'être utile pour des clientèles vulnérables. Donc ça a peut-être un peu aiguillonné ma démarche comme bénévole (Bénévole de terrain, Cas 3).

Dans certains OBNL, ces gestionnaires retraités accompagnent le personnel employé lors d'intervention afin d'offrir des informations en matière de finance. Cela contribue tant à appuyer le personnel employé qu'à offrir de meilleurs services auprès des personnes âgées.

Mais on s'est aperçu que les rencontres individuelles, s'ils viennent, c'est pour une *plus-value*, donc [...] côté finances... on a un monsieur qu'on a recruté qui a toujours travaillé dans les assurances (Employé, Cas 1).

6.2.2. Rôles attribués en fonction d'attitudes personnelles

Bien que nous avons pu observer que les rôles de coordination, prévention, repérage et d'intervention sont parfois attribués à des bénévoles en fonction de leurs expériences professionnelles, il importe de souligner que ce n'est pas toujours le cas. En effet, certains bénévoles ont des expériences « autres » qui ne s'arriment aux profils observés précédemment. Ce phénomène tient ces ramifications à partir d'un double mouvement. D'abord, au niveau organisationnel, ce ne sont pas tous les OBNL qui souhaitent aligner la distribution des rôles en fonction d'expériences professionnelles des bénévoles. Comme cela fut observé lors du premier objectif, cette tendance est particulièrement notable chez l'OBNL Cas 2. Puis, du côté des bénévoles, certains souhaitent positionner leur engagement en marge de leurs expériences professionnelles antérieures. Cette dynamique les mène donc à miser avant tout sur leurs expériences personnelles et attitudes personnelles pour assumer divers rôles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Une bénévole soulève que lorsqu'elle souhaitait s'engager, l'idée d'effectuer des tâches en lien avec ses expériences professionnelles antérieures ne lui plaisait pas. Comme elle avait été par le passé dans le domaine de la restauration, effectuer du bénévolat dans une cuisine n'était pas ce qu'elle recherchait. À ce titre, il est intéressant de noter qu'elle s'est tournée vers la lutte contre la maltraitance afin d'entrer en dialogue avec les personnes âgées.

Je suis allée au Centre d'action bénévole [...]. On m'offrait des choses en cuisine et je n'étais pas intéressée du tout, parce que j'ai travaillé dans ça plusieurs années. C'était mon métier donc ça ne m'intéressait pas. [...] Moi ce que je voulais, même si la personne est handicapée, ça ne me dérangeait pas, mais au moins que je puisse dialoguer avec elle, que je puisse parler avec elle... Alors là, j'ai annulé ça et je me suis tournée vers [l'OBNL Cas 1] comme bénévolat (Bénévole de terrain, Cas 1)

Il est intéressant d'observer que plusieurs bénévoles tracent des liens avec leurs expériences professionnelles antérieures en mettant de l'avant les attitudes développées au sein de leur

carrière professionnelle. Dans cette perspective, l'engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance devient une question de savoir-être et de capacité à établir des relations harmonieuses avec les personnes âgées. Afin d'illustrer l'importance de leur bagage relationnel, divers bénévoles soutiennent que leurs expériences en matière de service à la clientèle sont ce qui leur permet de faire une différence dans leur bénévolat. Ce rapport à la clientèle peut s'articuler de diverses façons, dont notamment la capacité à montrer de la patience envers l'autre et d'afficher une bonne humeur.

Moi, j'ai toujours travaillé avec la clientèle. Alors je suis très patiente, en partant. Beau temps, mauvais temps, je suis toujours assurée d'avoir un sourire. Donc pour moi, c'est comme une seconde nature. Je n'ai vraiment pas d'effort à faire, c'est vraiment naturel (Bénévole de terrain, Cas 2).

D'autres bénévoles mettent en emphase leur expérience et intérêt à œuvrer auprès des personnes âgées. C'est donc leur motivation et leur connaissance de la clientèle qui priment. Le fait d'également être une personne âgée retraitée est observé comme étant un élément positif pour établir une relation de confiance avec les usagers des services.

C'était encore une raison pourquoi on avait des aînés parce qu'ils sont plus sensibles aux difficultés des aînés (Bénévole de gestion, Cas 5).

Et moi, la raison pour laquelle il m'a retenu finalement, c'est que j'ai passé 15 ans dans le milieu hospitalier et évidemment, dans un milieu hospitalier, les soins qu'on donne aux patients... Les patients ont soixante ans et plus à peu près [...]. Alors c'est une clientèle que je connaissais. Alors il me disait que je connaissais ça les aînés. J'en suis un maintenant et je dois m'occuper des gens qui ont à peu près le même âge que moi. Alors il m'a dit que c'était parfait, que j'avais le profil. Alors c'est pour ça que ça a cliqué tout de suite (Bénévole de terrain, Cas 3).

Une bénévole de terrain soutient que son expertise en service à la clientèle l'amena à développer une forte capacité d'écoute afin de bien saisir les besoins de la clientèle. Elle développa également une attitude bienveillante envers les clients en s'assurant de veiller au respect de leurs besoins respectifs.

Oui, parce que d'une certaine façon, dans ma profession, je travaillais beaucoup avec les gens un à la fois. [...] Moi, j'aime ça m'asseoir devant quelqu'un et lui demander ses besoins. J'étais habituée d'écouter les gens : « Quel est votre besoin? [...] » Je vais vous chouchouter et je vais m'occuper de vous. On va faire équipe ensemble et on va se rendre jusqu'au bout du projet ». Moi, c'est comme ça que je vois les choses. J'ai toujours eu un très haut niveau de service à la clientèle, de vouloir vraiment m'assurer que ce niveau-là avec le client était respecté, qu'on allait jusqu'au bout. Avant, pendant et après. Alors c'est comme dans ma nature probablement de voir ça comme ça. C'est un peu ça que je retrouve avec ce client-là. C'est comme un client que j'ai, assis devant moi, qui a un problème, qui a besoin d'aide. On va voir ce qu'on peut faire (Bénévole de terrain, Cas 3).

Dans cette même perspective, un autre bénévole de terrain illustre sa capacité à ne pas juger les autres. Cette capacité s'arrime à celle de respecter l'anonymat des individus lorsqu'ils se confient à lui, de même que sa capacité à créer un sentiment de confiance.

Ça, ça a été quelque chose que dans mon travail, j'ai fait. Alors maintenant, je rencontre des gens... Peut-être que je suis une personne qui est capable de... Je ne dirais pas juger la personne en la voyant, mais de voir... Tu vois une personne qui passe et tu réalises qu'elle est vraiment... Elle a un problème... Qu'elle est mal à l'aise. Alors tu parles avec et à un moment donné, tu réalises ce qu'est le problème. Peut-être parce que les gens se sentent en confiance avec moi, souvent, ils vont me confier des choses que... « Mon Dieu, je n'ai jamais dit ça à personne! » C'est correct. Ça va rester avec moi. Moi, je ne répète pas ce que j'ai entendu. Alors c'est une certaine facilité que j'aie et que dans mon travail, que j'ai eue. Ça m'aide beaucoup à parler avec les gens, à reconnaître peut-être certains besoins dans certaines personnes (Bénévole de terrain, Cas 4).

Les attitudes des bénévoles ne s'expriment pas uniquement en référence à leurs expériences professionnelles antérieures. Des bénévoles de terrain soutiennent que leurs attitudes favorisent la mise en œuvre des rôles de prévention et d'intervention. En ce qui a trait à la prévention, le fait de préparer une bonne formation doit reposer sur diverses attitudes, dont l'écoute et l'empathie.

Tu peux avoir préparé une belle formation, une belle préparation et tu arrives là et il y en a un qui te demande une question... Tu t'assois, tu jases, tu partages et tu résous ce que la personne a amené sur la table. C'est toutes ces choses-là... Il a fallu dire aux gens qu'ils ne sont pas obligés d'être professionnels dans rien. D'avoir le cœur ouvert, d'être à l'écoute. De se pratiquer à écouter les gens et qu'ils seraient surpris de ce qu'ils entendraient (Bénévole de terrain, Cas 4).

En intervention, il est important de faire preuve d'empathie et d'engager le dialogue afin de faire parler les personnes âgées de leur situation de maltraitance. Le dialogue permet de rassurer la personne quant à sa situation.

Ce sont des situations comme ça que ma préparation, surtout en accompagnement, me prépare à une situation comme ça. Puis, de faire parler les gens, c'est plutôt faire parler les gens plutôt... au début c'est le côté rassurant, le côté pour faire la connaissance avec des gens, puis après ça leur apporter le côté rassurant (Bénévole de terrain, Cas1).

6.2.3. Accessibilité et professionnalisation du bénévole

Nos analyses jusqu'ici effectuées nous amènent à poser l'importance que revêtent les expériences professionnelles dans le recrutement de bénévoles de gestion et de terrain qui œuvrent dans la maltraitance envers les personnes âgées. En effet, les données socioprofessionnelles montrent que la vaste majorité des participants au sein du projet ABAM-MF ont poursuivi des études supérieures, en plus de provenir de carrières professionnelles spécifiques (services policiers, juristes, intervenants sociaux, enseignants et gestionnaires). Nous avons également été en mesure de saisir que ces bénévoles avec des expériences professionnelles sont recherchés par les OBNL pour leurs capacités à endosser des rôles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Il apparaît donc naturel chez certains OBNL de mobiliser des policiers retraités pour intervenir à domicile lorsque des enjeux de sécurité sont présents, que des enseignants retraités animent des ateliers d'information en s'appuyant sur leurs compétences en animation de groupe, ainsi que mobiliser des juristes retraités pour informer des personnes âgées de leurs droits, etc. Inversement, d'autres OBNL se centrent avant tout sur les motivations des bénévoles à s'engager dans la lutte contre la maltraitance, ainsi que leurs attitudes personnelles en matière d'écoute et d'empathie.

Bien entendu, il peut sembler contre-intuitif de situer en opposition les expériences professionnelles et les attitudes personnelles. La pédagogie met en emphase l'importance de la

synergie entre savoir, savoir-faire et savoir-être comme des éléments de la compétence (savoir-agir) (Raymond, 2006). Dans le cadre du présent mémoire, nous ne souhaitons pas réfuter cette position, mais mettre en emphase l'engagement des bénévoles dans certains rôles en fonction d'expériences professionnelles ou d'attitudes personnelles.

Action bénévole et l'expérience professionnelle : un paradoxe

Malgré tout, le fait d'axer l'action bénévole sur l'expérience professionnelle soulève un important paradoxe. Il remet en question l'accessibilité au bénévolat et l'esprit du don sous une logique à la fois élitiste et restrictive. Est-ce uniquement les bénévoles qui ont bénéficié d'un meilleur accès aux études supérieures et qui ont eu la chance d'œuvrer dans certains domaines professionnels qui peuvent s'engager dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées? Il appert que la faible scolarisation, qui est une « source d'exclusion d'un grand nombre de sphères de la vie sociale (travail, réseaux sociaux, pouvoir politique) semble aussi l'être en ce qui a trait à la participation sociale formelle » (Gaudet et Turcotte, 2013, p. 132). D'où l'intérêt de s'interroger sur l'accessibilité du bénévolat. À cet effet, il est intéressant de souligner que pour certains bénévoles, c'est l'expérience de vie qui prévaut sur l'expertise pour œuvrer dans la lutte contre la maltraitance.

Je n'ai jamais travaillé dans le domaine social, alors pour moi, c'est nouveau. On n'a pas de passé là-dessus qui nous dit... On va au mieux avec notre expérience de vie, dans le fond (Bénévole de terrain, Cas 2).

Pour ces bénévoles, leur engagement ne vise pas à éclipser l'expertise des professionnels qui sont amenés à agir auprès des personnes âgées lors de cas de maltraitance. Bien au contraire, ils situent leur action en complémentarité avec ceux-ci. Afin d'illustrer ce point, un bénévole met en exergue l'importance de sa capacité à maintenir une attitude de bienveillance pour intervenir auprès des personnes âgées, cela en étant complémentarité avec les professionnels issus du travail social.

Et quand tu deviens bon, après, tu peux intervenir dans le social. Moi, ce n'est pas mon rôle de faire ce que la travailleuse sociale fait [...]. Tu y vas par gentillesse et ça sort tout seul, les mots. Tu n'as pas besoin de penser à ce que tu vas dire. Quand tu es gentil, les bons mots sortent (Bénévole de terrain, Cas 2).

Cette idée s'articule également lors d'interventions sur des cas de maltraitance matérielle et financière. Comme l'exprime ce bénévole de terrain, il importe d'effectivement séparer ce qui relève du métier et du bénévolat.

C'est un peu la même chose quand on est intervenant. C'est la personne qu'on accompagne. Son problème financier, c'est quelqu'un d'autre qui peut regarder cette situation. En ne s'en vient pas là comme des experts de la finance. Ce qu'on voyait en mentorat, l'expert en finance lui il arrivait comme mentor et « je vais regarder tes états financiers », non, tu ne touches pas à ça. Dans ton métier, oui. On sait que tu as la connaissance, mais ce n'est pas ton rôle (Bénévole de terrain, Cas 1).

Ce paradoxe d'ancrer l'action bénévole sur l'expérience professionnelle se creuse lorsque nous observons les aspects positifs mentionnés par les personnes âgées accompagnées qui reçoivent des services au sein des OBNL. Ce qui est le plus marquant des propos recueillis est la grande emphase portée sur l'appréciation des attitudes personnelles des bénévoles. Les personnes âgées considèrent donc la capacité d'écoute, à créer un lien de confiance, le respect de leur rythme et de la confidentialité comme des éléments qui ont su être les plus significatifs dans leur expérience pour contrer la maltraitance.

Importance des attitudes personnelles pour les personnes âgées

Pour débiter, l'**écoute** est probablement l'attitude la plus appréciée des personnes âgées lorsqu'elles choisissent de s'investir dans un cheminement pour contrer une situation de maltraitance. Cette écoute offerte par les bénévoles et le personnel employé est d'abord appréciée puisqu'elle est gratuite. Ce faisant, la personne âgée ne sent pas le rapport marchand qui accompagnerait le coût d'une rencontre ou bien la contrainte temporelle liée à celle-ci. Il s'agit donc d'une écoute doublée d'une grande disponibilité.

On a le temps de vous écouter. « Prenez votre temps », puis t'es pas précipitée parce que tu sais que tu ne paieras pas la facture, puis tu parles plus avec ton cœur qu'avec... des mots qu'il faut dire, parce que là si ça prend plus d'une heure, ça coûte la totale. C'était vraiment... puis ils sont venus quoi, trois fois facilement, ici (Personne aînée, Cas 1).

L'écoute est également appréciée puisqu'elle est accompagnée d'empathie. À ce titre, une personne aînée souligne le sentiment de compassion qu'elle a su ressentir en se confiant à un bénévole de terrain.

Je me sentais écoutée, ça, je ne nie pas ça. Je me sentais écouté, je sentais qu'il avait de la compassion : « Oui madame, je sais ce que vous vivez » (Personne aînée, Cas 3).

Bien qu'engager un processus pour obtenir de l'aide dans le cadre d'une situation de maltraitance ne mène pas nécessairement à la mise en œuvre d'actions, compte tenu de la complexité des situations et des potentielles répercussions, l'écoute favorise néanmoins un mieux-être pour les personnes aînées.

C'est tellement souffrant cette situation qu'on est même plus capable de savoir, de voir comment on va dénouer l'affaire. Oui, on peut avoir l'attente que la personne va essayer de trouver quelque chose, je trouvais déjà magnifique de pouvoir au moins m'exprimer à quelqu'un (Personne aînée, Cas 1).

J'étais très heureuse de voir que les gens pouvaient être à l'écoute de tout ça. Je me disais qu'au moins, ce sont des personnes qui écoutent ce que j'ai à dire. C'est important (Personne aînée, Cas 2).

Cette importance de l'écoute dans la lutte contre la maltraitance se reflète dans la littérature (Beck et coll., 2007; Erlingsson et coll., 2006; Moulias et coll., 2010a), qui en fait une importante attitude en intervention auprès des personnes aînées. Une autre attitude particulièrement appréciée par les personnes aînées est la capacité chez leur interlocuteur à leur susciter un **sentiment de confiance**. Bien entendu, il semble que la capacité d'écoute manifestée par les bénévoles et les membres du personnel consiste en un important ingrédient de la mise en œuvre de cette relation axée sur la confiance.

J'avais confiance en la voyant [...]. Parce qu'on recherche ça le monde âgé. Ils recherchent des personnes qui ne parlent pas dans le vide, qui nous écoutent. [...] Mais ça, on ne peut pas le dire à quelqu'un... n'importe quoi. Moi et mes problèmes, j'essaie... mais quand j'ai vu quelqu'un qui avait du *guts* de savoir et de chercher qu'est-ce qu'il n'allait pas [...]. Elle savait que j'avais confiance en elle. C'est pour ça que... Ça aide une personne en qui on a confiance. Elle sent qu'on a confiance en elle (Personne aînée, Cas 3).

Cette confiance se construit également en démontrant de la disponibilité et créant une alliance entre les bénévoles, les employés et les personnes aînées.

Quand je l'ai appelé, elle m'a dit : « Aussitôt que vous auriez besoin de quoi que ce soit, des références ou des informations, faites-vous-en pas, appelez-moi ». Ça fait qu' imaginez la confiance que j'avais en elle (Personne aînée, Cas 3).

Le **dynamisme et l'engagement** font également partie des attitudes essentielles que doivent posséder tant les bénévoles que les employés pour agir dans la lutte contre la maltraitance. Le dynamisme se manifeste de multiples façons. Lors de la mise en œuvre d'activités de prévention, notamment les ateliers de formation, ce dynamisme favorise les interactions riches entre les bénévoles et les personnes aînées. Cela, en suscitant un intérêt pour la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées.

Bien, c'est une dame qui a la langue bien pendue et quand elle parle, c'est un feu roulant et dans ce temps, c'est plus facile de maintenir l'attention. Alors, une heure et demie, ça passe vite (Personne aînée, Cas 4).

En intervention, ce dynamisme se caractérise dans la ténacité que font preuve les bénévoles à régler le problème que rencontre la personne aînée. Il s'agit donc de mettre en place les actions appropriées et de s'assurer de poursuivre l'intervention jusqu'à ce que la situation de maltraitance se termine ou que la personne aînée soit satisfaite avec les services reçus.

Mais, la personne, elle, la bénévole, elle a été jusqu'au bout. Elle a été jusqu'au bout pour régler mon problème. Après ça, j'ai dit : « Madame, qu'est-ce que je peux vous dire de plus que merci ? Et que je vous admire beaucoup d'avoir ôté cette pesanteur que j'avais tout le temps » (Personne aînée, Cas 3).

Le **respect** est une attitude qui se décline de multiples façons. Le respect peut donc s'articuler dans la reconnaissance de sa situation et des particularités de la personne âgée. En effet, un cas de maltraitance peut parfois générer des tensions familiales qui peuvent, entre autres, faire ressentir un manque de reconnaissance pour la personne âgée.

Le respect de la personne âgée. Pas parce qu'on s'attend à de la reconnaissance, mais à moment donné, tu viens que ton dire, je n'en veux plus de la reconnaissance, parce que... ce n'est plus reconnu. Même chose, tout ce que j'ai donné à ma fille, je ne sais même pas si elle s'en souvient (Personne âgée, Cas 1).

Le respect se manifeste également dans une attitude de non-jugement déployée par les bénévoles et employés. Ce qui contribue nécessairement à créer un sentiment de confiance pour s'ouvrir sur la situation de la maltraitance.

J'ai tout apprécié, tout ce qui s'est passé. J'ai apprécié ça parce que les gens m'accompagnaient partout et jamais ils n'auraient jugé. C'est ça qui est important (Personne âgée, Cas 2).

Dans une autre déclinaison, le respect s'articule dans la propension des bénévoles et employés à endosser le rythme du cheminement des personnes âgées. Puisqu'il est complexe d'agir en maltraitance, il est donc tout aussi important de respecter les choix des personnes âgées de poser les actions qu'elles souhaitent effectuer.

Là, ça a bien été, il nous a aidés et après il nous a dit les conséquences que tout ça, ça, ça et ça... « Qu'est-ce que vous vous désirez? Si vous n'êtes pas prête, ce n'est pas grave, je peux revenir ». En tout cas, moi j'ai bien aimé (Personne âgée, Cas 1).

L'ensemble de ces attitudes vise ainsi à montrer que, pour certaines personnes âgées qui cherchent de l'accompagnement pour contrer une situation de maltraitance, il importe de miser sur une **relation humaine** pour cheminer.

Oui parce que je n'imaginai pas tout le bien que ça l'a pu faire. [...]. Ici, c'est une action qui est vivante. Or, c'est de ça dont on a besoin en fait. Ce n'est pas de remplir des papiers, c'est l'action vivante entre personnes. À mon avis, cela permet de développer une vigilance

sur la population. Cela permet de cadrer la population, de la quadriller pour être sûr qu'il n'y a pas des gens qui échappent et qui vivent des souffrances intenable à l'insu de tout le monde (Personne âgée, Cas 1).

Cette relation humaine est significative pour contrer l'isolement que peut vivre une personne âgée lors d'une situation de maltraitance (Nahmiash et Reis, 2001). Il s'agit d'un réel soutien moral (Erlingsson et coll., 2006).

Ce que j'ai apprécié? J'ai apprécié tous les gens qui m'ont accompagnée. J'ai trouvé que j'avais des ressources énormes avec ces personnes-là. C'était très bien. J'ai été bien accompagnée partout où je demandais de l'aide. Je trouvais ça merveilleux, je me suis dit que je n'étais pas toute seule (Personne âgée, Cas 2).

Cette humanisation des services avec des bénévoles qui sont des personnes âgées favorise l'offre de services qui repose sur une relation à la fois amicale et chaleureuse, qui inspire un sentiment de protection.

Accueillie, on n'appelle pas ça accueillie. J'ai senti une protection et une amie. Une amie parce qu'elle m'avait... J'en parlais à d'autres, mais ils ne comprenaient rien eux autres non plus (Personne âgée, Cas 3).

Il est à noter que ces résultats sur l'humanisation des services font échos aux écrits de Beaulieu et ses collègues (2014). En effet, ces relations humaines sont bénéfiques tant chez les bénévoles que les personnes âgées (Keith, 2003). Au final, bien que les attitudes des bénévoles et du personnel employé qui œuvrent dans la lutte contre la maltraitance puissent sembler triviales, nous observons qu'il s'agit probablement de l'élément qui est le plus significatif pour les personnes âgées qui reçoivent des services. Nous observons également que les attitudes déployées par les bénévoles confirment qu'ils permettent de répondre aux besoins fondamentaux des personnes âgées, notamment être écoutées, réconfortées et sécurisées, tel que stipulé dans le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016). Cet accent sur la relation humaine contribue à faire cheminer les personnes âgées, il ne faut parfois qu'un seul café et une rencontre pour changer une vie.

Je suis allé prendre une marche, je suis arrêté là avec mon épouse. Ils nous ont offert un café. Ça en prenait de ça. C'est ça que je n'avais pas. Eux, ils m'ont sauvé (Personne aînée, Cas 2).

Accessibilité du bénévolat : quels besoins prioriser?

Le paradoxe de miser sur l'expérience professionnelle des bénévoles pour leur attribuer des rôles spécifiques dans la lutte contre la maltraitance au profit de leurs attitudes découle de multiples intentions respectables. D'abord, celle de favoriser l'engagement bénévole de professionnels retraités dans des rôles au sein desquels ils sont compétents, leur permettant de mettre à profit leur expertise. Il s'agit, pour reprendre les propos de Beaulieu et ses collègues (2013), d'un gage de capital social que de compter sur leur expertise pour appuyer la cause. Le personnel employé au sein des OBNL profite, par le fait même, de cette expérience professionnelle pour offrir des services de meilleure qualité et de plus ample diversité. Le fait d'accoler les expériences professionnelles des bénévoles aux rôles qu'ils assument dans la lutte contre la maltraitance affecte son accessibilité. Le fait d'écarter des bénévoles parce qu'ils ne correspondent pas au profil attendu ou recherché par les OBNL contribue à rendre le bénévolat à la fois élitiste et restreint. Une justification plausible de cet arrimage, que nous explorons davantage ultérieurement, est que la lutte contre la maltraitance nécessite un certain professionnalisme, compte tenu des risques associés à intervenir auprès de personnes aînées en situation de vulnérabilité.

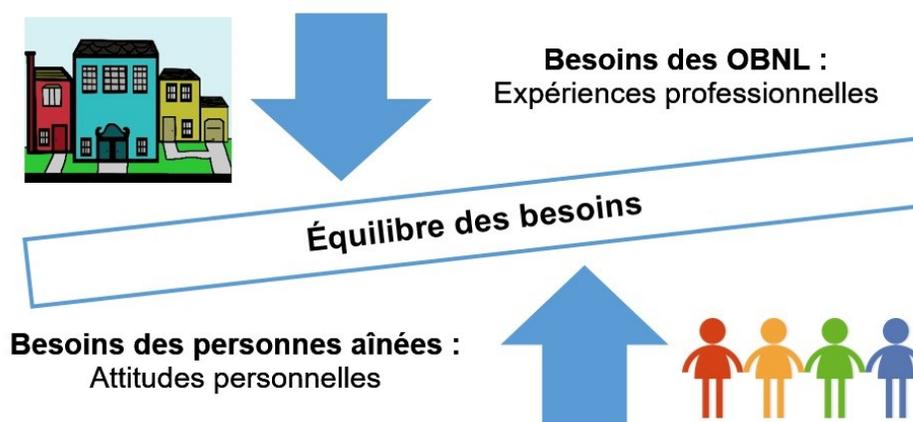


Figure 16. Équilibre entre les besoins exprimés par les OBNL et les personnes aînées.

Le paradoxe provient donc du constat que la mobilisation de bénévoles par les OBNL mise fortement sur leurs expériences professionnelles, alors que les personnes âgées sont particulièrement réceptives aux attitudes personnelles de ces derniers. Il importe ainsi de réfléchir sur les conséquences de ce constat sur l'accessibilité au bénévolat pour les personnes qui n'appartiennent pas aux profils précédemment explorés, ainsi que sur l'énergie déployée par les OBNL dans le recrutement et la formation des bénévoles. À cet effet, la participation sociale est intimement liée à l'inclusion sociale et le fait de sélectionner des bénévoles sur la base de leurs expériences professionnelles ou leur niveau de scolarité peut engendrer des inégalités de traitement et d'opportunité quant à l'accès à différentes formes de participation (Gaudet et Turcotte, 2013). Le paradoxe observé met également en emphase toute l'importance de prendre en compte la relation humaine et le soutien entre pairs pour effectivement lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées. De ce paradoxe émerge l'importance de penser l'équilibre entre les besoins exprimés par les OBNL et ceux soulevés par les personnes âgées en ce qui a trait aux profils des bénévoles.

6.3. Enjeux de la professionnalisation sur la souplesse, la liberté et le pouvoir d’agir des bénévoles

Au cours de cette section, nous abordons divers enjeux de la professionnalisation sur la souplesse, la liberté et le pouvoir d’agir des bénévoles à partir des réflexions entamées jusqu’ici sur les caractéristiques des bénévoles, ainsi que leur insertion dans certains rôles dans la lutte contre la maltraitance en fonction de leurs expériences professionnelles et personnelles. Au regard de l’approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979), l’analyse effectuée lors de ce troisième objectif est un amalgame entre l’ontosystème et le microsystème.

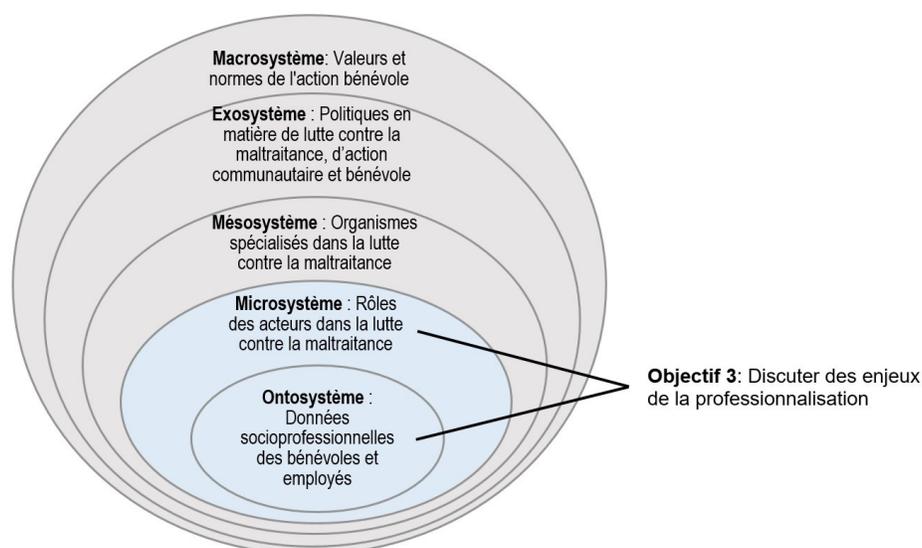


Figure 17. Portée de l’analyse du troisième objectif.

6.3.1. Pouvoir d’agir : une réflexion sur les volets opérationnels et administratifs

Nous proposons ici une réflexion sur le renforcement du pouvoir d’agir à partir d’une analyse des volets opérationnels et administratifs des organismes. Les membres du conseil d’administration des OBNL sont des bénévoles de gestion élus afin de veiller à la mise en œuvre de la mission de leur organisme. À ce titre, ils sont responsables d’encadrer le personnel qui est employé afin de veiller à l’exécution des grandes orientations organisationnelles. Le personnel employé est donc redevable au conseil d’administration, qui lui effectue une reddition de compte sur l’atteinte des objectifs ciblés, en plus d’assurer que l’organisme agit en conformité avec sa responsabilité

juridique. Parallèlement, certains bénévoles de gestion s'engagent auprès des membres de l'OBNL afin d'offrir des services, ils œuvrent donc également à titre de bénévole de terrain. Cette double responsabilité les mène donc à rendre des comptes au personnel employé des organismes sur les actions mises en œuvre dans la communauté. Ce qui peut engendrer des confusions sur les rôles assumés par les bénévoles et employés. Qui doit rendre des comptes à qui?

Il appert que les bénévoles assument cette double responsabilité au sein de pratiquement tous les OBNL participants. L'OBNL Cas 5 consiste en l'unique exception à ce phénomène. Du côté des Cas 2 et Cas 4, cette double responsabilité est une situation recherchée dans la vision des rôles que doivent assumer les bénévoles dans leur rapprochement entre les réalités rencontrées sur le terrain (volet opérationnel) et les décisions administratives (volet administratif) de l'organisme.

Ce sont des bénévoles qui ne sont pas seulement au CA. Ils viennent faire des appels d'amitié, ils viennent au comité événements... Alors on les voit vraiment à tous les paliers (Employé, Cas 2).

Chez les Cas 1 et Cas 3, il s'agit d'une situation exceptionnelle au sens où elle n'est pas coutumière. Dans ces OBNL, les bénévoles peuvent assumer temporairement cette double responsabilité, ce qui permet de faciliter certains moments de transition au sein de l'OBNL.

C'est difficile de faire les deux, c'est ça l'affaire [...]. Là, ça fait juste 2 ou 3 mois, je suis certaine qu'après les fêtes je vais pouvoir retourner faire du bénévolat d'animation (Bénévole de gestion, Cas 1).

Nous souhaitons ainsi comprendre les conséquences de ces positions antagonistes sur le renforcement du pouvoir d'agir des bénévoles qui œuvrent dans la sphère de la gouvernance des OBNL actifs dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Gestion et terrain comme vases communicants : une approche militante

Du côté des OBNL qui appuient l'action simultanée des bénévoles de gestion et de terrain, c'est principalement l'importance de créer des vases communicants entre ces fonctions qui prime. Cela, dans le but d'arrimer la prise de décisions aux réalités concrètes observées au quotidien dans l'organisme. Un employé du Cas 2 soutient que cette position favorise la motivation et l'ouverture du conseil d'administration aux propositions amenées par la direction de l'OBNL. De plus, ce dernier renchérit avec le fait qu'il peut s'avérer être négatif que les membres du conseil d'administration soient des professionnels qui proviennent ailleurs que l'OBNL. À titre indicatif, il est intéressant de rappeler que le Cas 2 est l'unique OBNL qui est majoritairement constitué d'individus qui ne font pas partie des profils socioprofessionnels précédemment analysés.

C'est sûr que le conseil d'administration est extrêmement impliqué. Ce sont des bénévoles. Ce sont des gens qui sous-estiment le pouvoir qu'ils ont, même si j'essaie de les convaincre. Je sais que vous les avez rencontrés, mais ce sont des gens qui... Ils sous-estiment leur ouverture. Je pense qu'ils ne se rendent pas compte, parfois, même si on essaie de valoriser ça, ils ne se rendent pas compte du fait que si moi j'ai pu faire ces actions-là, si on a pu établir des programmes, des activités, des formations, c'était toujours parce que le conseil d'administration avait cette ouverture-là. Et je pense que comme les membres du conseil sont aussi des membres de l'organisme et qu'ils participent, c'est un plus, parce qu'il y a cette ouverture-là. C'est sûr qu'ils ont vu le besoin. Si j'avais un conseil d'administration qui était uniquement composé de professionnels de l'extérieur, il y aurait premièrement une vision axée seulement sur la gestion, très peu sur la mission. Je le sais, je l'ai vécu par expérience, dans d'autres groupes où tu demandais au gestionnaire : « Connaissez-vous la mission de l'organisme dans lequel vous mettez du temps? » et la réponse était non. Pour moi, la base, c'est de connaître la mission de ce dans quoi tu t'embarques. C'est le minimum. Ces gens-là le savent, ces gens-là s'investissent (Employé, Cas 2).

Du côté du Cas 4, une bénévole exprime s'engager librement dans la mise en œuvre d'ateliers de formation auprès des personnes âgées, cela en plus d'œuvrer au sein du conseil d'administration. Il apparaît que par son vaste territoire d'intervention et son action à titre de fédération, le Cas 4 mise sur la représentativité de bénévoles de terrain qui proviennent des associations membres décentralisées pour qu'ils agissent également à titre de bénévoles de

gestion. Dans une telle structure, ce choix reflète un besoin de connecter la fédération (gestion de l'organisme au niveau national) aux associations membres (actions au niveau local).

Dans mon cas, c'est moi qui étais la bénévole et qui a donné les ateliers. On n'avait pas de bénévoles pour donner des ateliers. Alors quand tu parles de processus décisionnel... Mais là, je suis membre du CA, mais ce que je veux dire, c'est que... Comment je dirais ça. Je suis la même personne. Être membre du CA, c'est entre guillemets (Bénévole de gestion, Cas 4).

Ces OBNL qui prônent une plus grande perméabilité entre les volets administratifs et opérationnels soutiennent que la double responsabilité assumée par les bénévoles de gestion et de terrain favorise un certain dynamisme.

Il y a quelqu'un qui m'a dit ça la semaine passée. Parce que moi, je fais des farces, je dis qu'on est les plus vieux dans la boîte [...] et qu'on est les plus dynamiques. Une Assemblée générale, pour qu'il y ait 100 personnes, il faut que ce soit populaire! [...] Cette personne-là me dit : « Oui, vous autres, [Cas 2], vous êtes vraiment un organisme communautaire qui... Ça part de la base, ça part des bénévoles et des participants. Vous êtes vraiment là-dedans vous, à [Cas 2]. » C'est vrai. Parce qu'ailleurs, il y en a des bénévoles, mais ils ne sont pas impliqués comme nous (Bénévole de gestion, Cas 2)

Le fait de laisser un espace aux bénévoles de terrain au sein des espaces de prise de décision consiste en un important vecteur de renforcement du pouvoir d'agir des citoyens. Pour reprendre les propos de Shragge (2006), l'organisation communautaire permet de « multiplier les occasions d'exercer la démocratie et d'augmenter le pouvoir que les gens peuvent avoir sur les institutions qui ont une incidence sur leurs vies » (Shragge, 2006, p. 16). De ce fait, favoriser l'engagement des bénévoles de terrain au sein du conseil d'administration les mène donc à exercer une citoyenneté active et engagée (Mercier et coll., 2009) par l'entremise d'une prise de pouvoir sur les décisions concernant la trajectoire de l'organisme.

Dans l'organisation communautaire, les gens peuvent apprendre à prendre part aux décisions qui les concernent directement au sein d'organisations et à exercer des pressions pour que les différents niveaux de gouvernement réagissent à leurs demandes. La pratique de la démocratie au niveau local, à la fois comme résultat et comme processus en cours, est l'une des plus importantes contributions de l'organisation communautaire (Shragge, 2006, p. 53).

Nous observons notamment que chez l'OBNL Cas 2, il est fort important de favoriser l'engagement des bénévoles qui n'ont pas nécessairement un profil exclusivement défini par leurs expériences professionnelles au sein du conseil d'administration. Cette dynamique vise ainsi à s'assurer, selon les propos d'un employé, que l'organisme se centre d'abord sur sa mission et moindrement sur les aspects administratifs derrière celle-ci. Cet accent sur la démocratie participative engendre une représentation d'individus qui disposent de multiples expériences de vie.

Cette posture favorise une réflexion sur les relations de pouvoir entre individus et la légitimité à assumer un rôle administratif en fonction d'expériences professionnelles ou non. Les bénévoles actifs dans la lutte contre la maltraitance sont des personnes âgées qui proviennent de différentes communautés et qui font le choix de s'engager pour l'améliorer. Le fait que des individus avec des bagages multiples puissent agir sur le conseil d'administration de l'organisme vise à assurer que la voix des membres de la communauté puisse être représentée au sein des décisions qui émanent des choix pris par ce dernier. Une telle position permet de conserver l'esprit militant propre à l'organisation communautaire.

Séparer l'administratif et l'opérationnel : l'approche gestionnaire

Une position inverse, qui consiste à séparer le volet administratif de celui opérationnel, est mise de l'avant par les OBNL Cas 1 et Cas 3. Le fait d'assumer une double responsabilité à titre de bénévole de gestion et de terrain est considéré comme problématique au sein de ces organismes.

Ils sont tous bénévoles. Bon, il y a toujours... pour moi, le problème, il y avait deux membres du conseil d'administration qui étaient aussi [bénévoles terrain]. Moi, je pense qu'il faut séparer les rôles sinon c'est un problème (Bénévole de gestion, Cas 3).

Pour une autre bénévole, le fait d'assumer ces deux responsabilités lui plaît particulièrement, bien qu'elle explique devoir choisir entre ces deux engagements.

Après, moi, ça me tentait d'être sur le terrain également. C'est beau un conseil d'administration, mais je voulais être sur le terrain. Alors c'est comme ça que je me suis proposée pour être [bénévole terrain]. Peut-être qu'à un moment donné, je vais devoir choisir entre administration et terrain. C'est possible, mais pour l'instant, je porte les deux chapeaux (Bénévole de gestion, Cas 3).

Du point de vue d'un employé de l'OBNL Cas 3, il est bien important de séparer le niveau administratif de celui opérationnel. Bien qu'il identifie ne pas avoir rencontré d'inconvénients à cette situation, il soulève qu'une telle dynamique influence négativement le processus de prise de décision au sein de l'OBNL.

Là, on parlait des [bénévoles], mais en commençant à répondre, j'ai réalisé que nos gens du CA sont des bénévoles et on a une situation qu'on veut corriger. On s'est aperçu que les gens veulent bien aider, ils sont [bénévoles] et si on cherche du monde sur le CA, ils vont aller sur le CA. Alors présentement, on a trois [bénévoles de terrain] qui sont sur le CA et je pense que... À date, ça n'a pas créé d'inconvénients, mais le niveau décisionnel n'est pas le même. Il y a un niveau administratif et un niveau opérationnel qu'on tente de séparer, mais ça n'a peut-être pas été un bon choix qu'on a fait au début. Peut-être qu'idéalement, [un bénévole de terrain] qui serait sur le CA pour apporter le point de vue des [bénévoles de terrain], amènerait quelque chose au CA. Mais trois [bénévoles de terrain] sur le CA, c'est trop mélanger les choses (Employé, Cas 3).

Par la séparation des volets opérationnels et administratifs, la position ici défendue consiste donc à entrevoir le conseil d'administration comme un espace principalement voué à la prise de décisions et la gestion. Cet accent sur la bonne gouvernance entraîne donc la mise en place d'un conseil d'administration où les postes sont davantage assumés par des individus qui ont des expériences professionnelles permettant de répondre aux défis administratifs de l'organisme.

Au regard de la recension des écrits, la composition d'un conseil d'administration par des individus qui ont principalement des compétences professionnelles s'arrime aux propos de Deslauriers (2014) à de maints égards. Comme le soulève cet auteur, les organisations communautaires tendent en effet à recruter des personnes avec des postes d'influence dans leur milieu comme des avocats et des gestionnaires puisque la responsabilité légale du conseil d'administration est plus grande qu'auparavant. De plus, la compétence pour négocier avec l'État est si grande qu'elle

« dépasse de loin la compétence civique et sociopolitique qu'on attend d'un simple citoyen » (Deslauriers, 2014, p. 102). Lamoureux (2007) soutient également que les liens de partenariat entre les organisations communautaires et l'État contribuent à l'émergence de cette emphase sur la gestion. Ce phénomène fait également écho aux écrits de Bernardeau-Moreau et Hély (2007) qui indiquent que la professionnalisation s'articule par une participation bénévole qui requiert plus de compétences, notamment en administration, dans l'exercice des responsabilités.

Le fait de séparer les volets administratifs et opérationnels peut être motivé par les responsabilités légales qui incombent aux OBNL et la séparation des pouvoirs inhérente à celles-ci. Cela génère nécessairement un impact sur la relation hiérarchique qui subsiste entre employeur et employé.

L'idéologie associative réproouve fréquemment l'expression de « supérieur hiérarchique », car elle ne reconnaît que des « associés » réunis autour d'un projet collectif dont la finalité est autre que « celle de partager des bénéfices ». Pourtant, dans les cas où un contrat de travail lie un salarié au conseil d'administration d'une entreprise associative, nous avons constaté que les normes dérivées de l'idéologie associative engendraient une euphémisation, voire parfois une occultation, du lien de subordination pourtant prescrit par le droit. Dans l'entreprise associative, en particulier lorsqu'elle est de petite taille, le salarié associatif n'est souvent qu'une force de travail mobilisée pour accomplir les orientations déterminées par les administrateurs bénévoles (Hély, 2009, p. 84).

Bien qu'Hély traite du caractère subordonné des employés face aux membres du conseil d'administration sous le regard du droit tel qu'il est appliqué en France, il importe de rappeler qu'au Québec, en vertu de la *Loi sur les compagnies*, des dispositifs similaires se transposent. À cet effet, c'est le conseil d'administration qui dirige l'organisme et qui doit exercer les droits et les pouvoirs sur ce dernier. Il peut déléguer certains de ses pouvoirs à un directeur général qui est jugé de compétent et dont les tâches et pouvoirs sont énoncés par le conseil d'administration au sein des règlements généraux de l'organisme. La direction est donc imputable au conseil d'administration, qui détient le pouvoir de renvoyer celle-ci lorsqu'elle ne s'acquitte pas de ses tâches (Éducaloi, 2018). De plus, le conseil d'administration est imputable envers les membres de leur OBNL.

Ce rapport de subordination se trouble profondément lorsque les bénévoles assument une double responsabilité. En effet, les bénévoles de terrain sont généralement recrutés par la direction de l'OBNL, soit le personnel employé. Certains OBNL, notamment le Cas 1, ont des postes spécifiquement dédiés à la gestion des bénévoles de terrain. Cela les mène donc à identifier le profil de bénévoles qu'ils souhaitent recruter, leur attribuer des tâches et leur offrir du soutien.

C'est mon rôle de gérer les bénévoles. [...] Ce que j'ai fait, parce que je ne les connaissais pas tous, donc j'ai fait un portrait des bénévoles. J'ai pris, je ne dirais pas leur CV, mais leurs demandes d'emploi... leurs expériences, leur âge, ce qu'ils faisaient dans le passé, avec ça j'ai comme une image. Ce qu'ils ont fait comme bénévolat jusqu'à date... (Employé, Cas 1).

En ce sens, les bénévoles de terrain sont nécessairement redevables, en premier lieu, auprès des personnes aînées auprès desquelles elles s'engagent, tout en s'insérant dans le cadre opérationnel de l'organisme mis en place par le personnel employé. Dans le cas contraire, il est justifiable que le personnel employé ne fasse plus appel à des bénévoles qui sont ainsi jugés non propices au développement de la mission de l'OBNL.

Le nœud de la réflexion se pose ici : lorsque les bénévoles assument une double responsabilité, ils se posent à la fois comme des dirigeants qui doivent assumer un certain contrôle sur le personnel employé, afin de s'assurer que les décisions administratives soient effectivement mises en œuvre de façon intègre dans le cadre opérationnel de l'OBNL, cela en plus de se positionner comme redevables envers les employés. Cet enjeu de reddition de compte peut en effet contribuer à brouiller les cartes et potentiellement générer des conflits à l'intérieur des OBNL, ce qui présente le potentiel d'affaiblir la gouvernance de ces derniers. À ce titre, le fait de réclamer une séparation entre les volets administratifs et opérationnels, comme cela est davantage mis de l'avant au sein des Cas 1 et Cas 3, vise à prévenir de potentiels malentendus qui pourraient subvenir entre bénévoles et employés au sein des OBNL. Malgré tout, la complexité d'un tel enjeu fait en sorte

qu'il n'est pas aisé d'avoir une position nettement tranchée sur cette question de la séparation des volets administratifs et opérationnels au sein des OBNL.

Je ne pense pas que tous les membres du conseil d'administration soient des [bénévoles de terrain]. Je ne sais pas si vous partagez ça... Le conseil va avoir cette réflexion-là. Il faut faire attention pour ne pas se retrouver trop en conflit de rôle. Alors on est censés réfléchir là-dessus. On n'a pas dit : « Non, non, on ne veut pas » parce qu'il y a des gens qui sont les deux, mais en même temps, on veut avoir une réflexion là-dessus (Bénévole de gestion, Cas 3).

Pouvoir d'agir et professionnalisation organisationnelle

Il est intéressant d'arrimer cette discussion sur la séparation entre les volets administratifs et opérationnels à une réflexion plus large sur l'organisation communautaire. Cette réflexion fut précédemment soulevée par les écrits de Tardif Bourgoïn (2014) sur le phénomène de la professionnalisation et vise à réfléchir sur l'articulation des logiques professionnelles à l'engagement libre démocratique. « Comment la dimension technique et professionnalisante peut-elle s'articuler à la dimension politique et militante? » (Tardif Bourgoïn, 2014, p. 20).

Afin d'appuyer cette discussion, nous souhaitons d'abord intégrer un élément additionnel en ce qui a trait aux missions des OBNL participants. La mission des OBNL consiste en un élément d'analyse compris au sein du mésosystème dans notre adaptation de l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979). Ce dernier n'est pas traité en son entièreté au sein du mémoire par souci de concision. Néanmoins, il importe d'ici faire un léger aparté afin d'approfondir les analyses au sein du présent objectif, puisque la mission des OBNL met en relief les positions antagonistes sur la séparation des volets administratif et opérationnel. Au regard des cinq OBNL participants, nous retrouvons deux OBNL (Cas 2 et Cas 4) qui œuvrent dans la lutte contre la maltraitance par l'entremise de projets ponctuels au sein d'une mission plus large, tandis que trois OBNL (Cas 1, Cas 3 et Cas 5) sont complètement dédiés à la lutte contre la maltraitance. Il est donc ici intéressant d'entrevoir que les OBNL qui œuvrent par l'entremise de projets sont plus enclins à

considérer les rapprochements entre volets administratifs et opérationnels, ce qui pourrait souligner une posture moins professionnalisée de leur espace organisationnel. Ce qui est l'inverse pour les Cas 1 et Cas 3, car leur mission est entièrement dédiée à la lutte contre la maltraitance et semble engendrer un souhait de séparer les volets administratifs et opérationnels. Cela pourrait marquer une posture plus professionnalisée de l'espace organisationnel. Cette courte réflexion issue du mésosystème souligne toute la richesse que procure l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979) et l'inclusion des systèmes subséquents pour l'analyse du phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole.

Avec cette trame de fond, il nous apparaît que les OBNL qui adhèrent à une perspective selon laquelle il importe d'assurer une présence de bénévoles de terrain au sein du conseil d'administration épousent une posture militante, axée sur le développement du pouvoir d'agir de citoyens de la communauté. C'est ce que Deslauriers (2014) dénomme la compétence civique et sociopolitique du « simple citoyen ». Cette vision est nettement illustrée par le Cas 2, qui est le seul OBNL participant dont le conseil d'administration est majoritairement constitué de personnes qui ne répondent pas aux profils socioprofessionnels observés antérieurement. En misant sur le renforcement du pouvoir d'agir, cette forme de professionnalisation s'approche, comme le dénote Lamoureux (2007), d'un objectif typiquement recherché par les organisations communautaires : prouver qu'elles ont gagné une connaissance fine de la problématique sur laquelle elles agissent, ce qui revient à reconnaître leur compétence dans ce domaine. En effet, ces bénévoles qui n'ont pas d'expériences préalables en gestion peuvent se positionner comme des preneurs de décision, exprimer leur voix et partager leur expérience terrain.

De l'autre côté, les OBNL qui croient en la séparation de ces deux volets tendent davantage à arborer une position calquée sur la bonne gouvernance et l'efficacité inhérente à la gestion de l'OBNL. Cette perspective peut provenir, comme le suggère notamment Lamoureux (2007), des

partenariats entre OBNL et l'État qui demandent aux organismes de livrer une reddition de compte impeccable. Ce qui concourt à établir des rapports bureaucratiques entre ces acteurs. Pour Shragge (2006), cette posture est caractéristique des organisations communautaires qui centrent leurs fonctions sur l'offre de services. Il s'agit de l'autre face de la professionnalisation, celle qui est dominée par la logique de l'efficacité et qui se centre, pour reprendre les propos de Gagnon et ses collègues (2013), sur la quantité et la qualité des services offerts en termes de maximisation du nombre de personnes servies pour garantir l'accès aux subventions. Par souci d'efficacité, ce sont les bénévoles avec des expériences professionnelles qui agissent sur le conseil d'administration.

6.3.2. Professionnalisation, liberté et gestion du risque

La mobilisation de bénévoles avec des profils socioprofessionnels contribue à leur attribuer, au sein de la plupart des OBNL, des tâches spécifiques. À titre d'exemple, nous avons observé que des policiers retraités accompagnent les employés des OBNL afin de leur offrir un soutien en matière de sécurité lorsque la personne maltraitante se trouve sur les lieux de l'intervention et que des juristes sont mobilisés pour offrir des informations de nature juridique tant chez les personnes âgées que les membres du personnel. Du côté des gestionnaires, ceux-ci sont naturellement inclinés à se joindre au conseil d'administration des OBNL, les intervenants sociaux sont valorisés dans un rôle d'accompagnement des personnes âgées et les enseignants se glissent aisément dans un rôle de prévention, notamment en animation d'ateliers, tant auprès des personnes âgées que des professionnels en formation.

Expérience professionnelle et gestion du risque

Le fait de compter sur l'expérience professionnelle des bénévoles mène donc à une tendance : celle de les mobiliser dans certains rôles précis. Par contre, il importe de souligner qu'il s'agit d'une tendance qui s'exprime à différents égards au sein des différents OBNL. Chez certains

d'entre eux, cet arrimage entre les expériences professionnelles et les rôles attribués est plus prononcé.

On a besoin de bénévoles qui sont un peu spécialisés, mettons du monde qui ont des habiletés d'animation, qui sont capables de faire de l'intervention. Il y a des bénévoles qui peuvent avoir juste un rôle d'accompagnement quand notre personnel va à des rencontres individuelles, des choses comme ça (Bénévole de gestion, Cas 1).

Chez d'autres, notamment le Cas 2, cette tendance est inversée. En effet, les bénévoles ne sont pas nécessairement accolés à des fonctions à partir de leurs expériences professionnelles antérieures.

Nous, quand le bénévole se présente [à l'OBNL], il ne vient pas pour une fonction en particulier. Ce que l'on fait, c'est qu'on leur présente l'ensemble de ce qui se réalise ici. Donc les gens vont un peu s'investir. Ils vont souvent commencer dans quelque chose qui je dirais est un peu plus simple, moins impliquant, pour mieux connaître l'organisme. Et de fil en aiguille, ils vont s'impliquer dans différents secteurs, dont au niveau des abus et de la maltraitance (Employé, Cas 2).

Cette tendance à arrimer des rôles à des profils socioprofessionnels peut s'effectuer pour différentes raisons. Néanmoins, il est d'hypothèse que dans le secteur de la lutte contre la maltraitance, il s'agit principalement d'un enjeu lié à la gestion des risques. Cette idée sous-tend que la complexité de cette problématique doit nécessairement mener à la mobilisation de bénévoles avec des expériences professionnelles spécifiques afin d'y répondre. À ce titre, il importe de rappeler que pour Gagnon et ses collègues (2013), la complexité des tâches consiste en une importante cause menant à la professionnalisation du bénévolat. De plus, cet aspect est également décrié par Deslauriers, de façon plus globale, lorsqu'il explique que « les groupes communautaires doivent répondre à des besoins plus grands et plus criants que jadis » (Deslauriers, 2014, p. 37). Or, à cette complexité s'ajoute l'importance d'offrir des services de qualité auprès d'usagers qui présentent une vulnérabilité provenant du fait de vivre une situation de maltraitance. Le choix judicieux des bénévoles dès leur recrutement, ainsi que le fait de leur attribuer des tâches spécifiques dans la lutte contre la maltraitance serait une façon de minimiser

les risques associés à des gestes qui auraient le potentiel de causer des préjudices aux personnes âgées.

Cette idée de la gestion des risques se manifeste dans le discours de certains OBNL par le vocable de protection. Il importe ainsi que les bénévoles soient bien attirés à des rôles qui correspondent à leur expertise professionnelle, sans quoi il pourrait y avoir des conséquences néfastes tant chez les personnes âgées que pour les OBNL. Nous retrouvons dans ce discours tous des éléments d'une réflexion déontologique sur la responsabilité qu'entretiennent les OBNL envers la protection du public.

Parce qu'il faut une forme de protection, autant pour la personne qui demande le service, mais pour la personne qui va le donner aussi. Ce sont quand même des actes qui... On peut être poursuivi, il peut y avoir des conséquences. Alors c'est plutôt un rôle d'accompagnateur, de référence et de recherche pour la personne (Employé, Cas 2).

La sélection rigoureuse des bénévoles et la délimitation de leurs tâches dans une perspective déontologique sont également abordées dans la littérature. En effet, il incombe à l'organisme de gérer les bénévoles pour amenuiser les risques potentiels de l'intervention bénévole auprès des usagers. Cette sélection des bénévoles viserait avant tout à minimiser les risques d'entrée en bénévolat de personnes qui ne sont pas là que pour « faire du bien » (Ferrand-Bechmann, 2000).

Performance : le coût d'une perte de souplesse et de liberté

Les liens entre le phénomène de la professionnalisation et les exigences en matière de performance envers les bénévoles furent notamment soulevés par Robichaud (2003). Cette auteure exprime un argument essentiel pour saisir le centre de la réflexion ici entamée. L'instauration de standards élevés de performance, par le fait que certains rôles de bénévoles deviendraient plus construits que d'autres, mènerait à « une perte de spontanéité et d'entraide

dans cette démarche vers la professionnalisation de l'invention bénévole » (Robichaud, 2003, p. 34).

En d'autres termes, plus l'addition entre les profils socioprofessionnels des bénévoles et les rôles qu'ils assument est forte, plus nous retrouvons un accent mis sur la performance lors de leur engagement. Puisque le secteur de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est complexe, cette adéquation est favorisée par la plupart des OBNL actifs dans ce secteur. Cet accent sur la performance engendre néanmoins des conséquences négatives particulières, notamment une perte de spontanéité qui s'exprime dans une perte de liberté et de souplesse à endosser divers rôles au sein de leur engagement bénévole. Il s'agit d'un élément important à discuter, puisque comme le soulignent Sévigny et Frappier (2010), l'action bénévole repose sur les trois grands principes que sont la liberté, la gratuité et la souplesse. Le bénévolat sans liberté et souplesse ne serait, au final, que du travail gratuit (Simonet, 2010).

Du côté des bénévoles, ce respect de la liberté et de la souplesse dans l'engagement sont des éléments qui sont particulièrement appréciés. En effet, il s'agit d'un élément qui demeure central au sein de leur engagement.

Si tu es bénévole, tu peux refuser aussi. C'est ça qui est plaisant. Tu n'es pas payé. « Il faut que tu fasses ton 15 heures cette semaine. T'as dit que tu nous donnais 15 heures ». Mais non. Cette semaine, je ne suis pas disponible. « Ah et bien je te rappelle le mois prochain, c'est correct ». Ça, c'est le côté intéressant (Bénévole de terrain, Cas 3).

Cette liberté est également reconnue par des employés comme un élément fondamental de l'action bénévole. En veillant au respect de cette liberté, il devient possible d'assurer que les bénévoles ne soient pas submergés par des tâches qui soient trop lourdes. Cet aspect est crucial dans un secteur tel que celui de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, où

les problématiques peuvent générer une certaine fatigue de compassion chez les bénévoles, compte tenu de la lourdeur des cas.

Être bénévole, c'est un acte libre et gratuit, mais c'est de donner une responsabilité trop stressante au départ. Et l'objectif du rôle de l'intervenant, c'est justement de retirer tous les éléments trop négatifs et trop stressants pour pouvoir faire en sorte qu'après, le bénévole puisse s'impliquer. Alors c'est vraiment au départ. Au départ, ça ne peut pas être juste un bénévole (Employé, Cas 3).

Il est également à noter qu'au sein de la littérature, Castonguay, Vézina et Sévigny (2014) montrent que le fait que des bénévoles ne soient pas en mesure d'obtenir la liberté pour véritablement choisir le type d'activité au sein duquel ils souhaitent s'engager affecte négativement leur expérience de bénévolat.

Responsabilité et surmenage chez les bénévoles

Le fait de cantonner des bénévoles dans certains rôles semble davantage engendrer des conséquences sur le sentiment de liberté qu'ils rencontrent lorsqu'ils sont actifs au sein du conseil d'administration des OBNL. Ces bénévoles de gestion, lorsqu'ils assument des tâches à titre d'officiers, notamment comme secrétaire, trésorier ou président, sont particulièrement sollicités dans leur engagement pour la cause. Les questionnaires sociodémographiques révèlent que certains bénévoles de gestion œuvrent parfois plus de 20 heures par semaine au sein de l'organisme. Il s'agit d'un engagement particulièrement notable, qui pourrait s'avérer difficilement remplaçable par un emploi salarié au sein d'organismes qui agissent avec des ressources financières limitées. À juste titre, certains bénévoles de gestion soulèvent qu'ils se sentent épuisés de la responsabilité que représente la gestion d'un organisme et expliquent, avec nostalgie, s'ennuyer de leur présence auprès des bénéficiaires des services, soit les personnes aînées.

Moi j'ai tout le temps eu comme principe quand on fait du bénévolat, il faut que ce soit agréable, que ça te nourrisse, c'est le fun. Je lui dis que je me retrouve dans un bénévolat qui me nourrit moins qui m'amène moins de satisfaction. Mais en fait, ça va s'ajouter aux heures de gestion. C'est ça aussi, un moment donné ton bénévolat, des fois tu en as à

faire ailleurs aussi, qui n'est pas dans un organisme. Il y a souvent autour de toi des gens qui ont besoin que tu en prennes soin. Des fois le bénévolat il prend plus de place dans ta vie que... (Bénévole de gestion, Cas 1).

L'engagement au sein du conseil d'administration peut ainsi demander plus de temps que prévu chez les bénévoles de gestion, ce qui influe énormément sur la souplesse de leur engagement. Les besoins d'agir avec promptitude sur des dossiers prioritaires, de gérer les aléas du personnel employé et d'assurer la bonne gouvernance au quotidien peuvent entraîner une certaine lourdeur.

C'est sûr qu'on est souvent confronté à des petites demandes de dernières minutes [...]. Finalement, au bout d'une semaine, tu t'aperçois que tu es venu trois fois; régler des petites affaires de terrain et répondre à des besoins. On est des patrons. Ça, je ne l'avais pas tant que ç'a réalisé. Puis, la conjoncture dans laquelle on s'est retrouvées : engager du nouveau personnel, régler des demandes de dernière heure, gérer un employé qui a eu un petit accident de voiture, mais pas lié à son travail. Ça l'air de rien, mais c'est des papiers à signer (Bénévole de gestion, Cas 1).

De plus, lorsque les structures organisationnelles ne permettent pas d'assurer une bonne répartition des tâches entre bénévoles de gestion, l'engagement peut parfois reposer sur les épaules d'un faible nombre de personnes, ce qui accentue la pression vécue par ceux-ci.

Dans le passé, madame [l'administratrice], c'est elle qui assumait la permanence et présidente du conseil d'administration, tout portait sur ses épaules. On ne peut pas fonctionner de cette façon. Ça prend une permanence au minimum. Là, on est chanceux, on a un quatre jours semaine et même plus parce qu'on sait que [le coordonnateur] répond n'importe quand. Donc, ça prend une permanence (Bénévole de gestion, Cas 3).

Dans un contexte où divers organismes cherchent des bénévoles fiables pour favoriser la mise en œuvre de la mission de leur organisme, il appert que ce besoin en matière de ressources humaines spécialisées engendre une pression additionnelle pour œuvrer dans l'objectif de contrer la maltraitance au sein de leur communauté.

Alors évidemment, comme je te dis, je regarde les journaux et il y a au moins une vingtaine d'organismes qui cherchent des bénévoles tout le temps. Alors il en manque. Il manque de personnes pour devenir bénévole et les tâches sont tout à fait différentes (Bénévole de terrain, Cas 3).

À ces immenses besoins que rencontrent les organismes en matière de recrutement et de fidélisation de bénévoles s'additionne celui de la surmobilisation de ceux qui sont reconnus comme particulièrement engagés au sein de leur communauté.

On fait partie des TLM : les « toujours les mêmes ». Alors, on est bénévoles dans pas mal de choses (Bénévole de terrain, Cas1).

Ce sentiment peut être corroboré au regard des statistiques sur l'action bénévole au Canada. Vézina et Crompton (2012) expliquent que seule une petite proportion de bénévoles effectue la majorité du travail. « En fait, en 2010, 10 % des bénévoles représentaient 53 % de l'ensemble des heures de bénévolat consacrés à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif. Ils ont consacré plus de 390 heures à leurs activités de bénévolat, soit l'équivalent d'au moins 10 semaines de travail à temps plein » (Vézina et Crompton, 2012, p. 40-41). Bien que le bénévolat soit marqué par une liberté d'engagement comme valeur fondamentale, il apparaît ainsi que bien des bénévoles continuent de se mobiliser malgré l'adversité que procure cette pression vécue.

[Je sentais] une responsabilité que l'organisme ne s'effondre pas. Oui, exactement. Puis, j'ai toujours dit : « à ma retraite, je vais quand même m'impliquer socialement » (Bénévole de gestion, Cas 3).

Nous pouvons donc examiner dans la poursuite de cet engagement un réel souhait de s'assurer du succès de l'organisme, au point d'assumer la responsabilité de le porter à bout de bras. Cette responsabilisation des citoyens s'enracine dans les écrits de Wittorski (2007) et d'Ilcan (2009) sur le phénomène de la professionnalisation, l'efficacité individuelle et la responsabilité que doivent endosser les citoyens, notamment des bénévoles, pour veiller à leur propre bien-être. Les OBNL qui luttent contre la maltraitance envers les personnes âgées connaissent de nombreux enjeux de pérennité qui proviennent du manque de financement récurrent pour mener à bien leur mission.

La pérennité de l'organisme, c'est un questionnement. Je pense que tous les organismes communautaires se posent des questions sur la pérennité. Et les besoins sont là, ce n'est

pas que les besoins ne sont pas là. [...] C'est d'être capable de répondre aux besoins, de répondre à la demande (Bénévole de gestion, Cas 1).

Nous observons donc qu'il existe un sentiment de surcharge que vivent des bénévoles dans leur engagement. Malgré une satisfaction moindre pour leur expérience de bénévolat, certains bénévoles choisissent de continuer à s'engager par souci de contribuer à la pérennité de leur organisme. Cet amalgame concourt à amenuiser la liberté de l'action bénévole. La motivation à effectuer du bénévolat s'opère, pour reprendre les analyses de Simonet (2010), sous le couvert d'une norme sociale. Il s'agit d'un engagement socialement attendu des bénévoles pour qu'ils demeurent engagés pour contrebalancer le manque de ressources financières et humaines au sein de leur organisme et le faire survivre.

L'exercice du bénévolat apparaît in fine comme une réponse à un comportement socialement attendu [...]. L'appel « intérieur », le désir d'engagement des bénévoles, est donc la réponse à un appel extérieur (être utile, rendre à la communauté) auquel ils cherchent à se conformer (Simonet, 2010, p. 58-60)

Une vision collectiviste de l'engagement mène donc certains bénévoles à prioriser le bien-être de l'organisme et de sa mission avant de penser à leur propre bonheur. Ce phénomène contraste, d'une certaine façon, avec les récentes études qui soutiennent que le bénévolat change pour devenir plus axé sur des motivations individuelles, notamment la satisfaction personnelle (Thibault et coll., 2011).

Afin de conclure la présente section, il importe ainsi de revisiter les valeurs fondamentales du bénévolat sous les prismes de la liberté et de la souplesse. Lorsque les rôles attribués aux bénévoles sont fortement corrélés à leurs expériences professionnelles, il en résulte une meilleure performance qui permet de mitiger les potentiels risques de l'action auprès des personnes âgées vulnérables qui vivent une situation de maltraitance. Bien qu'il s'agisse d'une situation qui peut générer des apports positifs chez les bénévoles, notamment le sentiment de mettre à profit leurs

compétences professionnelles, elle amenuise la liberté à s'engager dans une multitude de rôles. Des bénévoles de gestion manifestent que les responsabilités qu'ils ont affectent leur sentiment de liberté et de souplesse dans leur engagement bénévole. Or, le fait que les organismes soient continuellement à la recherche de bénévoles, qu'il subsiste une surmobilisation de ces derniers et que la pérennité des OBNL soit constamment en jeu par le manque de ressources constitue des facteurs qui agissent comme des contraintes. Certains prennent alors l'initiative de prioriser le bien-être de leur OBNL au profit de leur propre plaisir. Il importe ainsi de se demander s'il s'agit d'éléments qui entrent en contradiction avec les fondements de l'action bénévole, voire qui contribuent à le rendre plus près d'un travail gratuit.

En parlant de « travail bénévole », on reconnaît implicitement soit que le travail peut être libre et gratuit, soit que le bénévolat ne l'est pas autant qu'on serait spontanément amené à le croire. Dès lors que l'on questionne la volonté, la liberté de choix, que l'on introduit de la contrainte dans les engagements, le travail bénévole devient-il autre chose que du travail gratuit (Simonet, 2010, p. 11)?

Il est également essentiel de réfléchir si les multiples contraintes financières que connaissent les organisations communautaires ne mènent pas à instrumentaliser les bénévoles pour contrebalancer les effets délétères du retrait de l'État dans la sphère sociale? Ce qui fait écho aux analyses de Wolch (1990) sur le Shadow State et comment « le rétrécissement de l'État-providence serait composé par l'expansion [...] des groupes communautaires [...] et qui font largement appel au bénévolat » (Villeneuve, 1991, p. 447).

7. PERTINENCE POUR LE TRAVAIL SOCIAL

Le présent mémoire pose différentes réflexions pertinentes dans le cadre du domaine que constitue le travail social, tant pour les professionnels qui agissent dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) que les employés et bénévoles du milieu communautaire. Comme le soutient Ferrand-Bechmann, « les travailleurs sociaux sont des voisins proches des bénévoles [...]. Le bénévolat a enfanté des professions » (2000, p. 122). À partir de ces liens privilégiés, nous souhaitons couvrir ici diverses thématiques liées à la professionnalisation de l'action bénévole et le travail social, notamment les conséquences du managérialisme. Comme observé lors de la recension des écrits, le managérialisme, qui consiste en un « système de description, d'explication et d'interprétation du monde à partir des catégories de la gestion » (Chanlat, 2000, dans Lavelle et Salmon, 2015, p. 8), génère des pressions de performance tant chez les travailleurs sociaux que pour les membres des organismes du milieu communautaire. La première partie de cette section se centre sur les enjeux que posent cette pression de performance sur les collaborations entre travailleurs sociaux du RSSS et les membres des OBNL. La deuxième partie vise à mieux comprendre les effets du managérialisme sur l'espace organisationnel des OBNL, ce qui les mène à endosser un rôle axé sur l'offre de services, et moindrement sur la dissidence (Shragge, 2006).

7.1. Travail social et milieu communautaire : entre complémentarités et tensions

Les collaborations entre les travailleurs sociaux du RSSS et les membres des OBNL sont fondamentales à la mise en œuvre du *Continuum de services dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016). Bien que ces collaborations puissent être porteuses de bienfaits pour les usagers du RSSS, la professionnalisation pose d'abord une réflexion sur les tensions qui émanent des espaces d'intervention dédiés à chacun de ces acteurs dans la mise en œuvre de services.

Il y a cette espèce de concurrence, si vous voulez, entre le public et le communautaire. Le public essaie, dans ce domaine de la santé, la maltraitance des aînés, le CLSC essaie, les professionnels essaient de monopoliser le domaine. Ce n'est pas conscient, mais ça existe en réalité. C'est une compétition (Bénévole de gestion, Cas 5).

Comme le souligne Ferrand-Bechmann, « la professionnalisation et la délimitation floue des territoires des professionnels et des bénévoles est [...] aussi une question reliée au problème de spécialistes et des non-spécialistes » (2000, p. 121). La légitimité d'agir dans une situation pour contrer la maltraitance fait partie intégrale du discours, tant chez les membres OBNL actifs dans ce secteur, que chez les travailleurs sociaux qui agissent sous le couvert de spécialistes. Un employé explique en ce sens que la présence d'un travailleur social dans un dossier constitue un motif valable de retrait lors d'une intervention auprès d'une personne aînée.

La dame, la journée qu'elle me parlait et qu'elle ventilait, elle me disait qu'il y avait un travailleur social qui la rencontrait. [...] Donc selon le cas, ce ne sera peut-être pas la même chose. Disons que quand il y a un travailleur social, pour nous, c'est mieux de se retirer (Employé, Cas 2).

Dans une visée d'efficience, un tel comportement est valorisé afin d'éviter le dédoublement des services. Cependant, elle contribue à rendre invisibles les bienfaits que procurent l'action des bénévoles et employés du milieu communautaire pour contrer la maltraitance. La professionnalisation mène donc à réfléchir sur les relations de pouvoir entre spécialistes et non-spécialistes, ainsi que sur leur légitimité à poser des actes auprès des personnes aînées. Ces relations entre les travailleurs sociaux et les membres des OBNL nous interpellent sur la portée des approches d'intervention des travailleurs sociaux.

L'approche des travailleurs sociaux est souvent individuelle et individualisante. Elle néglige des actions collectives et communautaires qui stigmatiseraient moins les bénéficiaires de l'aide en les associant au combat [...]. Mais ces actions ne correspondent pas aux impératifs professionnels, définis par des mandats, des rôles, des hiérarchies, des compétences, des savoirs spécialisés et des monopoles (Ferrand-Bechmann, 2000, p. 124-125).

Cette idée est illustrée par les propos d'un bénévole qui voit dans le travail social une certaine intervention marquée par la rigidité, ce qui pourrait constituer une conséquence des mandats qu'ils endossent.

Il y avait des travailleurs sociaux et des citoyens qui sont en situation d'aide. On n'a pas les mêmes contraintes qu'un T.S. On n'a pas le même cadre de travail strict (Bénévole de terrain, Cas 2).

Dans ce travail en collaboration avec le milieu communautaire, les travailleurs sociaux doivent se questionner sur leur propension à contribuer, de façon indirecte, à l'instrumentalisation du bénévolat dans la mise en œuvre de leurs interventions (Gagnon et Sévigny, 2000). À titre d'illustration, des bénévoles soulèvent qu'ils conçoivent le travail réalisé par leur OBNL comme étant une façon de contrebalancer la surcharge des travailleurs sociaux. Par leur statut de spécialistes, les travailleurs sociaux deviennent par extension les professionnels interpellés pour les cas jugés importants.

C'est un complément d'autant plus que les intervenants sont débordés. Quand on leur réfère, je pense que c'est parce que c'est important (Bénévole de gestion, Cas 3).

On veut que notre organisme travaille avec les services sociaux pour augmenter, pour compléter, parce que beaucoup de fois, les travailleuses sociales n'ont pas le temps d'accompagner, de faire tout ça. Et c'est pourquoi on veut être là, pour un service... *like an auxiliary service* (Bénévole de gestion, Cas 5).

Bien entendu, l'organisation communautaire peut faciliter la mise en place de services au sein d'une communauté, mais il est réducteur d'uniquement observer ce milieu sous l'unique prisme de la prestation de services. Cela contribue à remiser la sphère militante de ce secteur (Shragge, 2006). Nous traitons de ce sujet plus amplement au cours de la prochaine section.

Les collaborations entre les travailleurs sociaux et les membres des OBNL comportent également des réflexions sur la relation d'aide. Les travailleurs sociaux « seraient amenés à faire de leur métier plus une activité de guichet de gestion bureaucratique qu'une activité relationnelle [...] de

citoyen à citoyen, de prochain à prochain. Ils sont écartelés entre des valeurs de solidarité, d'universalisme, de fraternité et un souci d'efficacité et de productivité » (Ferrand-Bechmann, 2000, p. 124). Il est intéressant d'observer que le recours aux bénévoles vise bien souvent à procurer des services de proximité aux individus, ce qui peut contribuer à évacuer la relation humaine de la fonction du travail social.

La travailleuse sociale n'a pas le temps de l'amener [la personne âgée] à la banque, alors c'est là où les organismes communautaires viennent. C'est de travailler ensemble avec les autres organismes qui ont les mêmes intérêts ou avec le service social comme le CISSS et d'ajouter des services (Bénévole de gestion, Cas 5).

Beaucoup de services, on est référés par les CLSC. Il y a différents organismes qui vont dire... Il y a les CLSC [qui] seraient censés faire un certain travail et ils se disent : « Tiens, [OBNL Cas 2] va le faire » (Bénévole de gestion, Cas 2).

C'est le CLSC qui nous a appelés et qui nous a dit qu'il y avait un problème de maltraitance, d'abus et de rentrer en contact avec cette personne-là pour voir si on pouvait faire quelque chose. J'ai trouvé ça drôle un petit peu, du CLSC, qui lui est en situation d'intervention et qui nous appelle (Bénévole de terrain, Cas 3).

Sous l'impératif de la productivité, le travailleur social se trouve de plus en plus cantonné dans un rôle de gestion des services, marqué par les tâches cléricales (Prud'homme, 2011). Nous observons une crise québécoise dans les domaines de l'intervention sociale qui se manifeste par une « prise en otage » de l'espace thérapeutique (Dubois et Boudou-Laforce, 2017). En France, les écrits d'Hély reflètent l'étendue de ce phénomène dans le travail social de la disparition de l'espace relationnel au profit des impératifs de performance.

Ils se plaignent de l'accroissement du nombre de mesures à gérer qui s'effectue au détriment de leur rôle d'accompagnement affectif et humain auprès des personnes protégées [...]. C'est le cœur même du métier de travailleur social qui est alors menacé puisque l'espace dédié à « la relation » est de plus en plus restreint (Hély, 2009, 197).

Les bénévoles, quant à eux, cherchent à humaniser des services qui apparaissent de plus en plus impersonnels, marqués par l'ambiguïté et la complexité pour les usagers. Cette propension à évacuer la relation d'aide pour se concentrer sur la gestion des services contribue à déshumaniser

le travail et génère une perte de sens (Grenier et Bourque, 2016). Elle pourrait en partie expliquer la méfiance dont font preuve les personnes âgées envers le RSSS. Ce sentiment se manifeste de multiples façons. Pour les individus qui vivent en région, la centralisation des services provenant de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* a su créer une distance additionnelle entre les communautés urbaines et rurales.

Je trouve que si on dit organisme communautaire, c'est plus près des gens que d'un organisme public surtout dans cette ère de centralisation présentement où, elles sont où les personnes ? [...]. Je n'ai rien contre [la ville], mais s'ils sont des gestionnaires, ils n'ont jamais fait du terrain. Alors, que quand on parle de communautaire, on parle de communauté, de gens plus près des gens (Bénévole de terrain, Cas 1).

La figure du travail social dans le RSSS peut également être vue comme étant à la fois formelle et autoritaire pour certaines personnes âgées. Cela rend plus complexe la mise en place d'une alliance thérapeutique pour contrer une situation de maltraitance.

On est quand même une ressource, je te dirais, très complémentaire, parce que parfois il y a des personnes âgées qui ne veulent pas passer par le CSSS pour toutes sortes de raisons. Il y a souvent la peur du gros système public, « que les intervenants vont venir chez nous, pour nous évaluer, puis nous sortir de chez nous ». Il y a comme une peur et des fois peut-être même une incompréhension. Parfois, un délai d'attente que nous autres on n'a pas nécessairement envers les personnes qui vont nous contacter (Employé, Cas 1).

On va essayer de les aider nos [bénévoles] à aller vers le professionnel parce qu'à la base, la personne que l'on rencontre, elle a besoin d'aide, mais est-ce qu'elle veut se rendre jusque-là? Parce que c'est sûr qu'elle a des besoins. Le premier coup de téléphone qu'elle aurait dû faire, c'est au CLSC ou à un travailleur social, mais elle a peur (Bénévole de gestion, Cas 3).

Une force que possèdent les OBNL est qu'ils deviennent parfois une porte d'entrée pour obtenir des services. Ils concourent à la création d'un sentiment de confiance chez les personnes âgées. Cette porte d'entrée, axée sur la relation humaine, invite à faire les premiers pas pour contrer une situation de maltraitance.

Il y en a beaucoup qui ne veulent pas voir un travailleur social, parce que le travailleur social, c'est une méchante personne. En réalité, on travaille avec eux, nous. Pour moi, je ne peux pas parler pour les autres, c'est eux qui ont le dernier mot. Nous, on est dépisteurs (Bénévole de terrain, Cas 3).

Donc, s'il y a une personne qui vit une situation de vulnérabilité ou de maltraitance, on fait une référence avec le consentement de la personne, naturellement, au CISSS pour que les intervenants puissent agir (Bénévole de gestion, Cas3).

Elle s'ennuyait de sa fille et elle était peut-être inquiète de sa fille. Il y avait peut-être des motifs... Et après ça, j'ai essayé de lui parler le plus longtemps possible à cette dame-là pour voir si... Et après ça, on a décidé d'appeler la travailleuse sociale. La travailleuse sociale s'est occupée d'elle, elle a communiqué avec elle et elles ont décidé d'appeler la police qui est intervenue chez elle, à son domicile. Ils sont allés cogner à la porte et l'ont amenée à l'hôpital. Elle est restée quelques jours à l'hôpital. Elle est retournée à son domicile et je m'aperçois... Au téléphone, à moi, elle n'a plus jamais parlé de ça. Je lui demande indirectement : « Ça va bien? » (Bénévole de terrain, Cas 2).

Une fois ce contact établi, il devient ainsi plus aisé d'œuvrer en collaboration avec les travailleurs sociaux actifs dans le RSSS. Néanmoins, il importe de rappeler que cette collaboration entre travailleurs sociaux et membres d'OBNL peut croître et s'enrichir. Cela dépend principalement de la capacité des travailleurs sociaux à accorder une crédibilité à leurs homologues qui œuvrent dans le milieu communautaire et à œuvrer de façon concertée avec ceux-ci.

J'ai beaucoup de références de la part du CLSC, [...] ce sont de beaux commentaires de la part des travailleurs sociaux. Les travailleurs sociaux, souvent, vont m'appeler : « Enfin je te parle! J'ai tellement entendu parler de toi. J'ai besoin de toi, qu'est-ce que tu penses qu'on pourrait faire ensemble? » Alors ça, c'est vraiment une belle tape sur l'épaule (Employé, Cas 2).

En ce sens, il importe pour les travailleurs sociaux du RSSS de réfléchir aux conséquences du managérialisme sur leur relation d'aide avec les usagers. La pression de performance les mène à interpeller les OBNL pour mettre en place des services de proximité multiples, et ce principalement par manque de temps.

Je pense que les gens aiment cette dynamique-là. Peut-être parce qu'ils peuvent radoter leur histoire une autre fois. Ça fait peut-être 5-6 fois qu'elle raconte ça à la travailleuse sociale. Et la travailleuse sociale dit : « Hey, passe à une autre étape » Nous, on arrive là avec une oreille neuve (Bénévole de terrain, Cas 3).

Cette situation peut mener à l'instrumentalisation du milieu communautaire et d'amenuiser la liberté des bénévoles en leur demandant d'assumer de plus grandes responsabilités individuelles pour prendre en charge le bien-être de leur communauté (Ilcan, 2009). La prise en otage de l'espace thérapeutique, qui mène les travailleurs sociaux à devenir principalement des gestionnaires de services, nécessite d'être repensée au regard de l'aversion qu'elle peut générer envers les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. La pénétration du discours managérial dans le travail social entre de plus en plus en contradiction avec les finalités des institutions qui œuvrent dans le social (Goudreau, 2014).

7.2. Professionnalisation des OBNL et intervention psychosociale

Les rôles des employés au sein des OBNL sont généralement assumés par des intervenants sociaux qui ne détiennent pas nécessairement le titre professionnel de travailleur social en vertu du *Code des professions* du Québec. Il importe de reconnaître les apports de ces intervenants sociaux et des bénévoles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et de souligner les enjeux qu'ils rencontrent dans la mise en place d'une « intervention psychosociale ». En effet, la pression de performance exercée envers les employés et bénévoles qui agissent dans le milieu communautaire suscite des réflexions dans leur propension à favoriser la mise en place de services au profit du renforcement du pouvoir d'agir des citoyens. Shragge (2006) aborde le mouvement communautaire sous l'axe de l'action sociale (volet militant) et du service (prestation de services).

Ces deux orientations – l'action sociale et le service – se maintiennent dans le mouvement communautaire. La première réclame des changements de politiques de la part des gouvernements, soit en plaidant en faveur de différents groupes sociaux, soit en mobilisant ces groupes eux-mêmes ; tandis que l'autre approche met en place des organisations locales qui fournissent toute une panoplie de services sociaux et de santé sous contrôle démocratique (Shragge, 2006, p. 61).

Or, le contexte que connaissent les OBNL actifs dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, compte tenu du manque de financement récurrent qu'ils connaissent, engendre une pression de performance induite, qui les mène à épouser une vision plus près de la prestation de services. Lamoureux (2010) aborde ce phénomène sous l'angle d'un passage des milieux communautaires « d'une démarche axée sur la lutte pour les changements sociaux à une autre qui privilégie la gestion des problèmes » (p. 51).

L'évolution du financement des organismes communautaires au Québec introduit une logique d'action propre au secteur privé et génère la bureaucratisation de ce milieu (Depelteau et coll., 2013). L'augmentation de la reddition de compte fait en sorte qu'ils doivent mettre en branle des structures internes rigides qui sont vouées à l'évaluation de leurs résultats, ce qui contribue à empêtrer leurs actions.

Il y a tout le côté que les bénévoles haïssent, c'est le côté statistique. Tu n'as pas le choix, pour justifier une demande de subvention, il faut que t'en compiles des statistiques. Ça c'est bien plate [...]. Les gens haïssent ça parce que c'est contre-productif dans le fond, tu n'as pas l'impression de donner du temps à l'organisme quand tu fais ça. On le sait, on hait ça au CA aussi (Bénévole de gestion, Cas 1).

De plus, cette gouvernance calquée du secteur privé à but lucratif redéfinit intégralement les pratiques des organismes au sein des communautés. « Les travailleurs et travailleuses des organismes communautaires notent l'instauration de la tarification, la tendance à la sous-traitance, le développement de la concurrence et les exigences formulées en termes de performance et d'innovation » (Depelteau, Fortier et Hébert, 2013, p. 31). Cette performance se manifeste dans un langage résolument gestionnaire qui dénote l'influence du discours managérial sur leurs pratiques.

Alors c'est ça, c'est beaucoup l'inquiétude de maintenir les services, d'avoir un financement adéquat, et ce, malgré tous les exemples qu'on a démontrés au niveau du gouvernement. [...] Parce qu'eux parlent un langage d'affaires, alors on a utilisé le langage d'affaires. Les sentiments, ça ne les intéresse pas, donc on est allés dans le langage

économique et c'est prouvé que c'est un investissement qui est extrêmement rentable. Que dire de plus... (Employé, Cas 2).

L'innovation, quant à elle, se matérialise dans une continuelle poursuite des tendances à la mode qui sont édictées par les bailleurs de fond. Cela, au point où les organismes doivent s'ingénier à continuellement se réinventer, même si les actions jusqu'alors posées correspondent aux besoins des usagers des services.

Ce qu'il y a de fatigant, c'est de devoir toujours adapter notre vocabulaire au mot à la mode, selon ce qui vient du ministère. On utilise ce qu'ils veulent entendre, de la façon dont ils veulent l'entendre, mais finalement, l'action reste toujours la même. C'est juste qu'il faut mettre les mots qu'ils veulent entendre. C'est beaucoup de perte de temps, mais on vit avec (Employé, Cas 2).

Force est de constater que ces pratiques managériales, d'abord implantées dans l'objectif d'obtenir une plus grande efficience dans la mise en œuvre de services, semble produire l'effet contraire en accaparant des ressources indispensables au fonctionnement des OBNL.

Le financement, malheureusement, c'est le nerf de la guerre. [...] Je l'ai toujours dit, quand j'étais sur les tables de concertation, je voyais tous les organismes qui malheureusement, année après année, doivent se débattre pour avoir du financement et souvent ils passent beaucoup plus d'énergie à trouver du financement qu'à offrir des services (Employé, Cas 3).

Cette situation se répercute nécessairement sur la professionnalisation de l'action bénévole au sein des OBNL actifs dans la lutte contre la maltraitance. Alors que se développent des pratiques axées sur la gestion du bénévolat (Halba, 2006) qui sont calquées sur les pratiques de gestion des ressources humaines utilisées au sein d'entreprises privées, il importe de se questionner sur les conséquences à endosser un tel modèle. Dans une telle perspective managériale, il devient pertinent de mobiliser des bénévoles qui disposent davantage d'expériences professionnelles afin

de mettre en œuvre des services efficaces et de qualité⁹. Le bénévolat de « seconde carrière » s'apparente alors à un travail gratuit (Simonet, 2010).

Les intervenants sociaux doivent réfléchir aux impacts négatifs de centrer leur vision sur l'unique perspective de l'offre de services envers la population, puisqu'ils sont également les gardiens du renforcement du pouvoir d'agir des citoyens. Selon Vézina et Crompton (2012), les bénévoles s'engagent généralement pour des raisons altruistes afin d'acquérir de nouvelles compétences civiques, humaines et sociales. L'action bénévole devient ainsi un important moyen de renforcer la confiance en soi et de favoriser le bien-être.

[La coordonnatrice] ne confiera pas une tâche à quelqu'un qu'elle sait qu'il ne pourra pas le faire. Par contre, si elle sait que la personne peut le faire, elle va lui confier. Parfois, elle va peut-être pousser un petit peu pour dire : « Oui, t'es capable! ». Ça développe! La personne se développe et devient plus autonome, elle a plus le goût de... Quand tu sais que quelqu'un a confiance en toi » (Bénévole de terrain, Cas 1)

D'un point de vue du milieu communautaire, il faut remettre en question la propension qu'ont les OBNL à endosser une approche de gestion des ressources humaines propre à une vision uniquement centrée sur l'offre de services. Une telle approche détourne les organismes communautaires de leur volet militant, ce qui atténue « la portée des collectifs organisés en sapant leur puissance contestataire » (Laville et Salmon, 2015, p. 11) et empêche les citoyens d'exercer une « pratique de la démocratie au niveau local » (Shragge, 2006, p. 53).

⁹ Cette analyse au niveau organisationnel (mésosystème) sera approfondie lors de publications futures.

CONCLUSION

Le présent mémoire vise à mieux comprendre les principaux enjeux de la professionnalisation de l'action bénévole à partir d'un questionnement spécifique. À savoir, quels sont les enjeux associés à la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes âgées? Pour se faire, il nous avons effectué une analyse secondaire des données recueillies dans le cadre du projet de recherche ABAM-MF. Ce dernier est mis en œuvre par la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées* et est financé par le CRSH. L'analyse primaire comprend des analyses de cas auprès de 5 OBNL spécialisés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées actifs au Canada. Pour chaque cas à l'étude, des entretiens de groupe et individuels furent réalisés auprès d'employés (coordonnateurs et intervenants), de bénévoles de gestion (administrateurs) et de terrain, ainsi que des personnes âgées pour un total de 64 participants. À ce riche corpus s'additionne une observation de la littérature scientifique et organisationnelle, de même que la réalisation de questionnaires sociodémographiques. Les analyses primaires furent effectuées par l'entremise du logiciel NVivo10. Une approche participative guida les interactions entre l'équipe de recherche et les OBNL participants.

L'analyse secondaire sur laquelle repose le présent mémoire se fonde d'abord sur une recension de la littérature visant à documenter le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole. À ce titre, la technique employée qu'est l'examen de la portée mena à sélectionner 30 articles pertinents sur plus de 7 000 articles recensés au sein de banques de données scientifiques anglophones et francophones. Cette recension montre que le concept de professionnalisation est polysémique et renferme des ramifications au sein de diverses écoles de pensées, dont notamment la sociologie des professions et la sociologie du travail. Or, l'arrimage entre la professionnalisation et l'action bénévole nous incite à considérer de multiples discours sur

l'évolution du bénévolat à partir d'auteurs qui situent leurs réflexions à des niveaux à la fois individuel, organisationnel et sociétal.

Cette richesse de la littérature scientifique constitue la principale raison de choisir l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979) pour rendre compte du phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole à travers de multiples systèmes (ontosystème, microsystème, mesosystème, exosystème, macrosystème et le chronosystème). Le fait d'accoler l'approche bioécologique aux écrits de Wittorski (2005; 2007) sur la professionnalisation nous conduit à proposer une adaptation de l'approche bioécologique pour étudier la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Cette adaptation constitue probablement l'un des principaux apports du mémoire, puisqu'elle aboutit à la possibilité d'analyser le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole de façon complexe et exhaustive à partir des données primaires du projet ABAM-MF. Par soucis de concision et des limites temporelles liées à la rédaction d'un mémoire, nous avons néanmoins priorisé l'analyse secondaire des données du projet ABAM-MF à partir des systèmes individuels (ontosystème et microsystème) par l'entremise de trois objectifs. Ces objectifs sont repris ultérieurement afin d'en présenter une synthèse.

Le cadre conceptuel nous encourage à jeter un regard sur les trois principales familles de concepts mobilisées dans le cadre du mémoire. À savoir, la professionnalisation, l'action bénévole et la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. En matière de professionnalisation de l'action bénévole, ce sont les apports de Tardif Bourgoin (2014) et Simonet-Cusset (2004) qui nous inspirent. Pour ce qui est de l'action bénévole, nous rejoignons la définition de Bénévoles Canada (2017), puisque les OBNL interviewés dans le cadre du projet ABAM-MF agissent au Canada. Il importe de préciser que nous analysons un bénévolat organisé, soit qui se réalise par l'intermédiaire d'organisations communautaires. En matière de maltraitance,

nous rejoignons les définitions endossées au sein des PAM du gouvernement du Québec, en plus des travaux effectués sur la *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées* (Gouvernement du Québec, 2016a). Nous présentons les résultats du mémoire par objectif afin d'en effectuer une synthèse exhaustive.

1. Saisir les profils socioprofessionnels qui émergent à partir des caractéristiques des bénévoles et employés des OBNL actifs dans la lutte contre la maltraitance

Au regard de l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979), le premier objectif se centre sur l'analyse de l'ontosystème, c'est-à-dire les caractéristiques individuelles des participants. Ces caractéristiques, comme le dénote Drapeau (2008), consistent en des stimuli sociaux (âge et sexe), des dispositions personnelles (attitudes et motivations) et des ressources individuelles (expériences professionnelles, études, etc.). Nous avons centré les analyses sur les caractéristiques socioprofessionnelles des employés et bénévoles qui œuvrent au sein des cinq OBNL participants. En retranchant les personnes âgées, nous avons été en mesure d'observer les données sociodémographiques de 53 participants (23 bénévoles de gestion, 20 bénévoles de terrain et 10 employés). Cette analyse des données s'est subdivisée en quatre grands thèmes : des analyses en fonction du genre, de l'âge, du niveau d'éducation et des expériences professionnelles.

Le portrait ici effectué révèle que les participants interviewés sont majoritairement des femmes. Bien que l'action bénévole organisée au Canada soit dorénavant paritaire, il appert que l'échantillon montre que plus de femmes sont ici mobilisées au sein du projet. En ce qui a trait à l'âge, les employés sont généralement plus jeunes (30 à 69 ans) que les bénévoles (50 à 89 ans). Ainsi, les participants sont généralement des personnes âgées retraitées ou semi-retraitées qui s'engagent dans le secteur de la lutte contre la maltraitance. Ce qui illustre toute l'importance des relations entre pairs. Un regard au niveau de scolarisation soulève que la plupart des participants

ont des études collégiales (6 participants) et universitaires (35 participants). Il s'agit donc de personnes très scolarisées. Une analyse transversale souligne que pratiquement tous les bénévoles qui ne possèdent pas d'études supérieures s'engagent au sein du Cas 2, ce qui montre que cet OBNL diverge grandement en ce qui a trait au recrutement de bénévoles. Il est intéressant d'observer que cette scolarisation fait écho aux propos d'auteurs (Bernardeau, 2004; Deslauriers, 2014; Robichaud, 2003) qui soutiennent qu'il s'agit d'un important vecteur de professionnalisation de l'action bénévole. Puis, l'observation des expériences professionnelles des participants attire l'attention sur l'existence de profils socioprofessionnels. En effet, les participants ont des expériences à titre de gestionnaire (13 participants), d'intervenants sociaux (12 participants), d'enseignants (10 participants), de juristes (4 participants) ou de policiers (3 participants). La catégorie autre (9 participants) comprend des expériences dans le service à la clientèle, la restauration, les arts, le secrétariat, etc. Ce qui corrobore l'idée que la professionnalisation s'exerce par une augmentation de la compétence que doivent faire preuve les bénévoles dans leur engagement (Bernardeau-Moreau et Hély, 2007).

L'analyse en fonction des secondes carrières (Simonet, 2010) nous permet de soutenir l'idée que de nombreux bénévoles retraités s'engagent afin de mettre à profit leurs expériences professionnelles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, ce qui les mène à potentiellement endosser certains rôles dans ce secteur.

2. Comprendre de quelle façon les bénévoles avec des expériences professionnelles et personnelles assument des rôles spécifiques dans ce secteur

Au regard de l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979), le second objectif se centre sur l'analyse du microsystème, c'est-à-dire les activités, les rôles et relations interpersonnelles (Le Bossé et Dufort, 2001). Nous empruntons les rôles liés à la lutte contre la maltraitance (Gouvernement du Québec, 2016) que sont la coordination, la prévention, le repérage et

l'intervention pour effectuer les analyses. Il importe de préciser que le second objectif se décompose en deux idées principales qui soulèvent un important paradoxe sur la professionnalisation des rôles dans l'action bénévole. D'abord, qu'il subsiste une certaine adéquation entre les rôles et les profils socioprofessionnels des participants. De l'autre, qu'il n'existe pas réellement d'adéquation en fonction des expériences socioprofessionnelles, mais bien des attitudes personnelles des bénévoles. Le paradoxe se dessine au regard des besoins émis par les OBNL qui misent sur le recrutement de bénévoles avec des expériences professionnelles, ce qui contraste avec les besoins exprimés par les personnes âgées pour des bénévoles doués d'attitudes personnelles.

L'adéquation entre profils socioprofessionnels et rôles assumés dans la lutte contre la maltraitance montre que certains bénévoles adaptent effectivement les actions qu'ils posent dans la lutte contre la maltraitance en fonction de leur bagage professionnel. Cependant, cette tendance s'exprime à divers degrés en fonction des profils. Du côté des policiers retraités, nous observons que l'intervention auprès des âgés est fortement appréciée lorsque des enjeux de sécurité se présentent. Chez les juristes retraités, les besoins criants d'information juridique chez les personnes âgées font en sorte qu'ils se démarquent en coordination pour offrir du soutien aux employés et en prévention, par la mise en place d'ateliers d'information. Pour les intervenants sociaux, il appert qu'ils sont actifs dans une pluralité de rôles, bien qu'appréciés en intervention. Chez les enseignants retraités, la prévention l'emporte pour leurs habiletés en animation de groupe. Enfin, chez les gestionnaires, c'est le rôle de coordination qui prédomine.

Inversement, l'adéquation entre les attitudes et les rôles assumés par les bénévoles soutient que divers bénévoles puisent dans leur bagage professionnel afin de mettre de l'avant des attitudes développées, notamment en matière de service à la clientèle, au sein de leur bénévolat. Parmi

les attitudes qui priment dans l'engagement bénévole, nous retrouvons notamment l'écoute, le dynamisme, la motivation à s'engager auprès des personnes âgées, le respect du rythme, etc.

Ce paradoxe mène à une discussion de fond sur l'accessibilité au bénévolat. En effet, une position où la mobilisation de bénévoles se centre uniquement que sur leurs expériences professionnelles rend le bénévolat élitiste et restreint. Il importe ainsi de réfléchir comment une telle approche peut convertir le bénévolat en une potentielle source d'exclusion sociale chez les personnes âgées (Gaudet et Turcotte, 2013).

3. Discuter des enjeux de la professionnalisation sur la souplesse, la liberté et le pouvoir d'agir des bénévoles

À partir des analyses effectuées au cours des chapitres antérieurs, des réflexions émergent sur la souplesse, la liberté et le renforcement du pouvoir d'agir des bénévoles. En matière de renforcement du pouvoir d'agir, nous retrouvons une réflexion entamée sur les conséquences d'assumer, chez les bénévoles, une double responsabilité à titre d'administrateur (bénévolat de gestion) et de bénévoles actifs auprès des usagers (bénévolat de terrain). Du côté des OBNL Cas 1 et Cas 3, il importe de séparer les volets opérationnels et administratifs afin de favoriser une gouvernance plus efficace. Chez les OBNL Cas 2 et Cas 4, les bénévoles sont encouragés à assumer cette double responsabilité, car ils permettent de connecter les défis rencontrés sur le terrain au processus de prise de décisions. Cette tradition s'enracine dans une approche de la démocratie participative (Mercier et coll., 2009) où il devient pertinent d'assurer que les « simples citoyens » (Deslauriers, 2014) développent des compétences civiques en participant à des espaces de prise de décision (Shragge, 2006).

En matière de souplesse et de liberté, il est à noter que Sévigny et Frappier (2010) soutiennent que le bénévolat repose sur les trois grands principes que sont la liberté, la gratuité et la

souplesse. La propension des OBNL à mobiliser des bénévoles avec des expériences professionnelles proviendrait-elle d'un désir d'amenuiser les risques d'agir auprès de personnes âgées qui vivent une potentielle situation de vulnérabilité lors d'un cas de maltraitance? Afin de répondre aux impératifs de performance, les OBNL ont ainsi la propension à mobiliser des bénévoles avec des expériences professionnelles qui vont leur permettre d'obtenir des résultats et ainsi contribuer à la mission de leur organisme. Or, plus les bénévoles sont amenés à s'insérer dans des rôles spécifiques en fonction de leurs expériences, plus s'ensuit une perte de spontanéité (Robichaud, 2003) et de souplesse.

L'adéquation entre les expériences professionnelles et les rôles affecte les bénévoles de gestion qui se retrouvent parfois dans la position contraignante de tenir à bout de bras leur organisme. Avec un engagement qui peut s'élever jusqu'à plus d'une vingtaine d'heures par semaine et le manque de ressources financières, les besoins en matière de gestion organisationnelle peuvent enfermer des administrateurs dans un bénévolat qui ne les nourrit plus. Lorsque la liberté et la souplesse de l'action bénévole s'effacent, comment séparer le bénévolat du travail gratuit (Simonet, 2010)?

Ce projet sur la professionnalisation de l'action bénévole est pertinent puisqu'il s'arrime à des enjeux sociaux et politiques plus vastes. À ce titre, nous réfléchissons sur les relations de pouvoir qui existent entre l'État et le secteur communautaire. Nous raisonnons également sur les principes de liberté et de souplesse qui caractérisent le bénévolat. Lorsque le secteur communautaire endosse une position axée sur la prestation de services, il perd nécessairement de son autonomie et de sa capacité de dissidence. C'est toute la dimension politique et militante qui s'articule par l'engagement citoyen qui s'amenuise. La professionnalisation de l'action bénévole semble ainsi répondre davantage à des impératifs administratifs et managériaux visant à épouser une plus grande technicisation des services, ainsi que répondre à cette pression que connaît le secteur

communautaire de contrebalancer le retrait de l'État de sa mission sociale. Les enjeux de la professionnalisation de l'action bénévole nous demandent également de songer aux inégalités de pouvoir qui émergent en ce qui a trait à l'accessibilité de l'engagement citoyen. En effet, l'action bénévole devient-elle une activité uniquement dédiée à des individus privilégiés qui ont accédé à une éducation supérieure et qui ont endossé des rôles professionnels valorisés dans notre société? Fondamentalement, ce projet interroge les fondements de la solidarité et de la responsabilité sociale au sein de nos communautés en interrogeant la notion du don.

Parmi les principales limites du présent mémoire, nous retrouvons tout d'abord les limites temporelles liées à la scolarité de maîtrise, qui contraignent nécessairement l'étendue de la recherche ici effectuée. Elle mena en cours d'analyse à centrer les analyses sur deux systèmes au sein de l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979). En ce sens, le mémoire peut être abordé par le lecteur comme un texte incomplet, qui ne permet pas de lier adéquatement les espaces individuel, organisationnel et sociétal. Le lecteur peut s'interroger sur l'utilisation d'un cadre théorique complexe pour observer une analyse ici axée sur les sphères individuelles et interpersonnelles de la professionnalisation de l'action bénévole. À ce titre, il est proposé de rédiger des articles scientifiques qui permettront de compléter les analyses entamées ici.

Une autre limite consiste dans l'utilisation de données secondaires pour effectuer les analyses du présent mémoire de maîtrise. Ce choix peut être critiqué, compte tenu de l'expérience pédagogique que représente le processus de collecte de données auprès d'individus dans le cadre d'un cursus académique en travail social. Néanmoins, il importe de rappeler qu'à titre d'étudiant, j'ai pu prendre part à la collecte des données au sein du projet ABAM-MF. Cette participation s'est surtout manifestée dans la réalisation d'entretiens auprès de bénévoles au sein de deux cas sur cinq. De plus, j'ai encodé tous les entretiens effectués auprès des participants. J'ai contribué aux espaces collectifs d'analyse avec l'équipe de recherche. J'ai assumé

temporairement le rôle de coordonnateur de ce projet et fut très actif dans les activités de transfert de connaissances. Ce qui se manifesta dans un engagement soutenu dans les retours auprès des participants pour valider les analyses, puis dans la mise en œuvre de communications orales et écrites. Cela souligne ma capacité à entrer en contact avec les individus qui participent à un projet de recherche afin de synthétiser des données, entrer en dialogue, ainsi qu'adapter les analyses en fonction des suggestions et besoins de partenaires.

De plus, le lecteur peut s'interroger sur les apports du mémoire en matière de contribution aux connaissances dans le secteur spécifique de la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Au final, bien qu'il s'agisse d'un secteur qui permette de jeter un éclairage sur la professionnalisation de l'action bénévole, il appert que les données collectées auprès des participants mènent à aborder la maltraitance de façon plus large, sans se soucier spécifiquement du type ou de la forme de maltraitance. Cela se reflète nécessairement dans les données collectées où les participants n'hésitent pas à sortir du cadre de la maltraitance matérielle et financière afin de discuter de leur pratique. Il appert également qu'il devient complexe d'observer la contribution du mémoire dans l'étalage des théories explicatives du phénomène de la maltraitance. Après tout, le mémoire se centre davantage sur la professionnalisation de l'action bénévole et moindrement sur l'explication théorique des facteurs pouvant entraîner une situation de maltraitance chez une personne âgée. Néanmoins, par l'utilisation du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (2016) pour mieux documenter l'action bénévole, le mémoire permet d'exposer la pertinence et la souplesse du *Continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* pour documenter ce phénomène.

Les travaux futurs mèneront à poursuivre la réflexion ici entamée en joignant les systèmes subséquents de l'approche bioécologique de Bronfenbrenner (1979). À cet effet, le mésosystème (espace organisationnel), l'exosystème (les politiques publiques et lois) et le macrosystème (les

normes et valeurs sociétales) contribuent à de multiples égards à mieux saisir le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole. L'agrégat de ces systèmes permet ainsi d'entrevoir de riches pistes d'analyses futures et des croisements jusqu'ici effleurés. Le présent chantier, dont les fondations furent ici établies, présente l'avantage d'amalgamer les propos d'auteurs qui s'expriment sur le phénomène de la professionnalisation de l'action bénévole au niveau individuel, organisationnel et sociétal. Il permet de lier des phénomènes globaux tels que l'émergence d'un managérialisme qui pénètre toutes les sphères de la vie, non seulement dans les mondes du travail, mais également dans les loisirs et la sphère du don. Il remet en question les conséquences d'une emphase marquée sur les valeurs sociétales que sont la performance et l'efficacité sur la solidarité et la liberté. Puis, il cherche à comprendre de quelle façon de telles valeurs se transposent dans la mise en place de politiques publiques, façonnent le rôle de l'État et influencent ses relations avec le tiers secteur. Cela, jusqu'à atterrir dans les enjeux quotidiens du monde de l'organisation communautaire et ses multiples questionnements.

Le présent mémoire, en se centrant sur l'ontosystème et le microsystème, ne livre que quelques pièces au sein de ce puzzle, soit les volets qui sont les plus près des bénévoles comme leurs caractéristiques et les rôles qu'ils assument dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Bien que ce secteur soit particulièrement riche pour comprendre cette tendance qu'est la professionnalisation de l'action bénévole, car à l'avant-garde de ce phénomène compte tenu de sa complexité, il n'est pas le seul. Le chemin ici tracé mène vers un univers de possibilités où il serait pertinent d'étudier ce phénomène de façon plus large en intégrant d'autres secteurs connexes, tels que les sports et loisirs, la défense des droits, les services sociaux, l'action bénévole dans les hôpitaux, l'environnement, etc.

ANNEXE A – GUIDE DE CONTACT AVEC LES ORGANISMES BÉNÉVOLES¹⁰

Action bénévole CRSH 2015-2018

Contact ou relance coordonn. rég. et OB

Contact coordonnateurs régionaux – par courriel

Objet : Projet de recherche, bénévoles – maltraitance

Bonjour,

Je me nomme _____ et je suis auxiliaire de recherche pour Marie Beaulieu, professeure à l'Université de Sherbrooke et titulaire de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*.

Depuis peu, je coordonne un nouveau projet de recherche intitulé *L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les âgés*, financé par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) de 2015 à 2018. Dans le cadre de ce projet, nous visons à documenter, analyser et bonifier l'action bénévole en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.

Pour ce faire, nous vous sollicitons aujourd'hui afin de nous aider à dresser la liste plus exhaustive possible des organismes qui ont des bénévoles qui agissent dans lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées dans vos régions respectives. En pièce jointe à ce courriel, vous trouverez une liste préliminaire des organismes auxquels nous avons pensé. *Nous apprécierions grandement votre aide pour bonifier cette liste en nous indiquant les organismes de votre région au sein desquels des bénévoles œuvrent dans lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (en son sens large)*.

Au plaisir d'en apprendre davantage sur vos régions !

(signature)

Relance organismes bénévoles présélectionnés – par courriel

Objet : Projet de recherche, bénévoles - maltraitance

Bonjour,

Je me nomme _____ et je suis auxiliaire de recherche pour Marie Beaulieu, professeure à l'Université de Sherbrooke et titulaire de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*.

En 2013, vous ou votre organisme avez été contacté par _____, alors coordonnatrice de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, afin de connaître votre

¹⁰ Documents tirés du projet de recherche ABAM-MF 2015-2018.

intérêt concernant un projet de recherche sur l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés. La demande de subvention que nous avons soumise à l'époque pour ce projet s'est très bien classée, mais n'a malheureusement pas été retenue. *Sachant que l'accompagnement par les bénévoles dans la lutte contre la maltraitance est très importante, mais qu'elle demeure méconnue*, nous avons soumis une deuxième demande de subvention en 2014, dans le cadre de laquelle ma collègue _____ vous recontactait afin de savoir si vous désirez toujours participer à ce même projet.

Bonne nouvelle, le financement nous est accordé par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH), d'avril 2015 à mars 2018, alors nous avons officiellement démarré ce projet, intitulé *L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés*. Aujourd'hui, je vous contacte à titre de coordonnatrice de ce projet afin de connaître votre intérêt à y participer.

Par ce projet de recherche, nous visons à documenter, analyser et bonifier l'action bénévole en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes aînées. Dans un premier temps, cela implique, pour votre organisme, de fournir à l'équipe de recherche de la documentation sur l'organisme. Également, les membres du conseil d'administration de l'organisme, ainsi que certains bénévoles et certaines personnes aînées ayant été accompagnées par ces bénévoles, participeraient à des entrevues menées par l'équipe de recherche. *Tout sera fait pour que ce projet vous demande le moins de temps possible et qu'il vous apporte directement des informations pertinentes sur vos modes de fonctionnement et les retombées des actions bénévoles à la fois pour les bénévoles eux-mêmes, mais aussi pour les aînés accompagnés.*

En contrepartie, puisque ce projet de recherche vise entre autres à produire un recueil de pratiques prometteuses en matière d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, votre organisme bénéficierait d'une formation à ce propos. Puis, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées s'engage à donner gratuitement à votre organisme de la formation sur des sujets qui vous tiennent à cœur parmi les thématiques offertes (Guide de pratique En Mains, Quiz factuel sur la maltraitance, autonégligence, lutte contre l'âgisme, pratique en duo avec les services policiers, etc.)

Si vous ou votre organisme êtes toujours intéressé à participer au projet, nous allons vous contacter par téléphone d'ici _____ afin de discuter davantage du projet avec vous et de préparer notre démarche commune.

Au plaisir de vous parler sous peu,

(signature)

Premier contact organismes bénévoles – par courriel

Objet : Projet de recherche, bénévoles – maltraitance

Bonjour,

Je me nomme _____ et je suis auxiliaire de recherche pour Marie Beaulieu, professeure à l'Université de Sherbrooke et titulaire de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*.

Depuis peu, je coordonne un nouveau projet de recherche intitulé *L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les âgés*, financé par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) de 2015 à 2018. Dans le cadre de ce projet, nous visons à documenter, analyser et bonifier l'action bénévole en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.

Pour ce faire, nous avons sollicité les *coordonnateurs régionaux du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* afin de nous aider à dresser la liste plus exhaustive possible des organismes qui ont des bénévoles qui agissent dans lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées dans leurs régions respectives. C'est donc _____ qui nous a donné vos coordonnées.

Je vous contacte aujourd'hui pour connaître votre intérêt à participer à ce projet de recherche. Dans un premier temps, cela implique, pour votre organisme, de fournir à l'équipe de recherche de la documentation sur l'organisme. Également, les membres du conseil d'administration de l'organisme, ainsi que certains bénévoles et certaines personnes âgées ayant été accompagnées par ces bénévoles, participeraient à des entrevues menées par l'équipe de recherche. *Tout sera fait pour que ce projet vous demande le moins de temps possible et qu'il vous apporte directement des informations pertinentes sur vos modes de fonctionnement et les retombées des actions bénévoles à la fois pour les bénévoles eux-mêmes, mais aussi pour les âgés accompagnés.*

En contrepartie, puisque ce projet de recherche vise entre autres à produire un recueil de pratiques prometteuses en matière d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, votre organisme bénéficierait d'une formation à ce propos. Puis, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées s'engage à donner gratuitement à votre organisme de la formation sur des sujets qui vous tiennent à cœur parmi les thématiques offertes (Guide de pratique En Mains, Quiz factuel sur la maltraitance, autonomégilence, lutte contre l'âgisme, pratique en duo avec les services policiers, etc.)

Si vous ou votre organisme êtes intéressé à participer au projet, nous allons vous contacter par téléphone d'ici _____ afin de discuter davantage du projet avec vous et de préparer notre démarche commune.

Au plaisir de vous parler sous peu,

(signature)

Relance organismes bénévoles – par téléphone

Bonjour,

Est-ce que je pourrais parler à _____ s.v.p. ?

Bonjour,

Je m'appelle _____ et je suis auxiliaire de recherche pour Marie Beaulieu, professeure à l'Université de Sherbrooke et titulaire de la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées*.

Depuis peu, je coordonne un nouveau projet de recherche intitulé *L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés*, financé par le CRSH (Conseil de recherches en sciences humaines du Canada) d'avril 2015 à mars 2018 et dans le cadre duquel nous visons à documenter, analyser et bonifier l'action bénévole en matière de lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.

Je vous contacte aujourd'hui pour faire suite à un courriel que je vous ai fait parvenir en date du _____ dernier, afin de connaître votre intérêt à collaborer avec nous sur ce projet de recherche.

Êtes-vous donc intéressé ... ?

J'aurais quelques questions de précision à vous poser avant d'entrer dans l'organisation du projet.

(Si nous n'avons pas encore les infos :)

1. L'organisme existe depuis combien de temps ?
2. Quelle est la mission ou quels sont les mandats de l'organisme ?
3. Quelle est la clientèle desservie ?
4. Quelles sont les activités tenues par l'organisme en matière de lutte contre la maltraitance ? (prévention, repérage, intervention/suivi)
5. Combien de personnes sont membres du conseil d'administration (C.A.) ?
6. Au sein de votre organisme, combien d'intervenants rémunérés y a-t-il ?
7. Combien y a-t-il de bénévoles et combien d'entre eux sont actifs dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées?
8. Quels sont les rôles confiés aux bénévoles ?
9. Pourriez-vous nous fournir de la documentation sur votre organisme ? (par courriel ou par courrier postal) (dépliants, rapports d'activités, historique, compte-rendu de réunions, etc.)
 - La personne ressource quittera-t-elle pour des vacances prochainement ? (assurer ou suspendre le suivi le cas échéant)
 - Envoyer courriel avec résumé des infos
 - Envoyer le document de résumé des infos déjà recueillies à propos de l'organisme

Informations importantes :

But du projet : Documenter l'action bénévole (AB) (gestion, actions et retombées) dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés (LMA) afin d'en dégager la spécificité et de la bonifier.

Questions de recherche : 1) Quelle est la spécificité de l'AB dans la LMA? 2) Quels sont ses déterminants? 3) Quelle est l'expérience d'avoir été accompagné par un bénévole? 4) Quels savoirs tirer pour favoriser des pratiques émergentes de l'AB dans la LMA?

Critères préliminaires de sélection des organismes bénévoles (OB) : organisme communautaire francophone à but non lucratif, actions faites par des bénévoles en LMA.

Cueillette de données : Dans un premier temps, cela implique, pour l'organisme, de fournir à l'équipe de recherche de la documentation sur l'organisme. Également, les membres du conseil d'administration de l'organisme et les coordonnateurs, ainsi que certains bénévoles (idéalement 5) et certaines personnes âgées ayant été accompagnées par ces bénévoles (idéalement 3), participeraient à des entrevues menées par l'équipe de recherche.

Temps et financement : Tout sera fait pour que ce projet demande le moins de temps possible à l'organisme et qu'il apporte directement des informations pertinentes sur les modes de fonctionnement et les retombées de l'AB, à la fois pour les bénévoles eux-mêmes mais aussi pour les âgés accompagnés.

Il n'y a aucune dépense de déplacement à prévoir par l'organisme pour participer au projet et la majorité de nos communications se feront par téléphone ou par courriel.

L'équipe de recherche se déplacerait dans l'organisme durant maximum une semaine, afin de *recueillir de l'information* en lien avec le projet et ce, *entre les mois d'octobre 2015 et mars 2016*.

L'équipe de recherche sera présente dans l'organisme une seconde fois, durant une journée, *entre les mois de septembre et octobre 2017*, pour partager avec vous les *résultats du projet* dans une ambiance festive. Il s'agit du partage d'un document de travail qui sera bonifié par les commentaires des personnes présentes et dont le document final (un guide de pratique) sera acheminé à l'organisme à la toute fin du projet.

Retombées : En contrepartie, puisque ce projet de recherche vise entre autres à produire un *recueil de pratiques prometteuses* en matière d'AB dans la LMA, l'organisme bénéficierait d'une formation à ce propos.

Puis, la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées* s'engage à donner gratuitement à l'organisme de la formation sur des sujets qui lui tiennent à cœur parmi les thématiques offertes (Guide de pratique En Mains, Quiz factuel sur la maltraitance, autonégligence, lutte contre l'âgisme, pratique en duo avec les services policiers, etc.).

Vous pouvez aussi consulter le site internet de la Chaire de recherche pour de plus amples renseignements : <http://www.maltraitancedesaines.com/fr/projets-de-recherche-en-cours/l-action-benevole-dans-la-lutte-contre-la-maltraitance-materielle-et-financiere-envers-les-aines>

ANNEXE B – FORMULAIRES DE CONSENTEMENT¹¹

(Voir pages suivantes)

¹¹ Documents tirés du projet de recherche ABAM-MF 2015-2018.



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

A titre d'**administrateur(trice)** d'un organisme bénévole actif dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée.

Titre du projet

L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés

Personnes responsables du projet

La chercheuse responsable du projet est Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Elle peut être rejointe par téléphone ou par courriel à Marie Beaulieu.

Elle est accompagnée des cochercheuses Hélène Carbonneau et Julie Fortier de l'Université de Trois-Rivières, ainsi que d'Andrée Sévigny, Christine Morin et Sophie Éthier de l'Université Laval.

Financement du projet de recherche

La chercheuse a reçu des fonds de l'organisme subventionnaire Conseil de recherche en sciences humaines du Canada – Subventions Savoir, concours d'octobre 2014 pour mener à bien ce projet de recherche. Les fonds reçus couvrent les frais liés à ce projet de recherche.

Objectifs du projet

Le but du projet est de documenter l'action bénévole (gestion, actions et retombées) dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés, afin d'en dégager la spécificité et de la bonifier.

Le projet vise à répondre aux questions : Quelle est la spécificité de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées? Quels sont ses déterminants? Quelle est l'expérience d'avoir été accompagné par un bénévole? Et quels savoirs tirer pour favoriser des pratiques émergentes de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées?

Raison et nature de la participation

Vous êtes spécifiquement invité(e) à participer à une collecte de données.

Initiales du participant : _____

Votre participation à ce projet sera requise pour une entrevue de groupe d'environ deux heures (2h). Vous aurez à répondre à des questions sur la spécificité et les déterminants de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Cette entrevue sera enregistrée sur bande audio et aura lieu à l'endroit qui vous convient, selon vos disponibilités.

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche vous apportera comme bénéfice la possibilité d'en apprendre davantage sur vous-même par la narration de votre expérience ainsi que sur votre organisme par l'échange des points de vue. Le projet vous apportera aussi la satisfaction personnelle et professionnelle de contribuer à l'avancement des connaissances sur l'action bénévole et la collaboration d'autres ressources concernées par la continuité des services offerts aux personnes âgées maltraitées ou à risque de maltraitance.

De plus, cette recherche contribue à l'avancement des connaissances sur l'expérience des personnes âgées qui ont été accompagnées par un bénévole pour une situation de maltraitance en vue de bonifier l'offre de services qui leur sont destinés.

Votre participation à ce projet contribue à un effort collectif de développement des pratiques d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et favorise la reconnaissance publique de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées par la diffusion des pratiques émergentes et le rayonnement des publications scientifiques sur les plans local, provincial, canadien et possiblement à l'échelle internationale.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Durant l'entrevue, vous pourrez demander de prendre une pause ou de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra.

Il se pourrait, lors de l'entrevue, que le fait de parler de votre expérience vous amène à vivre une situation difficile, un malaise ou une gêne. Si votre inconfort persiste, un membre de l'équipe de recherche pourra vous rencontrer et vous référer, le cas échéant, vers un soutien approprié. Il est possible que le fait d'être questionné sur vos pratiques vous donne l'impression d'être évalué. Dans ce cas, nous pouvons clarifier à nouveau avec vous les objectifs du projet.

Puisque le projet porte sur les pratiques d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et implique un travail avec d'autres ressources, il sera impossible de taire le nom des autres organismes qui seront nommés durant l'entrevue. L'équipe de recherche s'engage à respecter l'anonymat de ces organismes lors de la publication des résultats du projet.

Droit de retrait sans préjudice de la participation

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Cependant, étant donné qu'il s'agit de groupe de discussion, il sera impossible d'effectuer une destruction totale des enregistrements. Les dialogues seront conservés pour garder la cohérence de la discussion.

Initiales du participant : _____

Êtes-vous d'accord sur le fait que l'enregistrement ne pourra pas être détruit entièrement même si vous décidez de vous retirer de l'étude?

Oui Non

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, la chercheuse vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

Compensations financières

Aucune compensation financière n'est accordée pour votre participation.

Confidentialité, partage, surveillance et publications

Durant votre participation à ce projet de recherche, la chercheuse responsable ainsi que son personnel recueilleront et consigneront dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : nom, sexe, groupe d'âge, langue maternelle, scolarité, expériences professionnelles, expériences de bénévolat, enregistrements audio.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par la chercheuse responsable du projet de recherche.

Les données recueillies seront conservées dans les bureaux de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS) sur une plateforme informatique sécurisée ou dans des classeurs verrouillés (tous deux en accès limité à certains membres de la Chaire) pour une période n'excédant pas cinq (5) ans après la fin du projet. Après cette période, les données seront détruites.

Conformément à la spécificité d'un projet de recherche visant le déploiement de pratiques émergentes d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, il est possible et pertinent que des renseignements permettant d'identifier les organismes partenaires et leurs représentants ayant participé à l'étude apparaissent dans des documents de travail seulement.

La chercheuse principale de l'étude utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement, à moins d'une autorisation de votre part.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier. Dans le cas contraire, votre permission vous sera demandée au préalable.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Initiales du participant : _____

Résultats de la recherche et publication

Le projet impliquant une démarche collaborative, vous serez informé(e) des résultats de la recherche à différentes étapes du projet, ainsi que des publications qui en découleront. Le cas échéant, l'anonymat des participants au projet sera préservé.

Études ultérieures

Il se peut que les résultats obtenus à la suite de cette étude donnent lieu à une autre recherche.

Dans cette éventualité, autorisez-vous les responsables de ce projet à vous contacter à nouveau et à vous demander si vous souhaitez participer à cette nouvelle recherche?

Oui Non

Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **M. Olivier Laverdière**, président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro sans frais ou par courriel.

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction.

Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Nom de l'organisme : _____

Fait à _____, le _____ 201__

Déclaration de responsabilité des chercheurs de l'étude

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), chercheuse principale de l'étude, déclare que les chercheurs collaborateurs ainsi que mon équipe de recherche sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Initiales du participant : _____

Signature de la chercheuse principale de l'étude : _____

Fait à _____ , le _____ 201_.

Déclaration du responsable de l'obtention du consentement

Je, _____ (*nom de la personne qui obtient le consentement, en caractères d'imprimerie, si ce n'est pas la chercheuse principale*), certifie avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire, avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature de la personne qui obtient le consentement : _____

Fait à _____ , le _____ 201_.

Initiales du participant : _____



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

A titre de **coordonnateur(trice)** d'un organisme bénévole actif dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée.

Titre du projet

L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés (ABAM-MF)

Personnes responsables du projet

La chercheure responsable du projet est Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Elle peut être rejointe par téléphone ou par courriel à Marie Beaulieu.

Elle est accompagnée des cochercheuses Hélène Carbonneau et Julie Fortier de l'Université de Trois-Rivières, ainsi que d'Andrée Sévigny, Christine Morin et Sophie Éthier de l'Université Laval.

La coordonnatrice du projet est Jessica Calvé, auxiliaire de recherche au sein de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Elle peut être rejointe par téléphone ou par courriel.

Financement du projet de recherche

La chercheure a reçu des fonds de l'organisme subventionnaire Conseil de recherche en sciences humaines du Canada – Subventions Savoir, concours d'octobre 2014 pour mener à bien ce projet de recherche. Les fonds reçus couvrent les frais reliés à ce projet de recherche.

Objectifs du projet

Le but du projet est de documenter l'action bénévole (gestion, actions et retombées) dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés, afin d'en dégager la spécificité et de la bonifier.

Le projet vise à répondre aux questions : Quelle est la spécificité de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées? Quels sont ses déterminants? Quelle est l'expérience d'avoir été accompagné par un bénévole? Et quels savoirs tirer pour favoriser des pratiques émergentes de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées?

Initiales du participant : _____

Raison et nature de la participation

Vous êtes spécifiquement invité(e) à participer à deux collectes de données.

Dans un premier temps, vous aurez à répondre à un questionnaire sociodémographique se rapportant à vos expériences au sein de l'organisme.

Dans un deuxième temps, votre participation à ce projet sera requise pour une entrevue individuelle d'environ une heure trente (1h30). Vous aurez à répondre à des questions sur la spécificité et les déterminants de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Cette entrevue sera enregistrée sur bande audio et aura lieu à l'endroit qui vous convient, selon vos disponibilités.

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche vous apportera comme bénéfice la possibilité d'en apprendre davantage sur vous-même par la narration de votre expérience ainsi que sur votre organisme par l'échange des points de vue. Le projet vous apportera aussi la satisfaction personnelle et professionnelle de contribuer à l'avancement des connaissances sur l'action bénévole et la collaboration d'autres ressources concernées par la continuité des services offerts aux personnes âgées maltraitées ou à risque de maltraitance.

De plus, cette recherche contribue à l'avancement des connaissances sur l'expérience des personnes âgées qui ont été accompagnées par un bénévole pour une situation de maltraitance en vue de bonifier l'offre de services qui leur sont destinés.

Votre participation à ce projet contribue à un effort collectif de développement des pratiques d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et favorise la reconnaissance publique de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées par la diffusion des pratiques émergentes et le rayonnement des publications scientifiques sur les plans local, provincial, canadien et possiblement à l'échelle internationale.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Durant l'entrevue, vous pourrez demander de prendre une pause ou de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra.

Il se pourrait, lors de l'entrevue, que le fait de parler de votre expérience vous amène à vivre une situation difficile, un malaise ou une gêne. Si votre inconfort persiste, un membre de l'équipe de recherche pourra vous rencontrer et vous référer, le cas échéant, vers un soutien approprié. Il est possible que le fait d'être questionné sur vos pratiques vous donne l'impression d'être évalué. Dans ce cas, nous pouvons clarifier à nouveau avec vous les objectifs du projet.

Puisque le projet porte sur les pratiques d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et implique un travail avec d'autres ressources, il sera impossible de taire le nom des autres organismes qui seront nommés durant l'entrevue. L'équipe de recherche s'engage à respecter l'anonymat de ces organismes lors de la publication des résultats du projet.

Initiales du participant : _____

Droit de retrait sans préjudice de la participation

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Advenant que vous vous retiriez de l'étude, demandez-vous que les documents audio ou écrits vous concernant soient détruits?

Oui Non

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, la chercheuse vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

Compensations financières

Aucune compensation financière n'est accordée pour votre participation.

Confidentialité, partage, surveillance et publications

Durant votre participation à ce projet de recherche, la chercheuse responsable ainsi que son personnel recueilleront et consigneront dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : nom, sexe, groupe d'âge, langue maternelle, scolarité, expériences professionnelles, expériences de bénévolat, enregistrements audio.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par la chercheuse responsable du projet de recherche.

Les données recueillies seront conservées dans les bureaux de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS) sur une plateforme informatique sécurisée ou dans des classeurs verrouillés (tous deux en accès limité à certains membres de la Chaire) pour une période n'excédant pas cinq (5) ans après la fin du projet. Après cette période, les données seront détruites.

Conformément à la spécificité d'un projet de recherche visant le déploiement de pratiques émergentes d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, il est possible et pertinent que des renseignements permettant d'identifier les organismes partenaires et leurs représentants ayant participé à l'étude apparaissent dans des documents de travail seulement.

La chercheuse principale de l'étude utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement, à moins d'une autorisation de votre part.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier. Dans le cas

Initiales du participant : _____

contraire, votre permission vous sera demandée au préalable.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Résultats de la recherche et publication

Le projet impliquant une démarche collaborative, vous serez informé(e) des résultats de la recherche à différentes étapes du projet, ainsi que des publications qui en découleront. L'anonymat des participants au projet sera préservé.

Études ultérieures

Il se peut que les résultats obtenus à la suite de cette étude donnent lieu à une autre recherche.

Dans cette éventualité, autorisez-vous les responsables de ce projet à vous contacter à nouveau et à vous demander si vous souhaitez participer à cette nouvelle recherche?

Oui Non

Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **M. Olivier Laverdière**, président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro sans frais ou par courriel.

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction.

Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Nom de l'organisme : _____

Fait à _____, le _____ 201__

Initiales du participant : _____

Déclaration de responsabilité des chercheurs de l'étude

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*),
chercheuse principale de l'étude, déclare que les chercheurs collaborateurs ainsi que mon équipe
de recherche sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous
engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et à vous informer de tout
élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Signature de la chercheuse principale de l'étude : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

Déclaration du responsable de l'obtention du consentement

Je, _____ (*nom de la personne qui obtient
le consentement, en caractères d'imprimerie, si ce n'est pas la chercheuse principale*), certifie
avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire,
avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué
qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de
recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à
respecter la confidentialité.

Signature de la personne qui obtient le consentement : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

Initiales du participant : _____

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

A titre **d'intervenant(e)** au sein d'un organisme bénévole actif dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée.

Titre du projet

L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés (ABAM-MF)

Personnes responsables du projet

La chercheuse responsable du projet est Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Elle peut être rejointe par téléphone ou par courriel à Marie Beaulieu.

Elle est accompagnée des cochercheuses Hélène Carbonneau et Julie Fortier de l'Université de Trois-Rivières, ainsi que d'Andrée Sévigny, Christine Morin et Sophie Éthier de l'Université Laval.

La coordonnatrice du projet est Jessica Calvé, auxiliaire de recherche au sein de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Elle peut être rejointe par téléphone ou par courriel.

Financement du projet de recherche

La chercheuse a reçu des fonds de l'organisme subventionnaire Conseil de recherche en sciences humaines du Canada – Subventions Savoir, concours d'octobre 2014 pour mener à bien ce projet de recherche. Les fonds reçus couvrent les frais reliés à ce projet de recherche.

Objectifs du projet

Le but du projet est de documenter l'action bénévole (gestion, actions et retombées) dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés, afin d'en dégager la spécificité et de la bonifier.

Le projet vise à répondre aux questions : Quelle est la spécificité de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées? Quels sont ses déterminants? Quelle est l'expérience d'avoir été accompagné par un bénévole? Et quels savoirs tirer pour favoriser des

Initiales du participant : _____

pratiques émergentes de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées?

Raison et nature de la participation

Vous êtes spécifiquement invité(e) à participer à deux collectes de données.

Dans un premier temps, vous aurez à répondre à un questionnaire sociodémographique se rapportant à vos expériences au sein de l'organisme.

Dans un deuxième temps, votre participation à ce projet sera requise pour une ou deux entrevues individuelles d'environ une heure trente (1h30) chacune. Vous aurez à répondre à des questions sur la spécificité et les déterminants de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. *Cette entrevue sera enregistrée sur bande audio* et aura lieu à l'endroit qui vous convient, selon vos disponibilités.

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche vous apportera comme bénéfice la possibilité d'en apprendre davantage sur vous-même par la narration de votre expérience ainsi que sur votre organisme par l'échange des points de vue. Le projet vous apportera aussi la satisfaction personnelle et professionnelle de contribuer à l'avancement des connaissances sur l'action bénévole et la collaboration d'autres ressources concernées par la continuité des services offerts aux personnes âgées maltraitées ou à risque de maltraitance.

De plus, cette recherche contribue à l'avancement des connaissances sur l'expérience des personnes âgées qui ont été accompagnées par un bénévole pour une situation de maltraitance en vue de bonifier l'offre de services qui leur sont destinés.

Votre participation à ce projet contribue à un effort collectif de développement des pratiques d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et favorise la reconnaissance publique de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées par la diffusion des pratiques émergentes et le rayonnement des publications scientifiques sur les plans local, provincial, canadien et possiblement à l'échelle internationale.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Durant l'entrevue, vous pourrez demander de prendre une pause ou de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra.

Il se pourrait, lors de l'entrevue, que le fait de parler de votre expérience vous amène à vivre une situation difficile, un malaise ou une gêne. Si votre inconfort persiste, un membre de l'équipe de recherche pourra vous rencontrer et vous référer, le cas échéant, vers un soutien approprié. Il est possible que le fait d'être questionné sur vos pratiques vous donne l'impression d'être évalué. Dans ce cas, nous pouvons clarifier à nouveau avec vous les objectifs du projet.

Puisque le projet porte sur les pratiques d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et implique un travail avec d'autres ressources, il sera impossible de taire le nom des autres organismes qui seront nommés durant l'entrevue. L'équipe de recherche s'engage à respecter l'anonymat de ces organismes lors de la publication des résultats du projet.

Initiales du participant : _____

Droit de retrait sans préjudice de la participation

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Advenant que vous vous retiriez de l'étude, demandez-vous que les *documents audio ou écrits* vous concernant soient détruits?

Oui Non

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, la chercheuse vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

Compensations financières

Aucune compensation financière n'est accordée pour votre participation.

Confidentialité, partage, surveillance et publications

Durant votre participation à ce projet de recherche, la chercheuse responsable ainsi que son personnel recueilleront et consigneront dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : nom, sexe, groupe d'âge, langue maternelle, scolarité, expériences professionnelles, expériences de bénévolat, enregistrements audio.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par la chercheuse responsable du projet de recherche.

Les données recueillies seront conservées dans les bureaux de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS) sur une plateforme informatique sécurisée ou dans des classeurs verrouillés (tous deux en accès limité à certains membres de la Chaire) pour une période n'excédant pas cinq (5) ans après la fin du projet. Après cette période, les données seront détruites.

Conformément à la spécificité d'un projet de recherche visant le déploiement de pratiques émergentes d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, il est possible et pertinent que des renseignements permettant d'identifier les organismes partenaires et leurs représentants ayant participé à l'étude apparaissent dans des documents de travail seulement.

La chercheuse principale de l'étude utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement, à moins d'une autorisation de votre part.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier. Dans le cas

Initiales du participant : _____

contraire, votre permission vous sera demandée au préalable.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Résultats de la recherche et publication

Le projet impliquant une démarche collaborative, vous serez informé(e) des résultats de la recherche à différentes étapes du projet, ainsi que des publications qui en découleront. L'anonymat des participants au projet sera préservé.

Études ultérieures

Il se peut que les résultats obtenus à la suite de cette étude donnent lieu à une autre recherche.

Dans cette éventualité, autorisez-vous les responsables de ce projet à vous contacter à nouveau et à vous demander si vous souhaitez participer à cette nouvelle recherche?

Oui Non

Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **M. Olivier Laverdière**, président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro sans frais ou par courriel.

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction.

Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Nom de l'organisme : _____

Fait à _____, le _____ 201__

Initiales du participant : _____

Déclaration de responsabilité des chercheurs de l'étude

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*),
chercheuse principale de l'étude, déclare que les chercheurs collaborateurs ainsi que mon équipe
de recherche sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous
engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et à vous informer de tout
élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Signature de la chercheuse principale de l'étude : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

Déclaration du responsable de l'obtention du consentement

Je, _____ (*nom de la personne qui obtient
le consentement, en caractères d'imprimerie, si ce n'est pas la chercheuse principale*), certifie
avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire,
avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué
qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de
recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à
respecter la confidentialité.

Signature de la personne qui obtient le consentement : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

Initiales du participant : _____



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

A titre de **bénévole** actif dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée.

Titre du projet

L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés

Personnes responsables du projet

La chercheure responsable du projet est Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Elle peut être rejointe par téléphone ou par courriel.

Elle est accompagnée des cochercheurs Hélène Carbonneau et Julie Fortier de l'Université de Trois-Rivières, ainsi que d'Andrée Sévigny, Christine Morin et Sophie Éthier de l'Université Laval.

Financement du projet de recherche

La chercheure a reçu des fonds de l'organisme subventionnaire Conseil de recherche en sciences humaines du Canada - Subventions Savoir, concours d'octobre 2014 pour mener à bien ce projet de recherche. Les fonds reçus couvrent les frais liés à ce projet de recherche.

Objectifs du projet

Le but du projet est de documenter l'action bénévole (gestion, actions et retombées) dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés, afin d'en dégager la spécificité et de la bonifier.

Le projet vise à répondre aux questions : Quelle est la spécificité de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées? Quels sont ses déterminants? Quelle est l'expérience d'avoir été accompagné par un bénévole? Et quels savoirs tirer pour favoriser des pratiques émergentes de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées?

Raison et nature de la participation

Vous êtes spécifiquement invité à participer à deux collectes de données.

Dans un premier temps, vous aurez à répondre à un questionnaire sociodémographique se rapportant à vos expériences académiques, professionnelles et de bénévolat.

Dans un deuxième temps, votre participation à ce projet sera requise pour une ou deux entrevues individuelles d'environ une heure trente (1h30) chacune. Vous aurez à répondre à des questions sur la spécificité et les déterminants de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Cette ou ces entrevues seront enregistrées sur bande audio et auront lieu à l'endroit qui vous convient, selon vos disponibilités.

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche vous apportera comme bénéfice la possibilité d'en apprendre davantage sur vous-même par la narration de votre expérience ainsi que la satisfaction personnelle et d'intervenant bénévole de contribuer à l'avancement des connaissances sur l'action bénévole et la collaboration d'autres ressources concernées par la continuité des services offerts aux personnes âgées maltraitées ou à risque de maltraitance.

De plus, cette recherche contribue à l'avancement des connaissances sur l'expérience des personnes âgées qui ont été accompagnées par un bénévole pour une situation de maltraitance en vue de bonifier l'offre de services qui leur sont destinés.

Votre participation à ce projet contribue à un effort collectif de développement des pratiques d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et favorise la reconnaissance publique de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées par la diffusion des pratiques émergentes et le rayonnement des publications scientifiques sur les plans local, provincial, canadien et possiblement à l'échelle internationale.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Durant l'entrevue, vous pourrez demander de prendre une pause ou de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra.

Il se pourrait, lors de l'entrevue, que le fait de parler de votre expérience vous amène à vivre une situation difficile, un malaise ou une gêne. Si votre inconfort persiste, un membre de l'équipe de recherche pourra vous rencontrer et vous référer, le cas échéant, vers un soutien approprié. Il est possible que le fait d'être questionné sur vos pratiques vous donne l'impression d'être évalué. Dans ce cas, nous pouvons clarifier à nouveau avec vous les objectifs du projet.

Puisque le projet porte sur les pratiques d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et implique un travail avec d'autres ressources, il sera impossible de taire le nom des autres organismes qui seront nommés durant l'entrevue. L'équipe de recherche s'engage à respecter l'anonymat de ces organismes lors de la diffusion des résultats du projet.

Droit de retrait sans préjudice de la participation

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Advenant que vous vous retiriez de l'étude, demandez-vous que les documents audio ou écrits vous concernant soient détruits?

Oui Non

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, la chercheuse vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

Compensations financières

Aucune compensation financière n'est accordée pour votre participation.

Confidentialité, partage, surveillance et publications

Durant votre participation à ce projet de recherche, la chercheuse responsable ainsi que son personnel recueilleront et consigneront dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : nom, sexe, groupe d'âge, langue maternelle, scolarité, expériences professionnelles, expériences de bénévolat, enregistrements audio.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par la chercheuse responsable du projet de recherche.

Les données recueillies seront conservées dans les bureaux de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS) sur une plateforme informatique sécurisée ou dans des classeurs verrouillés (tous deux en accès limité à certains membres de la Chaire) pour une période n'excédant pas cinq (5) ans après la fin du projet. Après cette période, les données seront détruites.

Conformément à la spécificité d'un projet de recherche visant le déploiement de pratiques émergentes d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, il est possible et pertinent que des renseignements permettant d'identifier les organismes partenaires et leurs représentants ayant participé à l'étude apparaissent dans des documents de travail seulement.

La chercheuse principale de l'étude utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement, à moins d'une autorisation de votre part.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier. Dans le cas contraire, votre permission vous sera demandée au préalable.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Résultats de la recherche et publication

Le projet impliquant une démarche collaborative, vous serez informé(e) des résultats de la

recherche à différentes étapes du projet, ainsi que des publications qui en découleront. Le cas échéant, l'anonymat des participants au projet sera préservé.

Études ultérieures

Il se peut que les résultats obtenus à la suite de cette étude donnent lieu à une autre recherche.

Dans cette éventualité, autorisez-vous les responsables de ce projet à vous contacter à nouveau et à vous demander si vous souhaitez participer à cette nouvelle recherche?

Oui Non

Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **M. Olivier Laverdière**, président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro sans frais ou par courriel.

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction.

Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Nom de l'organisme : _____

Fait à _____, le _____ 201_

Déclaration de responsabilité des chercheurs de l'étude

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), chercheuse principale de l'étude, déclare que les chercheurs collaborateurs ainsi que mon équipe de recherche sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Signature de la chercheuse principale de l'étude : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

Déclaration du responsable de l'obtention du consentement

Je, _____ (*nom de la personne qui obtient le consentement, en caractères d'imprimerie, si ce n'est pas la chercheuse principale*), certifie avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire, avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature de la personne qui obtient le consentement : _____

Fait à _____ , le _____ 201_.

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

A titre de **personne âgée** ayant été accompagnée par un bénévole pour une situation de maltraitance, vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée.

Titre du projet

L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les âgés

Personnes responsables du projet

La chercheuse responsable du projet est Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Elle peut être rejointe par téléphone ou par courriel.

Elle est accompagnée des cochercheuses Hélène Carbonneau et Julie Fortier de l'Université de Trois-Rivières, ainsi que d'Andrée Sévigny, Christine Morin et Sophie Éthier de l'Université Laval.

Financement du projet de recherche

La chercheuse a reçu des fonds de l'organisme subventionnaire Conseil de recherche en sciences humaines du Canada - Subventions Savoir, concours d'octobre 2014 pour mener à bien ce projet de recherche. Les fonds reçus couvrent les frais liés à ce projet de recherche.

Objectifs du projet

Le but du projet est de documenter l'action bénévole (gestion, actions et retombées) dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les âgés, afin d'en dégager la spécificité et de la bonifier.

Le projet vise à répondre aux questions : Quelle est la spécificité de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées? Quels sont ses déterminants? Quelle est l'expérience d'avoir été accompagné par un bénévole? Et quels savoirs tirer pour favoriser des pratiques émergentes de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées?

Raison et nature de la participation

Vous êtes spécifiquement invité(e) à participer à une collecte de données.

Votre participation à ce projet sera requise pour une entrevue individuelle d'environ une heure trente (1h30). Vous aurez à répondre à des questions sur votre expérience d'accompagnement par un bénévole pour une situation de maltraitance. Cette entrevue sera enregistrée sur bande audio et aura lieu à l'endroit qui vous convient, selon vos disponibilités.

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche vous apportera comme bénéfice la possibilité d'en apprendre davantage sur vous-même par la narration de votre expérience ainsi que la satisfaction personnelle de contribuer à l'avancement des connaissances sur l'expérience des personnes âgées qui ont été accompagnées par un bénévole pour une situation de maltraitance en vue de bonifier l'offre de services qui leur sont destinés.

De plus, cette recherche contribue à mieux connaître l'action bénévole et la collaboration des divers services concernés par la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Au final, votre participation au projet permet de bonifier le travail des bénévoles auprès des personnes âgées maltraitées.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Durant l'entrevue, vous pourrez demander de prendre une pause ou de poursuivre à un autre moment qui vous conviendra.

L'entrevue ne porte pas sur votre situation de maltraitance, mais sur votre expérience d'un accompagnement bénévole. Toutefois, lors de l'entrevue, il se pourrait que le fait de parler de votre expérience vous amène à vivre une situation difficile, un malaise ou une gêne. Si votre inconfort persiste, un membre de l'équipe de recherche pourra vous rencontrer et vous référer, le cas échéant, vers un soutien approprié.

Droit de retrait sans préjudice de la participation

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Advenant que vous vous retiriez de l'étude, demandez-vous que les documents audio ou écrits vous concernant soient détruits?

Oui Non

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, la chercheuse vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

Compensations financières

Aucune compensation financière n'est accordée pour votre participation.

Confidentialité, partage, surveillance et publications

Durant votre participation à ce projet de recherche, la chercheuse responsable ainsi que son personnel recueilleront et consigneront dans un dossier de recherche les renseignements vous

concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : nom, sexe, groupe d'âge, langue maternelle, enregistrements audio.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Durant l'entrevue, si des informations sont révélées indiquant un danger imminent de mort (y compris par suicide) ou de blessures graves pour vous-même ou pour une ou d'autres personnes, la chercheuse se verrait dans l'obligation d'en avvertir les autorités compétentes.

Afin de préserver votre identité et la confidentialité de des renseignements recueillis, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par la chercheuse responsable du projet de recherche.

Les données recueillies seront conservées dans les bureaux de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (Centre de recherche sur le vieillissement du CESS-IUGS) sur une plateforme informatique sécurisée ou dans des classeurs verrouillés (tous deux en accès limité à certains membres de la Chaire) pour une période n'excédant pas cinq (5) ans après la fin du projet. Après cette période, les données seront détruites.

Conformément à la spécificité d'un projet de recherche visant le déploiement de pratiques émergentes d'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, il est possible et pertinent que des renseignements permettant d'identifier les organismes partenaires et leurs représentants ayant participé à l'étude apparaissent dans des documents de travail seulement.

La chercheuse principale de l'étude utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement, à moins d'une autorisation de votre part.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier. Dans le cas contraire, votre permission vous sera demandée au préalable.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Résultats de la recherche et publication

Selon vos préférences, vous serez informé(e) des résultats de la recherche et des publications qui en découleront. Le cas échéant, l'anonymat des participants au projet sera préservé.

Si vous désirez recevoir ces résultats par la poste, veuillez indiquer votre adresse postale :

Études ultérieures

Il se peut que les résultats obtenus à la suite de cette étude donnent lieu à une autre recherche.

Dans cette éventualité, autorisez-vous les responsables de ce projet à vous contacter à nouveau et à vous demander si vous souhaitez participer à cette nouvelle recherche?

Oui Non

Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **M. Olivier Laverdière**, président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro sans frais ou par courriel.

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction.

Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Nom de l'organisme : _____

Fait à _____, le _____ 201_

Déclaration de responsabilité des chercheurs de l'étude

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), chercheuse principale de l'étude, déclare que les chercheurs collaborateurs ainsi que mon équipe de recherche sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Signature de la chercheuse principale de l'étude : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

Déclaration du responsable de l'obtention du consentement

Je, _____ (*nom de la personne qui obtient le consentement, en caractères d'imprimerie, si ce n'est pas la chercheuse principale*), certifie avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire,

avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature de la personne qui obtient le consentement : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

ANNEXE C – QUESTIONNAIRES DE DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES¹²

Action bénévole auprès des aînés maltraités – maltraitance matérielle et financière
Projet ABAM-MF 2015-2018

Questionnaire sociodémographique à l'intention d'un **administrateur**
d'organisme qui lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées

Date :

Nom de l'administrateur :

Organisme :

Les données recueillies par ce questionnaire sociodémographique sont confidentielles et nous aident à mieux connaître les administrateurs d'organismes qui luttent contre la maltraitance envers les personnes aînées. Vous pouvez compléter le questionnaire à la main ou à l'ordinateur. Attention, il y a un verso ! Nous recueillerons votre copie du questionnaire lors du groupe de discussion.

1. Caractéristiques sociodémographiques

- a. Sexe : Homme Femme
- b. Âge :
- c. Ville et province du domicile :
- d. Origines culturelles :
- e. Langues parlées :
- f. Niveau de scolarité et domaine d'étude :
- g. Expériences professionnelles :

2. Expérience au sein de l'organisme

- a. Comment avez-vous été amené à devenir membre du C.A. d'un organisme actif dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées ?
- b. Combien cumulez-vous d'années d'expérience au sein de l'organisme ?
- c. Quelle est votre fonction/titre au sein du conseil d'administration ?
- d. Quels sont vos tâches au sein de l'organisme ?
- e. Mensuellement, combien d'heures estimez-vous investir dans votre engagement au sein l'organisme ?
- f. Qu'est-ce que cela vous apporte personnellement ?
- g. Comment vous sentez-vous outillé pour gouverner/gérer l'organisme et soutenir sa pratique bénévole ? Expliquez.

¹² Documents tirés du projet de recherche ABAM-MF 2015-2018.

Action bénévole auprès des aînés maltraités – maltraitance matérielle et financière
Projet ABAM-MF 2015-2018

Questionnaire sociodémographique à l'intention d'un **coordonnateur**
d'organisme qui lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Date :

Nom du coordonnateur :

Organisme :

Les données recueillies par ce questionnaire sociodémographique sont confidentielles et nous aident à mieux connaître les coordonnateurs d'organismes qui luttent contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Vous pouvez compléter le questionnaire à la main ou à l'ordinateur. Attention, il y a un verso ! Nous recueillerons votre copie du questionnaire lors de l'entrevue individuelle.

1. Caractéristiques sociodémographiques

- a. Sexe : Homme Femme
- b. Âge :
- c. Ville et province du domicile :
- d. Origines culturelles :
- e. Langues parlées :
- f. Niveau de scolarité et domaine d'étude :
- g. Expériences professionnelles :

2. Expérience au sein de l'organisme

- a. Comment avez-vous été amené à être coordonnateur/trice au sein d'un organisme actif dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ?
- b. Combien cumulez-vous d'années d'expérience au sein de l'organisme ?
- c. Quels sont vos tâches au sein de l'organisme ?
- d. Mensuellement, combien d'heures estimez-vous investir dans votre engagement au sein de l'organisme ?
- e. Qu'est-ce que cela vous apporte personnellement ?
- f. Comment vous sentez-vous outillé pour coordonner et soutenir la pratique bénévole au sein de l'organisme ? Expliquez.

Action bénévole auprès des aînés maltraités – maltraitance matérielle et financière
Projet ABAM-MF 2015-2018

Questionnaire sociodémographique à l'intention d'un(e) **intervenante(e)**
d'organisme qui lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Date :

Nom de l'intervenante(e) :

Organisme :

Les données recueillies par ce questionnaire sociodémographique sont confidentielles et nous aident à mieux connaître les intervenants d'organismes qui luttent contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Vous pouvez compléter le questionnaire à la main ou à l'ordinateur. Attention, il y a un verso !

Nous recueillerons votre copie du questionnaire lors de l'entrevue individuelle.

1. Caractéristiques sociodémographiques

- a. Sexe : Homme Femme
- b. Âge :
- c. Ville et province du domicile :
- d. Origines culturelles :
- e. Langues parlées :
- f. Niveau de scolarité et domaine d'étude :
- g. Expériences professionnelles :

2. Expérience au sein de l'organisme

- a. Comment avez-vous été amené à être intervenante(e) au sein d'un organisme actif dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ?
- b. Combien cumulez-vous d'années d'expérience au sein de l'organisme ?
- c. Quels sont vos tâches au sein de l'organisme ?
- d. Mensuellement, combien d'heures estimez-vous investir dans votre engagement au sein de l'organisme ?
- e. Qu'est-ce que cela vous apporte personnellement ?
- f. Comment vous sentez-vous outillé pour intervenir et soutenir la pratique bénévole au sein de l'organisme ? Expliquez.

Action bénévole auprès des aînés maltraités – maltraitance matérielle et financière
Projet ABAM-MF 2015-2018

Questionnaire sociodémographique à l'intention d'un **bénévole**
qui lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées

Date :

Nom du bénévole :

Organisme :

Les données recueillies par ce questionnaire sociodémographique sont confidentielles et nous aident à mieux connaître les bénévoles qui luttent contre la maltraitance envers les personnes aînées. Vous pouvez compléter le questionnaire à la main ou à l'ordinateur. Attention, il y a un verso ! Nous recueillerons votre copie du questionnaire lors de l'entrevue individuelle.

1. Caractéristiques sociodémographiques

- a. Sexe : Homme Femme
- b. Âge :
- c. Ville et province du domicile :
- d. Origines culturelles :
- e. Langues parlées :
- f. Niveau de scolarité et domaine d'études :
- g. Expériences professionnelles :

2. Expériences de bénévolat

- a. À votre avis, quelles sont vos expériences de bénévolat les plus importantes ?
- b. Depuis combien de temps faites-vous du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées ?
- c. Quel type de maltraitance rencontrez-vous le plus souvent ? (*psychologique, physique, sexuelle, matérielle et financière, violation des droits, organisationnelle-soins et services-, âgisme*)
- d. Comment avez-vous été amené à être bénévole au sein d'un organisme de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées ?
- e. Combien cumulez-vous d'années d'expérience au sein de l'organisme ?
- f. Quels sont vos tâches au sein de l'organisme ?
- g. Mensuellement, combien d'heures estimez-vous consacrer dans votre engagement au sein l'organisme ?
- h. Qu'est-ce que cela vous apporte personnellement ?

ANNEXE D – GUIDES D’ENTRETIEN¹³

Action bénévole auprès des aînés maltraités – maltraitance matérielle et financière
Projet ABAM-MF 2015-2018

Guide d’**entrevue de groupe** avec le **conseil d’administration** d’un OB actif dans la LMA

INTRODUCTION

1. *Mettre en contexte le projet : explorer les différentes parties du formulaire de consentement*
2. *Expliquer la pertinence du questionnaire sociodémographique*
 - a. *Données sensibles/personnelles*
 - b. *Réduire le temps d’entrevue*
3. *Expliquer le déroulement de l’entrevue : questions ouvertes, ne pas parler en même temps, tous les points de vue sont valables, droits de ne pas répondre à une ou plusieurs questions, enregistrement*
4. *Faire signer les formulaires de consentement*
 - a. *Recueillir les formulaires de consentement signés : initiales au bas de chaque page, réponse aux deux questions*
 - b. *Faire compléter et recueillir les questionnaires sociodémographiques complétés*
5. *Éclaircir les questions en suspens*
6. *Remercier*
7. *Démarrer l’enregistrement*
8. *Faire un tour de table pour se présenter*
 - a. *Un membre de l’équipe de recherche doit noter qui parle à quel moment*

PARTIE THÉMATIQUE

Notes : Relancer. Clarifier. Ne pas induire d’idées.

Nommer l’organisme dont il est question, car les administrateurs peuvent être engagés dans plusieurs organismes.

Préambule : Les membres du C.A. sont des bénévoles actifs dans la gestion de l’organisme : centrer l’entrevue sur les tâches qui sont reliées à ce mandat. Le bénévolat en lien direct avec la clientèle est différent.

DÉBUT

¹³ Documents tirés du projet de recherche ABAM-MF 2015-2018.

1. Dans vos mots, quel est le but de l'organisme ____ ? (*missions, valeurs*)
2. De quelle façon l'engagement des bénévoles permet-il d'accomplir la mission de l'organisme ?

RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

3. Quel est le processus de recrutement au sein de l'organisme ____ ? (*stratégies, accueil*)
 - a. Qu'est-ce qui fonctionne bien ?
 - b. Quels sont les principales difficultés du recrutement ?
 - c. Quelles solutions proposez-vous ?
4. Avez-vous un ou des profils précis de qui vous recherchez comme bénévoles ? (*attentes, disponibilité, compétences, etc.*)
 - a. Si oui, lesquels ?

GESTION DE L'ORGANISME ET DES BÉNÉVOLES

5. En tant que conseil d'administration, quels sont vos rôles :
 - a. Au sein de l'organisme ?
 - b.auprès des bénévoles ?
6. Quelles sont les conditions qui vous aident à jouer vos rôles au sein de l'organisme ____ ? (*outils, moyens ou compétences*) (*rôles de gestion, auprès des bénévoles*)
 - a. Et les conditions qui vous freinent ?
 - b. Quelles solutions proposez-vous ?
7. Quelle est la place des bénévoles dans le processus décisionnel de l'organisme ? (*informés, consultés*)
8. Quelles tâches font les bénévoles au sein de l'organisme ? (*prévention, repérage, intervention, transfert de compétences-connaissances, expérience*)
 - a. Selon vous, quelles tâches devraient-ils faire ?
 - b. Quelles tâches ne devraient-ils pas faire ?
9. Comment décririez-vous l'ambiance au sein de l'organisme ? (*entre les bénévoles, entre les bénévoles et les salariés, entre les bénévoles et les membres du C.A.*)
 - a. Quelle rétroaction recevez-vous de la part des bénévoles quant à la gestion du bénévolat au sein de l'organisme ?
 - b. Quelle rétroaction recevez-vous de la part des salariés quant à la gestion de l'organisme ?

COLLABORATION

10. Faites-vous parfois de la collaboration avec d'autres ressources ?
 - a. Si oui, pour quel type de pratique ? (*prévention, repérage, intervention, transfert de compétences-connaissances, expérience*)

- b. Comment qualifieriez-vous vos relations de collaboration ?
11. Selon vous, quels rôles ont les organismes bénévoles dans l'ensemble des services de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ?
- a. De façon plus spécifique, quels rôles ont les bénévoles dans l'ensemble des services de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ?

LIENS AVEC LA COMMUNAUTÉ

12. De quelle façon faites-vous la promotion de l'organisme ___ ?
- a. De la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ?
- b. De l'action bénévole ?
13. Selon vous, qu'est-ce que l'organisme ___ apporte à sa communauté ? (*population, autres ressources, personnes âgées*)
- a. D'après vous, qu'est-ce que la communauté pense de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*connaissance, reconnaissance, valorisation*)

FERMETURE

14. D'après votre expérience, quelles sont les principaux bénéfices de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*pour la communauté, les personnes âgées*)
- a. Quels sont ses principales difficultés ?
- b. Quelles solutions proposez-vous ?
15. Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus à propos de votre engagement au sein de l'organisme ___ dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*pérennité du poste, caractéristique des situations rencontrées, etc.*)
16. Au final de notre projet, quels outils souhaitez-vous qu'on produise afin de vous soutenir dans votre gestion du bénévolat ? (*autres outils ou contenu du guide de pratique*)

CONCLUSION

1. Vérifier si les administrateurs souhaitent ajouter quelque chose
2. Remercier

Action bénévole auprès des aînés maltraités – maltraitance matérielle et financière
Projet ABAM-MF 2015-2018

Guide d'**entrevue individuelle** avec un **coordonnateur** d'OB actif dans la LMA

INTRODUCTION

1. *Mettre en contexte le projet : explorer les différentes parties du formulaire de consentement*
2. *Expliquer la pertinence du questionnaire sociodémographique : réduire le temps d'entrevue*
3. *Expliquer le déroulement de l'entrevue : questions ouvertes, enregistrement*
4. *Faire signer formulaire de consentement*
 - a. *Recueillir le formulaire de consentement signé : initiales au bas de chaque page, réponses aux deux questions*
 - b. *Faire compléter et recueillir le questionnaire sociodémographique complété*
5. *Éclaircir les questions en suspens*
6. *Remercier*
7. *Démarrer l'enregistrement*

PARTIE THÉMATIQUE

Notes : Relancer. Clarifier. Ne pas induire d'idées.

Nommer l'organisme dont il est question, car le coordonnateur peut être engagé dans plusieurs organismes.

DÉBUT

1. Dans vos mots, quel est le but de l'organisme ____ ? (*missions, valeurs*)
2. Selon vous, de quelle façon l'engagement des bénévoles permet-il d'accomplir la mission de l'organisme ?

RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

3. Quel est le processus de recrutement au sein de l'organisme ____ ? (*stratégies, accueil*)
 - a. Qu'est-ce qui fonctionne bien ?
 - b. Quels sont les principales difficultés du recrutement ?
 - c. Quelles solutions proposez-vous ?
4. Avez-vous un ou des profils précis de qui vous recherchez comme bénévoles ? (*attentes, disponibilité, compétences, etc.*)
 - a. Si oui, lesquels?

GESTION DE L'ORGANISME et DES BÉNÉVOLES

5. Selon vous, quels sont vos rôles :
 - c. Au sein de l'organisme ?
 - d. Auprès des bénévoles ?
6. Quelles sont les conditions qui vous aident à jouer vos rôles au sein de l'organisme ___ ? *(outils, moyens ou compétences) (rôles de coordination, auprès des bénévoles, auprès des personnes âgées)*
 - c. Et les conditions qui vous freinent ?
 - d. Quelles solutions proposez-vous ?
7. Quelle est la place des bénévoles dans le processus décisionnel de l'organisme ? *(informés, consultés)*
8. Quelles tâches font les bénévoles au sein de l'organisme ? *(prévention, repérage, intervention, transfert de compétences-connaissances, expérience)*
 - a. Selon vous, quelles tâches devraient-ils faire ?
 - b. Quelles tâches ne devraient-ils pas faire ?
9. Comment les bénévoles sont-ils préparés pour agir dans des situations de maltraitance ? *(formation [contenu, fréquence], outils, soutien, encadrement)*
10. Comment décririez-vous l'ambiance au sein de l'organisme? *(entre les bénévoles, entre les bénévoles et les salariés, entre les bénévoles et les membres du C.A.)*
 - a. Quelle rétroaction recevez-vous de la part des bénévoles quant à la coordination du bénévolat au sein de l'organisme ?

COLLABORATION

11. Faites-vous parfois de la collaboration avec d'autres ressources ?
 - c. Si oui, pour quel type de pratique ? *(prévention, repérage, intervention, transfert de compétences-connaissances, expérience)*
 - d. Comment qualifieriez-vous vos relations de collaboration ?
12. Selon vous, quels rôles ont les organismes bénévoles dans l'ensemble des services de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ?
 - a. De façon plus spécifique, quels rôles ont les bénévoles dans l'ensemble des services de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ?

LIENS AVEC LA COMMUNAUTÉ

13. De quelle façon faites-vous la promotion de l'organisme ___ ?
 - c. De la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ?
 - d. De l'action bénévole ?

14. Selon vous, qu'est-ce que l'organisme ____ apporte à sa communauté ? (*population, autres ressources, personnes âgées*)
- b. D'après vous, qu'est-ce que la communauté pense de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*connaissance, reconnaissance, valorisation*)

FERMETURE

15. D'après votre expérience, quelles sont les principaux bénéfices de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*pour la communauté, les personnes âgées*)
- a. Quels sont ses principales difficultés ?
- b. Quelles solutions proposez-vous ?
16. Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus à propos de votre engagement au sein de l'organisme ____ dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*pérennité du poste, caractéristique des situations rencontrées, etc.*)
17. Au final de notre projet, quels outils souhaitez-vous qu'on produise afin de vous soutenir dans votre coordination du bénévolat ? (*autres outils ou contenu du guide de pratique*)

CONCLUSION

1. Vérifier si le coordonnateur souhaite ajouter quelque chose
2. Remercier

Action bénévole auprès des aînés maltraités – maltraitance matérielle et financière
Projet ABAM-MF 2015-2018

Guide d'**entrevue individuelle** avec un **intervenant** d'OB actif dans la LMA

INTRODUCTION

1. *Mettre en contexte le projet : explorer les différentes parties du formulaire de consentement*
2. *Expliquer la pertinence du questionnaire sociodémographique : réduire le temps d'entrevue*
3. *Expliquer le déroulement de l'entrevue : questions ouvertes, enregistrement*
4. *Faire signer formulaire de consentement*
 - a. *Recueillir le formulaire de consentement signé : initiales au bas de chaque page, réponses aux deux questions*
 - b. *Faire compléter et recueillir le questionnaire sociodémographique complété*
5. *Éclaircir les questions en suspens*
6. *Remercier*
7. *Démarrer l'enregistrement*

PARTIE THÉMATIQUE

Notes : Relancer. Clarifier. Ne pas induire d'idées.

Nommer l'organisme dont il est question, car l'intervenant peut être engagé dans plusieurs organismes.

DÉBUT

1. Dans vos mots, quel est le but de l'organisme ____ ? (*missions, valeurs*)
2. Selon vous, de quelle façon l'engagement des bénévoles permet-il d'accomplir la mission de l'organisme ?

LIEN AVEC LES BÉNÉVOLES

3. Selon vous, quels sont vos rôles :
 - a. Au sein de l'organisme ?
 - b.auprès des bénévoles ?
4. Quelles sont les conditions qui vous aident à jouer vos rôles au sein de l'organisme ____ ? (*outils, moyens ou compétences*) (*auprès des bénévoles, auprès des personnes aînées*)
 - e. Et les conditions qui vous freinent ?

- f. Quelles solutions proposez-vous ?
5. Quelles tâches font les bénévoles au sein de l'organisme ? (*prévention, repérage, intervention, transfert de compétences-connaissances, expérience*)
 - c. Selon vous, quelles tâches devraient-ils faire ?
 - d. Quelles tâches ne devraient-ils pas faire ?
 6. Avez-vous un ou des profils précis de qui vous recherchez comme bénévoles pour vous épauler ? (*attentes, disponibilité, compétences, etc.*)
 - b. Si oui, lesquels ?
 7. Comment décririez-vous l'ambiance au sein de l'organisme? (*entre les bénévoles, entre les bénévoles et les salariés, entre les bénévoles et les membres du C.A.*)
 - b. Quelle rétroaction recevez-vous de la part des bénévoles lorsque vous faites des activités avec eux ?

COLLABORATION

8. Faites-vous parfois de la collaboration avec d'autres ressources ?
 - e. Si oui, pour quel type de pratique ? (*prévention, repérage, intervention, transfert de compétences-connaissances, expérience*)
 - f. Comment qualifieriez-vous vos relations de collaboration ?
9. Selon vous, quels rôles ont les organismes bénévoles dans l'ensemble des services de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ?
 - b. De façon plus spécifique, quels rôles ont les bénévoles dans l'ensemble des services de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ?

LIENS AVEC LA COMMUNAUTÉ

10. De quelle façon faites-vous la promotion de l'organisme ___ ?
 - e. De la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ?
 - f. De l'action bénévole ?
11. Selon vous, qu'est-ce que l'organisme ___ apporte à sa communauté ? (*population, autres ressources, personnes âgées*)
 - a. D'après vous, qu'est-ce que la communauté pense de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*connaissance, reconnaissance, valorisation*)

FERMETURE

12. D'après votre expérience, quelles sont les principaux bénéfices de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*pour la communauté, les personnes âgées*)
 - c. Quels sont ses principales difficultés ?
 - d. Quelles solutions proposez-vous ?

13. Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus à propos de votre engagement au sein de l'organisme ___ dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*pérennité du poste, caractéristique des situations rencontrées, etc.*)
14. Au final de notre projet, quels outils souhaitez-vous qu'on produise afin de vous soutenir dans votre coordination du bénévolat ? (*autres outils ou contenu du guide de pratique*)

PARTIE EXPLORATOIRE ET D'EXPLICITATION

À partir de votre mémoire actuelle, nous allons vous demander de décrire une intervention que vous avez récemment réalisée dans un dossier de *maltraitance matérielle et financière* envers une personne âgée et qui est importante pour vous.

Il ne s'agit pas de présenter de façon exhaustive ce que vous avez fait, mais bien de recueillir ce qui aura été important pour vous dans ce dossier.

Notes : aider l'intervenant à raconter la procédure de son intervention en ordre chronologique. Ne pas induire la réflexion. Relancer. Clarifier.

1. Comment en êtes-vous venu à intervenir dans cette situation ?
2. Quelles sont les caractéristiques de la situation de maltraitance dans laquelle vous êtes intervenu ? (*Indices, durée de la situation, personne maltraitante et sa relation actuelle et passée avec la personne âgée, etc.*)
3. Quelles sont les caractéristiques de la personne âgée auprès de qui vous êtes intervenu ? (*Âge, sexe, état de santé, autonomie fonctionnelle, histoire personnelle, caractéristiques sociodémographiques, etc.*)
4. Comment êtes-vous entré en contact avec cette personne âgée ? (*présentation, accueil, etc.*)
5. Quelles interactions avez-vous eu avec la personne âgée au fil du temps ?
6. S'il y a lieu, quelles interactions avez-vous eu avec la personne maltraitante ?
7. Quelles actions avez-vous posées ? (*type, chronologie, détails*)
8. Comment la personne âgée maltraitée s'est-elle impliquée dans le processus d'accompagnement ?
9. Quels ont été les rôles et actions du bénévole dans cette situation ? (*soutien, formation, reconnaissance, etc.*)
10. Avez-vous interpellé d'autres ressources ? (*autres services, qui, pourquoi, quand, etc.*)
11. Quand et comment s'est terminé votre engagement dans cette situation ?
12. Dans quel état d'esprit étiez-vous durant le processus d'accompagnement ?
13. Selon vous, qu'est-ce qui s'est bien passé dans cette situation ?
 - a. Selon vous, qu'est-ce qui s'est moins bien passé dans cette situation ?
14. Qu'est-ce que vos actions dans cette situation vous ont apporté personnellement ?

CONCLUSION

1. Vérifier si l'intervenant souhaite ajouter quelque chose
2. Remercier

Action bénévole auprès des aînés maltraités – maltraitance matérielle et financière

Projet ABAM-MF 2015-2018

Guide d'**entrevue individuelle** avec un **bénévole** actif dans la LMA

INTRODUCTION

1. *Mettre en contexte le projet : explorer les différentes parties du formulaire de consentement :*
2. *Expliquer la pertinence du questionnaire sociodémographique : réduire le temps d'entrevue*
3. *Expliquer le déroulement de l'entrevue : questions ouvertes, enregistrement*
 - a. *Il y a deux parties à l'entrevue, donc possiblement en deux rencontres d'environ une heure 30 chacune*
4. *Faire signer le formulaire de consentement*
 - a. *Recueillir le formulaire de consentement signé : initiales au bas de chaque page, réponses aux deux questions*
 - b. *Faire compléter et recueillir le questionnaire sociodémographique complété*
5. *Éclaircir les questions en suspens*
6. *Remercier*
7. *Démarrer l'enregistrement*

PARTIE THÉMATIQUE

Notes : Relancer. Clarifier. Ne pas induire d'idées.

Nommer l'organisme dont il est question, car le bénévole peut être engagé dans plusieurs organismes.

DÉBUT – PROCESSUS DE RECRUTEMENT

1. Comment s'est passé votre processus de recrutement au sein de l'organisme ___ ?
 - a. Comment avez-vous trouvé votre accueil au sein de l'organisme ?
 - b. Qu'est-ce qui vous encourage à rester bénévole sein de l'organisme ?

ORGANISME

1. Selon vous, quelles sont les attentes de l'organisme___ envers vous ?
 - a. Comment pensez-vous aider l'organisme ___ à accomplir sa mission ?
2. Quelles sont vos attentes envers l'organisme ___ ? (*formation, soutien et encadrement, reconnaissance, communication*)
 - a. Est-ce que votre expérience au sein de l'organisme ___ répond à vos attentes ?

- b. De quelles façons ?
3. Comment décririez-vous l'ambiance au sein de l'organisme ____ ? (*entre les bénévoles, entre les bénévoles et les salariés, entre les bénévoles et les membres du C.A.*)

TÂCHES

4. Quelle est la différence entre les tâches que vous vous attendiez à faire au sein de l'organisme ____ et celles que vous faites réellement ?
5. Faites-vous parfois de la collaboration avec d'autres ressources ? (*coopérer avec d'autres organismes, d'autres services*)
 - a. Si oui, pour quel type de pratique ? (*prévention, repérage, intervention, transfert de compétences-connaissances, expérience*)
 - b. Comment qualifieriez-vous vos relations de collaboration ?

PRÉPARATION

6. Comment étiez-vous préparé pour vos actions bénévoles de lutte contre la maltraitance ? (*connaissances, compétences, formation [contenu, fréquence], outils, soutien, encadrement*)
 - a. Qu'est-ce qui vous aurait préparé davantage ?
7. Faites-vous des liens entre votre action bénévole actuelle et :
 - a. Vos expériences professionnelles ?
 - b. Vos expériences de bénévolat antérieures ?
 - c. Si oui, lesquels ?

PERSONNES ÂÎNÉES

8. Quelles sont vos attentes envers les personnes âgées lorsque vous agissez dans des situations de maltraitance ?
9. De façon générale, comment décririez-vous les interactions que vous avez avec les personnes âgées ? (*fréquence des contacts, respect, participation, valorisation, reconnaissance-considération*)
10. D'après vous, qu'est-ce que votre action bénévole apporte aux personnes âgées ? (*bénéfices*)

LIENS AVEC LA COMMUNAUTÉ

11. Selon vous, qu'est-ce que l'organisme ____ apporte à sa communauté ? (*population, autres ressources, personnes âgées*)
 - a. D'après vous, qu'est-ce que la communauté pense de l'action bénévole de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*connaissance, reconnaissance, valorisation*)

FIN DE LA PARTIE THÉMATIQUE

12. D'après votre expérience, quelles sont les principaux bénéfices de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*pour la communauté, les personnes âgées*)
 - e. Quels sont ses principales difficultés ?
 - f. Quelles solutions proposez-vous ?
13. Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus à propos de votre engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ? (*pérennité du poste, caractéristique des situations rencontrées, etc.*)
14. Au final, quels outils (*moyens*) aimeriez-vous que notre équipe développe pour vous soutenir dans votre action bénévole ? (*autres outils ou contenu du guide de pratique*)

PARTIE EXPLORATOIRE ET D'EXPLICITATION

À partir de votre mémoire actuelle, nous allons vous demander de décrire une action bénévole que vous avez récemment réalisée dans un dossier de *maltraitance matérielle et financière* envers une personne âgée et qui est importante pour vous.

Il ne s'agit pas de présenter de façon exhaustive ce que vous avez fait, mais bien de recueillir ce qui aura été important pour vous dans ce dossier.

Notes :

Aider le bénévole à raconter la procédure de son action bénévole en ordre chronologique.

Ne pas induire la réflexion. Relancer. Clarifier.

Si le bénévole n'a pas fait d'accompagnement avec une personne âgée, il est tout de même possible d'improviser l'entrevue d'exploration autour d'une de ses pratiques (exemple une activité de sensibilisation). Simplement explorer en ordre chronologique le déroulement de l'activité depuis la demande formulée jusqu'à la rétroaction. Qu'est-ce qui vous a amené à prendre part à ce dossier ?

1. Quelles sont les caractéristiques de la situation de maltraitance dans laquelle vous êtes intervenu ? (*Indices, durée de la situation, personne maltraitante et sa relation actuelle et passée avec la personne âgée, etc.*)
2. Quelles sont les caractéristiques de la personne âgée auprès de qui vous êtes intervenu ? (*Âge, sexe, état de santé, autonomie fonctionnelle, histoire personnelle, caractéristiques sociodémographiques, etc.*)
3. Comment êtes-vous entré en contact avec cette personne âgée ? (*présentation, accueil, etc.*)
4. Après votre premier contact avec la personne âgée, quelles interactions avez-vous eu avec celle-ci au fil du temps ? (*fréquence, ambiance, respect, etc.*)
5. S'il y a lieu, quelles interactions avez-vous eu avec la personne maltraitante ?
6. Quelles actions avez-vous posées ? (*type, chronologie, détails*)
7. Comment la personne âgée maltraitée s'est-elle impliquée dans le processus d'accompagnement ?
8. Quels ont été les rôles et actions de l'organisme ___ dans cette situation ? (*soutien, formation, reconnaissance, suivi, etc.*) (*auprès du bénévole, auprès de la personne âgée*)
9. Avez-vous interpellé d'autres ressources ? (*autres services, qui, pourquoi, quand, etc.*)
10. Quand et comment s'est terminée votre action bénévole dans cette situation ?
11. Dans quel état d'esprit étiez-vous durant le processus d'accompagnement ?
12. Selon vous, qu'est-ce qui s'est bien passé dans cette situation ?

- a. Selon vous, qu'est-ce qui s'est moins bien passé dans cette situation ?
13. Qu'est-ce que vos actions dans cette situation vous ont apporté personnellement ?

CONCLUSION

1. *Vérifier si le bénévole souhaite ajouter quelque chose*
2. *Remercier*

Action bénévole auprès des aînés maltraités – maltraitance matérielle et financière
Projet ABAM-MF 2015-2018

Guide d'**entrevue individuelle** avec une **personne aînée maltraitée** qui a été accompagnée par un bénévole

INTRODUCTION

1. *Démarrer l'enregistrement : des commentaires ponctuels peuvent être pertinents*
2. *Mettre en contexte le projet : explorer les différentes parties du formulaire de consentement*
3. *Expliquer le déroulement de l'entrevue : questions ouvertes, enregistrement, suivi téléphonique*
4. *Faire signer le formulaire de consentement : initiales au bas de chaque page, réponses aux deux questions*
5. *Éclaircir les questions en suspens*
6. *Remercier*
7. *Recueillir des informations sur la personne aînée (enregistrées) :*
 - a. *Nom, âge, langues parlées, origine ethnoculturelle*

PARTIE THÉMATIQUE

Note : aider la personne aînée à raconter son accompagnement en ordre chronologique.

Ne pas induire d'idées. Relancer. Clarifier.

Accompagnement = aide, service. Exemple : information, référence, écoute, soutien, accompagnement dans des démarches spécifiques, etc.

Par soucis de clarté, toujours nommer le bénévole, l'intervenant et l'organisme.

Attention à la narration de la situation de maltraitance. L'entrevue ne porte pas sur ce sujet, mais sur l'accompagnement reçu.

DÉBUT – LIEN AVEC L'ORGANISME

1. Comment êtes-vous entré en contact avec l'organisme ____ ?
 - a. *Quand vous les avez rejoints, à quoi vous attendiez-vous ? (Que souhaitez-vous recevoir de leur part ?) (Freins et facilitateurs à la demande d'aide, à la dénonciation)*
 - b. *Comment vous êtes-vous senti accueilli ?*

APPRÉCIATION DES SERVICES (Intervenant versus bénévole)

2. Quel accompagnement avez-vous reçu de la part de l'organisme ____ pour votre situation de maltraitance ? *(relancer sur tout ce qui a été fait)*
 - a. *Établir les différences entre intervenant et bénévole*

3. Décrivez-nous vos relations avec le personnel de l'organisme _____. (*fréquence des contacts, interactions, respect*)
 - a. Quelle importance accordez-vous aux caractéristiques personnelles du bénévole ? (*âge, sexe, origine ethnoculturelle, langues parlées*)
4. Avez-vous reçu de l'aide de la part d'autres services pour votre situation de maltraitance ?
 - a. Si oui, quel type d'aide et de quel service ?
 - b. En quoi jugez-vous que cette aide était complémentaire à l'accompagnement de l'organisme ____ ?
5. Combien de temps avez-vous été accompagné ? (*intervenant, bénévole, autres services*)
 - a. Qu'avez-vous le plus apprécié de votre accompagnement ?
 - b. Qu'avez-vous le moins apprécié de votre accompagnement ?

FERMETURE

6. Comment l'accompagnement reçu vous a-t-il aidé à traverser ce que vous viviez ? (*apports de l'intervenant et du bénévole*)
 - a. Au final, l'accompagnement que vous avez reçu répondait-il à vos attentes ?
 - b. À la suite de votre expérience, avez-vous envisagé de devenir vous-même bénévole ? [*Poser uniquement si on sent que la personne est sensible à transmettre son expérience ou à accompagner autrui*]
7. Si vous aviez la chance de parler à des bénévoles en formation, qu'est-ce que vous aimeriez leur dire ?

CONCLUSION

1. Vérifier si la personne aînée souhaite ajouter quelque chose
2. Rappeler à la personne aînée qu'un membre de l'équipe la contactera par téléphone dans une semaine pour faire un suivi.
3. Remercier

ANNEXE E – CERTIFICATS D'ÉTHIQUE¹⁴



Comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines
Sherbrooke (Québec) J1K 2R1

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Le 24 septembre 2015

Madame Marie Beaulieu
Professeure
École de travail social
Faculté des lettres et sciences humaines

N/Réf. 2015-38/Beaulieu/

Objet : Évaluation de votre projet de recherche par le Comité d'éthique de la recherche

Madame,

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a tenu, le 17 septembre dernier, sa réunion mensuelle. Votre projet de recherche intitulé « **L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés** » était à l'ordre du jour.

À la lumière des informations fournies et à la suite de l'examen des documents soumis, un certificat éthique vous est remis. Cependant, quelques clarifications ou modifications vous sont demandées concernant les formulaires de consentement. Vous les trouverez jointes en annexe à la présente. Afin de compléter votre dossier, nous vous prions de bien vouloir répondre à nos questions en les retranscrivant et en surlignant le texte modifié dans vos documents, s'il y a lieu.

En terminant, je vous rappelle qu'il est de votre responsabilité d'informer le comité de toutes modifications qui pourraient être apportées à votre projet.

Le comité vous remercie d'avoir soumis votre demande d'approbation à son attention et vous souhaite le plus grand succès dans la réalisation de cette recherche et vous prie d'accepter ses salutations distinguées.


Olivier Laverdière
Président du comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines

p. j. Modifications demandées
Certificat éthique

c. c. Christine Hudon, doyenne, Faculté des lettres et sciences humaines
Josée Maffett, directrice de section, Gestion des subventions et des contrats, Service d'appui à la recherche, à l'innovation et à la création

OL/cc

¹⁴ Documents tirés du projet de recherche ABAM-MF 2015-2018 et du mémoire sur la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées.



Comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines
Sherbrooke (Québec) J1K 2R1

CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Titre du projet : L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés

Projet subventionné Projet non subventionné Projet de maîtrise ou de doctorat

Organisme subventionnaire : Conseil de recherche en sciences humaines du Canada – Subventions Savoir

Nom de l'étudiante ou de l'étudiant :

Nom de la directrice ou du directeur :

Nom du ou de la responsable : Marie Beaulieu

DÉCISION :

Favorable <input checked="" type="checkbox"/>	Unanime <input checked="" type="checkbox"/>	Majoritaire <input type="checkbox"/>
Défavorable <input type="checkbox"/>	Unanime <input type="checkbox"/>	Majoritaire <input type="checkbox"/>

DÉCISION DIFFÉRÉE :

SUIVI ÉTHIQUE :

6 mois 1 an

ou

sous la responsabilité de la directrice ou du directeur du projet

COMMENTAIRES :

[Redacted Signature]

Olivier Laverdière
Président du comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines

Date : 24 septembre 2015



Sherbrooke, le 19 janvier 2018

Mme Marie Beaulieu
 Professeure
 FLSH École de travail social
 Université de Sherbrooke

N/Réf. 2015-1308, 2015-38-LSH/Beaulieu

Objet : Demande de modification au projet de recherche

Madame,

En référence à votre projet de recherche intitulé « **L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés** », le Comité d'éthique de la recherche – Lettres et sciences humaines a pris connaissance de votre demande de modification et des documents suivants :

- Formulaire de demande de modification (F4-LSH Modification -F4-LSH - 1171)
- Modification (équipe de recherche) (Évaluation-ProjetdeRecherche-JBL.pdf)
- Modification (équipe de recherche) (Protocole de recherche - Jordan Bédard-Lessard.docx)

À la lumière des renseignements fournis et à la suite de l'examen des documents soumis, le comité considère que les changements apportés sont conformes aux règles éthiques.

En terminant, nous vous rappelons qu'il est de votre responsabilité d'aviser le comité de toutes nouvelles modifications au projet de recherche (formulaire F4-LSH). Le formulaire est disponible dans Nagano.

Le comité vous remercie d'avoir soumis votre amendement et vous souhaite, Madame, le plus grand succès dans la poursuite de vos travaux de recherche.


 Marie-Claude Desjardins
 Présidente du CÉR - Lettres et sciences humaines
 Professeure
 Faculté de droit

c. c. Vice-décanat à la recherche
 Directeur ou directrice de recherche (le cas échéant)
 Service d'appui à la recherche, à l'innovation et à la création (le cas échéant)

ANNEXE F – DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

Données socioprofessionnelles des salariés et bénévoles interviewés au sein du projet ABAM-MF (n=53 participants)

Code	Type d'acteur	Sexe	Tranche d'âge	Niveau de scolarité	Domaine d'étude	Expérience professionnelle
Organisme Cas 1						
AD1	Administrateur	Femme	50-59	Universitaire	Sciences politiques et droit	Notaire
AD2	Administrateur	Femme	50-59	Collégial	Éducation spécialisée	Intervenante sociale et gestionnaire d'entreprise
AD3	Administrateur	Femme	60-69	Universitaire	Enfance inadaptée	Enseignante
BV01	Bénévole	Homme	60-69	Collégial	Techniques policières et administration	Policier
BV02	Bénévole	Femme	70-79	Professionnel	Études commerciales	Restauration
BV03	Bénévole	Homme	60-69	Universitaire	Intervention psychosociale et techniques policières	Policier
BV04	Bénévole	Femme	60-69	Universitaire	Droit et administration	Avocate
BV05	Bénévole	Femme	60-69	Universitaire	Éducation	Enseignante
CO1	Coordonnateur	Femme	40-49	Universitaire	Psychoéducation	Intervenante sociale
CO2	Intervenant	Femme	50-59	Universitaire	Administration - Ressources humaines	Intervenante sociale et gestion
IN1	Intervenant	Femme	30-39	Universitaire	Travail social	Intervenante sociale
Organisme Cas 2						
AD4	Administrateur	Femme	70-79	Secondaire	Formation générale	Services à la vente
AD5	Administrateur	Homme	70-79	Secondaire	Formation générale	Artiste
AD6	Administrateur	Femme	60-69	Secondaire	Formation générale	Services de restauration
AD7	Administrateur	Femme	60-69	Secondaire	Formation générale	Gestionnaire d'OBNL
AD8	Administrateur	Femme	60-69	Secondaire	Formation générale	Secrétariat
BV06	Bénévole	Homme	60-69	Universitaire	Histoire	Gestionnaire d'OBNL
BV07	Bénévole	Homme	70-79	Secondaire	Formation générale	S.O.
BV08	Bénévole	Femme	60-69	Universitaire	Droit	Assistante juridique
BV09	Bénévole	Femme	60-69	Secondaire	Formation générale	S.O.
BV10	Bénévole	Femme	80-89	Primaire	Formation générale	Services de restauration
CO3	Coordonnateur	Homme	60-69	Universitaire	Administration	Fonctionnaire et gestionnaire d'OBNL
CO4	Coordonnateur	Homme	50-59	Universitaire	Communication et scénarisation	Gestionnaire d'OBNL
IN2	Intervenant	Femme	40-49	Universitaire	Musique et gérontologie	Intervenante sociale
IN3	Intervenant	Homme	60-69	Universitaire	Éducation	Intervenant social
Organisme Cas 3						
AD13	Administrateur	Femme	80-89	Secondaire	Formation générale	Gestionnaire de commerce
AD14	Administrateur	Femme	70-79	Universitaire	Administration	Gestion financière
AD15	Administrateur	Femme	60-69	Non spécifié	Secrétariat	Fonctionnaire
AD16	Administrateur	Femme	60-69	Universitaire	Biochimie et éducation	Enseignant
AD17	Administrateur	Homme	50-59	Universitaire	Travail social et administration	Travailleur social
AD22	Administrateur	Homme	50-59	Universitaire	Administration et physiothérapie	Physiothérapeute et gestionnaire-cadre

AD23	Administrateur	Homme	60-69	Universitaire	Travail social et sociologie	Enseignant et gestionnaire-cadre
CO6	Coordonnateur	Homme	50-59	Collégial	Sciences humaines	Policier
BV15	Bénévole	Femme	60-69	Universitaire	Éducation	Enseignante
BV16	Bénévole	Homme	50-59	Universitaire	Administration	Conseiller financier
BV17	Bénévole	Homme	60-69	Professionnel	Électronique	Électricien
BV18	Bénévole	Femme	60-69	Collégial	Formation générale	Designer
BV19	Bénévole	Homme	60-69	Universitaire	Anthropologie	Enseignant
Organisme Cas 4						
AD9	Administrateur	Homme	70-79	Universitaire	Sciences politiques et éducation	Enseignant
AD10	Administrateur	Femme	70-79	Universitaire	Arts et éducation	Enseignant et gestionnaire-cadre
AD11	Administrateur	Femme	60-69	Universitaire	Éducation	Animatrice, enseignante et gestionnaire
AD12	Administrateur	Femme	60-69	Universitaire	Éducation	Enseignante
CO5	Coordonnateur	Homme	50-59	Universitaire		Gestionnaire
BV11	Bénévole	Femme	70-79	Collégial	Tourisme	Éducatrice et gestionnaire d'entreprise
BV12	Bénévole	Femme	60-69	Universitaire	Éducation	Animatrice, enseignante et gestionnaire
BV13	Bénévole	Femme	60-69	Universitaire	Éducation	Enseignante
BV14	Bénévole	Femme	60-69	Universitaire	Éducation et administration	Enseignante
Organisme Cas 5						
AD18	Administrateur	Homme	70-79	Universitaire	Droit	Avocate
AD19	Administrateur	Homme	50-59	Universitaire	MBA	Gestion d'entreprise
AD20	Administrateur	Femme	60-69	Universitaire	Physiothérapie	Physiothérapeute et gestionnaire d'OBNL
AD21	Administrateur	Femme	50-59	Universitaire	Travail social	Travailleur social
CO5	Coordonnateur	Femme	60-69	Universitaire	Sciences humaines appliquées (relations humaines)	Intervenante sociale et gestionnaire d'OBNL
BV20	Bénévole	Homme	30-39	Universitaire	Travail social	Intervenant social

RÉFÉRENCES

- Aldridge, J. (2016). *Participatory research: working with vulnerable groups in research and practice*. Bristol Chicago : Policy Press.
- Anetzberger, G. J. et Alfonso, H. I. (2000). Mortgage Fraud Prevention Program: Volunteer Legal Services Program of the Bar Association of San Francisco. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 12(2), 75-78.
- Anetzberger, G. J., Palmisano, B. R., Sanders, M., Bass, D., Dayton, C., Eckert, S. et Schimer, M. R. (2000). A Model Intervention for Elder Abuse and Dementia. *The Gerontological Society of America*, 40(4), 492-497.
- Arksey, H. et O'Malley, L. (2005). Scoping studies: towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19-32.
- Beaulieu, M. et Bergeron-Patenaude, J. (2012). *La maltraitance envers les aînés: changer le regard*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Beaulieu, M., Côté, M., Blais, J., Diaz, L., Cloutier, J., Loock, J. et D'Amours, M. (2016). *Intervention policière auprès des aînés maltraités. Guide d'accompagnement à l'implantation du modèle*. Sherbrooke et Montréal : Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Service de police de la Ville de Montréal.
- Beaulieu, M., D'Amours, M. et Crevier, M. (2013). *Rapport de recherche. L'engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées: l'expérience de l'AEIFA-DIRA*. Sherbrooke : Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.
- Beaulieu, M., D'Amours, M. et Crevier, M. (2014). Activités, rôle et encadrement des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance: L'expérience de l'AEIFA-DIRA. *Vie et vieillissement*, 11(3), 21-28.
- Beaulieu, M., Leboeuf, R. et Crête, R. (2014a). La maltraitance matérielle ou financière des personnes âgées – un état des connaissances. Dans R. Crête, I. Tchotourian et M. Beaulieu (dir.), *L'exploitation financière des personnes âgées: prévention, résolution et sanction* (p. 3-122). Cowansville : Éditions Yvon Blais.
- Beck, H., Alma, P. et Boiffin, A. (2007). Le phénomène de la maltraitance au travers de trois années d'écoute. *Gérontologie*, (144), 36-48.
- Beck, H. et Boiffin, A. (2008). Témoin de maltraitance : que faire ? *Gérontologie*, (145), 39-47.
- Bénévoles Canada. (2017). *Le code canadien du bénévolat*. Ottawa : Bénévoles Canada.
- Bernardeau, D. (2004). Professionnalisation et formes nouvelles d'engagement militant dans les fédérations sportives. Dans D. Ferrand-Bechmann (dir.), *Les bénévoles et leurs associations: Autres réalités, autre sociologie?* (p. 155-164). Paris : L'Harmattan.

- Bernardeau-Moreau, D. et Hély, M. (2007). La sphère de l'engagement associatif : un monde de plus en plus sélectif. *La Vie des idées*. Repéré le 24 février 2018 à <http://www.laviedesidees.fr/La-sphere-de-l-engagement.html>
- Bourdoncle, R. (2000). Autour des mots. « Professionnalisation, formes et dispositifs ». *Recherche et formation pour les professionnels de l'éducation*, (35), 117-132.
- Bourque, D. (2008). *Concertation et partenariat: entre levier et piège du développement des communautés*. Québec, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: experiments by nature and design*. Cambridge, Mass : Harvard University Press.
- Bronfenbrenner, U. (1994). Ecological Models of Human Development. Dans *International Encyclopedia of Education*. Oxford : Elsevier.
- Busby, F. (2010). A Nation-Wide Elder and Handicapped Abuse Help-Line Network—Call Us and Stamp Out Abuse Now. *Ageing International*, 35(3), 228-234.
- Carignan, L. (2017). Principales approches en travail social. Dans D. Turcotte et J.-P. Deslauriers (dir.), *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle* (2^e éd., p. 173-205). Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Castonguay, J., Vézina, A. et Sévigny, A. (2014). Les facteurs favorisant ou contraignant l'engagement bénévole dans les organismes communautaires en soutien à domicile auprès des aînés. *Canadian Journal on Aging / La Revue Canadienne Du Vieillissement*, 33(1), 15-25.
- Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. (2018). Maltraitance envers les personnes âgées - ABAM-MF : L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les aînés. Repéré le 24 février 2018 à <http://www.maltraitancesaines.com/fr/projets-de-recherche-en-cours/l-action-benevole-dans-la-lutte-contre-la-maltraitance-materielle-et-financiere-envers-les-aines>
- Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. (2018a). Maltraitance envers les personnes âgées - Description de la Chaire. Repéré le 24 février 2018 à <http://www.maltraitancesaines.com/fr/a-propos/description-de-la-chaire>
- Champy, F. (2012). *La sociologie des professions* (2^e éd. mise à jour). Paris : PUF.
- Chanlat, J.-F. (2000). *Sciences sociales et management: plaidoyer pour une anthropologie générale*. Québec : Presses de l'Université Laval ; Éditions Eska.
- Code des professions du Québec*. L.R.Q., chapitre C-26.
- Collins, M. et Walford, M. (2008). Helping vulnerable adults to keep safe. *The Journal of Adult Protection*, 10(1), 7-12.
- Comeau, Y., Duperré, M. et Turcotte, D. (2008). *L'organisation communautaire en mutation. Étude sur la structuration d'une profession du social*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.

- Conrad, K. J., Iris, M., Ridings, J. W., Fairman, K. P., Rosen, A. et Wilber, K. H. (2011). Conceptual Model and Map of Financial Exploitation of Older Adults. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 23(4), 304-325.
- Conseil national des aînés. (2010). *Rapport du Conseil national des aînés sur le bénévolat chez les aînés et le vieillissement positif et actif*. Gatineau, Québec : Ressources humaines et Développement des compétences Canada.
- Cress, C. (2004). Understanding the Causes of Financial Elder Abuse: Aging Peter Pans Target Parents with Fiscal Abuse. *Care Management*, 10(4), 33-34.
- Crête, J. (2010). L'éthique en recherche sociale. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données* (5^e éd., p. 285-307). Québec : Les presses de l'Université du Québec.
- Crête, R. et Dufour, M.-H. (2016). L'exploitation financière des personnes âgées : une mise en contexte. *Revue générale de droit*, 46, 13-49.
- Dardot, P. et Laval, C. (2014). *Commun: essai sur la révolution au XXI^e siècle*. Paris : La Découverte.
- Dell, C., Fialk, R., Levine, A. M., Reingold, D. et Solomon, J. (2009). Long-Term Care and Beyond: Responding to Elder Abuse. *Care Management Journals*, 10(2), 64-68.
- Depelteau, J., Fortier, F., Hébert, G., Langlois, P. et Institut de recherche et d'informations socio-économiques. (2013). *Les organismes communautaires au Québec: financement et évolution des pratiques*. Montréal : IRIS, Institut de recherche et d'informations socio-économiques.
- Deslauriers, J.-P. (2014). *Les groupes communautaires: vers un changement de paradigme?* Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Drapeau, S. (2008). L'approche bioécologique du développement humain. Dans G. M. Tarabulsy, M. A. Provost, S. Drapeau et É. Rochette (dir.), *L'évaluation psychosociale auprès de familles vulnérables*. Québec, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Drolet, M. (2013). L'intervention individuelle en travail social et son processus. Un choix d'angle pour l'analyse et l'action. Dans H. Dorvil et E. Harper (dir.), *Le travail social: théories, méthodologies et pratiques* (p. 171-190). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Dubois, S. et Boudou-Laforce, É. (2017, 11 septembre). Crise québécoise dans les domaines de l'intervention sociale. *Le Devoir*. Montréal.
- Éducaloi. (2018). Organisme sans but lucratif incorporé: Administrateurs et directeur général... qui fait quoi? Repéré le 31 janvier 2018, à <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/organisme-sans-lucratif-incorpore-administrateurs-et-directeur-general-qui-fait-quoi>
- Erlingsson, C. L., Carlson, S. L. et Saveman, B.-I. (2006). Perceptions of elder abuse: voices of professionals and volunteers in Sweden - an exploratory study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 20(2), 151-159.
- Ferrand-Bechmann, D. (2000). *Le métier de bénévole*. Paris : Anthropos.

- Filinson, R. (2003). Evaluation of the Impact of a Volunteer Ombudsman Program: The Rhode Island Experience. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 13(4), 1-19.
- Fortier, J., Leclerc, D. et Thibault, A. (2014). *Recherche sur le bénévolat au Québec : Le bénévolat en loisir et en sport, 10 ans après (2001 à 2012)*. Trois-Rivières : Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières.
- Fung, H., Carstensen, L. et Lutz, A. (1999). Influence of Time on Social Preferences: Implications for Life-Span Development. *Psychology and Aging*, 14(4), 595-604.
- Gagnon, É., Fortin, A., Ferland-Raymond, A.-E. et Mercier, A. (2013). *L'invention du bénévolat. Genèse et institution de l'action bénévole au Québec*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Gagnon, É. et Sévigny, A. (2000). Permanence et mutations du monde bénévole. *Recherches sociographiques*, 41(3), 529-544.
- Gaudet, S. et Turcotte, M. (2013). Sommes-nous égaux devant l'injonction à participer? Analyse des ressources et des opportunités au cours de la vie. *Sociologie et sociétés*, XLV(1), 117-145.
- Geoffrion, P. (2009). Le groupe de discussion. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (5^e éd., p. 391-414). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Godbout, J. T. (1992). *L'esprit du don*. Paris : Éditions La découverte.
- Godbout, J. T. (2002). Le bénévolat n'est pas un produit. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), 42-52.
- Godbout, J. T., Charbonneau, J. et Lemieux, V. (1996). *La circulation du don dans la parenté*. Montréal : INRS-Urbanisation.
- Goudreau, M. (2014). Le travail social à l'épreuve de l'idéologie managériale: Entrevue avec Vincent de Gaulejac, professeur émérite à l'université Paris-Diderot. *Nouvelles pratiques sociales*, 26(2), 7-13.
- Gouvernement du Québec et Ministère de la Famille. (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Partenaires multisectoriels* (2^e éd.). Québec : Le Centre d'expertise en santé de Sherbrooke.
- Gouvernement du Québec et Secrétariat à l'action communautaire autonome. (2003). *Orientations gouvernementales en matière d'action bénévole*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Grant, M. J. et Booth, A. (2009). A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies: A typology of reviews, *Maria J. Grant & Andrew Booth. Health Information & Libraries Journal*, 26(2), 91-108.
- Grenier, J. et Bourque, M. (2016). Les politiques publiques et les pratiques managériales : impacts sur les pratiques du travail social, une profession à pratique prudentielle. *Forum*, 147(1), 8-17.

- Grimshaw, J. (2010). *Guide sur la synthèse des connaissances. Chapitre sur la synthèse des connaissances*. Ottawa : Instituts de recherche en santé du Canada.
- Halba, B. (2006). *Gestion du bénévolat et du volontariat développer son projet et les ressources humaines bénévoles*. Bruxelles : De Boeck.
- Hall, M., Lasby, D., Ayer, S. et Gibbons, W. D. (2009). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés: points saillants de l'Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa, Ont. : Statistique Canada.
- Han, B.-C. (2015, 23 octobre). *Why revolution is no longer possible*. Repéré le 6 février 2018, à <https://www.opendemocracy.net/transformation/byung-chul-han/why-revolution-is-no-longer-possible>
- Harbison, J., Coughlan, S., Karabanow, J. et VanderPlaat, M. (2005). A clash of cultures: Rural values and service delivery to mistreated and neglected older people in Eastern Canada. *Practice*, 17(4), 229-246.
- Heaton, J. (2004). *Reworking qualitative data*. Thousand Oaks : SAGE.
- Hély, M. (2004). Les différentes formes d'entreprises associatives. Dans D. Ferrand-Bechmann (dir.), *Les bénévoles et leurs associations: Autres réalités, autre sociologie?* (p. 175-200). Paris : L'Harmattan.
- Hély, M. (2009). *Les métamorphoses du monde associatif*. Paris : Presses universitaires de France.
- Huba, G. J., Melchior, L. A., Philyaw, M. L. et Northington, K. R. (2010). The Archstone Foundation Elder Abuse and Neglect Initiative: Outcomes and Lessons Learned in Three Years From 2006 to 2008. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 22(3-4), 231-246.
- Iltan, S. (2009). Privatizing Responsibility: Public Sector Reform under Neoliberal Government. *Canadian Review of Sociology/Revue Canadienne de Sociologie*, 46(3), 207-234.
- Institut de la statistique du Québec. (2017). *Le bilan démographique du Québec. Édition 2017*. Québec : Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec. Repéré le 19 février 2018, à www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bilan2017.pdf
- Keith, P. M. (2000). Training and educational activities, efficacy, and worry among volunteer ombudsmen in nursing facilities. *Educational Gerontology*, 26(3), 249-260.
- Keith, P. M. (2003). Correlates of Reported Complaints by Volunteers in an Ombudsman Program in Nursing Facilities. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 13(3), 43-59.
- Keith, P. M. (2005). Nursing Home Administrators' Views of Their Own and Volunteer Resident Advocates' Enhancement of Long-Term Care. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 17(1), 75-87.
- Krug, E. G., Dalhberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. et Lozano-Ascencio, R. (dir.). (2002). *Rapport mondial sur la violence et la santé*. Genève : Organisation mondiale de la santé.

- Kruger, R. M. et Moon, C. H. (1999). Can you spot the signs of elder mistreatment? *Postgraduate Medicine*, 106(2), 169-183.
- LAAA. (2018). La Ligne Aide Abus Aînés. Ligne téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les aînés. Repéré le 24 février 2018, à <http://www.aideabusaines.ca/>
- Lafferty, A., Pearl Treacy, M. et Fealy, G. (2013). The support experiences of older people who have been abused in Ireland. *The Journal of Adult Protection*, 15(6), 290-300.
- Lamoureux, H. (2007). *L'action communautaire: des pratiques en quête de sens*. Montréal : VLB éditeur.
- Lamoureux, H. (2010). *La pratique de l'action communautaire autonome: origine, continuité, reconnaissance et ruptures: essai*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Lanier, E. C. et Mandel, D. (2009). Help Is on the Way: Senior Legal Hotlines Respond to Elder Abuse. *Victimization of the Elderly & Disabled*, 11(5), 65-66.
- Laville, J.-L. et Salmon, A. (2015). Introduction. Dans J.-L. Laville et A. Salmon (dir.), *Associations et action publique*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Le Bossé, Y. et Dufort, F. (2001). Le cadre paradigmatique de la psychologie communautaire: Vers une épistémologie du changement social. Dans F. Dufort et J. Guay (dir.), *Agir au coeur des communautés: la psychologie communautaire et le changement social* (p. 33-74). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Le Boterf, G. (2000). *L'ingénierie des compétences*. Paris : Éditions d'organisation.
- Le Boterf, G. (2007). *Professionaliser: le modèle de la navigation professionnelle*. Paris : Éditions d'Organisation.
- Lewins, A. et Silver, C. (2010). Computer Assisted Qualitative Data Analysis. Dans P. Peterson, E. Baker et B. McGraw (dir.), *International Encyclopedia of Education* (3rd ed., p. 326-334). Oxford : Elsevier.
- Liang, B. A. (2006). Elder abuse detection in nursing facilities: using paid clinical competence to address the nation's shame. *Journal Of Health Law*, 39(4), 527-550.
- Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*. RLRQ, chapitre O-7.2.
- Loi sur les compagnies*. RLRQ, chapitre C-38.
- Loriaux, M. et Remy, D. (2005). Conclusions. Genre, générations et classes : une synthèse transversale de l'enquête sur « les 50 ans et plus ». Dans M. Loriaux et D. Remy (dir.), *La retraite au quotidien: Modes de vie, représentation, espérances, inquiétudes des personnes âgées* (p. 379-416). Bruxelles : De Boeck Supérieur.

- Martin, É. (2017). *Du néolibéralisme au commun - Partie 2. Document de réflexion à partir de l'ouvrage Commun de Pierre Dardot et Christian Laval*. Montréal : Institut de recherche et d'informations socio-économiques.
- McGarry, J., Simpson, C. et Hinsliff-Smith, K. (2014). An exploration of service responses to domestic abuse among older people: findings from one region of the UK. *The Journal of Adult Protection*, 16(4), 202-212.
- Mercier, C., Bourque, D., St-Germain, L., Alliance de recherche université-communauté et Innovation sociale et développement des communautés. (2009). *Participation citoyenne et développement des communautés au Québec: enjeux, défis et conditions d'actualisation*. Gatineau : Innovation sociale et développement des communautés, Alliance de recherche université-communauté.
- Michaud, A. et Francœur, M.-C. (2012). *Les aînés du Québec quelques données récentes*. Québec : Gouvernement du Québec et Ministère de la Famille et des Aînés.
- Ministère de la Famille et des Aînés. (2008). *Préparons l'avenir avec nos aînés: rapport de la Consultation publique sur les conditions de vie des aînés*. Montréal, Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille et des Aînés. (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille et Secrétariat aux aînés. (2017). *Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Direction des politiques de lutte contre la pauvreté et de l'action communautaire. (2016). *Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022: l'action bénévole, un geste libre et engagé*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Mixson, P., Dayton, C. et Ramsey-Klawnsnik, H. (2012). Banding Together: The Work of a Joint Volunteer Committee Yields Much-Needed Resources on Elder Abuse Intervention. *Generations*, 36(3), 97-99.
- Morin, C., Beaulieu, M., Éthier, S., Sévigny, A., Calvé, J. et Bédard-Lessard, J. (2017). Le bénévolat : clé d'accès au droit et à la justice pour les personnes âgées vulnérables? Dans Service de la formation continue du Barreau du Québec (dir.), *La protection des personnes vulnérables* (vol. 424, p. 51-78). Cowansville : Éditions Yvon Blais.
- Moulias, R., Busby, F., Hugonot, R. et France, A. (2010). Une méthodologie de traitement des situations de maltraitance. *Gérontologie et société*, 133(2), 89-102.
- Moulias, R., Busby, F. et Ravey, F. (2010a). Complémentarité du réseau ALMA avec les dispositifs locaux de lutte contre la maltraitance. *Gérontologie*, (153), 19-24.
- Nahmiash, D. et Reis, M. (2001). Most Successful Intervention Strategies for Abused Older Adults. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 12(3-4), 53-70.

- National Association of Area Agencies on Aging. (2011). *N4a's Recommendations for the 2011 Reauthorization of the Older Americans Act*. Washington D.C: National Association of Area Agencies on Aging.
- OMS. (2002). *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*. Toronto : Organisation mondiale de la santé, Université de Toronto et International Network for the Prevention of Elder Abuse. Repéré le 24 février 2018, à http://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/alc_toronto_declaration_en.pdf
- OMS. (2002a). Chapitre 5 : La maltraitance des personnes âgées. Dans *Rapport mondial sur la violence et la santé* (p. 137-162). Genève : Organisation mondiale de la santé.
- ONU. (2013). *World Population Ageing 2013* (n° T/ESA/SER.A/348). New York : Nations Unies.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (3^e éd.). Paris : Armand Colin.
- Pandya, V. (2008). Resolving Elder Abuse Complaints in Homes for the Aged : Relevance of Ombudsman Program. *Indian Journal of Gerontology*, 22(3-4), 394-404.
- Penhale, B. (2006). Elder abuse in Europe: an overview of recent developments. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 18(1), 107-116.
- Pottie Bunge, V. et Locke, D. (2000). *La violence familiale au Canada : Un profil statistique 2000* (n° 85-224-XIF). Ottawa : Statistique Canada. Centre canadien de la statistique juridique.
- Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, Ligne Aide Abus Aînés, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés et Gouvernement du Québec. (2016a). *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes aînées*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Prud'homme, J. (2011). *Professions à part entière. Histoire des ergothérapeutes, des orthophonistes, des physiothérapeutes, des psychologues et des travailleuses sociales au Québec*. Montréal : PUM.
- Pujol, L. (2009). *Management du bénévolat*. Paris : Vuibert.
- Raymond, D. (2006). *Qu'est-ce qu'apprendre et qu'est-ce qu'enseigner? Un tandem en piste!* Montréal : Association québécoise de la pédagogie collégiale.
- Reboul, P. (2013). *Écouter pour accompagner fonder une pratique*. Lyon : Chronique sociale.
- Reed, P. B. et Selbee, L. K. (2000). *Le bénévolat au Canada dans les années 1990 : Évolution et statisme* (n° 75F0048 MIF). Ottawa : Statistique Canada.
- Robichaud, S. (2003). *Le bénévolat : entre le cœur et la raison* (Revue et corrigée). Chicoutimi, Québec : Éditions JCL.

- Roy, S. N. (2010). L'étude de cas. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données* (5^e éd., p. 199-225). Québec : Les presses de l'Université du Québec.
- Saldaña, J. (2016). *The coding manual for qualitative researchers* (3rd ed.). Los Angeles, Calif. ; London : SAGE.
- Samsi, K., Manthorpe, J. et Chandaria, K. (2013). Risks of financial abuse of older people with dementia: findings from a survey of UK voluntary sector dementia community services staff. *The Journal of Adult Protection*, 16(3), 180-192.
- Savoie-Zajc, L. (2010). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données* (5^e éd., p. 337-360). Québec : Les presses de l'Université du Québec.
- Schiemberg, L. B. et Gans, D. (1999). An Ecological Framework for Contextual Risk Factors in Elder Abuse by Adult Children. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 11(1), 79-103.
- Sévigny, A. et Frappier, A. (2010). Le bénévolat « par » et « pour » les aînés. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier et I. Olazabal (dir.), *Vieillir au pluriel: perspectives sociales* (p. 431-452). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Shilling, D. (2015). Priorities for Prevention. *Victimization of the Elderly and Disabled*, 17(5), 75.
- Shragge, E. (2006). *Action communautaire : dérives possibles*. Montréal : Éditions Écosociété.
- Simonet-Cusset, M. (2004). Penser le bénévolat comme travail pour repenser la sociologie du travail. Dans D. Ferrand-Bechmann (dir.), *Les bénévoles et leurs associations: Autres réalités, autre sociologie?* (p. 247-261). Paris : L'Harmattan.
- Simonet, M. (2010). *Le travail bénévole: engagement citoyen ou travail gratuit?* Paris : La Dispute.
- Sogge, D. (2003). *Les mirages de l'aide internationale: quand le calcul l'emporte sur la solidarité*. Montréal : Éditions Écosociété.
- Spinale, R. (2005). Adams County Community Adult Protection Multidisciplinary Team. *Victimization of the Elderly and Disabled*, 8(4), 51-52.
- St John, W. et Johnson, P. (2000). The Pros and Cons of Data Analysis Software for Qualitative Research. *Journal of Nursing Scholarship*, 32(4), 393-397.
- Stewart, D. W. (1993). *Secondary research: information sources and methods* (2nd ed.). Newbury Park : Sage Publications.
- Stoecker, R. (1991). Evaluating and Rethinking the Case Study. *Sociological Review*, 39(1), 88-112.
- Strümpel, C. et Hackl, C. (2011). The Breaking the Taboo projects – raising awareness of, and training staff in, community health and care services on violence against older women within families. *The Journal of Adult Protection*, 13(6), 323-335.

- Tardif Bourgoïn, F. (2014). *Vers une professionnalisation du bénévolat ? Un exemple dans le champ de l'éducation populaire*. Paris : L'Harmattan.
- Thibault, A., Fortier, J. et Leclerc, D. (2011). *Bénévolats nouveaux, approches nouvelles* (Rapport de recherche). Trois-Rivières : Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières et Réseau de l'action bénévole du Québec.
- Turcotte, M. (2015). *Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada*. Ottawa : Statistique Canada.
- Turgeon, J. et Bernatchez, J. (2009). Les données secondaires. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale: de la problématique à la collecte des données* (5^e éd., p. 489-528). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- U.S. Code. (2012). *Title 42 - The Public Health and Welfare. Chapter 7 - Social Security - Subchapter XX - Block Grants to States for Social Services and Elder Justice. Division B - Elder Justice.* , n° § 1397j.
- Vézina, M., Crompton, S. et Statistique Canada. (2012). Le bénévolat au Canada. *Tendances sociales canadiennes*, (93), 39-59.
- Villeneuve, P. (1991). Wolch, Jennifer R. (1990) Shadow State : Government and the Voluntary Sector in Transition. New York, The Foundation Center, 286 p. *Cahiers de géographie du Québec*, 35(95), 447-449.
- Warnet, S. (2007). Prévention et lutte contre la maltraitance avec ALMA France. *Revue de l'infirmière*, (128), 45.
- Weil, V. et Hollander, R. (1991). Normative Issues in Data Sharing. Dans J. E. Sieber (dir.), *Sharing Social Science Data : Advantages and Challenges* (p. 151-156). Newbury Park : Sage Publications.
- Whitford, A. B. et Yates, J. (2002). Volunteerism and Social Capital in Policy Implementation: Evidence from the Long-Term Care Ombudsman Program. *Journal of Aging & Social Policy*, 14(3-4), 61-73.
- Wilcox, M. E. (2014). The Silver Line Helpline: a "ChildLine" for older people. *Working with Older People: Community Care Policy & Practice*, 18(4), 197-204.
- Wittorski, R. (2005). Les dynamiques de professionnalisation des individus, des activités et des organisations. Dans M. Sorel et R. Wittorski (dir.), *La professionnalisation en actes et en questions* (p. 211-243). Paris : L'Harmattan.
- Wittorski, R. (2007). *Professionnalisation et développement professionnel*. Paris : L'Harmattan.
- Wittorski, R. (2008). La professionnalisation. *Savoirs*, 17(2), 9-36.
- Wolch, J. (1990). *The shadow state: government and voluntary sector in transition*. New York : Foundation Center.

- Wolch, J. (2006). Beyond the shadow state? Dans C. Milligan et D. Conradson (dir.), *Landscapes of voluntarism: new spaces of health, welfare and governance* (p. xii-xv). Bristol : Policy Press.
- Yegidis, B. L. et Weinbach, R. W. (2006). *Research methods for social workers* (5th ed.). Boston : Pearson/Allyn and Bacon.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: design and methods* (4th edition). Los Angeles, CA : Sage Publications.
- Yon, Y., Mikton, C. R., Gassoumis, Z. D. et Wilber, K. H. (2017). Elder abuse prevalence in community settings: a systematic review and meta-analysis. *The Lancet Global Health*, 5(2), e147-e156.