
RAPPORT DE RECHERCHE

L'engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées : l'expérience de l'AEIFA-DIRA

Marie Beaulieu, Ph. D.

Chercheure

Monia D'Amours, M.Sc.

Agente de recherche

Marie Crevier, M.S.S.

Doctorante en gérontologie

MAI 2013

*Par l'engagement, on donne un sens à sa vie.
C'est la promesse ou l'obligation de maintenir une ligne d'action.*

(JACQUES LANGUIRAND)

Remerciements

Nos remerciements s'adressent tout d'abord au Réseau québécois de recherche sur le vieillissement (RQRV) pour son appui financier ayant permis la complétion des analyses et la rédaction de ce rapport.

Les auteures tiennent également à remercier tout le personnel de la Chaire de recherche, dont Louise Belzile et Martine Noreau pour leur collaboration plus soutenue à certains moments du projet.

Enfin, nous remercions chaleureusement tous les bénévoles et administrateurs de l'AEIFA-DIRA ayant participé et collaboré aux entretiens individuels et au groupe de discussion, et qui ont ainsi rendu possible la réalisation de cette recherche-action.

Résumé

L'AEIFA-DIRA a obtenu une subvention afin de recruter et de former de nouveaux bénévoles. La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées a appuyé ce projet, notamment en proposant de réaliser une démarche de recherche-action parallèle au projet financé. Cette recherche avait comme objectif de documenter l'action bénévole dans le champ de la lutte contre la maltraitance, ainsi que ses différentes formes d'encadrement. Des entretiens individuels semi-dirigés auprès de huit bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance ont été menés en amont et en aval d'une première intervention. Les propos des administrateurs de l'organisme ont également été recueillis au moyen d'un groupe de discussion. Une analyse thématique de chacun de ces entretiens a permis de faire la lumière sur la nature des activités réalisées par les bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance, sur leur rôle dans le continuum des services offerts aux aînés en situation de maltraitance, et sur les conditions favorables (dont l'encadrement) existantes et souhaitables à l'exercice de leurs fonctions de bénévoles. Ces analyses ont permis de cerner un besoin de mieux baliser les activités que l'organisme souhaite confier aux bénévoles, de clarifier leur rôle par rapport à celui des autres acteurs, ainsi que de mettre en place des mécanismes permettant d'assurer la pérennité de leur engagement.

Table des matières

Remerciements	ii
Résumé	iii

PARTIE 1 : DESCRIPTION DU PROJET

1. Mise en contexte et partenariat	1
2. Les aînés bénévoles dans la lutte contre la maltraitance : un état des connaissances.....	4
2.1 L'engagement bénévole chez les aînés.....	4
2.2 La notion de « pairs aidants » : une définition	6
2.3 L'engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance : une recension systématique des écrits.....	7
2.4 Recherches évaluatives effectuées sur les programmes de bénévolat voués à la lutte contre la maltraitance (bénévoles aînés et de tous âges)	14
2.5 Que retenir de cet état des connaissances.....	16
3. Démarche préconisée et objectifs de recherche	18
4. Méthodologie.....	19
4.1 Dispositif de recherche	19
4.2 Schème méthodologique	20
4.3 Participants et recrutement.....	22
4.4 Collecte des données	22
4.5 Analyse thématique	24
4.6 Considérations éthiques	24
4.7 Limites méthodologiques.....	25

PARTIE 2 : RÉSULTATS

5. Participants et situations d'intervention	26
5.1 Description des participants	26
5.2 Description des situations d'intervention.....	26
6. Action bénévole dans la lutte contre la maltraitance.....	29
6.1 Maltraitance.....	29
6.2 Engagement bénévole	34
6.3 Engagement bénévole et les expériences antérieures.....	40

7.	Place et rôle des bénévoles dans le continuum de services	46
8.	Conditions favorables offertes et souhaitées à l'exercice du rôle de bénévole.....	51
9.	Discussion et conclusion	58
9.1	Activités réalisées par les bénévoles	59
9.2	Rôle du bénévole dans le continuum de services.....	61
9.3	Formes d'encadrement des bénévoles.....	63

Annexes

Annexe 1 – Guides d'entretiens semi-dirigés et de groupe.....	69
Annexe 2 – Formulaire de consentement.....	76

Tableau

Tableau 1 – Bilan des situations de maltraitance.....	27
---	----

Figure

Figure 1 – Schème méthodologique.....	21
---------------------------------------	----

PARTIE 1 : DESCRIPTION DU PROJET

1. Mise en contexte et partenariat

Répondre de façon efficace, dans des délais raisonnables, aux demandes d'information et d'aide provenant de personnes âgées en situation de maltraitance ou croyant y être exposés, a toujours été au cœur même de la mission de l'Association Estrienne d'Information et de Formation aux Aînés (AEIFA). Dans son rapport annuel de 2011, la mission globale de l'AEIFA s'articule comme suit : *offrir des services et des ressources aux personnes âgées de l'Estrie ainsi qu'aux individus et aux groupes qui interviennent auprès d'elles, dans le but de prévenir et contrer les abus et la maltraitance envers les personnes âgées* dans les champs d'activité suivants : (AEIFA-DIRA, 2012, p. 4)

- **Accueillir et écouter** les personnes âgées de 50 ans et plus, qui sont ou croient être victimes d'abus, de violence ou de négligence.
- **Informers les victimes** de leurs droits, les **accompagner** et les **assister** dans leurs démarches et, au besoin, les **référer** aux services et organismes pouvant les aider.
- **Recueillir et organiser l'information** de pointe sur la situation des abus envers les personnes âgées en Estrie et **développer des outils de communication** appropriés.
- **Informers la population** en général et particulièrement les aînés, et les sensibiliser aux différentes formes d'abus commis envers les aînés.
- **Dispenser des sessions de formation** sur la maltraitance à l'intention des personnes intervenant auprès des aînés, dont les employés, préposés aux bénéficiaires, professionnels, ou bénévoles oeuvrant dans les établissements ou organismes du réseau de l'éducation, de la santé et des services sociaux, ainsi que dans les services financiers ou dans d'autres secteurs d'activité.

La traduction en actions de cette mission organisationnelle¹ passe par la mise sur pied d'un réseau d'entraide, composé de bénévoles engagés dans leur communauté à contrer le phénomène social de la maltraitance envers les personnes âgées.

Depuis les trois dernières années, la coordonnatrice des activités, employée à temps plein, une stagiaire et une douzaine de bénévoles occasionnels s'investissent assidûment pour répondre aux besoins des personnes âgées en leur offrant de l'information, de la formation et du soutien dans leur prise de décisions autonomes en contexte de maltraitance à leur égard. S'assurer de la visibilité de l'organisme dans la communauté importe à son rayonnement. Des conférences éducatives sont dispensées, dans une optique de sensibilisation aux défis que pose la dure réalité des aînés en situation de maltraitance, à Sherbrooke et dans les villes avoisinantes. Des informations téléphoniques sur les ressources du milieu, des rencontres et des accompagnements individuels sont aussi offerts en fonction des demandes reçues. Des activités de formation sont organisées pour les membres bénévoles et autres acteurs de la communauté.

La structuration des activités d'accompagnement ou de soutien à la prise de décision des personnes âgées en situation de maltraitance reste prioritaire pour l'organisme. Trois actions la concrétisent : 1. Le recrutement de membres (les bénévoles), disponibles et compétents, issus de divers secteurs d'activités complémentaires (finance, éducation, droit, santé, travail social); 2. L'organisation de séances de formation pour les bénévoles et dans la communauté auprès de personnes âgées et de leurs proches; 3. La sollicitation de partenaires du milieu auprès de qui faire circuler de l'information concernant la maltraitance envers les personnes âgées, les façons de la prévenir, de la repérer et d'intervenir pour limiter ses conséquences dommageables.

Un point culminant de la croissance organisationnelle, atteint en 2011, fut la consolidation d'une association formelle entre l'AEIFA et l'organisme DIRA-Laval². Il en a découlé des

¹ Les données concernant l'organisme et sa mission ont été obtenues auprès de ses représentants, les membres du conseil d'administration et la coordonnatrice (employée).

² L'acronyme réfère aux actions suivantes: Dénoncer-Informer-Référer-Accompagner ou plus récemment Dépister-Intervenir-Réévaluer-Accueillir.

activités de rapprochement, de partage d'outils et des discussions sur les façons de faire qui contribuent directement à mettre à jour des similitudes opérationnelles et des disparités régionales en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

L'AEIFA-DIRA a élaboré un projet-pilote intitulé « Réseau d'entraide pour les aînés maltraités ». Le principal but poursuivi était de rassembler sous le chapiteau organisationnel (AEIFA-DIRA) des bénévoles, titulaires de compétences complémentaires et souhaitant contribuer à la mission de l'organisme en y investissant collectivement disponibilité, savoirs, compétences et dynamisme. Les ressources rassemblées, mesurables en terme de temps-disponible, de connaissances partageables et d'habiletés relationnelles, sont vouées à un réinvestissement dans la communauté auprès de personnes âgées, faisant appel à l'organisme lorsqu'ils rencontrent des difficultés estimées être de l'ordre d'une maltraitance à leur égard. La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (ci-après nommée « la Chaire de recherche » ou « la Chaire »), dont la titulaire est Marie Beaulieu, chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS et professeure à l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke, a été sollicitée pour donner son appui au projet-pilote par voie de lettre de soutien.

Les objectifs de ce projet, présenté par l'AEIFA-DIRA au Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (Gouvernement du Canada, Financement pour la participation communautaire et le leadership), étaient les suivants :

1. **Recruter des bénévoles**, préretraités ou retraités, ayant des compétences professionnelles spécifiques et désireux de s'engager socialement dans le mieux-être des aînés.
2. **Sélectionner** et **former** ces recrues et les encadrer dans leurs premières interventions.
3. **Structurer le réseau d'entraide par les pairs** de façon à assurer son bon fonctionnement et sa relève.

Ce projet cadrant avec un des principaux mandats de la Chaire, soit la formation et le transfert des connaissances, a permis de développer un projet-pilote de recherche visant à documenter la démarche pratique.

Pour l'organisme, l'avancée en partenariat avec une équipe de recherche universitaire permet aux bénévoles, membres du conseil d'administration et du personnel d'être accompagnés dans leur démarche de mise sur pied, d'implantation et de mobilisation d'un réseau d'entraide (le projet-pilote « Réseau d'entraide pour les aînés maltraités »).

Ce rapport présente, en premier lieu, une brève recension des écrits scientifiques, laquelle permet de poser la question de l'engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Après avoir précisé le but poursuivi et la démarche préconisée par cette recherche, le cadre méthodologique sur lequel repose la réalisation de ce projet est présenté. Enfin, les résultats découlant des analyses y sont décrits et discutés.

2. Les aînés bénévoles dans la lutte contre la maltraitance : un état des connaissances

2.1 L'engagement bénévole chez les aînés

Avant de présenter l'état des connaissances sur les aînés bénévoles dans la lutte contre la maltraitance, il importe de bien camper les travaux portant sur l'engagement plus général des aînés et ce, dans le champ de la santé publique, puisque l'action bénévole des aînés y est fort présente, en particulier dans le champ du soutien à domicile.

Sévigny, Cohen, Dumont et Frappier (2010) ont documenté l'importance du bénévolat « par » et « pour » les aînés, en particulier dans le champ du soutien à domicile, modalité d'intervention qui comporte l'avantage de mettre l'accent sur la relation entre pairs. En effet, ce type de bénévolat favoriserait 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. Par ce

moyen, la participation citoyenne des aînés contribue à reconstruire des représentations sociales plus positives du vieillissement.

D'autres études vont dans le même sens et montrent clairement l'importance de la participation citoyenne pour la santé et le bien-être des personnes âgées (Godbout, Filiatrault et Plante, 2012; Garon, Beaulieu et Veil, 2008; Raymond, Gagné, Sévigny et Tourigny, 2008; Viriot-Durandal et Guthleben, 2002).

Cette relation entre le fait de s'engager dans une activité bénévole significative et la santé et le bien-être des aînés a également été démontrée dans le *Rapport de consultation publique sur les conditions de vie des aînés*, produit en 2008 par le Ministère de la Famille et des Aînés. Ainsi,

« ... le bénévolat, tout comme d'autres activités productives, est une contribution sociale qui procure aux personnes âgées ... un sentiment d'utilité, d'accomplissement et d'appartenance à la communauté, tout en favorisant l'établissement et le soutien de solidarité avec les plus jeunes. Elle [cette contribution] leur permet de contribuer au développement de la société » (Ministère de la Famille et des aînés, 2008 : 64).

En ce sens, une étude longitudinale menée auprès de 7 322 aînés de 70 ans et plus montre que les personnes âgées engagées dans des activités de bénévolat ont une meilleure perception de leur état de santé, présentent un niveau de dépression plus faible ainsi qu'un niveau de fonctionnement plus élevé que celles qui ne participent pas à des activités de bénévolat (Lum et Lightfoot, 2005).

Le bénévolat favoriserait le bien-être psychologique des aînés en leur permettant de jouer un rôle significatif à un moment de leur vie où ils doivent faire le deuil de plusieurs rôles importants pour la définition de soi, comme celui de travailleur. Une recension systématique des écrits portant sur le bénévolat chez les aînés a récemment été effectuée au Québec (Godbout, Filiatrault et Plante, 2012). Cette recension poursuivait deux objectifs, soit 1) d'identifier les facteurs influençant l'engagement des personnes âgées dans des activités de bénévolat et 2) d'identifier les facteurs favorisant le maintien de la

participation des personnes âgées dans ce type d'activités. Les résultats de cette recension montrent premièrement que les facteurs influençant l'engagement des personnes âgées dans des activités de bénévolat se situent à la fois au niveau individuel et environnemental. Dans la même veine, le type d'activité bénévole proposé aux personnes âgées aurait une influence sur leur engagement. Deuxièmement, au sujet des facteurs favorisant le maintien de la participation des aînés dans des activités de bénévolat, il importe que les intervenants puissent évaluer de façon adéquate les intérêts occupationnels des personnes âgées et les diriger vers des activités qui satisferont leurs besoins. Le fait d'offrir de la formation initiale et continue aux bénévoles contribuerait également au maintien de leur participation. De plus, les auteurs soulignent l'importance de la qualité de l'encadrement offert pouvant s'effectuer, entre autres, par des moments de rétroaction réguliers. Le besoin d'échange avec d'autres bénévoles, dans le cadre de rencontres de groupes, serait également au nombre des facteurs contribuant au maintien de la participation des bénévoles aînés (Godbout, Filiatrault et Plante, 2012).

2.2 La notion de « pairs aidants » : une définition

Étant donné le vocable répandu de « pairs aidants » pour qualifier les bénévoles, il est important de clarifier cette notion, avant même de procéder à une recension des écrits sur l'engagement bénévole des personnes âgées dans la lutte contre la maltraitance. Suite à une revue de différentes définitions existantes, celle de Macvean et Neil, 2005, (dans Badger et Royse, 2010) nous est apparue comme la plus complète, puisqu'elle met l'accent sur la notion d'empathie expérientielle, c'est-à-dire basée sur une expérience commune entre la personne aidée et le pair aidant :

Peer support, a type of social support that provides recipient with experiential empathy, may decrease isolation, increase knowledge about the illness/condition, as well as provide coping strategies and a sense of hope.
(2010 : 301).

Cette définition met l'emphase sur l'importance du partage d'expérience entre le pair aidant et la personne aidée. Une étude réalisée par Ho (2007) est particulièrement

intéressante pour aider à mieux définir cette « expérience commune » entre les bénévoles et les personnes aidées, même si elle ne concerne pas directement la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées. Cette recherche évaluative d'un programme d'intervention fut réalisée auprès de 30 personnes âgées d'humeur dépressive et de 20 pairs aidants bénévoles âgés entre 50 et 60 ans qui interviennent auprès d'autres aînés atteints de dépression. Les bénévoles ayant participé à cette étude n'ont pas nécessairement la même expérience dépressive que les aînés qu'ils accompagnent; en ce sens, ils ne sont pas nécessairement désignés comme étant des « pairs », si l'on se base sur la notion de mutualité d'expérience issue de la définition de la pratique des pairs aidants. Néanmoins, les bénévoles aînés ayant participé à cette étude avaient tous une volonté de soutenir d'autres personnes âgées en situation de vulnérabilité, et ce, dans une perspective de souci de l'autre et de *caring*. Ainsi, la mutualité d'expérience, tout comme dans la thématique de la lutte contre la maltraitance, repose davantage sur le fait que les bénévoles et les personnes aidées ont sensiblement le même âge.

2.3 L'engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance : une recension systématique des écrits

Bien que le vocable « bénévole aîné » sera davantage utilisé tout au long de ce rapport puisqu'il convient mieux à notre problématique de recherche, la recension des écrits comprend le thème « pairs aidants » en raison de son utilisation fréquente dans la littérature. Ainsi, à partir de l'année 1990, une recherche dans différentes banques de données (Ageline, Abstracts in Social Gerontology, Eric, Francis, Medline, Pascal, Social Work Abstracts et SocIndex) a été réalisée en utilisant les mots-clés suivants : *Peer support, Peer Counseling and Elder abuse*. Les résultats de cette recherche ne révélant que très peu d'études, la recension a été élargie aux mots-clés *Volunteer and Elder abuse*. Quelques textes supplémentaires ont ainsi été obtenus en fusionnant les deux recherches documentaires (*Peer support, Peer Counseling and Elder abuse* et *Volunteer et elder abuse*).

Cette recherche nous a permis d'obtenir un total de 23 textes, tous publiés en anglais. Parmi ces 23 textes, 13 portent sur le rôle des bénévoles (bénévoles de tous âges) dans la lutte contre la maltraitance (n=13). Six autres textes portent plus spécifiquement sur l'engagement des bénévoles âgés (dans ces textes, les deux termes sont parfois interchangeables) dans la lutte contre la maltraitance. Il est intéressant de noter que parmi ces 6 textes, quatre proviennent du Canada, dont deux du Québec. Ces textes font état de projets de lutte contre la maltraitance implantés dans les années 1990. Les quatre autres textes portent sur l'importance de l'entraide mutuelle, spécifiquement chez les femmes âgées en situation de maltraitance.

Les bénévoles de tous âges engagés dans la lutte contre la maltraitance

Les 13 textes portant sur les bénévoles de tous âges soulignent l'importance de l'engagement bénévole pour contrer la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées (Alfonso, 2000; Allen, 2000; Anetzberger, Palmisano, Sanders, Bass, Dayton, Eckert et al., 2000; Busby, 2010; Erlingsson, Carlson et Saveman, 2006; Liang, 2006; Keith, 2003, 2005; Filinson, 1993, 2001; Whitford et Yates, 2002; Reis et Nahmiash, 1995; Craig, 1994). Dans ces textes, les principes d'intervention des bénévoles âgés qui accompagnent les personnes âgées en situation de maltraitance sont quelque peu différents. La plupart de ces écrits abordent l'importance de la création d'un tissu social pour lutter contre toute forme de maltraitance envers les personnes âgées. En effet, plusieurs études indiquent que les personnes âgées maltraitées sont souvent isolées socialement (Halphen, Varas et Sadowsky, 2009; Anetzberger, 2005). Déjà, au milieu des années 1990, on faisait mention de l'importance de la mise en place de programmes comprenant des bénévoles âgés engagés dans la lutte contre la maltraitance afin de créer un tissu social permettant de briser l'isolement des personnes âgées maltraitées. En ce sens, on mentionne que le fait d'aider la personne âgée à sortir de son isolement constitue un premier pas vers une résolution de sa situation de maltraitance subie (Gillen, 1995). Par ailleurs, cette création du tissu social passe tout d'abord par la création de liens intersectoriels entre les organismes regroupant des bénévoles et d'autres acteurs du réseau (Erlingsson, Carlson et Saveman, 2006; Anetzberger, Palmisano, Sanders, Bass,

Dayton, Eckert et al., 2000). Ce tissu social passe également par une appropriation du pouvoir d’agir par les aînés eux-mêmes et dans la conviction qu’ils peuvent agir sur les problèmes qui les concernent, dont la lutte contre la maltraitance (Walsh, Ploeg, Lohfeld, Horne, MacMillan et Lai, 2007).

Par ailleurs, cinq textes portent plus spécifiquement sur l’engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance en milieu d’hébergement (Filinson, 1993, 2001; Keith, 2003; 2005; Whitford et Yates, 2002), tandis que deux textes portent sur des programmes impliquant des bénévoles de tous âges désireux de s’engager dans la lutte contre la maltraitance financière (Alfonso, 2000; Allen, 2000).

Les bénévoles aînés dans la lutte contre la maltraitance

Même si les écrits n’abondent pas dans ce domaine, sept textes retenus portent plus spécifiquement sur l’engagement des bénévoles aînés dans la lutte contre la maltraitance. Ainsi, les auteurs ont souligné l’importance du dispositif d’intervention par les bénévoles aînés dans le champ de la maltraitance envers les personnes âgées (Gillen, 1995; Nahmiash et Reis, 2000; Podnieks, 1992; Reis et Nahmiash, 1995; Trudeau, 1996; Craig, 1994; Wolf et Pillemer, 1994). La plupart de ces études furent réalisées au cours des années 1990, ce qui soulève la question de savoir si l’intérêt pour les bénévoles aînés dans le champ de la maltraitance fut une mode passagère qui serait un peu révolue. Les textes recensés abordent essentiellement la question de l’avantage des dispositifs d’intervention par les bénévoles aînés de type « *counselling* individuel ». À ce sujet, Gillen (1995) évoque l’importance de l’accompagnement individuel effectué par les bénévoles aînés qui doivent également être pairés avec des actions plus systémiques de type éducation populaire. D’autres auteurs ont également souligné les effets prometteurs de ce type de pratique (Gillen, 1995; Reis et Nahmiash, 1995; Wolf et Pillemer, 1994). Par ailleurs, comme le soulignent Nahmiash et Reis (2000), les interventions de type « groupes d’entraide » contribuent à favoriser l’entraide mutuelle des personnes âgées en situation de maltraitance. En ce sens, on aborde l’importance de programmes de lutte contre la maltraitance *par et pour les aînés* (Craig, 1994).

Par ailleurs, parmi les rares textes recensés issus du champ de la lutte contre la maltraitance, trois textes traitent de l'importance des groupes de soutien destinés plus spécifiquement aux femmes âgées en situation de maltraitance (Harbisson 2008; Hightower, Smith et Hightower, 2006; Fisher, Zink, Pabst, Regan et Rinto, 2003). Ces textes nous intéressent plus particulièrement en raison de l'accent qu'ils portent sur la similitude en termes de genre des membres dans un groupe de soutien. Par exemple, l'un d'entre eux présente les résultats d'une recherche-action réalisée dans des centres d'hébergement pour femmes de tous âges où 64 femmes âgées de 50 ans et plus ont été interrogées. Les résultats montrent que les femmes âgées qui subissent de la maltraitance ressentent le besoin de se retrouver entre elles afin d'échanger sur leur expérience. En effet, les groupes de soutien mutuel réunissant des femmes âgées comportent l'avantage, selon les résultats de cette étude, de tenir compte de leur réalité particulière qu'est celle de leur parcours de vie souvent teinté d'expériences de violence multiple (parfois depuis l'enfance, à l'âge adulte et jusqu'à la vieillesse) (Hightower, Smith et Hightower, 2006). D'autres travaux sur le parcours de vie des femmes âgées en situation de maltraitance ont été réalisés au Québec (Montminy, 2005; Straka et Montminy, 2006) ou au Canada anglais (Walsh, Ploeg, Lohfeld, Horne, MacMillan et Lai, 2007). Par ailleurs, une autre étude porte également sur l'importance du soutien mutuel et de l'intervention de groupes pour les hommes âgés en situation de maltraitance (Kaye, Kay et Crittenden, 2007).

Dans la prochaine section, nous aborderons les enjeux spécifiques qui furent repérés dans les écrits recensés. Ces aspects spécifiques sont inhérents au recrutement des bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance, de même qu'aux différents rôles qui leur sont confiés. Une attention sera ensuite portée sur la formation qui leur est offerte. Par la suite, nous examinerons l'enjeu de l'engagement des bénévoles dans la lutte contre la maltraitance et leur place dans le continuum de services, selon une approche intersectorielle. Il sera ensuite question de l'imputabilité de ces mêmes bénévoles. Enfin, nous exposerons les résultats de recherches évaluatives de programmes de bénévolat ayant été effectuées dans le champ de la maltraitance envers les personnes âgées.

Le recrutement des bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance (bénévoles aînés et de tous âges)

En premier lieu, nous avons examiné les écrits en concentrant notre regard sur la question du recrutement des bénévoles qui désirent s'engager dans la lutte contre la maltraitance; à ce titre, force est de constater que peu d'écrits abordent cette thématique. Néanmoins, un texte traite de la question du recrutement de bénévoles de tout âge sollicités pour effectuer des visites amicales aux personnes aînées. Ces bénévoles sont recrutés dans les centres d'action bénévole, dans les universités, ainsi qu'au sein de la communauté en général (Reis et Nahmiash, 1995). De même, des textes présentant un programme d'assistance et de défense de droits des résidents vivant en milieu d'hébergement implanté aux États-Unis indiquent que les bénévoles qui s'engagent dans ce type de programme sont recrutés par le biais des présentations publiques, par des publicités dans des journaux locaux de même que par l'entremise d'articles publiés dans des journaux d'associations d'aînés (Filinson, 1993, 2001).

Les rôles confiés aux bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance (bénévoles aînés et de tous âges)

Les rôles confiés aux bénévoles sont diversifiés. Par exemple, l'action bénévole peut se situer au niveau de l'écoute téléphonique et du soutien-conseil (Busby, 2010). Dans d'autres programmes plus spécifiques à la maltraitance financière, les bénévoles (experts dans le domaine financier) offrent des consultations financières aux personnes aînées (Allen, 2000) en plus d'analyser des documents légaux (Alfonso, 2000).

Tel que nous l'avons déjà mentionné, nous avons recensé quelques textes (en provenance des États-Unis) illustrant l'engagement des bénévoles spécifiquement destinés à la lutte contre la maltraitance en milieu d'hébergement. Dans ce type de programmes, les bénévoles sont appelés à recevoir, investiguer et traiter les plaintes des résidents demeurant dans des ressources d'hébergement (Liang, 2006; Withford et Yates, 2002; Filinson, 1993, 2001; Keith, 2003; 2005).

En outre, les bénévoles sont appelés à agir en prévention de la maltraitance, notamment en effectuant de la médiation dans des familles dont l'un des membres âgés est à risque d'être maltraité (Craig, 1994). Toujours dans une optique de prévention, les visites amicales *Volunteers Buddies*, issues du projet CARE, sont également effectuées par des bénévoles (Reis et Nahmiash, 1995).

La formation des bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance (bénévoles aînés et de tous âges)

Plusieurs écrits abordent l'importance de la formation initiale et continue pour les bénévoles qui acceptent de s'engager dans la lutte contre la maltraitance. Les textes recensés indiquent différentes formules de formation. Par exemple, dans un programme particulier, les bénévoles qui s'engagent dans les milieux d'hébergement doivent suivre une formation de 36 heures en plus de la passation d'un examen écrit (Filinson, 1993; 2001).

D'autres textes décrivent de façon plus détaillée la formation qui est offerte aux bénévoles. Par exemple, dans le projet FAST (bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance financière), un programme de formation est conçu spécialement pour les avocats qui s'engagent bénévolement dans le projet. Par l'entremise de matériel audiovisuel et de mise en situation concrète, cette formation vise à enseigner à ces avocats à dépister la maltraitance financière (Alfonso, 2000).

Par ailleurs, un autre texte provenant des États-Unis illustre un programme qui vise à accroître la collaboration entre les associations venant en aide aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et l'instance vouée à la protection des personnes aînées maltraitées (*Adult protective services*), ou à risque de l'être ensemble, pour produire un manuel de formation. La formation des bénévoles et des professionnels, d'une durée prévue de 2,5 jours, comprend un manuel de formation qui traite de différents thèmes inhérents à la maladie d'Alzheimer, des informations de base sur la maltraitance envers les personnes aînées et différentes stratégies d'intervention (Anetzberger, Palmisano, Sanders, Bass, Dayton, Eckert et al., 2000).

L'approche intersectorielle et le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance

Au Québec, les réponses publiques destinées à la lutte contre la maltraitance sont diversifiées et prennent différentes formes, comme le mentionne le ministère de la Famille et des Aînés (2010). Ces interventions doivent favoriser la collaboration interprofessionnelle et intersectorielle :

« 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 intersectorielles et concertées. Les intervenants doivent tenir compte des besoins psychosociaux et de santé des personnes âgées, et de leurs droits. »
(Ministère de la Famille et des Aînés, 2010 : 50).

Depuis toujours, mais de façon plus concertée depuis l'adoption du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, en juin 2010, nombre de ministères et d'organismes gouvernementaux élaborent et mettent en œuvre diverses actions dans l'optique de créer des environnements sans maltraitance.

Nous avons analysé les écrits recensés en nous questionnant sur la façon dont la pratique des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance s'inscrit dans cette approche intersectorielle. Parmi ces écrits, retenons en particulier une étude de l'Ohio déjà citée ci-dessus, qui préconise la collaboration entre les organismes bénévoles voués aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et leurs proches et l'instance *Adult Protective Services* (Anetzberger, Palmisano, Sanders, Bass, Dayton, Eckert et al., 2000). De même, le programme de médiation décrit par Erlingsson, Carlson et Saveman (2006) préconise la collaboration entre bénévoles, professionnels et décideurs locaux.

Dans un même ordre d'idée, la collaboration intersectorielle passe par la pratique interdisciplinaire. Par exemple, dans le programme américain FAST (*Financial Abuse Specialist Team*), des avocats, des banquiers et des conseillers financiers sont amenés à collaborer avec divers organismes tels que *Adult Protective Services* et *Law enforcement* (Allen, 2000).

L'imputabilité des bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance (bénévoles aînés et de tous âges)

Le dispositif particulier qui comprend des bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance pose l'enjeu de l'imputabilité de leurs actions, au même titre que l'imputabilité des professionnels. Par ailleurs, l'adoption récente de la *Loi modifiant le Code des professions* (Gouvernement du Québec, 2009) où les actes professionnels sont encore plus soumis à une imputabilité passant par des Ordres professionnels, pose plus que jamais l'enjeu de la latitude à accorder aux bénévoles qui interviennent auprès des personnes aînées maltraitées.

Les textes recensés indiquent que dans la plupart des programmes, les bénévoles sont imputables à leur organisme d'appartenance. À titre d'exemple, en France, dans l'organisme ALMA qui repose sur l'écoute téléphonique de bénévoles de diverses situations de maltraitance des personnes aînées et handicapées, les bénévoles sont imputables à l'organisme à l'intérieur de chacune des nombreuses antennes déployées sur le territoire français (Busby, 2010).

Certains programmes exigent une imputabilité plus grande chez les bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance. Par exemple, aux États-Unis, les bénévoles qui font de la lutte contre la maltraitance en milieu d'hébergement doivent obligatoirement recevoir une certification de l'instance *State Ombudsman* afin de pouvoir exercer leur pratique bénévole (Liang, 2006; Whitford et Yates, 2002; Filinson, 1993, 2001).

2.4 Recherches évaluatives effectuées sur les programmes de bénévolat voués à la lutte contre la maltraitance (bénévoles aînés et de tous âges)

Finalement, la recension des écrits nous a permis de repérer quelques recherches qui ont évalué l'efficacité des programmes de bénévolat dans la lutte contre la maltraitance. Dans

les prochaines lignes seront exposés les principaux résultats de ces recherches évaluatives.

Au nombre des études recensées, le projet de lutte contre la maltraitance envers les personnes atteintes d'Alzheimer de l'Ohio qui a déjà été cité à quelques reprises (Anetzberger, Palmisano, Sanders, Bass, Dayton, Eckert et al., 2000), a été évalué sous l'angle de l'efficacité de la formation reçue, autant de la part des bénévoles que des professionnels. Les critères d'évaluation portaient sur l'amélioration des connaissances inhérentes à la maladie d'Alzheimer et à la problématique de la maltraitance, sur les attitudes des bénévoles et professionnels et sur une auto-évaluation quant à la formation reçue. Les résultats de cette recherche indiquent qu'il n'y a pas de différences inhérentes à la formation quant à la réceptivité des bénévoles et celle des professionnels.

Une autre recherche évaluative d'un programme de médiation effectué par des bénévoles dans des familles dont l'un des proches est atteint de la maladie d'Alzheimer, a été recensée. Cette étude a été faite par l'entremise de séances d'observations participantes d'une durée de deux semaines. Les résultats de cette recherche indiquent que les bénévoles ont démontré de l'enthousiasme à l'égard de leur rôle et que les personnes ayant reçu des services de médiation furent satisfaites des services reçus. De plus, les visites de médiation auprès de familles dont l'un des membres est à risque de maltraitance présentent un bon potentiel de prévention (Craig, 1994).

Dans un même ordre d'idée, le programme de défense de droits des personnes âgées *Ombudsman Volunteer*, dont il a été question précédemment, a également fait l'objet d'une étude évaluative. Les résultats de cette étude indiquent que ce type de programme de bénévolat voué à la lutte contre la maltraitance, contribue significativement à la diminution des situations de maltraitance (Filinson, 1993, 2001). D'autres études portant sur les bénévoles voués à la défense des droits des résidents âgés en milieu d'hébergement indiquent elles aussi les effets positifs de ce type de bénévolat, qui contribuerait à l'augmentation de plaintes formelles et à l'augmentation du capital social (Whitford et Yates, 2002). Les bénévoles voués à la lutte contre la maltraitance seraient

moins menaçants que le personnel d'instances de plaintes formelles et entretiendraient des relations plus amicales avec les résidents et leurs familles (Keith, 2003; 2005).

Au milieu des années 1990, fut implanté, à Montréal, le projet CARE, voué à la lutte contre la maltraitance, qui préconisait l'interdisciplinarité et le travail intersectoriel (Nahmiash et Reis, 2000). Il comportait cinq stratégies d'intervention : 1) équipe professionnelle interdisciplinaire d'intervention à domicile, 2) consultants experts bénévoles (avocats, notaires, etc.), 3) bénévoles effectuant des visites amicales à domicile aux personnes âgées à risque de maltraitance et leurs proches (*Volunteers buddies*), 4) groupe de soutien entre pairs âgés et groupe de soutien pour les proches aidants, et finalement, 5) la mise sur pied d'un comité de vigilance. Ce projet a fait l'objet d'une recherche évaluative d'implantation. La méthodologie employée fut de procéder à l'analyse de 83 plans d'intervention, comprenant au total 473 stratégies d'intervention, par l'entremise d'une analyse de contenu qualitative. Ces stratégies d'intervention furent évaluées par des intervenants engagés dans le projet et formant le comité d'implantation, en fonction de la réussite ou de l'échec de chaque composante. Les résultats de cette étude d'implantation montrent que les stratégies d'intervention les plus efficaces étaient les interventions de soutien à domicile effectué par des infirmières et des auxiliaires de soins. Le succès de ces stratégies d'intervention étaient suivies par des stratégies d'intervention préconisant une appropriation du pouvoir d'agir (*empowerment*), tel que les groupes de soutien pour les personnes âgées subissant de la maltraitance, de même que la diffusion d'informations dispensés sur les droits des âgés et sur les ressources disponibles. Les stratégies d'intervention ayant eu le moins de succès étaient les références à des services communautaires généraux (Nahmiash et Reis, 2000).

2.5 Que retenir de cet état des connaissances

En somme, cet état des connaissances permet de constater que si les effets positifs de l'action bénévole chez les âgés sur leur santé, leur bien-être et leur participation sociale sont clairement démontrés dans les écrits, peu de travaux ont été effectués sur les bénévoles âgés engagés plus spécifiquement dans la lutte contre la maltraitance.

Néanmoins, un peu plus d'ouvrages ont été recensés sur la pratique des bénévoles de tous âges qui se sentent interpellés par la maltraitance envers les aînés. L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance apparaît comme un gage de capital social, notamment par l'action de professionnels (retraités ou non retraités) qui acceptent de donner de 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.

La recension des écrits a également permis de dégager certains enjeux spécifiques à la pratique de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance, soit : le recrutement et la formation des bénévoles, les rôles confiés aux bénévoles, la délimitation de leur champ d'action dans une approche intersectorielle, de même que l'imputabilité de leurs actions. L'importance de l'évaluation de ce type de programmes de bénévolat a également été dégagée.

Premièrement, en ce qui a trait au recrutement des bénévoles, il a été démontré que si peu de textes décrivent les stratégies de recrutement, certains auteurs notent l'importance de la publicité diffusée dans la communauté. Quant aux rôles confiés aux bénévoles, ceux-ci sont fort variés. Qui plus est, l'importance de la formation initiale et continue est clairement mise de l'avant pour optimiser l'efficacité de l'action des bénévoles. Par ailleurs, les auteurs soulignent l'importance de la prise en compte de la place des bénévoles dans le continuum de services en matière de maltraitance, que ce soit en conjonction avec les autres services communautaires, publics et parapublics. Il ressort également de la recension des écrits l'importante question de l'imputabilité des bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance. En effet, dans un contexte où, au Québec, les professionnels sont encore plus imputables à leur ordre professionnel dans le cadre de l'adoption des modifications au Code des professions (Gouvernement du Québec, 2009), il importe de se questionner sur les responsabilités des bénévoles dans leur action auprès des aînés en situation de maltraitance. Finalement, la recension des écrits permet de relever quelques résultats de recherche évaluative de programmes encadrant les bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance. Ces résultats

permettent de constater que l'action bénévole en ce domaine s'avère un gage de « meilleure pratique », notamment parce qu'elle permet l'optimisation du capital social et de l'appropriation du pouvoir d'agir des personnes et des communautés.

Bref, les connaissances relatives à l'engagement bénévole des aînés dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés sont relativement peu élaborées, d'où la pertinence de documenter davantage le rôle et la place des bénévoles engagés dans cette cause, ainsi que de mieux définir l'encadrement qui leur est offert.

3. Démarche préconisée et objectifs de recherche

Afin de répondre aux préoccupations soulevées par l'AEIFA-DIRA, et constatant le peu de connaissances spécifiques sur les bénévoles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, une *recherche-action* visant à exposer des savoirs à partir d'une observation et d'une analyse des représentations qu'ont de leur rôle dans la communauté des bénévoles appelés à interagir avec des personnes âgées en situation maltraitance, a été menée. Plus spécifiquement, cette recherche souhaite :

1. **Documenter la nature et la portée des activités** réalisées par les bénévoles engagés auprès d'aînés qui vivent de la maltraitance et mettre en lumière la signification qu'ils accordent à leur action.
2. **Documenter la place et le rôle des bénévoles sur un continuum d'actions** de lutte contre la maltraitance.
3. **Documenter les formes d'encadrement offertes** par l'organisme à ses bénévoles.

Par ailleurs, l'organisme étant en processus de recrutement lors de l'élaboration du projet de recherche (se référer à la section 4.3 - Participants et recrutement, pour de plus amples informations sur la procédure de recrutement), l'équipe de recherche a voulu profiter de cette opportunité (ou la maximiser) en ajoutant, parallèlement aux deux premiers objectifs, une comparaison temporelle des propos tenus par les bénévoles, soit en amont et en aval d'une première expérience d'intervention.

En plus de contribuer à l'avancement des connaissances scientifiques, la recherche-action est pour les participants³ une occasion de réflexion personnelle et d'approfondissement de la connaissance de soi, des autres, de l'engagement et du phénomène social qu'est la maltraitance envers les personnes âgées. Pour l'organisme, la recherche-action permet de réfléchir à son action et de la documenter, en vue de pouvoir en discuter le sens et la valeur avec d'autres acteurs du réseau des partenaires, quel que soit leur secteur d'activité particulier. La collaboration de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées favorise l'actualisation du contenu de la formation offerte aux bénévoles. Ultimement, la construction d'un réseau d'entraide diversifié, structuré et fonctionnel, favorisera la relève des membres et assurera la pérennité des actions posées par les bénévoles pour prévenir, repérer et contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Les apprentissages qui émaneront de cette recherche-action pourront être réinvesties dans le réseau des bénévoles de l'AEIFA-DIRA et ailleurs au Québec.

4. Méthodologie

4.1 Dispositif de recherche

Le dispositif de recherche retenu est exploratoire, qualitatif de type longitudinal court. Il est d'abord exploratoire, car il ne vise pas à valider des hypothèses mais bien à fouiller un phénomène passablement méconnu. Il est qualitatif car il repose sur la prise de parole de répondants choisis en raison de leur expertise du sujet à l'étude, soit les gestionnaires de l'organisme et des membres du personnel (y compris des stagiaires) et des bénévoles rencontrés quelque temps après leur recrutement. Le dispositif est de type longitudinal court car les bénévoles sont rencontrés en amont et en aval de leur première expérience terrain dans leur rôle. Finalement, ce dispositif peut être qualifié de recherche-action car il repose sur un processus en mouvement (le recrutement, la formation et les premières

³ Dans un souci de préserver l'anonymat et d'alléger le texte, la forme masculine est utilisée tout au long de des prochaines sections du rapport.

expériences dans l'action de bénévoles) où les tâches sont partagées entre l'organisme AEIFA-DIRA et l'équipe de la Chaire.

4.2 Schème méthodologique

Le schème méthodologique global emprunté pour réaliser ce projet est présenté à la figure 1. Puisque les partenaires de la recherche-action se sont partagé les tâches tout au long de la réalisation du projet, la figure 1 permet de distinguer par quel partenaire chacune des grandes phases fut réalisée : celles effectuées par l'organisme sont encadrées, tandis que celles relevant de l'équipe de recherche sont encadrées. Précédée d'activités préparatoires (élaboration du protocole de recherche, certification éthique et recrutement des bénévoles) et d'une première séance de formation des bénévoles, la collecte de données fut effectuée en deux temps (T1 : pré-intervention et T2 : post-intervention) pour les bénévoles et un seul temps pour les administrateurs. Deux autres formations ont été données suite à chacun des temps de collecte. Enfin, les informations recueillies ont été analysées et les résultats présentés sous forme de rapport.

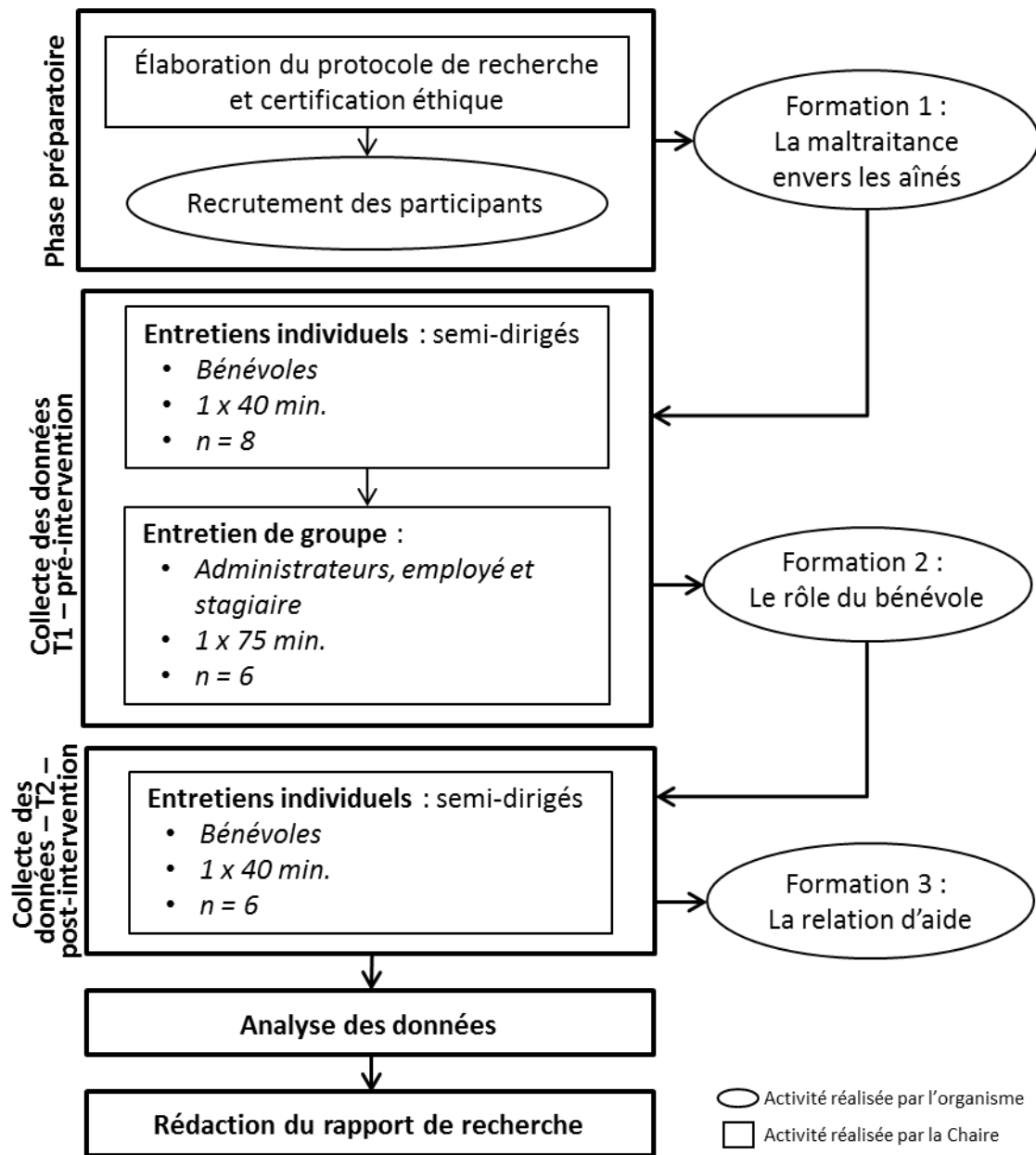


Figure 1 : Schème méthodologique

4.3 Participants et recrutement

Afin de recueillir l'information pertinente pour répondre aux objectifs du projet, et de pouvoir dresser un portrait complet de ce qu'est ou devrait être le rôle et l'encadrement des bénévoles, deux types de participants sont visés par l'étude : les bénévoles et les administrateurs de l'organisme (y compris le personnel rémunéré et les stagiaires).

Concernant les bénévoles, leur recrutement au projet de recherche a été fait par le biais de l'organisme lors de la phase initiale et importante du recrutement de nouveaux membres, soit des bénévoles désirant s'engager dans les activités de l'organisme. Le recrutement de ces nouveaux membres fut effectué à partir de divers moyens : sollicitation directe par contacts personnels, publicité auprès des associations de retraités, organismes de loisirs pour aînés, affichage sur sites web, etc. Quant à l'offre de participation au projet de recherche, elle a été formulée de personne à personne, principalement par la coordonnatrice et occasionnellement par les membres du conseil d'administration de l'AEIFA-DIRA. Contrairement à l'expectative de départ, les bénévoles ayant participé au projet de recherche ne sont pas tous aînés. Ils sont au nombre de huit au T1, et six d'entre eux ont aussi pris part au deuxième temps de mesure, deux bénévoles ayant cessé leur engagement auprès de l'organisme entre temps.

Le groupe que nous désignons comme étant les administrateurs comprend : les membres du conseil d'administration de l'organisme (n=4), une employée et une stagiaire. Puisque les administrateurs étaient, à la base, engagés dans le projet, leur recrutement n'a nécessité aucune démarche supplémentaire.

4.4 Collecte des données

En accord avec la méthodologie de recherche exploratoire, deux modes de collecte de données ont été privilégiés : l'entrevue de groupe et l'entretien semi-dirigé. Ainsi, préalablement à ces séances, un guide d'entretien a été élaboré pour chacun d'entre eux (se référer à l'annexe 1). Les entretiens individuels et l'entrevue de groupe ont été menés de façon semi-dirigée, laissant libre cours à l'expression de chacun des participants sur les

différents aspects de l'engagement bénévole ciblés par ce projet, soit la nature et la portée des activités réalisées par les bénévoles, la place et le rôle des bénévoles dans le continuum de services de lutte contre la maltraitance, ainsi que les conditions de pratique bénévole et l'encadrement qui y est dispensé. Précisons que les propos de tous les participants, tant ceux des administrateurs que ceux des bénévoles, furent enregistrés sur bande audio, ce qui a permis de les recueillir, de les consigner et de les transcrire dans leur intégralité.

Les propos des administrateurs engagés dans l'étude ont été recueillis lors d'une seule entrevue de groupe, au début de décembre 2011, d'une durée d'environ 75 minutes et coanimée par la chercheuse principale et une assistante de recherche.

Quant aux bénévoles, la collecte des données a été réalisée au moyen de deux entretiens individuels (pré et post intervention auprès d'aînés en situation de maltraitance) d'une durée approximative de 40 minutes chacun et animés par différents membres de l'équipe de recherche.

Les participants ont été rencontrés par l'une ou l'autre des quatre intervieweuses de la Chaire, lors d'une première entrevue individuelle semi-dirigées, menée au siège social de l'AEIFA-DIRA (Sherbrooke), en décembre 2011 et janvier 2012 (T1). À cette date, la majorité des bénévoles participant à la recherche n'avait pas encore été appelée à interagir avec les usagers des services offerts par l'organisme. Une formation sommaire portant sur le vieillissement et la maltraitance envers les aînés avait été dispensée le matin même de la tenue de quatre des huit entrevues initiales. Au final, six participants auront été revus en deuxième entrevue de type récit d'expérience, assimilable à l'entretien d'explicitation (Vermersch, 2003). Celles-ci ont été menées en mai 2012 (T2), soit après que les participants aient suivi deux séances de formation et réalisé au moins un accompagnement (depuis la première entrevue) auprès d'une personne aînée ayant fait appel aux services de l'AEIFA-DIRA. Précisons que les premiers accompagnements réalisés sur le terrain par les bénévoles participant à la recherche-action ont tous été fait en présence de la coordonnatrice expérimentée de l'AEIFA-DIRA.

4.5 Analyse thématique

Mettant ici en application la méthode d'*analyse qualitative thématique* (Paillé et Mucchielli, 2008), les propos des participants à la recherche ont été transcrits, répertoriés et observés en fonction d'un regroupement par thème. Celui-ci a été réalisé de manière à pouvoir regrouper le plus objectivement possible les propos des participants sous différents thèmes signifiants, récurrents dans la grande majorité des enregistrements. Les thèmes choisis pour composer l'arbre thématique ont été retenus au fil des écoutes, réécoutes, lectures et relectures des entrevues, de manière à en dégager le plus fidèlement possible la signification. Ils émergent à la fois des propos des participants et de la structure du questionnement, soit la trame d'entrevue.

4.6 Considérations éthiques

Le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des lettres et des sciences humaines de l'Université de Sherbrooke a approuvé le protocole de recherche soumis par l'équipe de recherche de la Chaire.

La teneur du projet de recherche a été exposée aux participants oralement en entrevue, et livrée sur papier avec la remise à chacun d'une copie du formulaire de consentement (joint à l'annexe 2), dûment signé. Celui-ci détaille les modalités de leur engagement (retrait, publication de données anonymes, participation sur une base volontaire, etc.) à participer au projet. Les participants à la recherche ont accepté de partager leur expérience et leurs représentations quant à : 1. la nature et la portée du rôle de bénévole aîné engagé dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées; 2. le positionnement du rôle bénévole sur un continuum d'actions posées dans un réseau de partenaires de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées; et 3. leurs besoins (ou non) de formation et d'encadrement. La participation à l'étude ne comportait aucun risque. L'inconvénient principal a pu être le déplacement et le temps requis pour les rencontres qui ont toutes eu lieu au siège social de l'AEIFA-DIRA.

4.7 Limites méthodologiques

La principale limite méthodologique de cette recherche-action concerne le fait que les deux temps de mesure étaient relativement rapprochés l'un de l'autre, ce qui fait en sorte que les bénévoles n'avaient en général collaboré qu'à une seule situation d'intervention. Cette expérience restreinte des bénévoles au sein de l'organisme occasionne par le fait même une limite de leurs connaissances des tâches qu'ils ont à accomplir en tant que bénévoles.

Par ailleurs, le nombre de participants restreints ($n=8$) limite également la portée et le potentiel de généralisation des résultats. Toutefois, rappelons que tous les bénévoles ayant participé à l'étude constitue la totalité des bénévoles recrutés par l'AEIFA-DIRA au moment de leur grande phase de recrutement. Un plus grand nombre de participants était donc impossible à atteindre.

PARTIE 2 : RÉSULTATS

5. Participants et situations d'intervention

5.1 Description des participants

Bénévoles

Tous Québécois et résidents de la région de Sherbrooke, les participants bénévoles ont des origines disciplinaires variées : finances, santé et services sociaux, enseignement, ressources humaines et sécurité publique. Deux des bénévoles étaient encore sur le marché du travail au moment des entretiens, les autres étant retraités. L'âge des participants se chiffre en moyenne à 64,4 ans (E.T.=10,1), variant de 49 à 79 ans. Enfin, les huit bénévoles se répartissent également selon le genre.

Administrateurs

Les six administrateurs ayant participé au groupe de discussion sont âgés entre 28 et 71 ans (moyenne=56,3; E.T.= 17,7), comptent un seul homme et sont issus des disciplines professionnelles suivantes : relations humaines, psychoéducation, enseignement, finances et gestion.

5.2 Description des situations d'intervention

Cette section dresse le portrait des situations de maltraitance dans lesquelles les bénévoles ont été appelés à collaborer lors de leur première intervention (tableau 1), à savoir : les caractéristiques de la personne en situation de maltraitance et celles de l'auteur de la maltraitance, la nature de la maltraitance, ainsi que celle de l'intervention réalisée.

Précisons que bien que le nombre de participants, qui se chiffrait initialement à huit, ait diminué à six lors du second entretien, huit fiches descriptives sont quand même présentées puisque deux des six bénévoles ont décrit deux situations d'intervention.

Tableau 1 : Bilan des situations de maltraitance (N=8)

Caractéristiques des personnes en situation de maltraitance	
Âge	1 Entre 65-70 ans 2 Entre 71-75 ans 3 Plus de 80 ans 2 Information non disponible
Genre	7 Femmes 1 Homme
Situation de vie	4 vivent seules (2 d'entre elles dans le même bâtiment que leurs enfants et 1 en résidence privée avec services)
Autres facteurs de vulnérabilité (outre la situation de vie)	Problèmes de santé Limites physiques Limites cognitives Absence de réseau social
Caractéristiques des auteurs de maltraitance	
Âge	Information non disponible
Genre	3 Femmes 5 Hommes
Lien avec l'aîné	5 Enfants 1 Voisin 1 Locataire 1 Bénévole
Nature des maltraitances	
Type	3 Financière seulement 2 Verbale/psychologique seulement 1 Financière et verbale/psychologique 1 Financière, verbale/psychologique et physique 1 Harcèlement
Fréquence	2 Quotidienne 1 Hebdomadaire 5 Information non disponible
Conséquences sur l'aîné (par ordre décroissant)	Peur Déchirement (dilemme lié à la relation familiale) Impuissance Isolement Inquiétudes

Conséquences sur l'aîné (suite) (par ordre décroissant)	Incompréhensions Expulsion de son lieu d'hébergement Tristesse Insomnie Troubles de santé Bri de liberté (insécurité)
--	--

Nature des interventions

- Une première rencontre avait habituellement lieu avec la coordonnatrice et la personne en situation de maltraitance, la plupart du temps au domicile de la personne (à l'occasion au bureau de l'AEIFA-DIRA);
- La durée de cette rencontre variait de 20 à 120 minutes;
- Une tierce personne (ami et conciliatrice des HLM) était aussi présente dans deux situations;
- Dans une situation, d'autres rencontres ont été nécessaires avec les deux clans familiaux et l'Agence de la santé et des services sociaux;
- Écoute;
- Référence de la personne aux bonnes ressources :
 - Centre de santé et services sociaux;
 - Régie des logements;
 - Avocats;
 - Commission des droits de la personne.
- Démarches spécifiques entreprises :
 - Vérification et fermeture de comptes à la banque;
 - Recherche d'un autre lieu d'hébergement, en collaboration avec le Centre de santé et services sociaux;
 - Cueillette préliminaire d'informations auprès de la Régie des logements.
- Accompagnement de la personne dans les démarches :
 - Première audience;
 - Pour récupérer le montant d'argent qui avait été pris.
- Conseils et propositions prodigués à la personne :
 - Faire un conseil de familles;
 - Prendre quelqu'un d'indépendant pour analyser la situation;
 - Changer le code de sécurité de l'immeuble;
 - Se faire aider par ses autres enfants;
 - Faire une rencontre avec son voisin.
- Communication d'informations, tels :
 - Crédits auxquels la personne pourrait avoir droit.

6. Action bénévole dans la lutte contre la maltraitance

Le premier objectif du projet était, rappelons-le, de documenter la nature et la portée des activités réalisées par les bénévoles engagés auprès d'aînés vivant de la maltraitance et de mettre en lumière la signification qu'ils accordent à leur action. Afin d'y répondre, le présent chapitre aborde les aspects suivants : 1. la maltraitance (définition, caractéristiques des personnes en situation de maltraitance, qui en sont les auteurs, prévalence, etc.); 2. l'engagement des bénévoles dans cette cause; et 3. le lien entre leur parcours professionnel et leur implication bénévole. Pour chacun de ces trois aspects, les représentations des bénévoles au T1 sont d'abord présentées, suivies des informations supplémentaires ou complémentaires ayant été recueillies au T2 (quant à leur expérience et leurs représentations), puis lors de l'entretien de groupe. Enfin, une synthèse des informations complète chacun des aspects exposés.

Il est important de rappeler que les bénévoles participant à l'étude avaient assisté à une formation le matin même du premier entretien individuel (se référer au schème méthodologique – point 4.2 – pour un repère chronologique) et que celle-ci portait sur la maltraitance envers les aînés. Leurs propos sont donc inévitablement teintés par le contenu de la formation.

6.1 Maltraitance

RÉSULTATS AU T1

Afin de dégager les représentations de la maltraitance chez les bénévoles, il est intéressant de débiter par la façon dont ils définissent la maltraitance, ou en d'autres mots, ce qu'est la maltraitance pour eux. La majorité des participants tentent de poser cette problématique en nommant les différentes formes de maltraitance, soit la possibilité d'abus financiers, de négligence, de maltraitance physique et psychologique. Deux participants précisent légèrement davantage leurs pensées sur le terme « maltraitance ». Le premier affirme qu'une personne maltraitée, « *C'est une personne qui*

semble être abusée par rapport, soit à physiquement ou financièrement » (Participant #2), tandis que le second associe pour sa part la maltraitance à un manque de respect. Également, la notion de concomitance des diverses formes de maltraitance est soulignée par un participant. Celui-ci mentionne que l'origine d'une maltraitance est bien souvent d'ordre pécuniaire, et qu'elle peut ensuite se manifester verbalement ou physiquement : *« C'est souvent un but financier ou ça commence par ça, et souvent, ça peut dégénérer en de la maltraitance physique, morale, etc. »* (Participant #5). Même si aucun participant n'aborde clairement la maltraitance sous l'angle de la violation des droits, certains d'entre eux parlent des manifestations plus concrètes que la maltraitance peut prendre, telles l'omission de faire des gestes ou des actions qui sont en quelque sorte redevables à la personne (par exemple rendre un service), l'exécution de gestes brusques ou l'utilisation d'un langage inapproprié ou offensant.

Par ailleurs, bien que la notion de pluralité soit fréquemment utilisée pour définir la maltraitance, soulignons qu'une bonne part des propos recueillis par la suite lors des entretiens sont empreints de la maltraitance financière, en ce sens que les participants réfèrent souvent à cette forme de maltraitance. Le propos suivant l'illustre bien : *« C'est sûr que le côté financier est très important, parce que tu sais, l'argent mène le monde. »* (Participant #1).

Au premier abord, il semble donc plutôt difficile pour les bénévoles de définir clairement et précisément ce qu'est la maltraitance, ou du moins de mettre des mots sur cette problématique, et ce, bien qu'ils aient été exposés à une formation sur la maltraitance quelques heures seulement avant l'entretien.

D'emblée, les participants abordent peu l'aspect des auteurs de la maltraitance. À ce sujet, un seul participant souligne que la maltraitance est très souvent commise par quelqu'un de l'entourage, et plus particulièrement par des enfants envers leurs parents : *« Souvent, souvent, souvent, c'est des gens de la parenté qui abusent. Souvent, c'est des enfants qui abusent de leurs parents parce qu'ils pensent avoir tous les droits, parce que pour eux-mêmes, avoir leur héritage tout de suite, c'est normal. C'est comme si ça leur*

appartenait. » (Participant #1). Un autre bénévole parle davantage des intentions ou des motivations de ceux qui maltraitent comme étant, selon lui, bien souvent d'ordre financier.

La vulnérabilité des aînés est également soulevée lors des entretiens. Selon un bénévole, les personnes maltraitées font souvent preuve d'une grande vulnérabilité, découlant principalement d'une limite physique (faiblesses articulaires, handicap ou personne alitée). Bien qu'un autre participant ajoute que cette vulnérabilité chez les aînés se manifeste souvent à leur insu, le premier souligne le fait que la peur de riposter contre des actes de maltraitance ajoute à leur vulnérabilité : « *Rendu à un certain âge, des fois les articulations ne sont pas aussi vite qu'on voudrait. C'est là que j'ai commencé à réaliser comment les personnes vulnérables surtout étaient maltraitées et sans pouvoir redire, de peur d'avoir pire que ce qu'ils ont déjà.* » (Participant #7). Ainsi, la notion de vulnérabilité nous amène à aborder les freins à la dénonciation. Selon certains bénévoles, ce qui tient les aînés dans le silence, c'est souvent la peur (de l'abuseur, du jugement des autres, que la situation ne se détériore, etc.) et la honte (souvent associée au lien de parenté). Par exemple, un participant souligne : « *Même en faisant de la sensibilisation, je constate qu'il y a des gens qui te regardent et ne viendront pas te demander de l'aide après parce qu'ils vont penser être étiquetés.* » (Participant #7).

Par ailleurs, un participant introduit la composante temporelle (fréquence) dans ses propos en précisant qu'il s'agit souvent de gestes faits au quotidien, et qui s'insinuent sournoisement dans la vie des aînés. Ce qui peut ajouter à la difficulté de dénoncer, et même de dépister la maltraitance.

La prévalence de la maltraitance est un aspect aussi abordé par certains participants. À ce sujet, ceux-ci soulignent qu'il s'agit d'une problématique fortement répandue qui, avec le vieillissement de la population, risque de prendre encore plus d'ampleur. En outre, un bénévole précise que la prévalence « officielle » est assurément sous-estimée par rapport à la prévalence « réelle » puisque bien des situations de maltraitance ne sont pas dénoncées.

Enfin, l'importance du contexte en situation de maltraitance et de la spécificité de chaque cas est abordée par un bénévole. Celui-ci précise que chaque cas est unique puisqu'il comporte ses propres interactions entre humains : « *Mais ce que je vois, c'est que c'est toujours du cas par cas, et dans chaque cas, il y a tellement de nuances. Il n'y a pas un livre d'instructions que l'on peut appliquer. On joue avec de l'humain, et l'humain qui interagit avec d'autres, qui est dans un contexte.* » (Participant #4).

RÉSULTATS AU T2

Lors du second entretien, rappelons qu'il était d'abord demandé aux participants de décrire une intervention signifiante pour eux comme bénévoles au sein de l'AEIFA. Il va de soi qu'en procédant à une description assez détaillée de la situation de maltraitance dans laquelle ils ont été appelés à intervenir, les bénévoles précisent davantage les éléments de contexte de la maltraitance (les caractéristiques de la personne maltraitée et qui en sont les auteurs, ainsi que la nature et les manifestations de la maltraitance) que lors de la première rencontre. Le lecteur peut se référer au point 5.2 pour une description des situations de maltraitance dans lesquelles les bénévoles sont intervenus.

Tout d'abord, soulignons que l'aspect financier de la maltraitance et la concomitance des différents types de maltraitance sont encore bien présents dans les propos des bénévoles puisque les situations de maltraitance dans lesquelles ils ont été appelés à collaborer sont souvent nature financière. Entre autres, certains participants affirment que des motifs financiers sont bien souvent sous-jacents à la maltraitance psychologique. Un bénévole précise ainsi : « *La plus grande partie de la maltraitance, ça commence par le financier. Le psychologique, c'est plus un instrument. La finalité, c'est l'argent.* » (Participant #5), tandis qu'un autre mentionne : « *Les abus financiers, c'est quasiment ce qu'il y a de plus Si les gens sont brassés physiquement, c'est parce que quand il y a des abus financiers, il y a de la maltraitance psychologique, il y a des menaces, il y a tout ça.* » (Participant #8).

Les notions de vulnérabilité de la personne âgée et de freins à la dénonciation (peur, dilemme associé aux relations familiales) sont aussi abordées suite à une première

intervention en situation de maltraitance. Plus spécifiquement en lien avec la difficulté pour les personnes âgées de s'affirmer, un bénévole souligne : « *C'est le problème souvent des personnes âgées, elles n'osent pas foncer et n'osent pas faire valoir leurs droits alors qu'elles en ont des droits de plus en plus. Et il y en a qui en profitent.* » (Participant #1), tandis qu'un autre précise simplement : « *Mais elle n'est pas capable de dire non.* » (Participant #7). Par ailleurs, au sujet du déchirement constamment vécu par les personnes âgées en situation de maltraitance par rapport à leurs relations familiales, un participant mentionne entre autres : « *C'est de voir jusqu'à quel point elle pouvait jongler avec ça, parce qu'il y avait toute la dimension ... c'était son enfant. C'est le lien qui fait toujours mal. Ça la contraignait sur deux sens : tant son cœur de mère que son cœur de propriétaire.* » (Participant #4)

RÉSULTATS AU GROUPE DE DISCUSSION

La définition et les représentations de la maltraitance n'ont pas été abordées lors du groupe de discussion avec les administrateurs.

EN BREF

Ces premières analyses des représentations de la maltraitance chez les bénévoles témoignent donc de la difficulté à bien définir la maltraitance, principalement en amont d'une première intervention, et ce, malgré le fait qu'ils aient assisté à une formation sur le sujet quelques heures avant la première rencontre. Ils s'en tiennent ainsi principalement à nommer les différents types de maltraitance. Toutefois, le fait de procéder, au T2, à une description relativement détaillée de leurs situations d'intervention aide les bénévoles à préciser plusieurs éléments de contexte de la maltraitance, tels les caractéristiques de la personne vivant une situation de maltraitance et des auteurs de celle-ci, ainsi que la nature et les manifestations de la maltraitance. En outre, le fait de procéder à une description permet aux bénévoles d'aborder le sujet des conséquences de la maltraitance chez les aînés. Les notions de vulnérabilité et de peur de dénoncer chez les aînés en

situation de maltraitance ont pour leur part été soulevées par les bénévoles autant avant qu'après leur intervention. Enfin, précisons que la nature des situations de maltraitance dans lesquelles les bénévoles ont été appelés à intervenir appuie en quelque sorte l'importance accordée par ceux-ci, au T1, à la composante financière. Leurs propos au T2 ont donc la même couleur à cet égard.

6.2 Engagement bénévole

RÉSULTATS AU T1

Les représentations des participants en lien avec leur engagement bénévole sont présentées en fonction : des activités qu'ils souhaitent accomplir au sein de l'organisme, de leur vision du bénévolat de façon générale, ainsi que de leurs inquiétudes et leurs préoccupations en lien avec la maltraitance et leur rôle de bénévole.

Activités réalisées par les bénévoles au sein de l'organisme

Les activités souhaitées ou attendues par les bénévoles dans le cadre de leur engagement à l'AEIFA-DIRA sont de nature multiple, les plus fréquemment rencontrées étant :

- Assistance/conseil
- Aide/soutien
- Orientation
- Réconfort
- Accompagnement
- Écoute
- Sensibilisation/éducation/formation
- Lien de confiance

Bien que toutes ces activités soient mentionnées par plusieurs des participants, précisons que la notion d'« aide » semble primordiale pour eux puisqu'elle est constamment présente dans leurs propos. Ainsi, même lorsqu'ils parlent d'assister, de conseiller,

d'accompagner, d'orienter ou de réconforter les aînés en situation de maltraitance, le désir d'aider y est pratiquement toujours sous-jacent. Par exemple, un bénévole affirme : *« Je pense qu'à partir du moment où quelqu'un désire avoir de l'aide, on est là pour les aider finalement, pour les seconder, les appuyer. Parce que souvent, pour les aînés, c'est une montagne, et on peut les aider à faire ce qu'ils veulent faire. C'est notre but, je pense. C'est de les accompagner et de les aider. »* (Participant #1). Également, il semble y avoir un lien important entre le rôle d'écoute et celui de créer un lien de confiance. Les propos suivants l'illustrent très bien : *« Il faut surtout les écouter, parce qu'il faut, comme on disait tantôt, qu'il y ait un lien de confiance qui s'établisse. »* (Participant #3).

D'autres activités, bien que soulignées par un nombre plus restreint de participants, viennent compléter les représentations des bénévoles quant à la nature de leur engagement :

- Arbitrage
- Dénonciation
- Amélioration de la communication

Le participant faisant mention du rôle d'arbitre précise qu'il est de son devoir d'essayer de déceler si une situation comporte réellement ou non de la maltraitance ou s'il ne s'agit que d'une mauvaise compréhension ou entente entre les parties. En étant extérieur à la situation, il peut y apporter un jugement objectif : *« Dans les interventions, c'est un peu d'être arbitre et d'essayer de voir aussi si c'est justifié ou pas. Si vraiment il y a de la maltraitance ou s'il y a de la mauvaise compréhension. Quand ils sont en présence d'étrangers, ils font plus attention et la vérité peut sortir de tout ça. »* (Participant #5). Ce bénévole mentionne aussi qu'une mauvaise communication entre les parties étant souvent à la source de bien des conflits, son rôle serait alors d'améliorer le dialogue entre elles.

Par ailleurs, même si le rôle de dénonciation n'est mentionné clairement que par un seul bénévole, précisons que tout au long des propos tenus par les bénévoles en lien avec leur

engagement, le désir de briser l'isolement des personnes âgées maltraitées y est très présent. Entre autres, un bénévole mentionne : « *C'est qu'ils se sentent appuyés, qu'ils ne se sentent pas tout seuls là-dedans, et qu'ils n'endurent pas leur mal sans en parler.* » (Participant #1).

Enfin, un participant s'est montré très ouvert en ce qui a trait à ses actions au sein de l'organisme en mentionnant que celles-ci seront à déterminer en cours de route avec la coordonnatrice, car elles varieront en fonction des besoins et de ses compétences. Ce participant n'a donc aucune attente précise et est prêt à s'ajuster aux situations dans lesquelles il sera appelé à intervenir.

Représentations du bénévolat

Afin de compléter le portrait de leur engagement comme bénévole, il est intéressant de mettre en relief les propos de certains participants en ce qui a trait à leurs représentations du bénévolat de façon plus générale.

Précisons tout d'abord qu'un participant insiste sur le fait que la notion de liberté est inhérente au bénévolat, et donc que le bénévolat est avant tout un choix, et qu'il est important pour lui de choisir un bénévolat qui puisse lui convenir : « *Faire du bénévolat, c'est choisir. C'est la liberté. Si ce bénévolat-là ne te convient plus, tu peux choisir une autre sorte de bénévolat si tu en as besoin.* » (Participant #8). Dans le même sens, un autre bénévole souligne l'importance du plaisir dans le bénévolat.

Bien que la question n'ait pas été soulevée directement lors des entretiens, certains participants abordent spontanément les motivations à l'origine de leur bénévolat dans cette cause. La motivation la plus souvent citée est le fait que ce bénévolat leur permettra de se sentir utile et valorisé. Le propos suivant témoigne de l'importance de ce sentiment de valorisation et de satisfaction pour certains bénévoles : « *Si je peux rendre service à quelqu'un, c'est pour moi un bien énorme. C'est un cadeau que je me fais tout en essayant d'aider cette personne-là.* » (Participant #3). Une autre motivation soulevée est celle

d'apprentissage et de bonification des connaissances : « *C'est bien, ça me fait apprendre des choses. Ça me fait connaître des choses* » (Participant #3).

Par ailleurs, un autre participant perçoit davantage son bénévolat comme une phase préparatoire à la retraite, son désir étant d'être engagé socialement lorsqu'il aura quitté le marché du travail. Enfin, un bénévole justifie son engagement par son besoin de contact avec les gens.

Inquiétudes et préoccupations

Certaines inquiétudes ou préoccupations en lien avec leur engagement ont été formulées lors des entretiens. Celle de ne pas être à la hauteur ou de ne pas être en mesure d'aider ou d'intervenir correctement dans une situation de maltraitance s'est révélée la principale préoccupation certains bénévoles. Par exemple, un d'entre eux mentionne : « *Une inquiétude que j'ai, c'est on se demande toujours : Est-ce que je vais être à la hauteur? Est-ce que je vais prendre les bons moyens pour aider quelqu'un?* » (Participant #1). Dans ces situations, les bénévoles semblent donc craindre de ne pas avoir le bagage nécessaire et de ne pas être formés adéquatement pour aider la personne dans le besoin de façon appropriée. Dans le même ordre d'idée, la peur de l'inconnu en matière d'intervention auprès de la clientèle âgée en situation de maltraitance semble aussi préoccuper un autre participant : « *Je n'ai aucune idée de la façon dont se fait ce bénévolat, à ce niveau-là. C'est juste l'aspect que je ne connais pas encore comment ça se fait et comment les situations se présentent avec l'organisme ici.* » (Participant #2). Deux autres bénévoles affirment pour leur part qu'ils n'ont aucune inquiétude quant à leur rôle de bénévole puisque, dans un cas, il se sent bien épaulé par l'équipe, et dans l'autre, sa grande expérience le rend confiant. Enfin, étant encore sur le marché du travail, un bénévole craint de manquer de temps pour concilier son bénévolat avec sa vie professionnelle.

Par ailleurs, un autre participant a, quant à lui, des préoccupations en lien avec la problématique de la maltraitance de façon plus globale. En effet, la sous-dénonciation des cas de maltraitance (nombre de cas dénoncés versus nombre de cas réels) inquiète grandement ce bénévole : « *Moi, ce qui m'inquiète le plus, c'est que je trouve qu'on en a*

de moins en moins qui semblent être dénoncés. Et ça m'inquiète, parce que dans le monde dans lequel on vit, c'est beaucoup, ça va très vite. Ça ne se peut pas. Ça nous inquiète. »
(Participant #7).

RÉSULTATS AU T2

Nous avons vu précédemment comment les bénévoles se représentaient leur engagement et quelles étaient les activités qu'ils souhaiteraient accomplir dans le cadre de leur engagement au sein de l'AEIFA-DIRA. Il est maintenant intéressant de regarder si celles qu'ils ont réellement posées lors de leur première intervention en situation de maltraitance correspondent à leurs représentations initiales.

De façon générale, les actions rapportées par les bénévoles suite à une première intervention en situation de maltraitance cadrent avec leurs représentations de leur engagement et les actions initialement souhaitées. Ainsi, malgré le fait qu'ils n'en étaient qu'à leur première intervention, les participants soulignent avoir posé les actions suivantes : accompagnement, assistance/conseil, écoute, orientation, aide/support, dénonciation et sensibilisation. Toutefois, puisqu'il s'agit d'une première implication davantage en tant qu'accompagnateur qu'intervenant, les bénévoles présentent les actions accomplies dans le cadre de leur engagement davantage comme des actions posées par l'équipe que des actions individuelles. À titre d'exemples, un participant mentionne « *À plusieurs reprises, on lui a rappelé qu'on est là pour la soutenir.* » (Participant #4), tandis qu'un autre affirme « *Dans les actions qu'on a posées, on lui a suggéré de rencontrer cette personne.* » (Participant #8). L'utilisation du « on » par la majorité des participants pour décrire les actions effectuées reflète donc le fait qu'il ne s'agit pas d'actions individuelles.

En ce qui a trait aux représentations de leur engagement, un bénévole aborde un nouvel aspect qui n'avait pas été traité lors de la première rencontre en mentionnant que selon lui, les interventions doivent être faites par un professionnel et donc, que l'intervention en soi ne fait pas partie de son rôle de bénévole à cause, entre autres, de la question de

l'imputabilité. En effet, ce participant mentionne : « *Je pense que ça prend un professionnel, à moins que ce soit juste une rencontre pour voir qu'est-ce qui se passe, mais je pense que ça prend quelqu'un de professionnel pour être là-dedans, parce que c'est très délicat aussi. Je pense que c'est voulu aussi à l'AEIFA de regarder nos limites, parce que c'est là que c'est dangereux. Quand on va au-delà de nos compétences, c'est là qu'on peut se tromper et on peut en être blâmé.* » (Participant #5).

Par ailleurs, tout comme avant d'être appelé à collaborer dans une situation de maltraitance, l'importance du respect de la personne aînée est une fois de plus soulignée par certains bénévoles. À ce sujet, un d'entre eux souligne : « *La respecter dans sa personne et dans ses choix, et lui donner le temps d'agir.* » (Participant #4), tandis qu'un autre mentionne : « *À ce niveau-là, c'était très bien. Je veux dire qu'on respecte quand même le choix de la personne.* » (Participant #2).

RÉSULTATS AU GROUPE DE DISCUSSION

Lors du groupe de discussion, les administrateurs mentionnent qu'ils s'attendent à ce que les bénévoles engagés au sein de l'organisme réalisent les activités suivantes :

- Animation des activités de sensibilisation
- Formation de tous ceux qui sont appelés à intervenir auprès des aînés
- Accompagnement
- Intervention en individuel
- Soutien
- Écoute
- Référence aux intervenants appropriés lorsqu'il n'a pas les compétences

Au sujet de l'intervention en individuel, un administrateur précise qu'il s'agit de l'activité la plus convoitée par les bénévoles : « *On sait que nos bénévoles sont impatients de faire de l'accompagnement individuel.* ».

Enfin, un administrateur ajoute que le bénévole doit accepter le fait qu'un doute subsistera toujours puisque chaque situation est unique : « *Chaque intervention va avoir des doutes. On a beau dire « Je suis prêt dans mon dossier », mais quand on arrive là, il y a toujours des surprises. Il faut vivre avec ça aussi les doutes, il faut accepter qu'il va y en avoir. ».*

EN BREF

Brièvement, les activités réalisées par les bénévoles lors d'une première intervention en situation de maltraitance correspondent essentiellement à celles qu'ils souhaitent initialement accomplir, soit : écouter, aider/soutenir, accompagner, assister/conseiller, orienter, sensibiliser, améliorer la communication et dénoncer. En plus d'appuyer les trois premières activités, les administrateurs s'attendent à ce que les bénévoles soient aussi en mesure d'animer les activités de sensibilisation, de former ceux qui doivent intervenir auprès des aînés et d'intervenir individuellement. Toutefois, un des bénévoles souligne à ce sujet que l'intervention doit être faite par un professionnel et soulève l'aspect de l'imputabilité.

La principale inquiétude relevée chez les bénévoles en lien avec leur engagement est de ne pas être en mesure d'aider la personne dans le besoin. Les administrateurs soulignent pour leur part que les bénévoles doivent accepter que des doutes subsistent puisque chaque situation est unique et comporte son lot d'imprévus.

Par ailleurs, les bénévoles et les administrateurs soulignent tous deux l'importance de réaliser ces activités dans le respect de la personne aînée. Enfin, le désir d'aider et de rendre service constitue la principale source de motivation qui pousse les aînés à s'engager dans cette cause.

6.3 Engagement bénévole et les expériences antérieures

Afin d'enrichir notre compréhension de ce que représente leur engagement pour les bénévoles, il est intéressant de regarder quelles sont leurs expériences antérieures

(professionnelle, en tant que bénévole, et de vie) et surtout, la perception qu'ils ont de leur engagement actuel dans la lutte contre la maltraitance par rapport à leurs expériences respectives (en continuité ou en rupture).

RÉSULTATS AU T1

Expérience professionnelle

Tous les participants perçoivent leur bénévolat en continuité avec leur expérience professionnelle et ce nouvel engagement comme une occasion qui devrait leur permettre de mettre leur expérience antérieure de travail à profit. Rappelons ici qu'il ne tient pas du hasard que les bénévoles aient une expérience professionnelle dans un domaine connexe, ou du moins pertinent, à la maltraitance puisqu'il s'agissait d'un critère de sélection lors du recrutement des bénévoles fait par l'organisme.

Ainsi, certains bénévoles, dont la profession est issue du domaine financier, affirment que leurs connaissances du monde des finances (ressources existantes, procédures judiciaires, acteurs du réseau, normes juridiques, etc.) leur seront certainement aidantes à la fois pour détecter et intervenir auprès d'aînés en situation de maltraitance. Par exemple, un bénévole mentionne : « *Cet aspect-là financier. Si je peux apporter quelque chose pour aider les organismes. J'aimerais ça le mettre en application. Et d'apporter une expertise peut-être pour aider les gens qui ont besoin au niveau financier.* » (Participant #2). L'expérience professionnelle dans le champ de la sécurité publique, plus particulièrement dans le domaine des fraudes et des stupéfiants, a aussi été mentionnée comme pouvant être un atout pour agir en situations de maltraitance puisque la clientèle vivait bien souvent ce genre de situations. En outre, les expériences antérieures dans les domaines financier et de la sécurité publique sont considérées par les bénévoles comme pouvant sans doute s'avérer rassurantes pour les aînés : « *Je pense qu'en général, ça [expérience antérieure] devrait plutôt rassurer les aînés.* » (Participant #1).

Également, la très grande expertise en enseignement d'un bénévole lui a permis de développer ses habiletés de communication qui lui seront sûrement d'une grande aide pour établir le contact avec la personne en situation de maltraitance. Ce bénévole a aussi une très grande connaissance du processus de plaintes.

En plus de leurs domaines d'expertise respectifs, quelques bénévoles affirment avoir une grande expérience dans les relations humaines et la gestion de conflits, que ce soit en intervention ou en médiation. Par exemple, un participant précise : « *Je trouve que ça m'aide énormément, parce que les entrevues, c'est très important. C'est là qu'on va chercher de l'information la plus précise possible. Je pense que ce que j'ai fait dans le passé aide beaucoup, parce que j'en ai réglé des conflits qui existaient, et souvent après, on faisait de la confession.* » (Participant #5). Ainsi, le fait d'avoir mené des entrevues au quotidien avec des gens aux prises avec différents problèmes aurait permis à ces bénévoles de développer « *une certaine compétence à détecter la réalité* » (Participant #5) et une facilité à développer un lien de confiance avec la personne dans le besoin. L'expérience en travail d'équipe est également soulevée par un bénévole comme étant fort pertinente pour réaliser ce type de bénévolat, puisqu'il s'agit la plupart du temps de collaborer avec d'autres acteurs.

La majorité des bénévoles ont de plus une expérience spécifique auprès de gens ayant vécu des situations de maltraitance, bien qu'il s'agisse parfois d'une clientèle autre qu'aînée (enfants, population en général). Certains autres bénévoles justifient le lien de continuité entre leur expérience professionnelle et leur implication dans cette cause par leur intérêt de longue date pour la clientèle aînée : « *On a toujours été sensibles aux personnes âgées. On a toujours été sensibles à ce groupe d'âge-là de personnes pour les aider.* » (Participant #2).

Bien que considérant leur engagement en continuité avec leur expérience, deux bénévoles précisent toutefois qu'un aspect de leur engagement peut s'inscrire en rupture avec leur profession, soit l'objectif visé qui diffère entre leur bénévolat et leur travail antérieur : « *On va voir les mêmes gens, on va voir les mêmes choses, mais notre but ne*

sera pas le même. Notre but est d'aider plutôt. » (Participant #1). Ainsi, bien que la clientèle ou la problématique soit la même, cette différence en termes de but ou de mission fait en sorte que les tâches qu'ils auront à accomplir ne seront pas exactement les mêmes que lorsqu'ils étaient à l'emploi.

Enfin, étant encore sur le marché du travail, un participant perçoit davantage son implication bénévole en complémentarité à son emploi.

Cette brève analyse nous permet ainsi de constater la richesse des expériences professionnelles de ces bénévoles pour un organisme comme l'AEIFA-DIRA.

Expérience bénévole

Seulement deux des huit participants en sont à leur premier engagement comme bénévole, les autres ayant des expériences très variées de bénévolat auprès de diverses clientèles (enfants, aînés, gens atteints du cancer, aidants naturels, aînés en perte d'autonomie, etc.) et dans de multiples domaines (santé, politique, scolaire, administration, etc.).

Expérience de vie

En ce qui a trait à l'expérience de vie, la majorité des bénévoles s'accordent d'abord pour dire que les traits de personnalité comptent pour beaucoup dans ce genre de bénévolat. Plus spécifiquement, leur facilité à entrer en relation ou en contact avec les gens est primordiale dans le rôle qu'ils auront à jouer au sein de l'organisme puisqu'elle facilitera l'instauration du lien de confiance : « *Je pense que ma personnalité va être un atout, ma façon d'entrer en contact avec les gens.* » (Participant #8). Selon eux, leur empathie, ainsi que la douceur et le respect dont ils font preuve envers les aînés sera également un atout majeur dans leur engagement bénévole. Un seul des participants enrichit le chapitre des traits de personnalité en précisant à quel point l'humour est important pour lui dans la pratique de ce bénévolat : « *J'ai tendance à rigoler beaucoup. Puis je pense que par l'humour, on peut passer plein de grosses affaires, des grosses vérités.* » (Participant #4).

Par ailleurs, certains bénévoles rappellent que leurs connaissances personnelles, que ce soit en lien avec les aspects psychologiques ou physiques du vieillissement, ou encore les ressources disponibles, seront sans doute un atout majeur dans leur engagement auprès des aînés en situation de maltraitance. Entre autres, un participant souligne : « *Ensuite, toutes les connaissances, que ce soit au niveau du développement de la personne, que ce soit psychologique, physique ou intellectuel. Je comprends aussi les maladies qui surviennent à la vieillesse. C'est aussi un facteur dont il faut tenir compte.* » (Participant #8).

RÉSULTATS AU T2

La très grande majorité des bénévoles considèrent que leur expérience (principalement professionnelle) a été un atout pour agir dans les situations de maltraitance dans lesquelles ils ont été appelés à intervenir. Entre autres, un bénévole affirme que son expérience en sécurité publique a permis de rassurer la personne en situation de maltraitance : « *J'ai quand même senti que ça [expérience professionnelle] a rassuré la dame, puis qu'elle s'est sentie à l'aise avec moi.* » (Participant #1). En outre, ce bénévole affirme que sa grande expérience en contextes difficiles l'a aussi aidé lors de sa première intervention. Par ailleurs, un autre participant confirme que son expérience dans le domaine financier fut aidante dans le cadre de son intervention : « *Mais c'est surtout qu'il y a des questions qui se sont faites sur les comptes de banque. Et puis là, j'ai pu répondre. C'est surtout au niveau des bilans financiers qui ont été présentés que j'ai pu intervenir directement pour leur dire que ça ne semblait pas être rien de frauduleux ou quoi que ce soit.* » (Participant #5). Leur engagement s'inscrirait donc effectivement en continuité avec leur parcours professionnel. Toutefois, un autre bénévole estime ne pas avoir pu encore mettre à profit son expérience en finances lors de l'intervention dans laquelle il a été appelé à intervenir : « *Moi, dans le domaine financier, je n'ai pas été sollicité. Personnellement, au niveau de mes services financiers que je pouvais apporter, je n'ai pas eu à apporter de ...* » (Participant #2).

RÉSULTATS AU GROUPE DE DISCUSSION

Dans le cadre du groupe de discussion, les administrateurs soulignent tout d'abord que les bénévoles recrutés doivent détenir une expérience de travail dans un domaine pertinent. La diversité des compétences des bénévoles a également été soulevée. Un des administrateurs mentionne à cet effet : « *Ça nous prend des gens qui ont des compétences dans différents domaines.* ».

Par ailleurs, les administrateurs affirment que, pour mener à bien leurs actions, les bénévoles doivent avoir les connaissances, attitudes, qualités ou caractéristiques suivantes :

- Respect de la personne âgée
- Patience envers la personne âgée
- Honnêteté
- Empathie
- Attitude de non-jugement
- Aptitudes d'animation (pour les interventions et les activités de sensibilisation)
- Engagement : conscience de bien s'impliquer pour la cause et se mettre au service de la cause
- Être aîné : afin de rassurer les aînés en situation de maltraitance
- Bonnes connaissances de la problématique de la maltraitance (facteurs de risque, indices, etc.) et des ressources existantes

La coordonnatrice souligne également à quel point l'expérience des bénévoles, bien souvent complémentaire à la sienne, est d'une très grande richesse pour intervenir en situations de maltraitance.

EN BREF

En ce qui concerne les expériences antérieures des bénévoles, rappelons que ceux-ci ont été recrutés en fonction de la pertinence et de la diversité de leur domaine d'expertise. Il n'est donc pas étonnant de voir que les bénévoles perçoivent ainsi leur engagement au sein de l'AEIFA-DIRA comme étant en continuité avec leurs expériences antérieures. Par ailleurs, même s'ils n'en sont qu'à leur première intervention, la plupart des bénévoles considèrent qu'ils ont déjà pu mettre à profit leur expérience antérieure. Les propos des administrateurs appuient également cette affirmation, en ce sens que les expériences des bénévoles ont été soulignées comme étant extrêmement enrichissantes pour toute l'équipe de travail.

7. Place et rôle des bénévoles dans le continuum de services

Pour répondre au second objectif du projet, le présent chapitre aborde la place et le rôle des bénévoles par rapport à celui des autres acteurs du milieu. Les représentations des participants au T1, en lien avec cet aspect, sont tout d'abord rapportées. Les informations complémentaires recueillies au T2 et lors de l'entretien de groupe sont ensuite présentées. Enfin, une synthèse de ces informations vient clore ce chapitre.

RÉSULTATS AU T1

Dans un premier temps, presque tous les bénévoles sont d'avis pour dire qu'une part de leur rôle, en lien avec les autres acteurs, est de référer ou d'orienter les gens vers les organismes, services ou ressources appropriés, et souvent spécialisés, en fonction des besoins de la personne en situation de maltraitance. Entre autres, un participant souligne : « *C'est sûr que moi, je ne suis pas un thérapeute, et je ne réglerai rien, je ne suis pas un travailleur social non plus. Je vais plutôt diriger les gens à la bonne place autant que possible. Ce n'est pas moi qui vais prendre leurs décisions, mais je vais quand même*

les informer de ce qui existe comme services, pour qu'ils puissent prendre la bonne décision. » (Participant #1). Ils se perçoivent ainsi comme un maillon dans le continuum de services. Par ailleurs, un de ces bénévoles précise qu'il s'agit non seulement de référer vers d'autres services, mais surtout de faire le lien entre la personne et les ressources, c'est-à-dire de prendre le temps de faire la transition vers la nouvelle ressource référée afin que la personne dans le besoin puisse rester en confiance : « *Il faut faire le joint. Trop souvent, j'ai vu des expériences où on prend le nom de la personne, ses coordonnées, et on donne ça à quelqu'un d'autre, et l'autre personne arrive dans le décor et le lien de confiance ne s'est pas transféré tranquillement.* » (Participant #6).

Ensuite, la notion d'entraide et de collaboration entre acteurs du continuum de services est abordée par la moitié des participants. Certains soulignent même l'importance de travailler en réseau dans cette cause, afin de bien connaître les services offerts par chacun des acteurs et d'offrir le meilleur soutien possible à la personne en situation de maltraitance. Par exemple, un participant mentionne : « *Alors il faut s'entraider, même si on est attiré à un chapitre particulier. Il faut avoir des contacts tout le temps pour voir comment évolue et puis s'entraider, se donner des trucs, s'échanger des conseils, des approches.* » (Participant #5), tandis qu'un autre souligne « *Travailler en réseau plutôt que dans des silos. Même comme bénévole ici, il y a tellement de chapitres dans lesquels on peut intervenir. Je pense qu'on doit se réunir pour faire un réseau, pour s'entraider entre nous autres.* » (Participant #6). La notion de complémentarité des différents acteurs est également soulevée par certains bénévoles : « *Ensemble, on essaie de voir quel rôle on peut jouer tous les deux. Avec tous les autres intervenants, nous travaillons ensemble. On collabore ensemble. Je me dis que chacun a sa spécialité aussi.* » (Participant #7). Par ailleurs, un de ces bénévoles souligne qu'il se sent sur le même pied d'égalité que les autres acteurs, et donc que le rôle de chacun n'est pas plus ou moins important que celui de l'autre.

Enfin, un participant précise que son rôle sera de faire le lien entre les différents bénévoles eux-mêmes, mais aussi avec le conseil d'administration, afin de garder leur intérêt et leur motivation pour cette cause.

RÉSULTATS AU T2

Au cours de leur première collaboration à une situation de maltraitance, les bénévoles ont été amenés à travailler avec d'autres acteurs. Certains participants affirment avoir collaboré avec une seule autre personne, alors que d'autres ont travaillé en collaboration avec deux, trois ou quatre acteurs. Outre la coordonnatrice de l'organisme, qui est évidemment la personne la plus souvent appelée à travailler avec les bénévoles, ceux-ci ont aussi collaboré avec un proche, un ami ou une connaissance de la personne âgée, un avocat, un agent des services sociaux, un représentant de la Commission des droits de la personne et un conciliateur des HLM.

En ce qui a trait au rôle joué par le bénévole, par rapport à celui des autres acteurs, dans leur première situation de maltraitance, un participant mentionne qu'il a agi comme conseiller financier, et que son expertise était importante aux yeux des autres acteurs : *« J'étais plus là pour le côté financier et les bilans. Définitivement. Je pense que là-dessus, les gens, Lucie et la travailleuse sociale, étaient bien contentes que je sois là pour pouvoir interpréter réellement ce que ... Quand tu en as vu pendant quarante-six ans des états financiers, il y a moins de cachettes. »* (Participant #5). Par ailleurs, certains bénévoles affirment que leur rôle consistait à accompagner, et parfois conseiller, la coordonnatrice. En effet, un bénévole mentionne : *« Je me sentais bien impliqué, et j'ai donné mon opinion. On était complémentaires Lucie et moi. Je suis tout le temps prêt, si elle me le demande, de l'accompagner. »* (Participant #8). Toutefois, certains autres bénévoles affirment avoir davantage agi comme observateur lors de cette première intervention. Entre autres, un participant souligne : *« J'étais plus à titre d'observateur que d'intervenant, parce que Lucie connaissait la façon d'aller chercher les questions. »* (Participant #2).

Suite à une première intervention en situation de maltraitance, les représentations des bénévoles en lien avec leur rôle par rapport aux autres acteurs semblent avoir changé quelque peu. En effet, les bénévoles parlent maintenant davantage du rôle d'accompagnement et de soutien qu'ils peuvent apporter aux professionnels. À ce sujet, un participant mentionne : *« On peut accompagner un travailleur social, on peut accompagner Lucie, on peut accompagner ces gens-là, mais je ne pense pas En tout cas, moi je n'ai pas les compétences pour mener ça à bien, autant que si c'est fait avec Lucie ou avec une professionnelle. »* (Participant #5).

Par ailleurs, certains participants mentionnent avoir référé ou orienté la personne aînée vers d'autres ressources, tandis qu'un autre affirme que ce n'est pas son rôle de faire les contacts avec les différents organismes susceptibles d'avoir à agir dans une situation et qu'il s'agit davantage de la tâche de la coordonnatrice. Ainsi, un des bénévoles souligne : *« Pour être honnête, moi je ne fais pas, je ne prends pas. Si l'on a à prendre contact avec les policiers, les centres d'accueil, les centres de services sociaux, etc., c'est toujours Lucie qui accomplit cette tâche, parce qu'elle est connue, c'est « la » référence. C'est plus facile pour elle. »* (Participant #8). Précisons que ce bénévole est davantage engagé au sein du conseil d'administration de l'organisme, de sa représentation à la table de concertation, et de l'encadrement de l'ensemble des bénévoles.

Rappelons toutefois que les bénévoles en sont à leur première expérience de collaboration en situation de maltraitance au sein de l'AEIFA-DIRA, ce qui peut expliquer le fait que les représentations de leur rôle ne soient pas totalement déployées.

RÉSULTATS AU GROUPE DE DISCUSSION

Lors du groupe de discussion, les administrateurs affirment d'une part que le rôle principal du bénévole par rapport à celui des autres acteurs concerne l'aspect humain dans les services offerts à la personne en situation de maltraitance. Entre autres, un des administrateurs mentionne : *« Je trouve que ça humanise le service, parce que l'on est bien conscients que tous ceux qui ont une tâche à remplir dans le domaine des affaires*

sociales et de la santé sont débordés. Ils vont donc être souvent plus des techniciens qui vont voir au bien-être de la personne. Ils vont faire très bien leur travail, mais tout l'aspect humain à côté, de prendre soin, de consoler, d'écouter, je pense que c'est le bénévole qui va plus apporter ça. ». Un autre administrateur insiste également sur le fait que les gens qui font appel aux services de l'AEIFA-DIRA ont besoin de ce contact humain et que celui-ci est aidant pour améliorer la qualité de l'intervention auprès de l'aîné en situation de maltraitance : *« Il y a des gens ici qui ont besoin d'avoir un contact de personne à personne. La dynamique qui se passe quand on a un contact humain des fois, il y a beaucoup de choses qui se dégagent de tout ça, et on est en mesure de mieux aider la personne. »* Par ailleurs, pour la personne aînée vivant une situation de maltraitance, le bénévole peut sembler moins menaçant qu'un autre intervenant du réseau : *« Le bénévole n'est pas menaçant du tout. Le bénévole arrive avec son écoute, avec son respect, avec le temps. Pour moi, c'est ça humaniser les rapports. ».*

D'autre part, sans parler spécifiquement du rôle du bénévole, les administrateurs abordent la place de l'organisme dans le continuum des services offerts à la personne aînée. Ainsi, les services offerts par l'AEIFA-DIRA permettent :

- D'être plus neutre que les autres acteurs (leurs services ne comportant pas d'enjeux médicaux ou légaux);
- D'avoir des rapports plus humains et plus personnalisés avec la personne âgée;
- D'être bien outillé pour référer aux bonnes ressources;
- De réduire les délais d'attente pour offrir les services à la personne dans le besoin;
- D'offrir de l'intervention individuelle, qui n'est pas offerte par la ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés, afin de mieux aider la personne aînée (notion de complémentarité).

EN BREF

Brièvement, ces analyses permettent de constater que les bénévoles perçoivent d'abord leur rôle dans le continuum de services comme un pont ou une transition entre la

personne en situation de maltraitance et les différents professionnels pouvant offrir les services requis. Évidemment, le fait d'avoir réalisé une première intervention et de la décrire permet aux bénévoles d'être plus précis dans la définition de leur rôle, mais aussi dans celle des acteurs avec lesquels ils sont appelés à interagir. Ainsi, suite à une intervention, leur rôle initial de référer, orienter et faire le lien vers les ressources laisse davantage place à celui de conseiller dans un domaine spécifique (ex : financier) et d'accompagner et soutenir les professionnels. Rappelons toutefois qu'au T2, les opinions des bénévoles divergent quant au rôle de référence/orientation, car même si certains disent avoir joué ce rôle, d'autres affirment qu'il s'agit davantage de la responsabilité de la coordonnatrice. Enfin, les administrateurs, pour leur part, misent beaucoup sur l'aspect humain que peut apporter le bénévole dans les services offerts aux aînés, lequel est souvent laissé pour compte chez les autres professionnels (faute de temps et de surcharge de travail) mais tellement important dans un contexte de maltraitance chez les aînés.

8. Conditions favorables offertes et souhaitées à l'exercice du rôle de bénévole

Dans le but de répondre au troisième objectif du projet, lequel était de documenter les formes d'encadrement offertes par l'organisme aux bénévoles, ce chapitre présente d'abord les propos recueillis lors de la première rencontre, en lien avec les conditions favorables actuellement présentes au sein de l'organisme, ainsi qu'avec les conditions jugées souhaitables par les bénévoles pour exercer leur rôle. Les résultats suite à une première intervention sont ensuite présentés, suivis des propos recueillis auprès des administrateurs (groupe). Enfin, une synthèse de ces informations vient clore ce chapitre.

RÉSULTATS AU T1

Conditions favorables actuellement présentes

L'encadrement actuellement offert par l'organisme à ses bénévoles constitue la première condition favorable à l'exercice de leurs fonctions. D'une part, la formation continue est la forme d'encadrement la plus souvent citée par les participants. À ce sujet, un bénévole affirme que : « *C'est sûr que la formation que l'on a aide beaucoup parce qu'on ne connaît pas tout, et on ne peut pas tout connaître. Et c'est toujours intéressant d'avoir de la formation. Moi je pense à quelque chose de continu, régulièrement avoir des rafraîchissements, parce qu'il y a des situations qui changent, il y a des choses qui évoluent, etc. C'est une chose importante, avoir l'appui de notre organisme. Oui, des rencontres comme ce matin. Un genre de petit cours.* » (Participant #1). Un autre participant ajoute qu'un des aspects positifs des rencontres comme la formation qu'ils ont eu le matin même de l'entretien, est le fait de pouvoir échanger en groupe et s'enrichir des connaissances et expériences des autres.

D'autre part, le suivi des bénévoles pratiqué par la coordonnatrice est aussi considéré, par certains d'entre eux, comme une autre forme d'encadrement favorable. Ainsi, le fait que les bénévoles ne soient pas laissés à eux-mêmes lors de leurs actions au sein de l'association semble être apprécié de ceux-ci. Un de ces participants mentionne à cet effet : « *Je sens ici que les gens ne sont pas parachutés dans des situations, au contraire, ils sont encadrés. Ce qui fait que l'encadrement que je vais recevoir va être un plus.* » (Participant #4). Découlant en partie de l'encadrement offert par l'organisme, certains bénévoles soulignent que l'appui, le support et les conseils qu'ils reçoivent de l'équipe de l'AEIFA-DIRA sont également des conditions gagnantes à la pratique de leur bénévolat : « *On a même une équipe derrière nous, et on a les ressources qu'il faut si telle chose arrive. La possibilité aussi d'aller chercher du support à l'intérieur de l'équipe.* » (Participant #8).

Par ailleurs, un bénévole considère que le sentiment d'être utile et de répondre à un besoin existant chez les aînés est une condition stimulante et favorable à la pratique du bénévolat dans cette cause.

Enfin, un participant mentionne que le fait que l'association ait une mission d'aide reconnue peut aussi contribuer à faciliter la pratique du bénévolat auprès de cette clientèle en situation de maltraitance : « *Juste le fait que l'AEIFA est jugée comme quelqu'un qui vient en aide. Je pense que c'est un côté positif.* » (Participant #5).

Conditions favorables souhaitables

Précisons ici que les conditions favorables souhaitables ne sont pas nécessairement des conditions absentes de la pratique de l'organisme, mais peuvent aussi être liées au fait que les bénévoles n'aient pas encore été en situation d'intervention.

En termes d'encadrement souhaité à leur pratique, trois formes d'encadrement ressortent suite aux entretiens avec les bénévoles. Tout d'abord, plusieurs d'entre eux soulignent l'importance pour eux d'avoir des personnes ressources auxquelles se référer et sur lesquelles ils peuvent compter pour les guider dans leurs démarches. Les propos suivants confirment bien ce besoin : « *Heureusement qu'on a des références. Si on a des questions à poser, on a des références et ces personnes-là sont spécialisées et je vais me sentir bien quand mon travail va être fait, car si j'ai une inquiétude, j'ai une personne à qui je peux demander de l'information, des conseils.* » (Participant #3). Ensuite, un participant mentionne qu'il aimerait être accompagné par une personne d'expérience pour réaliser ses premières interventions afin de se familiariser avec le mode de fonctionnement de l'organisme dans différentes situations et de prendre de l'assurance dans les actions qu'il aura à poser. Enfin, deux autres bénévoles affirment qu'ils auraient besoin davantage de connaissances, et par ricochet de formation, en lien avec : 1) les dimensions psychologiques d'une situation de maltraitance et 2) les ressources disponibles pour aider les personnes dans une telle situation.

Outre l'encadrement, certains participants soulignent qu'ils souhaiteraient avoir une mise en contexte et un transfert d'informations appropriés, de la part de l'organisme, en lien avec la situation de maltraitance en question afin de pouvoir intervenir adéquatement auprès des aînés concernés. En effet, un de ces bénévoles mentionne : « *Quand il y a une intervention à faire, qu'on me fasse un bon topo de la situation à laquelle je devrais m'attendre. Eux, ils vont recevoir un téléphone, ils vont sûrement avoir eu une bride d'histoire qui va avec la situation. Je m'attends à ce qu'on me le fasse ce bout-là, et me situer dans le contexte. (...) C'est d'avoir une bonne mise en situation, avoir déjà des pistes de réflexion pour être capable d'écouter l'histoire et de voir comment on peut les amener à évoluer dans la situation.* » (Participant #4).

Ensuite, la notion d'échange entre les bénévoles eux-mêmes et l'équipe complète de l'AEIFA est aussi mentionnée au chapitre des conditions souhaitables à un exercice optimal de leurs fonctions de bénévoles. En effet, un participant affirme que : « *Je pense que ce qui pourrait être bénéfique pour moi, et comme pour les autres dans l'organisme, c'est de se réunir de temps en temps pour voir nos expériences. Ce qui a été bien, moins bien, trop vite, pas assez vite, etc. Pour échanger. On en a toujours à apprendre chaque jour.* » (Participant #6). En outre, prévoir une rencontre avec l'équipe pendant laquelle il est possible de faire le bilan de la situation serait aussi fortement souhaitable afin d'être plus efficace dans la réalisation de leurs tâches et de pouvoir planifier la poursuite de l'intervention : « *Que l'on puisse faire un "debriefing" si tu veux pour essayer de voir l'étape ensuite. Qu'est-ce que ça va être au niveau du suivi ou de l'accompagnement ou peu importe. L'importance dans des cas comme ça pour ce type de bénévolat, c'est de pouvoir "debrief" et c'est ça, de faire le point.* » (Participant #4). Bref, certains participants misent beaucoup sur les échanges avec les autres bénévoles ou les intervenants puisque pour eux, le partage des expériences vécues entre bénévoles ou intervenants peut être très enrichissant pour agir de façon optimale auprès des aînés en situation de maltraitance.

Par ailleurs, certains participants mentionnent qu'une plus grande utilisation, par les aînés dans le besoin et par le CSSS qui réfère des aînés, des services offerts à l'AEIFA-DIRA serait fortement souhaitable pour deux raisons. D'une part, la maltraitance est présente chez les personnes âgées et ces situations sont trop souvent tenues sous silence. D'autre part, la sous-utilisation des services offerts par l'organisme fait en sorte qu'il y a peu de situations dans lesquelles les bénévoles peuvent être engagés, et ce sous-engagement entraîne à son tour une démotivation chez les bénévoles. Ainsi, une plus grande utilisation des services serait favorable à l'exercice de leur rôle car, en plus d'aider davantage d'aînés dans le besoin, elle permettrait d'alimenter la motivation des bénévoles impliqués dans cette cause et de faire en sorte qu'ils poursuivent leur engagement au sein de l'organisme et qu'ils acquièrent l'expérience et la confiance pour agir adéquatement dans les situations dans lesquelles ils auront à intervenir. À cet effet, un participant mentionne : « *Côté négatif, je trouve qu'il n'y en a pas assez. Il y en a de la maltraitance, mais on n'a pas assez de présence, ça nous est pas assez signalé. C'est une aide qui ne coûte pas grand chose à la société. Que le CSSS s'en sert pas assez (...) AEIFA n'a pas fait énormément d'interventions. Et je pense que c'est ça, on devrait mettre l'accent pour en avoir plus.* » (Participant #5).

Enfin, un bénévole soulève un aspect bien différent de ceux précédemment abordés, soit celui du remboursement de certains frais par l'organisme. En effet, pour ce participant, il serait aidant que l'association puisse rembourser au minimum les frais de déplacements : « *C'est peut-être naïf ce que je vais dire, mais sur le côté monétaire, à un moment donné, on est à la retraite et on a moins d'argent. Moi tout ce que je demande, c'est peut-être me faire défrayer mes frais de déplacements. À moment donné, on fait du bénévolat à une coupe de places, ça a l'air de rien, mais ça vaut de l'argent.* » (Participant #1).

RÉSULTATS AU T2

Les conditions favorables à l'exercice du rôle de bénévole soulevées suite à une première intervention rejoignent en grande partie celles mentionnées initialement (comme étant

actuellement présentes ou souhaitables). En effet, la formation reçue, l'implication et le dévouement de la coordonnatrice auprès des bénévoles, ainsi que les échanges avec les autres membres de l'équipe se sont avérés être profitables à la réalisation de leurs actions. Par exemple, un bénévole mentionne : *« J'attribue ça, je pense, au bon travail de la coordonnatrice. Elle a fait un très bon travail de recherche là-dedans. Je suis persuadé que c'est grâce surtout à son travail que ça s'est réglé comme ça. Je ne suis pas sûr que ça se serait réglé sinon. Si la madame n'avait pas fait appel à l'AEIFA, elle serait encore avec ses troubles. »* (Participant #1).

Par ailleurs, un bénévole ajoute que le fait d'avoir eu l'opportunité d'être observateur pour la première situation de maltraitance sera aidant pour agir dans les prochaines situations auxquelles il sera appelé à agir : *« Vu que c'était ma première expérience, plus d'observer comment ça se passait. Parce que Lucie-Caroline connaissait les façons d'aller chercher l'information, poser des questions à la madame. Vraiment, ça a été une belle expérience à ce niveau-là. Et l'observation que j'ai fait, c'est plus de voir Lucie-Caroline travailler. C'est là que j'ai trouvé ça intéressant. »* (Participant #2).

Enfin, une seule condition est soulignée comme étant défavorable à l'exercice du rôle de bénévole, soit le manque d'effectifs professionnels : *« La seule chose, c'est qu'on n'a pas assez de personnel. C'est dommage. Ce n'est pas de bénévoles qu'il manque, faudrait que l'on ait On est obligé de fermer pendant une partie de l'été, pendant la période des Fêtes. Ça nous prendrait au moins deux personnes à temps plein qui soient rémunérées. »* (Participant #8).

RÉSULTATS AU GROUPE DE DISCUSSION

Lors de la rencontre de groupe, les administrateurs ont discuté de l'encadrement qu'ils offrent aux bénévoles, ainsi que de leur rôle auprès de ceux-ci. Ils ont d'abord tenu à préciser que seules la coordonnatrice et la chargée de projets, au sein du conseil d'administration, sont responsables de l'action des bénévoles, le conseil d'administration

ayant davantage un rôle de gestionnaire et d'orientation dans l'organisme et ne doit pas interférer avec celui du personnel.

L'encadrement du bénévole à l'AEIFA-DIRA se concrétise par la mise sur pied d'un cycle bien défini : recrutement-formation-accompagnement-autonomie. Ainsi, une fois le bénévole recruté selon des critères spécifiques mentionnés précédemment (section 6.2 Engagement bénévole), le bénévole doit suivre les trois formations de base offertes par l'organisme traitant de la maltraitance envers les aînés, du rôle du bénévole et de la relation d'aide. La personne qui s'engage comme bénévole est ensuite appelée à accompagner la coordonnatrice en intervention individuelle et aux activités de sensibilisation. Le rôle principal de la coordonnatrice auprès des bénévoles est alors d'exercer un « coaching », tant pour la sensibilisation que pour l'intervention individuelle. En plus, la coordonnatrice a le mandat de documenter les activités de sensibilisation afin de faciliter le travail des bénévoles, et de s'assurer de la qualité de celui-ci. Une fois le bénévole adéquatement formé, il pourra agir seul et de façon autonome dans les activités de sensibilisation comme en interventions individuelles.

Par ailleurs, afin d'assurer une certaine pérennité de l'engagement des bénévoles, la coordonnatrice doit aussi maintenir leur intérêt et leur motivation à poursuivre leur engagement au sein de l'organisme. Différentes avenues sont donc explorées pour atteindre cet objectif. D'abord, des formations continues sur différentes thématiques en lien avec la maltraitance sont offertes aux bénévoles. Puis, des rencontres périodiques regroupant l'ensemble des bénévoles visent aussi à créer une synergie entre les membres de l'équipe et un sentiment d'appartenance chez les bénévoles. Enfin, une utilisation efficace des bénévoles en fonction des situations de maltraitance qui se présentent à l'organisme (le bon bénévole au bon endroit) contribuera également à garder leur intérêt pour la cause.

Terminons en précisant que la coordonnatrice doit de plus garder à jour le carnet téléphonique des différentes ressources disponibles afin que les bénévoles puissent référer adéquatement les aînés en situation de maltraitance aux bonnes ressources.

EN BREF

En bref, les principales conditions favorables à l'exercice des fonctions du bénévole concernent essentiellement l'encadrement offert par l'organisme. Ainsi, les bénévoles soulignent l'importance de : recevoir de la formation continue (plus spécifiquement en lien avec les dimensions psychologiques de la maltraitance et les ressources disponibles), être accompagnés par une personne d'expérience pour leurs premières interventions et pouvoir compter sur des personnes ressources pour les guider dans leurs actions. Outre ces formes d'encadrement, les bénévoles mentionnent que la possibilité d'échanger avec les autres membres de l'équipe (bénévoles et employés) et le transfert d'informations de la part des employés constitueraient également des conditions favorables à l'exercice de leurs fonctions. Suite à une première intervention, le dévouement et la grande implication de la coordonnatrice sont aussi soulignés comme des conditions gagnantes. Par ailleurs, le « cycle des bénévoles » établi par les administrateurs (recrutement-formation-accompagnement-autonomie) semble répondre adéquatement aux conditions favorables soulevées par les bénévoles. Rappelons enfin que la pérennité de l'engagement des bénévoles au sein de l'organisme constitue une préoccupation majeure pour la coordonnatrice et que différents processus sont instaurés pour s'en assurer, soit les formations continues, les rencontres périodiques de l'équipe et la mise à profit maximales des expériences respectives des bénévoles selon les situations rencontrées.

9. Discussion et conclusion

Réalisée par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, en accompagnement aux démarches de mise sur pied, d'implantation et de mobilisation d'un réseau d'entraide entreprises par l'AEIFA-DIRA, cette recherche-action visait à documenter l'action bénévole dans le champ de la lutte contre la maltraitance. Plus spécifiquement, ce projet avait comme objectif de documenter : 1) la nature et la portée des activités réalisées par les bénévoles, 2) le rôle des bénévoles dans le continuum de

services offerts aux aînés en situation de maltraitance et 3) les formes d'encadrement offertes par l'organisme à ses bénévoles. Des entretiens individuels semi-dirigés auprès de huit bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance ont été menés en amont et en aval d'une première intervention. Les propos des administrateurs de l'organisme ont également été recueillis au moyen d'un groupe de discussion. Une analyse thématique de chacun de ces entretiens a permis de documenter les différents aspects visés par le projet.

9.1 Activités réalisées par les bénévoles

Les activités que les bénévoles s'attendent à réaliser ou ont déjà effectuées lors d'une première intervention auprès d'aînés en situation de maltraitance sont multiples et variées. Animés par le désir d'aider leurs semblables, les bénévoles soulignent qu'ils ont ou souhaitent, dans le cadre de leur bénévolat au sein de l'AEIFA-DIRA : écouter, soutenir, accompagner, conseiller, orienter, sensibiliser, améliorer la communication et dénoncer. Bien que l'écoute soit une des activités bénévoles dont il est également question dans la littérature, la nature de celle-ci diffère. En effet, Busby (2010) parle d'un service d'écoute téléphonique offert aux aînés en situation de maltraitance, semblable à celui de la ligne provinciale Aide Abus Aînés au Québec, tandis que celle dispensée par les bénévoles au sein de l'AEIFA-DIRA rejoint davantage une écoute active en face à face, de type rogérianne, où l'empathie du thérapeute se manifeste tant par des messages verbaux que non-verbaux (Rogers, 1963). Par ailleurs, les activités de soutien et de conseil, mentionnées par les bénévoles, sont également relevées dans la littérature (Busby, 2010).

Un écart a été enregistré entre certaines activités auxquelles les bénévoles aspirent et celles auxquelles les administrateurs s'attendent de la part de leurs bénévoles. En effet, les activités d'animation (dans le cadre d'activités de sensibilisation), de formation (de ceux qui doivent intervenir auprès des aînés) et d'intervention individuelle ont été ciblées comme importantes par les administrateurs, mais n'ont pas été soulevées par les bénévoles. Bien que les bénévoles n'abordent pas directement l'activité d'animation, celle-ci est possiblement sous-entendue lorsqu'ils parlent de sensibilisation. Les attentes sont particulièrement partagées en ce qui a trait à l'intervention individuelle : les

administrateurs considèrent les bénévoles impatientes de pratiquer ce genre d'intervention, tandis qu'un des bénévoles tient à préciser que celle-ci doit être réalisée par un professionnel et soulève l'aspect de l'imputabilité. La recension des écrits met également en relief l'importance de cette question. En effet, il semble que dans la majorité des programmes, les bénévoles soient imputables à leur organisme d'appartenance (Busby, 2010), et de façon encore plus marquée dans le champ de la lutte contre la maltraitance (Liang, 2006; Whitfort et Yates, 2005; Filinson, 2001; 2005). En outre, dans le contexte québécois où les professionnels sont encore plus imputables à leur ordre professionnel (Gouvernement du Québec, 2009), les responsabilités accordées aux bénévoles dans leurs actions auprès des aînés en situation de maltraitance se doivent d'être discutées. 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. Pour certains d'entre eux, la restriction des actions confiées au bénévole pourrait être vécue comme une reconnaissance partielle ou partielle de leur expertise professionnelle. Pour d'autres, la grande ouverture à divers types d'actions pourrait être ressentie comme une charge trop lourde.

Défi :

Le principal défi consiste donc, pour l'AEIFA-DIRA comme pour d'autres organismes de même nature, à baliser les activités que l'organisme veut confier aux bénévoles étant donné : 1) les différences entre les attentes des bénévoles et celles des administrateurs, et 2) la question de l'imputabilité. En d'autres mots, les questions suivantes devraient se poser : Quelles sont les responsabilités à accorder à tout type de bénévoles? Certaines responsabilités pourraient-elles être confiées à des bénévoles particuliers en raison de leur expérience professionnelle antérieure (dont le fait que certains bénévoles restent membres d'ordres professionnels même s'ils sont pré-retraités ou retraités)? Quelles sont les responsabilités qu'ils peuvent prendre sans se mettre en danger ou sans causer du tort à la personne aînée maltraitée? Quelles sont celles qui peuvent être prises lorsqu'ils sont supervisés ou accompagnés? Quelles sont celles que les bénévoles sont prêts à prendre?

Comment les former ou les accompagner dans ces actions? Une fois ces questions débattues, un document écrit pourrait être discuté avec les bénévoles afin qu'ils sachent exactement ce dans quoi ils s'engagent.

9.2 Rôle du bénévole dans le continuum de services

En ce qui a trait au rôle du bénévole dans le continuum de services, les participants se considèrent d'abord comme des conseillers offrant une expertise complémentaire, dans un domaine spécifique tel les finances ou la législation pour ne nommer que ceux-là, à celle de différents professionnels oeuvrant auprès des aînés en situation de maltraitance. Les écrits mettent également en relief ce rôle de conseiller. En effet, Busby (2010) situe le rôle du bénévole comme étant, entre autres, celui de soutien-conseil, tandis que dans d'autres programmes plus spécifiques à la maltraitance financière, les bénévoles offrent aussi des consultations financières aux aînés (Allen, 2000), en plus d'analyser des documents légaux (Alfonso, 2000). Ce 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. En procédant ainsi, on peut se poser la question de la place faite ou non au bénévole, désireux d'accompagner sur la base de l'interaction humaine, qui n'aurait pas une expertise professionnelle à offrir. Serait-il bienvenu ou non?

Par ailleurs, la complexité de la maltraitance, tant au niveau de ses manifestations, des contextes et milieux de vie dans lesquels elle peut survenir, et des caractéristiques propres aux personnes qui y sont impliquées, exige des réponses multiples, impliquant inévitablement une collaboration entre les différents acteurs concernés (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010). Mais quelle est la reconnaissance du bénévole dans un tel continuum? Saura-t-il y trouver sa place? Y aurait-il une hiérarchie plus ou moins explicite d'intervenants dans laquelle le bénévole se verrait confié un rôle moins important? La fluidité de cette collaboration a aussi été soulevée par les participants, introduisant ainsi la notion de complémentarité des expertises, et par ricochet, celle des services offerts aux aînés. À cet effet, un travail de fond serait pertinent car il appert, du moins dans les écrits,

que la ligne traçant le début et la fin de l'action bénévole dans le champ de la lutte contre la maltraitance n'est pas finement tracée. Peut-être que le champ de la sensibilisation pose peu de questions mais qu'en est-il de la recherche de cas plus systématique ou encore de l'accompagnement dans toutes les formes qu'il peut prendre? Dans notre collecte de données, les administrateurs sont ceux qui ont le plus insisté sur la complémentarité des services offerts par les bénévoles et par les professionnels, en misant moins sur les compétences professionnelles des bénévoles mais davantage sur leur apport humain aux services dispensés aux aînés.

Considérant l'apport des bénévoles au développement d'une communauté, il est même possible de situer l'action des bénévoles non seulement en continuité avec celles des professionnels mais aussi en phase avec les orientations données par les décideurs locaux (Erlingsson, Carlson et Saveman, 2006). Cette façon de voir le bénévolat dans ce domaine devient ainsi en écho aux solidarités entre les citoyens, voire entre les générations dans une communauté inclusive, soit une communauté pour tous les âges.

Bref, que ce soit pour leurs compétences professionnelles ou la composante humaine qu'ils peuvent apporter aux services, la collaboration et l'action en continuité entre les bénévoles et les professionnels s'est avérée être une préoccupation majeure tant chez les bénévoles et les administrateurs, que dans les écrits.

Défi :

Tant que la question des activités réalisées par les bénévoles ne sera pas mieux définie, tel que vu en 9.1, il demeurera difficile de bien baliser le rôle des bénévoles dans le continuum de services offerts aux personnes âgées maltraitées. Cependant, il ne faut pas penser que l'on part de peu, car les actions menées par les bénévoles et la place qu'ils occupent en amont, en aval ou en parallèle des actions posées par des intervenants d'autres secteurs est probablement plus ou moins formellement documentée dans les dossiers de l'AEIFA-DIRA. Dans un contexte où l'AEIFA-DIRA occupe une place importante au sein de la table estrienne de lutte contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées et du déploiement du diagnostic et du plan d'action régional préparé par le

coordonnateur régional du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, il y a peut-être lieu de discuter, voire de documenter, la place réelle occupée par les bénévoles, mais aussi la place qu'ils pourraient occuper dans un contexte où, on le sait, les ressources publiques sont souvent débordées. Il semble certainement y avoir au moins trois niches spécifiques, soit : 1) la sensibilisation à la maltraitance auprès de publics d'ânés, de leurs proches, des intervenants, voire du grand public, 2) l'accompagnement personnel ciblé en raison de compétences professionnelles transférables et 3) un élément moins discuté dans ce rapport mais qui ressort de nos échanges avec divers organismes : un accompagnement personnalisé lors de certaines démarches que doit entreprendre la personne âgée maltraitée (tels qu'une visite à la régie du logement, un rendez-vous avec un conseiller d'une institution financière, etc.).

9.3 Formes d'encadrement des bénévoles

Toute action bénévole passe par un recrutement, une formation initiale, un encadrement et une reconnaissance qui permet la fidélisation. Notre étude s'est peu attardée aux deux premières étapes, sous la responsabilité de l'AEIFA-DIRA, pour miser plus explicitement sur la troisième, soit l'encadrement, et à moyen terme, l'étape qui allait venir au cours des mois suivant, soit la fidélisation. D'ailleurs, sur ce dernier point, on a constaté le départ de deux bénévoles entre la première et la seconde collecte de données auprès des bénévoles. Il ne faut pas y voir un manque de reconnaissance mais bien nommer l'enjeu récurrent du recrutement qui peut constituer un défi de taille, car tout départ signifie de reprendre le cycle, soit un nouveau recrutement, une nouvelle formation, et ainsi de suite.

Un recrutement ciblé et stratégique constitue donc une condition favorable à la pérennité de l'engagement des bénévoles. La littérature est bien claire à ce sujet : recruter les bénévoles en fonction des besoins de l'organisme et de l'intérêt et la compétence des bénévoles est un gage de réussite (McClintock, 2004). Cette condition est sans aucun doute remplie en ayant misé, ces dernières années, sur le recrutement de bénévoles qui

sont en mesure de faire un transfert de leur expertise professionnelles à leur action-bénévole.

L'encadrement s'est révélé comme la principale condition favorable à l'exercice du rôle des bénévoles. Les bénévoles soulignent à ce sujet l'importance de : recevoir de la formation continue (plus spécifiquement en lien avec les dimensions psychologiques de la maltraitance et les ressources disponibles), être accompagnés par une personne d'expérience pour leurs premières interventions et pouvoir compter sur des personnes ressources pour les guider dans leurs actions. Dans les écrits scientifiques, la formation initiale et continue s'est également révélée comme une condition gagnante (Filinson, 1993, 2001). Outre ces formes d'encadrement, les bénévoles mentionnent que la possibilité d'échanger avec les autres membres de l'équipe (bénévoles et employés) et le transfert d'informations de la part des employés constitueraient également des conditions favorables à l'exercice de leur rôle. Godbout, Filiatrault et Plante (2012) insistent aussi sur les moments de rétroaction réguliers par le biais de rencontres de groupe. Tel que mentionné lors de l'entrevue de groupe des administrateurs, ces formes d'encadrement gagnantes sont déjà mises en place à l'AEIFA-DIRA.

Par ailleurs, rappelons-le, toutes ces formes d'encadrement visent d'une part à assurer la qualité des services prodigués par les bénévoles, mais également à assurer une pérennité de l'engagement des bénévoles au sein de l'organisme. En parallèle avec la pérennité vient la question de la reconnaissance. Celle-ci constitue un enjeu majeur concernant l'encadrement des bénévoles.

Défi :

Afin d'assurer la pérennité de l'engagement des bénévoles, diverses pistes d'explorations (dont certaines ont probablement déjà été parcourues par l'organisme) peuvent être proposées :

- Est-ce qu'un système de parrainage des bénévoles pourrait s'avérer aidant dans le cadre des activités de l'AEIFA-DIRA?

- Outre les activités de formation, quelles reconnaissances sont offertes aux bénévoles? Ces formations sont-elles suffisantes pour maintenir l'intérêt?
- Dans un contexte où, les administrateurs tout comme les bénévoles l'ont évoqué, il y a par moment peu de demandes, donc peu de situations de maltraitance à accompagner, comment augmenter le taux d'utilisation des services offerts par l'AEIFA-DIRA? Les bénéfices seraient doubles : moins d'aînés dans le silence et des bénévoles plus actifs, donc plus motivés.
- Est-ce que ce serait une piste possible que de susciter plus de rencontres de sensibilisation de divers publics, permettant du coup non seulement d'y engager des bénévoles mais aussi de faire connaître l'organisme et de susciter des demandes de suivis dans des situations singulières?

RÉFÉRENCES

- AEIFA-DIRA. (2012). *Rapport annuel 2011. Rapport d'activités. Rapport financier. 28 mars 2012*, 23 p.
- Alfonso, H. I. (2000). Mortgage fraud prevention program: Volunteer legal services program of the bar association of San Francisco. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 12(2), 75-78.
- Allen, J. V. (2000). Financial abuse of elders and dependent adults: The FAST (financial abuse specialist team) approach. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 12(2), 85-91.
- Anetzberger, G. J., Palmisano, B. R., Sanders, M., Bass, D., Dayton, C., Eckert, S., et al. (2000). A model intervention for elder abuse and dementia. *The Gerontologist*, 40(4), 492-497.
- Anetzberger, G. J. (2005). Multidisciplinary teams in the clinical management of elder abuse. *Clinical Gerontologist*, 28 (1-2), 1-25.
- Badger, K. & Royse, D. (2010). Adult burn survivors' views of peer support : qualitative study. *Social Work in Health Care*, 49(4), 299-313.
- 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.
- Craig, Y. (1994). Elder mediation: Can it contribute to the prevention of elder abuse and the protection of the rights of elders and their carers? *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 6(1), 83-96.
- Erlingsson, C. L., Carlson, S. L., & Saveman, B. (2006). Perceptions of elder abuse: Voices of professionals and volunteers in sweden -- an exploratory study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 20(2), 151-159.
- Filinson, R. (1993). Evaluation of a program of volunteer advocates for elder abuse victims. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 5(1), 77-93.
- Filinson, R. (2001). Evaluation of the impact of a volunteer ombudsman program: The Rhode Island Experience. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 13(4), 1-19.
- Fisher, B. S., Zink, T., Pabst, S., Regan, S., & Rinto, B. (2003). Services and programming for older abused women: The Ohio experience. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 15(2), 67-83.
- Garon, S., Beaulieu, M., & Veil, A. (2008). Le programme Villes amies des aînés de l'Organisation mondiale de la santé : une occasion de reconnaissance pour les aînés? *Éthique publique*, 10(2), 117-124.
- Godbout E., Filiatrault, J., & Plante, M. (2012). La participation des aînés à des activités de bénévolat : Une revue systématique des écrits. *Revue canadienne d'ergothérapie*, 79(1), 29-32.

- Gillen, L. (1995). Elder abuse peer support partners: A family violence prevention strategy utilizing volunteers. *Journal of Volunteer Administration*, 13(2), 26-29.
- Gouvernement du Québec (2009). *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législative dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines. Projet de loi no 21*. Assemblée Nationale. Première session. Trente-neuvième législature. 16 p.
- Halphen, J.M., Varas, G.M. & Sadowsky, J.M. (2009). Recognizing and reporting elder abuse and neglect. *Geriatrics*, 64(7), 13-18.
- Harbisson, J. (2008). Stoic heroines or collaborators : ageism, feminism and the provision of assistance to abused old women. *Journal of Social Work Practice*, 22(2), 221–234.
- Hightower, H. C., Smith, M. J. & Hightower, J. (2006). Hearing the voices of abused older women. *Journal of Gerontological Social Work*, 46(3), 205-227.
- Ho, A.P.Y. (2007) A peer counseling program for the elderly with depression living in the community. *Aging & Mental Health*, 11(1), 69-74.
- Kaye, L. W., Kay, D., & Crittenden, J. A. (2007). Intervention with abused older males: Conceptual and clinical perspectives. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 19(1-2), 153.
- Keith, P. M. (2003). Correlates of reported complaints by volunteers in an ombudsman program in nursing facilities. *Journal of Elder Abuse and 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 and Neglect*, 17(1), 75-87.
- 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.
- Lum, T. Y. & Lightfoot, E. (2005). The effect of volunteering on the physical and mental health of older people. *Research on Aging*, 27,31-55.
- McClintock, N. (2004). *Comprendre les bénévoles canadiens : Manuel d'utilisation de l'Enquête nationale sur les dons, le bénévolat et la participation de 2000 pour bâtir votre programme de bénévolat*. Le Centre canadien de philanthropie. Bénévoles Canada. 37 p.
- Ministère de la Famille et des Aînés (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Québec : Direction des relations publiques et des communications.
- Ministère de la Famille et des Aînés (2008). *Rapport de consultation publique sur les conditions de vie des aînés. Préparons l'avenir pour nos aînés*. Direction des relations publiques et des communications, Gouvernement du Québec. 161 p.
- Montminy, L. (2005). Older women's experiences of psychological violence in their marital relationships. *Journal of Gerontological Social Work*, 46(2), 3-22.

- Nahmiash, D., & Reis, M. (2000). Most successful interventions strategies for abused older adults. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 12(3/4), 53-70.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2008). L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales. 2^e édition. Paris: Armand Colin.
- Podnieks, E. (1992). Emerging themes from a follow-up study of Canadian victims of elder abuse. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 4(1/2), 59-111.
- Raymond, É., Gagné, G., Sévigny, A., & Tourigny, A. (2008). *La participation sociale des aînés dans une perspective de vieillissement en santé. Réflexion critique appuyée sur une analyse documentaire*. Direction de la santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale nationale, Institut national de santé publique du Québec, Centre d'excellence sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval. Québec: Université Laval.
- Reis, M., & Nahmiash, D. (1995). When seniors are abused: An intervention model. *The Gerontologist*, 35(5), 666-671.
- Rogers, C. (1963). La relation thérapeutique : les bases de son efficacité. *Bulletin de psychologie*, 17, 1-9.
- Sévigny, A., Cohen, S.R., Dumont, S., & Frappier, A. (2010). Making sense of health and illness in palliative care : Volunteers' perspectives. *Palliative and Supportive Care*, 8, 325-334.
- Straka, S. M., & Montminy, L. (2006). Responding to the needs of older women experiencing domestic violence. *Violence against Women*, 12(3), 251-267.
- Trudeau, G. T. (1996). *The study of educational needs and interests of Saskatchewan professionals in relation to abuse and mistreatment of elder abuse*. Senior's Education Centre, University Extension, University of Saskatchewan.
- Vermersch, P. (2003). Étude de l'effet des relances en situation d'entretien. *Expliciter* (49): 1-30. [En ligne] Site Internet consulté le 4 décembre 2010.
http://www.expliciter.fr/IMG/pdf/article_claudine_v6_elixir.pdf
- Viriot-Durandal, J.-P., & Guthleben, G. (2002). Le pouvoir d'être vieux : empowerment et police des âges. *Gérontologie et Société*, 102, 237-252.
- Walsh, C. A., Ploeg, J., Lohfeld, L., Horne, J., MacMillan, H., & Lai, D. (2007). Violence across the lifespan: Interconnections among forms of abuse as described by marginalized Canadian elders and their care-givers. *British Journal of Social Work*, 37(3), 491-514.
- Whitford, A. B., & Yates, J. (2002). Volunteerism and social capital in policy implementation: Evidence from the long-term care ombudsman program. *Journal of Aging and Social Policy*, 14(3-4), 61-73.
- Wolf, R. S., & Pillemer, K. (1994). What's new in elder abuse programming? Four bright ideas. *Gerontologist*, 34(1), 126-129.

ANNEXE 1 : GUIDES D'ENTRETIENS SEMI-DIRIGÉS ET DE GROUPE

No :
Date :

GUIDE D'ENTRETIEN DE RECHERCHE – BENEVOLES

Volet : Pré-intervention (T1)

Introduction : Faire signer formulaire de consentement
Éclaircir les questions en suspend
Remerciements
Faire compléter le questionnaire sociodémographique

Objectif 1- Documenter la nature et la portée des activités réalisées par les bénévoles engagés auprès d'aînés qui vivent de la maltraitance et mettre en lumière la signification qu'ils accordent à leur action

1. Représentations

- Décrivez-moi ce que vous savez de la maltraitance et des personnes qui en vivent.
- Décrivez-moi comment vous voyez votre implication dans le travail de lutte contre la maltraitance.
- Dites-moi si vous avez des inquiétudes concernant la problématique de la maltraitance ou votre rôle.

2. Parcours professionnel

- Présentez-moi en quoi croyez-vous que votre domaine de compétence professionnelle vous aidera (ou nuira) à intervenir dans les situations de maltraitance.
- En quoi votre engagement bénévole actuel se distingue-t-il de votre pratique professionnelle antérieure? En quoi cela s'inscrit-il en continuité ou en rupture avec vos expériences précédentes?

Objectif 2- Documenter la place et le rôle des bénévoles dans le continuum de services de lutte contre la maltraitance et les formes d'encadrement offertes par l'organisme à ses bénévoles

3. Place et rôle du bénévole (Ne pas induire la réflexion)

- Est-ce votre première expérience comme bénévole?
- Est-ce votre première expérience en maltraitance?
- Présentez-moi comment vous situez votre rôle de bénévole par rapport à celui des autres acteurs.
- Présentez-moi ce que vous aimeriez faire comme bénévole en maltraitance.

Objectif 3- Produire un guide d'orientation concernant l'encadrement des bénévoles dans le secteur de la maltraitance

4. Conditions de pratique bénévole et encadrement (Ne pas induire la réflexion)

- Quels sont les conditions favorables à votre rôle de bénévole-accompagnateur en maltraitance? Défavorables?
- Considérez-vous être préparé à agir dans des situations de maltraitance?
- Comment souhaitez-vous être accompagné dans l'exercice de votre rôle? (par qui, quelle forme, fréquence, etc.)
- Quelle contribution pouvez-vous avoir, personnellement, dans ce projet?
- Présentez-moi ce qui manque pour que vous puissiez agir de manière satisfaisante.
- Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus, actuellement, par rapport à votre implication bénévole?

Au terme de cet entretien, souhaitez-vous ajouter quelque chose? Remerciements

No :
Date :

GUIDE D'ENTRETIEN DE RECHERCHE – ADMINISTRATEURS

Introduction : Faire signer formulaire de consentement
Éclaircir les questions en suspend
Remerciements

Objectif 1- Documenter la nature et la portée des activités réalisées par les bénévoles engagés auprès d'aînés qui vivent de la maltraitance et mettre en lumière la signification qu'ils accordent à leur action

1. Activités bénévoles

- Pouvez-vous me décrire ce que vous attendez des bénévoles qui accompagnent des personnes qui vivent de la maltraitance?
- Quel genre d'activités les bénévoles sont-ils appelés à faire?

Objectif 2- Documenter la place et le rôle des bénévoles dans le continuum de services de lutte contre la maltraitance et les formes d'encadrement offertes par l'organisme à ses bénévoles

2. Place et rôle du bénévole (Ne pas induire la réflexion)

- Pouvez-vous me décrire comment vous voyez la place des bénévoles par rapport à celui des autres acteurs dans la lutte contre la maltraitance?
- Pouvez-vous me dire comment vous voyez votre rôle auprès des bénévoles?
- Selon vous, quelles sont les conditions favorables à votre rôle vis-à-vis les bénévoles-accompagnateurs en maltraitance? Défavorables?
- Pouvez-vous me parler des liens que vous avez avec d'autres acteurs dans le champ de la maltraitance et à ce que vous vous attendez des bénévoles à cet effet?
- Pouvez-vous me parler de l'encadrement que vous offrez aux bénévoles (à la fois la visée et les actions directes)?
- Pouvez-vous me dire, le cas échéants, ce qui peut manquer afin que vous sentiez que vous jouez votre rôle comme vous l'entendez?

Objectif 3- Produire un guide d'orientation concernant l'encadrement des aînés bénévoles dans le secteur de la maltraitance

3. Conditions de pratique bénévole et encadrement (Ne pas induire la réflexion)

- En quoi considérez-vous que vos bénévoles sont bien préparés à agir dans des situations de maltraitance?
- Comment souhaitez-vous les accompagner dans l'exercice de leur rôle?
- Pouvez-vous me dire ce qui vous préoccupe le plus, actuellement, par rapport à votre implication dans l'encadrement et la formation des bénévoles?

Au terme de cet entretien, souhaitez-vous ajouter quelque chose? Remerciements

No :
Date :

GUIDE D'ENTRETIEN DE RECHERCHE – BENEVOLES

Volet : Post-intervention (T2)

Introduction : Éclaircir les questions en suspens
Remerciements

Nous allons vous demander de décrire les actions que vous avez posées récemment avec une personne vivant de la maltraitance et que vous avez accompagnée. Il ne s'agit pas de présenter de façon exhaustive ce que vous avez fait, mais bien de recueillir ce qui aura été signifiant pour vous dans cet accompagnement.

Objectif 1- Documenter la nature et la portée des activités réalisées par les bénévoles engagés auprès d'aînés qui vivent de la maltraitance et mettre en lumière la signification qu'ils accordent à leur action

1. Récit de pratique

Consigne d'ouverture

Pouvez-vous me présenter ce que vous avez fait dans la situation en question?

Décrivez-moi une intervention signifiante comme bénévole.

Notes à l'interviewer

Mode entretien de recherche avec relance en appui sur le discours du participant.

Ne pas induire la réflexion.

Par contre amener le participant à approfondir sa réflexion ou ses interrogations.

- Engager le participant à décrire concrètement son action et ses interactions avec d'autres acteurs impliqués dans la situation.
- Relancer sur toute information permettant d'accéder à sa représentation des objets de la recherche (maltraitance, formation, accompagnement, bénévolat, continuum).
- Faire décrire le plus concrètement possible ses actions, celles des autres acteurs et les interfaces de cet ensemble d'interventions.
- Relever les indices temporels et autres repères (collaborateurs, contraintes, soutien, etc.) utiles à la modélisation de leur pratique.
- Noter les indices langagiers de transfert de leur formation à leur action bénévole.

2. Parcours professionnel (Ne pas induire la réflexion)

- Pouvez-vous me présenter en quoi votre domaine de compétence professionnelle (expérience antérieure) vous a aidé (ou nui) à agir dans cette situation.
- En quoi votre engagement bénévole actuel se distingue-t-il de votre pratique professionnelle antérieure? En quoi cela s'inscrit-il en continuité ou en rupture avec vos expériences précédentes?

Objectif 2- Documenter la place et le rôle des bénévoles dans le continuum de services de lutte contre la maltraitance et les formes d'encadrement offertes par l'organisme à ses bénévoles

3. Place et rôle du bénévole (Ne pas induire la réflexion)

- Avez-vous été amené à travailler avec d'autres acteurs dans la situation de maltraitance que vous avez présentée?
- Pouvez-vous me présenter comment vous situez votre rôle de bénévole par rapport à celui des autres acteurs engagés dans la lutte contre la maltraitance?
- S'il y a lieu, pouvez-vous me parler d'actions que vous auriez aimé faire et dites pourquoi cela n'a pas été possible?

Objectif 3- Produire un guide d'orientation concernant l'encadrement des bénévoles dans le secteur de la maltraitance

4. Conditions de pratique bénévole et encadrement (Ne pas induire la réflexion)

- Quels ont été les conditions favorables à votre rôle de bénévole-accompagnateur dans le domaine de la maltraitance? Défavorables?
- Comment décririez-vous le type d'accompagnement que vous avez reçu pour exercer votre rôle? (appréciation, par qui, quelle forme, fréquence, etc.)
- À la lumière de votre participation au projet de l'AEIFA-DIRA à titre de bénévole-accompagnateur, qu'en reprenez-vous au regard de sa pertinence et de sa faisabilité?
- À vous personnellement, qu'est-ce que le projet apporte? (positif, négatif)
- Pouvez-vous identifier, le cas échéant, ce que vous aimeriez avoir de plus afin que vous puissiez agir de manière satisfaisante?
- Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus, actuellement, par rapport à votre implication bénévole?

Au terme de cet entretien, souhaitez-vous ajouter quelque chose? Remerciements

ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT- BÉNÉVOLES



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

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

La contribution et l'encadrement des bénévoles dans la lutte contre la maltraitance envers les citoyens âgés: un projet pilote

Personne responsable du projet

Marie Beaulieu, Ph. D.

Professeure titulaire au Département de service social et Chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du Centre de santé et de services sociaux-Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke. 819 780-2220 poste 45270 ou Marie.Beaulieu@USherbrooke.ca

Financement du projet de recherche

La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées supporte financièrement ce projet.

Objectifs du projet

Ce projet a pour but de tirer des savoirs de l'encadrement des bénévoles âgés engagés dans l'action auprès des personnes âgées qui vivent de la maltraitance. Concrètement, nous voulons atteindre trois objectifs : documenter la nature et la portée des activités réalisées par les bénévoles engagés auprès d'ânés qui vivent de la maltraitance et mettre en lumière la signification qu'ils accordent à leur action; documenter la place et le rôle des bénévoles dans le continuum de services de lutte contre la maltraitance et les formes d'encadrement offertes par l'organisme à ses bénévoles et finalement; produire un guide d'orientation concernant l'encadrement des ânés bénévoles dans le secteur de la maltraitance.

Raison et nature de la participation

Puisque vous êtes un pair aidant, votre participation sera requise pour 2 rencontres durant au maximum 1 heure chacune. Ces rencontres auront lieu dans les locaux de l'AEIFA-DIRA, ou ailleurs selon votre convenance, en fonction de vos disponibilités. Vous aurez à répondre à des questions sur votre expérience en tant que pair aidant bénévole engagé auprès d'aînés qui vivent de la maltraitance. Cette entrevue sera enregistrée sur bande audio.

Vous aurez aussi à répondre à un bref questionnaire sociodémographique.

Avantages pouvant découler de la participation

Par votre participation à ce projet de recherche, vous bénéficierez d'un espace de réflexion et de réflexivité sur votre travail de pair aîné.

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. Vous pourrez demander de prendre une pause ou de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra.

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.

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 comprennent les informations suivantes : nom, sexe, âge, origine ethnique, expérience professionnelle, expérience antérieure de bénévolat.

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.

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.

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.

Les données recueillies seront conservées, sous clé, pour une période n'excédant pas 5 ans après la fin de la collecte des données. Après cette période, les données seront détruites. Aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

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

Vous serez informé des résultats de la recherche et des publications qui en découleront, le cas échéant. Nous préserverons l'anonymat des personnes ayant participé à l'étude en ne donnant aucune indication pouvant permettre de reconnaître spécifiquement un répondant.

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 par intérim du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro suivant : 819 821-8000 poste 62644, ou par courriel à : cer_lsh@USherbrooke.ca.

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 : _____

Fait à _____, le _____ 201_

Déclaration de responsabilité de la chercheuse de l'étude

Je, _____ chercheuse principale de l'étude, déclare que mon équipe de recherche et moi-même sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Signature de la chercheuse principale de l'étude : _____

Déclaration du responsable de l'obtention du consentement

Je, _____, 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 : _____

Fait à _____, le _____ 201_.