ACTIVITÉS, RÔLE ET ENCADREMENT DES BÉNÉVOLES ENGAGÉS DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE :

L'EXPÉRIENCE DE L'AEIFA-DIRA

MARIE BEAULIEU, PH. D.
TITULAIRE DE LA CHAIRE
DE RECHERCHE SUR LA
MALTRAITANCE ENVERS LES
PERSONNES AÎNÉES
PROFESSEURE TITULAIRE
ÉCOLE DE SERVICE SOCIAL
UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

MONIA D'AMOURS
PROFESSIONNELLE DE RECHERCHE
CHAIRE DE RECHERCHE
POUR CONTRER LA MALTRAITANCE
ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

MARIE CREVIER
ÉTUDIANTE AU PH. D.
EN GÉRONTOLOGIE
CHAIRE DE RECHERCHE POUR
CONTRER LA MALTRAITANCE
ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES
UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

INTRODUCTION

Tel que nous l'exposions sommairement dans un article paru dans un récent numéro de *Vie et vieillissement* (Beaulieu et coll. 2013), le rôle des aînés bénévoles est crucial dans la lutte contre la maltraitance subie par leurs pairs. Ces aînés sont engagés dans des activités de prévention ou de sensibilisation, de repérage, voire dans le suivi direct auprès de personnes aînées maltraitées. Leur action est signifiante non seulement pour la personne aînée maltraitée qui peut se reconnaître dans un pair de son âge, mais aussi pour les bénévoles eux-mêmes qui y voient une source positive d'engagement social ayant des effets dans diverses sphères de leur santé personnelle et sociale. Bien que le bénévolat chez les aînés soit largement documenté au plan scientifique, étonnamment, il ne l'est que fort peu dans la sphère spécifique de la lutte contre la maltraitance.

En 2010, l'organisme Association estrienne d'information et de formation aux aînés, Dénoncer-Informer-Référer-Accompagner/Dépister-Intervenir-Réévaluer-Accueillir (AEIFA-DIRA) a reçu l'appui financier du gouvernement du Canada (Financement pour la participation communautaire et le leadership, Programme Nouveaux Horizons) afin de : 1) recruter des bénévoles ayant des compétences professionnelles spécifiques; 2) sélectionner et former ces recrues et encadrer leurs premières interventions; 3) structurer le réseau d'entraide, de façon à assurer son bon fonctionnement et sa relève. La mission de l'AEIFA-DIRA, dont les services sont dispensés au moyen d'un réseau d'entraide composé de bénévoles, consiste à *offrir des services et des ressources aux personnes aînées 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* (AEIFA-DIRA, 2012). La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées a offert son appui à l'organisme, notamment en proposant une démarche de recherche-action parallèle au projet précédemment décrit et visant à documenter l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance (la nature et la portée des actions, la place et le rôle du bénévole) ainsi que ses différentes formes d'encadrement. Cet article expose le fruit de ce travail qui est une étude pilote, car une telle approche descriptive et réflexive sur les bénévoles dans la lutte contre la maltraitance n'a jamais été faite au Québec.

L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE DANS LA LUTTE À LA MALTRAITANCE DANS LA LITTÉRATURE

Comme dans tout champ du bénévolat, l'action spécifique auprès d'aînés maltraités pose des défis de recrutement, de formation, de définition de rôles, d'insertion dans une approche intersectorielle où ils sont amenés à côtoyer des professionnels et, finalement, d'imputabilité.

Le recrutement des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance

Bien que très peu d'écrits abordent la question des stratégies de recrutement des bénévoles, certains auteurs notent à ce sujet l'importance de la publicité diffusée dans la communauté par différents moyens, tels des présentations publiques ou des communiqués publiés dans les journaux locaux ou émis par des associations d'aînés (Reis et Nahmiash, 1995; Fillinson, 1993, 2001).

La formation des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance

L'importance de la formation initiale et continue pour optimiser l'efficacité de l'action des

Les bénévoles âgés jouent souvent un rôle de conseiller à la suite de leur première intervention contre la maltraitance.

bénévoles est clairement mise de l'avant dans la littérature. Les programmes de formation comprennent différentes formules variant en fonction de la visée des programmes et des aspects précis qui y sont abordés. Par exemple, une formation utilise du matériel audiovisuel et des mises en situation pour former une équipe d'avocats bénévoles mandatés pour le dépistage de la maltraitance financière (Alfonso, 2000), tandis qu'une autre privilégie l'utilisation d'un manuel de formation pour former les bénévoles et professionnels appelés à venir en aide à des aînés atteints de la maladie d'Alzheimer, et donc plus à risque de maltraitance (Anetzberger et coll., 2000). Certains bénévoles en milieux d'hébergement doivent même réussir un examen écrit à la suite de leur formation (Fillinson, 1993; 2001). Bien que cette information ne soit pas toujours disponible dans les écrits, la durée des formations varie, allant par exemple de 2,5 jours (Anetzberger et coll., 2000) à 36 heures (Fillinson, 1993; 2001).

La personne aînée [...] peut se reconnaître dans un pair de son âge.

Les rôles confiés aux bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance

Les bénévoles se voient conférer une diversité de rôles. D'abord, ils peuvent être appelés à agir en prévention de la maltraitance, notamment en effectuant de la médiation dans des familles (Craig, 1994) ou en procédant à des « visites amicales » (Reis et Nahmiash, 1995). Puis, l'action bénévole comprend tant l'écoute téléphonique et le soutien-conseil (Busby, 2010) que la consultation sur un aspect spécifique de la maltraitance (par exemple financière) (Alfonso, 2000), l'analyse de documents légaux (Alfonso, 2000) ou encore, plus spécifiquement en milieu d'hébergement, la réception, l'investigation et le traitement des plaintes des résidents (Liang, 2006; Withford et Yates, 2002; Fillinson, 1993, 2001; Keith, 2003; 2005).

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

La littérature témoigne de l'importance de l'approche intersectorielle et, de façon sous-jacente, de la pratique interdisciplinaire pour contrer la maltraitance. Ainsi, dans différents programmes, les bénévoles d'origines disciplinaires variées sont souvent appelés à collaborer avec les professionnels d'autres services (Allen, 2000; Anetzberger et coll., 2000; Erlingsson et coll., 2006). Au Québec, le ministère de la Famille et des Aînés prône également la collaboration interprofessionnelle et intersectorielle, notamment depuis l'adoption, en juin 2010, du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015*, afin de répondre adéquatement aux besoins variés (psychosociaux et de santé) des personnes aînées en situation de maltraitance et de ceux qui maltraitent. (Gouvernement du Québec, 2010)

L'imputabilité des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance

L'enjeu de l'imputabilité des bénévoles se pose au même titre que celle des professionnels. Dans la plupart des programmes recensés, les bénévoles ont des responsabilités à l'égard des organismes au nom desquels ils agissent (Busby, 2010). On comprend que les organismes concernés puissent développer des approches d'encadrement serré des bénévoles, comme c'est le cas dans les organismes américains où 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).

Bref, les quelques pistes évoquées, qui couvrent l'ensemble de la littérature scientifique dans le

domaine, permettent de conclure que les connaissances relatives à l'engagement bénévole des aînés dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés sont relativement peu élaborées, d'où découle 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.

MÉTHODE

Le dispositif retenu pour réaliser cette recherche-action est exploratoire, qualitative et de type longitudinal court (car il y a eu deux collectes d'information espacées auprès des bénévoles). Puisqu'il s'agit d'un projet pilote, notre échantillon est limité à une étude de cas en profondeur, soit les activités d'un seul organisme : l'AEIFA-DIRA.

Participants

L'ensemble de la population, soit tous les nouveaux bénévoles et les administrateurs de l'organisme ont participé à l'étude. Les bénévoles furent invités à le faire dès leur recrutement. Huit bénévoles ont participé au projet de recherche au départ 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 des administrateurs comprend les membres du conseil d'administration de l'organisme (n_1=4), une employée et une stagiaire. Leur recrutement n'a nécessité aucune démarche supplémentaire puisqu'ils étaient, à la base, engagés dans le projet.

Tous résidents de la région de Sherbrooke, les participants bénévoles ont des expériences professionnelles variées : finances, santé et services sociaux, enseignement, ressources humaines et sécurité publique. Âgés de 49 à 79 ans (moyenne = 64,4 ans; E.T. = 10,1), et se répartissant également selon le genre, les bénévoles sont majoritairement retraités. Les six administrateurs ayant participé au groupe de discussion sont âgés de 28 à 71 ans (moyenne = 56,3; E.T. = 17,7), comptent un seul homme et sont issus des professions suivantes : relations humaines, psychoéducation, enseignement, finances et gestion.

Collecte des données

La collecte des données auprès des bénévoles fut réalisée au moyen de deux entretiens individuels semi-dirigés d'une durée approximative de 40 minutes chacun, enregistrés et transcrits verbatim (pré et post intervention auprès d'aînés en situation de maltraitance). Quant aux administrateurs, leurs propos, aussi enregistrés, ont été recueillis lors d'une entrevue de groupe d'une durée de 75 minutes. Cette étude a reçu l'approbation du comité d'éthique de la recherche de la Faculté des lettres et des sciences humaines de l'Université de Sherbrooke.

Analyse thématique

À l'aide de la méthode de l'analyse qualitative thématique (Paillé et Mucchielli, 2008), les propos des participants ont été répertoriés et étudiés en fonction d'un regroupement par thème combinant des thèmes introduits par les questions à d'autres ayant émergé des propos des participants.

RÉSULTATS ET DISCUSSION

Les résultats accompagnés d'une discussion sont présentés en trois rubriques : les activités des bénévoles, leur rôle dans le continuum de services et l'encadrement offert et souhaité à l'exercice de leur fonction.

Les 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, dans le cadre de leur bénévolat au sein de l'AEIFA-DIRA, écouté, soutenu, accompagné, conseillé, orienté, sensibilisé, amélioré la communication et dénoncé – ou qu'ils souhaitent le faire. De façon générale, les activités réalisées par les bénévoles lors d'une première intervention en situation de maltraitance correspondent essentiellement à celles qu'ils souhaitaient initialement accomplir. Ainsi, malgré le fait qu'ils n'en étaient qu'à leur première intervention lorsque nous avons effectué la deuxième entrevue, les participants rapportent avoir posé

Se pose plus que jamais l'enjeu de la latitude à accorder aux bénévoles qui interviennent auprès des personnes aînées maltraitées.

les actions suivantes : écouter, aider/soutenir, accompagner, assister/conseiller, orienter, sensibiliser, améliorer la communication et dénoncer. Quant aux administrateurs, ils font mention des trois premières activités en ajoutant que les bénévoles seraient aussi en mesure d'animer les activités de sensibilisation, de former ceux qui doivent intervenir auprès des aînés et d'intervenir individuellement. Bien que les bénévoles n'abordent pas directement l'activité d'animation, celle-ci est possiblement sous-entendue lorsqu'ils parlent de sensibilisation. Toutefois, un des bénévoles souligne à ce sujet que l'intervention directe auprès de la personne aînée maltraitée devrait, quant à elle, être faite par un professionnel et il soulève la question de la responsabilité : « *Je pense que ça prend quelqu'un de professionnel pour être là-dedans [l'intervention] 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) 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 responsables devant leur organisme d'appartenance (Busby, 2010) et cela de façon encore plus marquée dans le champ de la lutte contre la maltraitance (Liang, 2006; Whitfort et Yates, 2005; Fillinson, 2001; 2005). Avec l'adoption récente de la *Loi modifiant le Code des professions* (gouvernement du Québec, 2009) où les actes professionnels sont davantage soumis à une imputabilité gérée par des ordres professionnels, se pose plus que jamais l'enjeu de la latitude à accorder aux bénévoles qui interviennent auprès des personnes aînées maltraitées. Il en va non seulement de la responsabilité du professionnel qui les supervise et de la responsabilité de l'organisme, mais aussi du sentiment d'engagement du bénévole. D'aucuns pourraient répondre qu'une certaine sécurité est assurée par l'enquête policière faite sur chaque bénévole, mais il ne s'agit bien que de la pointe de l'iceberg, car l'absence de dossier criminel n'est pas garante d'un savoir en accompagnement de personnes maltraitées.

Leur principale inquiétude étant celle de ne pas être en mesure d'aider la personne dans le besoin.

Le désir d'aider est pratiquement toujours sous-jacent.

Par ailleurs, cette question du savoir est soulevée par les bénévoles, leur principale inquiétude étant celle de ne pas être en mesure d'aider la personne dans le besoin : « *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) En contrepartie, les administrateurs soulignent que les bénévoles doivent accepter que des doutes subsistent puisque chaque situation est unique et comporte ses propres imprévus.

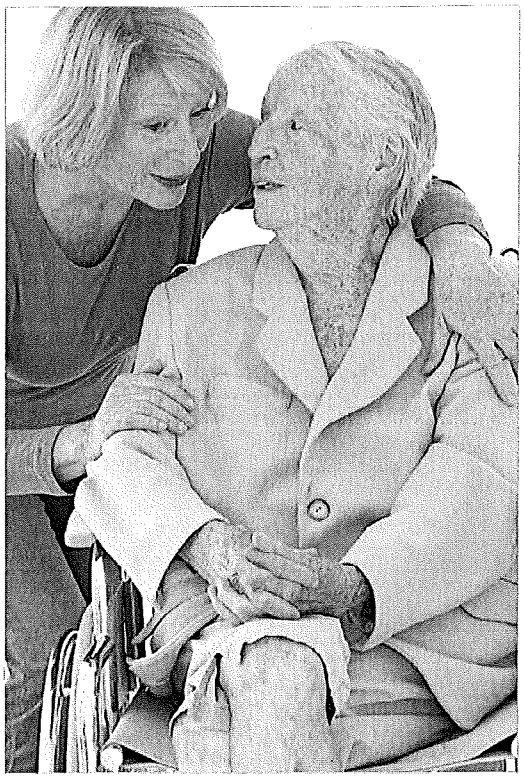
Bien que les activités indiquées précédemment soient mentionnées par plusieurs des participants, précisons que la notion d'« aide » semble primordiale en raison de sa récurrence constante. Ainsi, même lorsqu'ils parlent d'assister, de conseiller, d'accompagner, d'orienter ou de réconforter les aînés en situation de maltraitance, le désir d'aider 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 l'aider finalement, pour le seconder, l'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) En parallèle, les bénévoles, tout comme les administrateurs, soulignent l'importance de réaliser ces activités dans le respect de la personne aînée. Dans cette optique, la notion du *bien vieillir* prend un double sens : l'amélioration des conditions de vieillissement pour la personne aînée accompagnée, mais aussi l'engagement et l'accomplissement du bénévole lui-même. Cela nous ramène à une maxime des années 1980 au sujet de l'entraide qui allait ainsi : *Je m'aide en vous aidant.*

Cette question de l'activité des bénévoles suscite nécessairement une réflexion sur leur rôle. En quoi est-il différent ou complémentaire par rapport à celui d'autres organismes ?

Le rôle des bénévoles dans le continuum de services

Les bénévoles perçoivent d'abord leur rôle dans le continuum de services comme un accompagnement ciblé qui permet de faire 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 leur permet d'être plus précis dans la définition de leur rôle, mais aussi de celui des acteurs avec lesquels ils sont appelés à interagir. Ainsi, à la suite d'une première intervention, leur rôle initial de référer, d'orienter et de faire le lien vers les ressources laisse davantage de place à celui de conseiller dans un domaine spécifique (ex : financier ou légal) tandis qu'ils attribuent davantage aux professionnels un rôle d'accompagnateurs et de soutien. 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 et aussi afin de situer leur activité dans une perspective de continuité et de transfert des connaissances, une autre dimension du *bien vieillir*.

Toutefois, après leur première intervention, les bénévoles divergent d'opinion quant au rôle de référence/orientation, car, même si certains disent avoir joué ce rôle, d'autres affirment qu'il s'agit surtout de la responsabilité de la coordonnatrice : « *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 la coordonnatrice qui accomplit cette tâche, parce qu'elle est connue, c'est « la » référence. C'est plus facile pour elle.* » (Participant #8) Ce point de vue semble limiter l'action bénévole dans le champ de la lutte à la maltraitance à des actions peu ou moins faites par d'autres organismes, tel l'accompagnement du domicile à la Régie du logement, à la banque, à la cour – aide que peu d'organismes sont en mesure d'offrir.



Le fait de pouvoir se confier à un pair est signifiant pour la personne âgée victime de maltraitance.

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 par les professionnels de divers secteurs, notamment à cause de la surcharge de travail, mais tellement important dans un contexte de maltraitance chez les aînés. On peut se poser la question de la place qu'on ferait au bénévole qui, désireux d'accompagner autrui par solidarité humaine, n'aurait pas une expertise professionnelle à transférer. Serait-il bienvenu ?

> Les bénévoles, tout comme les administrateurs, soulignent l'importance de réaliser ces activités dans le respect de la personne aînée.

La complexité de la maltraitance, tant sur le plan de ses manifestations, des contextes et des milieux de vie dans lesquels elle peut survenir que celui des caractéristiques propres aux personnes qui y sont impliquées, exige des réponses multiples, nécessitant inévitablement une collabo-

ration entre les différents acteurs concernés. (Gouvernement du Québec, 2010) Mais quelle reconnaissance accorde-t-on au bénévole dans un tel continuum ? Saura-t-il y trouver sa place ? Y aurait-il une hiérarchie plus ou moins explicite d'intervenants au sein de laquelle le bénévole se verrait confier 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. 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 et davantage sur leur apport humain.

La complexité de la maltraitance [...] exige des réponses multiples, nécessitant inévitablement une collaboration entre les différents acteurs concernés.

L'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 suivants, soit la fidélisation.

Un recrutement ciblé et stratégique constitue une condition favorable à la pérennité de l'engagement des bénévoles. La littérature est bien claire à ce sujet : recruter en fonction des besoins de l'organisme ainsi que de l'intérêt et la compétence des bénévoles est un gage de réussite (McClintock, 2004). Cette condition est sans aucun doute remplie puisqu'on a misé, ces dernières années, sur le recrutement de bénévoles qui sont en mesure de faire le transfert de leur expertise professionnelle à leur action bénévole.

La principale condition favorable à l'exercice des fonctions du bénévole est 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. Dans les écrits scientifiques, la formation initiale et continue s'est également révélée comme une condition gagnante (Fillinson, 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) constituerait une condition favorable à l'exercice de leurs fonctions : « *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) Par ailleurs, le transfert d'informations de la part des employés a également été considéré comme aidant par certains bénévoles : « *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 bribe 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) 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, le dévouement et le grand engagement de la coordonnatrice sont aussi soulignés comme des conditions gagnantes. De plus, le « cycle des bénévoles » établi par les administrateurs (recrutement, formation, accompagnement, autonomie) semble répondre adéqua-

tement aux conditions favorables soulevées par les bénévoles. En fait, la pérennité de l'engagement des bénévoles au sein de l'organisme constitue une préoccupation majeure pour la coordonnatrice et les administrateurs. C'est pourquoi différents processus sont instaurés pour s'en assurer, soit les formations continues, les rencontres périodiques de l'équipe et la mise à profit maximale des expériences et des expertises respectives des bénévoles selon les situations rencontrées.

En terminant, rappelons-le, toutes ces formes d'encadrement visent 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 celle de la pérennité vient la question de la reconnaissance. Elle constitue un enjeu majeur concernant l'encadrement des bénévoles.

CONCLUSION

Bien que plusieurs travaux se soient penchés sur le bénévolat par et pour des aînés et sur les multiples conséquences positives de cette forme de participation sociale des aînés, donc sur le *bien vieillir* (Raymond et coll., 2008), l'appréciation du travail des bénévoles dans la lutte à la maltraitance envers les personnes aînées en est à ses balbutiements au Québec, voire au niveau international. Étant donné la complexité de la problématique, plusieurs avenues d'action et de recherche sont à emprunter. Ce travail exploratoire avec l'AEIFA-DIRA a été fécond, car il a permis d'amorcer la documentation sur la nature des tâches ou des responsabilités à déléguer aux bénévoles, en prenant soin de bien les délimiter par rapport aux actions des autres acteurs tout en considérant le facteur de l'imputabilité. Il a aussi permis de documenter le besoin d'assurer la continuité de l'engagement des bénévoles en misant sur l'entretien de leur intérêt et de leur motivation à rester engagé dans la lutte à la maltraitance. Pour aller plus loin sur ce sujet, notre équipe a déposé une demande de fonds à l'automne 2013 en partenariat avec les sept organismes québécois qui offrent ce bénévolat ciblé. Nous souhaitons vraiment aller plus loin. Tout comme le bénévolat en soins palliatifs a débuté à petite échelle, nous pouvons espérer un déploiement de bénévoles contre la maltraitance dans chacune des régions du Québec afin de garnir autrement le panier de services. On entend souvent dire qu'il y a de nouveaux enjeux par rapport au recrutement des bénévoles, car la culture du don et du contre-don au moyen d'une association structurée serait moins développée chez les baby-boomers qui arrivent à la retraite. Nous faisons le pari que, s'ils sont invités à réinvestir leur savoir et leur expérience au profit de leurs semblables, on pourra recruter des bénévoles qui sauront s'engager en négociant les règles du jeu.

Ont aussi collaboré à cet article :

Andrée Sévigny, Ph. D.
Université Laval

Hélène Carbonneau, Ph. D.
Université du Québec à Trois-Rivières

Julie Fortier, Ph. D.
Université du Québec à Trois-Rivières

Sophie Éthier, Ph. D.
Université Laval

Remerciements : Les auteures tiennent à remercier les administrateurs, le personnel et les bénévoles de l'AEIFA-DIRA pour leur collaboration à cette démarche de recherche. Merci aussi à tout le personnel de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, et une attention particulière à Louise Belzile et Martine Noreau qui furent activement engagées dans diverses étapes de ce projet.

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), p. 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), p. 85-91.

Anetzberger, G. J., Palmisano, B. R., Sanders, M., Bass, D., Dayton, C., Eckert, S. et coll. (2000). A model intervention for elder abuse and dementia. *The Gerontologist, 40*(4), p. 492-497.

Anetzberger, G. J. (2005). Multidisciplinary teams in the clinical management of elder abuse. *Clinical Gerontologist, 28* (1-2), p. 1-25.

Busby, F. (2010). A nation-wide elder and handicapped abuse helpline network ± Call us and stamp out abuse now. *Ageing International, 35*(3), p. 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), p. 83-96.

Erlingsson, C. L., Carlson, S. L. et Saveman, B. (2006). Perceptions of elder abuse: Voices of professionals and volunteers in Sweden : an exploratory study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences, 20*(2), p. 161-169.

Filinson, R. (1993). Evaluation of a program of volunteer advocates for elder abuse victims. *Journal of Elder Abuse and Neglect, 5*(1), p. 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), p. 1-19.

Godbout E., Filiatrault, J. et Plante, M. (2012). La participation des aînés à des activités de bénévolat : Une revue systématique des écrits. *Revue canadienne d'ergothérapie, 79*(1), p. 29-32.

Gouvernement du Québec. (2012). *Vieillir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec.* Ministère de la Famille et des Aînés et ministère de la Santé et des Services sociaux. 200 p.

Gouvernement du Québec. (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015.* Ministère de la Famille et des Aînés. Québec : Direction des relations publiques et des communications.

Gouvernement du Québec. (2009). *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives 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.

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), p. 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), p. 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), p. 527-550.

Nahmiash, D. et Reis, M. (2000). Most successful interventions strategies for abused older adults. *Journal of Elder Abuse and Neglect, 12*(3/4), p. 53-70.

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2008). L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales. 2e édition. Paris : Armand Colin.

Podnieks, E. et Baillie, E. (1995). La formation et l'éducation comme moyens de prévenir les mauvais traitements et la négligence à l'endroit des personnes âgées. Dans M. J. MacLean (éd), *Mauvais traitements auprès des personnes âgées* (p. 113-130). Montréal : Éditions Saint-Martin.

Raymond, É., Gagné, G., Sévigny, A. et 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. et Nahmiash, D. (1995). When seniors are abused : An intervention model. *The Gerontologist, 35*(5), p. 666-671.

Santé Canada (2000). *Mauvais traitement et négligence à l'égard des aînés.* Document de travail. Centre national d'information sur la violence dans la famille. En ligne : http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/pdfs/age-documentdetravail_f.pdf (page consultée le 4 mars 2010).

Whitford, A. B. et Yates, J. (2002). Volunteerism and social capital in policy implementation: Evidence from the long-term care ombudsman program. *Journal of Aging and Social Policy, 14*(3-4), p. 61-73.

Groupe Ésorg

Conseil/expertise en gérontologie sociale,
Formation et développement de contenus pédagogiques,
Gestion de projets.

Éric Sedent, Québec: 418-906-1871
Nelson Saint-Gelais, Montréal: 514-996-0549

contactesorg@gmail.com www.groupe-esorg.com

Organisme formateur agréé par la commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre