

# Nos exigences envers les bénévoles

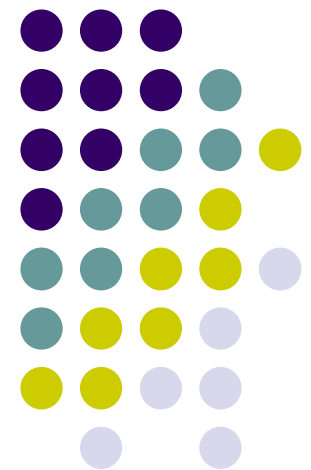
---

Éthique et prudence

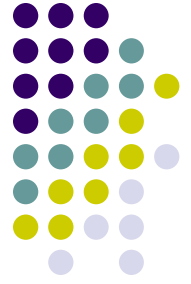
Comité du bénévolat du RSPQ

Linda Giroux

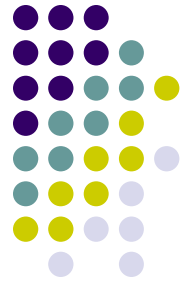
Emma Comeau



# Divulgation de conflit d'intérêt



Linda Giroux et Emma Comeau n'ont aucune affiliation ou intérêts financiers avec une société commerciale et ne reçoivent aucune rémunération ou redevance d'une société commerciale.



# Plan de la séance

---

- Bref historique du développement du bénévolat
- Contexte actuel du bénévolat au Québec
- Les attentes et exigences provenant:
  - De l'organisation
  - Des bénévoles
  - Des personnes malades et de leurs proches
- Trouver un équilibre
- Pistes de solutions
- Conclusion

# Objectifs de cet atelier

---



- Faire le point sur les exigences reliées au bénévolat en soins palliatifs
- Situer et questionner ces exigences en regard de la réalité actuelle de l'engagement des bénévoles
- Identifier des pistes de réflexions dans le but de trouver un équilibre entre les exigences du milieu et l'engagement des bénévoles.

# Comité du bénévolat

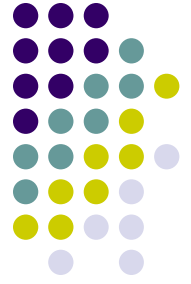
---



- Mandat du comité du bénévolat du Réseau des soins palliatifs du Québec
  - Promouvoir le développement du bénévolat et la qualité des services bénévoles en soins palliatifs dans toutes les régions de Québec
  - Promouvoir des standards élevés de pratique de bénévolat en soins palliatifs
  - Identifier les besoins de formation des coordonnatrices de bénévoles en soins palliatifs et préparer des ateliers de formation continue à leur intention.

# Comité du bénévolat

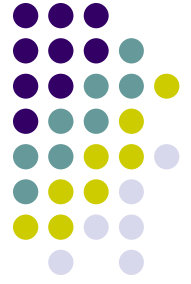
---



- Membres du comité 2009-2010
  - Emma Comeau: Le Phare, Enfants et Familles, Montréal
  - Marlène Côté: Au Diapason, Bromont
  - Martine Dallaire: CSSS Sud-Ouest, Montréal
  - Linda Giroux: CSSS des Sommets, Ste-Agathe
  - Alberte Déry: Palli-Aide, Saguenay
  - Élisabeth Plante: CH Notre-Dame de la Merci, Montréal
  - Hélène René: Corporation Albatros, Trois-Rivières

# Introduction

---



- Le bénévolat est en mutation. On remarque que:
  - les bénévoles sont plus jeunes, ayant pris leur retraite plus rapidement
  - leurs attentes et leurs exigences face au bénévolat ont également changé
  - le milieu de la santé compte de plus en plus sur l'apport des bénévoles pour contribuer à la qualité des services et a des exigences très précises envers les bénévoles.

# Introduction

---



- Est-ce que les changements dans le secteur bénévole peuvent affecter nos exigences envers eux?
- Est-ce que les attentes des bénévoles correspondent encore à nos exigences et à nos besoins?
- Devons-nous revoir nos exigences et les adapter aux nouvelles réalités du bénévolat?
- Avant de poursuivre, faisons un bref survol du développement du bénévolat au Québec.



# Bref historique du bénévolat au Québec\*

---

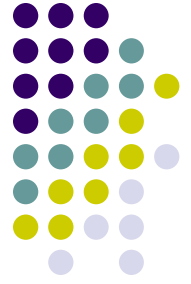


- Les premières formes de bénévolat au Québec:
  - Bénévolat non structuré et ponctuel
  - Le bénévolat est un geste spontané et volontaire
    - Mise en commun des efforts des colons pour défricher, rendre les terres fertiles
    - Répondre aux urgences: épidémies, catastrophes naturelles
    - Répondre aux besoins immédiats
      - Pauvreté, faim
      - Création de la Saint-Vincent de Paul, l'Armée du Salut.

\*Baril (2006)

# Bref historique du bénévolat au Québec

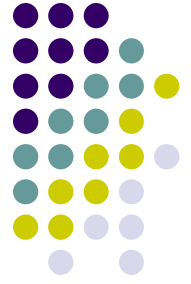
---



- De l'obligation de "gagner son ciel" à l'action citoyenne:
  - Les citoyens se questionnent, remettent en question l'ordre établi et s'impliquent dans leur milieu
  - Une volonté de prise en charge émerge
  - L'action communautaire se développe
    - Mise sur pied de comités de citoyens
    - Mouvement Desjardins.

# Bref historique du bénévolat au Québec

---



- De la solidarité spontanée à la solidarité organisée:
  - Prolifération d'organismes communautaires à partir des années 70-80 (Baril)
    - Retrait de l'État dans la distribution de certains services sociaux
  - Le don de soi devient moins spontané
    - Le bénévolat s'effectue dans le cadre d'un rapport structuré et formel.

# Bref historique du bénévolat au Québec

---



- La pratique bénévole devient un complément à l'action des gouvernements
  - Institutionnalisation du bénévolat
  - Phénomène surtout remarqué dans le milieu de la santé.

# Bref historique du bénévolat au Québec

---

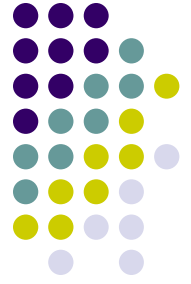


Impact de l'institutionnalisation du bénévolat

- Responsabilité sociale des organisations
  - Elles doivent respecter des normes et des standards
  - Cela engendre des attentes élevées parmi la clientèle.

# Bref historique du bénévolat au Québec

---

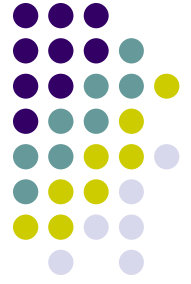


Impact de l'institutionnalisation du bénévolat

- Structuration des services pour assurer la continuité
  - Standardisation pour assurer la qualité et l'efficacité
  - Mise en place de processus de sélection des bénévoles
  - Programmes de formation
  - Codes de conduite et de principes éthiques.

# Bref historique du bénévolat au Québec

---



## Impact de l'institutionnalisation du bénévolat

- Crée des contraintes d'engagement pour les bénévoles
  - nombre d'heures minimum, jour, durée, règlements, etc.
- Comptabilisation de l'apport des bénévoles
  - Transformation du don en valeur économique.

# Contexte actuel

---



- Le bénévolat a grandement évolué au Québec au cours des 100 dernières années.
- Où en sommes-nous?
- Comment le bénévolat est-il perçu?
  - Par le passé, on aidait son prochain
  - Aujourd'hui, le bénévolat est un loisir sérieux qui offre la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences, connaissances ou expériences de vie.





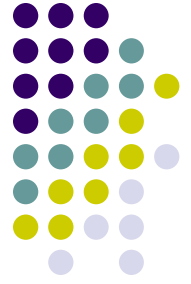
# Contexte actuel

---

- Dans le milieu de la santé, le bénévolat s'accompagne de plusieurs exigences:
  - Des bénévoles eux-mêmes
  - Des organismes qui les recrutent
  - Des malades et de leurs proches
- Comment concilier ces différentes attentes et exigences?

# Les attentes et exigences: de l'organisme envers les bénévoles

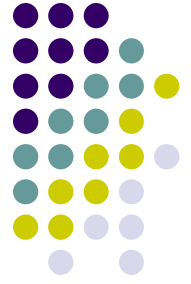
---



- La sélection des bénévoles est parfois plus rigoureuse que celle des employés
  - Entrevue de sélection pointue
  - Demande de référence
  - Vérification des antécédents judiciaires
- Savoir-être
  - Longue liste de qualités personnelles recherchées

# Les attentes et exigences: de l'organisme envers les bénévoles

---



- Disponibilité: engagement minimal
  - Personnel s'attend à ce que les bénévoles soient toujours présents au moment voulu.
- Assiduité
- Adhérence à la mission, aux principes éthiques, aux décisions prises, sans remettre en question ce qui a été décidé.

# Les attentes et exigences: de l'organisme envers les bénévoles

---



- Compléter la formation de base et se présenter aux formations continues
- Se soumettre à un suivi régulier, on s'attend à ce que les bénévoles possèdent une autocritique très développée.

# Les attentes et exigences: des personnes malades et de leurs proches envers les bénévoles

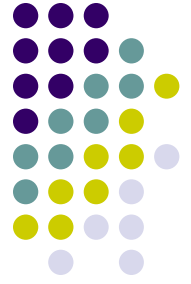
---



- Respect et non jugement
- Confidentialité
- Suivi de la part de l'organisme
- Grande disponibilité
  - Certains s'attendent à ce que les bénévoles soient présents jour, soir, nuit, ainsi que les fins de semaines.

# Les attentes et exigences: des personnes malades et de leurs proches envers les bénévoles

---

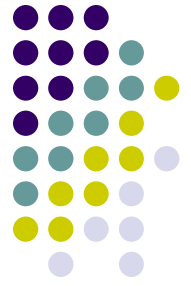


- Multitâches, on souhaite que les bénévoles soient très polyvalents
  - Selon l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation\* , certains bénévoles se plaignent du haut niveau d'exigence des patients en regard des services attendus et rendus.

\* *Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation (ECDBP), édition 2004 – référence 71-542-XIF au catalogue Statistique Canada.*

# Les attentes et exigences: des bénévoles envers l'organisme

---



- Flexibilité pour les horaires
  - Une fois aux deux semaines
  - 6 mois par année (baby-boomers)
  - Occasionnellement
  - Nombre d'heures différents de ce qui est demandé, selon leur disponibilité.

# Les attentes et exigences: des bénévoles envers l'organisme

---



- Reconnaissance de leur potentiel et de leurs diverses expériences antérieures
- Encadrement adapté à leurs besoins
- Besoin de se sentir écoutés, soutenus et reconnus
- Sentiment d'appartenance.



# Les attentes et exigences: des bénévoles envers l'organisme

---



Le bénévolat doit être une activité qui permette au bénévole de prendre son temps, d'avoir du plaisir et non pas d'avoir l'impression d'accomplir une obligation professionnelle ou de vivre du stress lié à un engagement professionnel. Il faut trouver l'équilibre entre un certain engagement mais qui ne leur rappelle pas l'obligation du travail.

# Les attentes et exigences: des bénévoles face à leur action

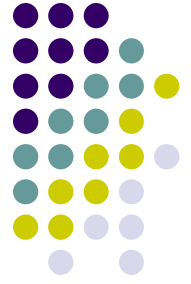
---



- Attente d'un contre-don
  - Créations de liens
    - Avec les personnes malades et leurs proches
    - Avec d'autres bénévoles
    - Avec l'organisme et ses représentants
      - Avec le personnel, développer un sentiment d'appartenance envers l'équipe.

# Les attentes et exigences: les bénévoles face à leur action

---



Quelles sont les motivations derrière l'action  
bénévole?

Ces motivations influencent les attentes des  
bénévoles.

# Les attentes et exigences: les bénévoles face à leur action

---



Selon le rapport de la recherche:

« Rendre compte du mouvement bénévole au Québec, *créateur de liens autant que de biens* » \*, il y aurait 6 groupes de motivations pour les bénévoles.

*\*Rapport de recherche déposé par le Laboratoire en loisir et vie communautaire au Réseau de l'action bénévole du Québec(RABQ) André Thibault Ph.D., Julie Fortier, Patrice Albertus. Juillet 2007*

# Les attentes et exigences: les bénévoles face à leur action

---

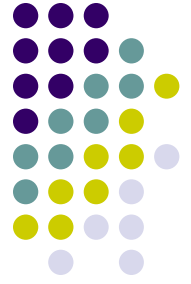


## 6 groupes de motivations des bénévoles:

1. Les valeurs personnelles de don: 32%
  - Le secteur de la santé et services sociaux fait plus appel aux valeurs personnelles
2. La cause à servir :19%
3. L'acquisition de compétences 6%
4. L'enrichissement personnel 7 %
5. L'action citoyenne 14%
6. Le lien social 12%

# Les attentes et exigences: les bénévoles face à leur action

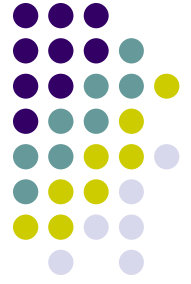
---



- Il faut se rappeler que la motivation des bénévoles n'est pas acquise de façon permanente
  - Elle se crée, se développe et s'oriente selon l'évolution de l'expérience des bénévoles et de leurs besoins
  - Il peut y avoir une motivation au début qui se transforme une fois le bénévolat débuté.

# Trouver l'équilibre: le sens de nos exigences

---



- Est-ce que nos exigences sont encore compatibles et adaptées à cette nouvelle réalité du bénévolat?
  - Les exigences ne doivent pas être un frein aux motivations des bénévoles
  - Malgré les exigences, les bénévoles doivent pouvoir combler leurs attentes et motivations.

# Trouver l'équilibre: le sens de nos exigences

---



- Quel est le sens de nos exigences?
  - Le sens provient de notre préoccupation du bien-être des malades et de leurs proches.
- Est-ce que nos exigences nous permettent d'atteindre ce but et comment?



# Trouver l'équilibre: le sens de nos exigences

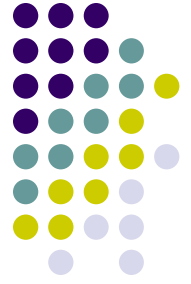
---



- La sélection des bénévoles
  - Bien-être des patients
  - Vulnérabilité de la clientèle
    - Bémol: les antécédents employés vs bénévoles
- Savoir-être
  - Bénévolat axé sur le «savoir- être » et non le « savoir-faire »
  - Bénévolat en lien avec la qualité de la présence des bénévoles comme l'écoute, l'empathie, le non-jugement.

# Trouver l'équilibre: le sens de nos exigences

---



- La formation de base et continue
  - Nécessaire afin de bien les préparer à leur rôle spécifique
  - Assurer que chaque personne malade puisse s'attendre à recevoir un service harmonieux et cohérent.

# Trouver l'équilibre: le sens de nos exigences

---



- Adhérence et respect de la mission et des valeurs de l'organisme
  - Importance que les valeurs de l'organisation rejoignent celles du bénévole
    - Si tel n'est pas le cas, le bénévole perd le sens de son geste.

# Trouver l'équilibre: le sens de nos exigences

---



- Suivi régulier des bénévoles
  - Bénévolat en soins palliatifs peut susciter beaucoup de réflexions et de remises en question
  - Soutenir les bénévoles dans leur action:
    - risque de perdre nos bénévoles s'ils manquent de soutien
    - S'assurer que les bénévoles ne dépassent pas leurs limites.

# Trouver l'équilibre: le sens de nos exigences

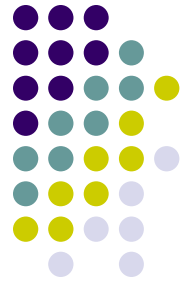
---



- Assiduité et engagement
  - Dans bien des cas, les bénévoles sont indispensables
  - Sentiment de culpabilité
- Ces exigences ne seront pas perçues comme un frein à l'implication des bénévoles si elles ont un sens:
  - Les bénévoles doivent avoir l'impression de contribuer au bien-être des personnes malades, c'est là une de leur source de motivation.

# Pistes de solutions

---



- Quels sont les ajustements que l'ont doit faire pour soutenir nos bénévoles et favoriser leur implication en tenant compte de nos exigences et des nouvelles tendances en bénévolat ?
  - Il faut pouvoir les impliquer en tenant compte de leurs forces particulières et mettre à contribution leurs connaissances.

# Pistes de solutions

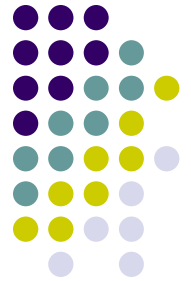
---



- La disponibilité
  - Pouvons-nous adapter nos horaires pour faciliter l'implication des bénévoles?
  - L'engagement minimal peut-il être ajusté selon la réalité des tendances en bénévolat? (ex. bénévolat saisonnier)
  - Revoir l'assiduité (6 mois par année, une fois aux deux semaines)
    - Il faut que cela continue de répondre aux besoins de l'organisation.

# Pistes de solutions

---



- Participation au processus décisionnel
  - Favoriser l'implication des bénévoles dans les prises de décisions qui les concernent
  - Permettre aux bénévoles d'émettre leurs opinions, leurs points de vue et en tenir compte lorsque c'est possible
  - Facilite l'adhérence et la rétention des bénévoles.
- Formation
  - Pairage sur le terrain
  - Formation continue.



# Conclusion

---



- Prudence: Il ne faut pas laisser tomber nos exigences sur la qualité. C'est une question d'éthique professionnelle.
  - Nos exigences doivent avoir un sens et respecter nos valeurs professionnelles
  - Cependant, il faut peut-être ajuster nos façons de faire à la nouvelle réalité.

# Conclusion

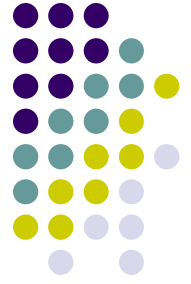
---



- Si la motivation des bénévoles est comblée et nourrie, ils poursuivront leur action, car les exigences ne seront pas un frein à leur implication
- L'équilibre est atteint lorsque les bénévoles peuvent s'accomplir et trouver un sens à leur geste bénévole au-delà des exigences
- Invitation à la réflexion.

# Vos réactions

---



- Qu'en pensez-vous?
- Est-ce que cela correspond à votre réalité?
- Avez-vous d'autres pistes de solutions à suggérer?

# Références

---



- Baril, Gabriel. (2006). *La ré-appropriation du sens du bénévolat (une application de l'éthique de l'authenticité de Charles Taylor)*, Mémoire de maîtrise en philosophie, Université de Sherbrooke.
- Gagnon, E., Fortin, A. (2002). L'espace et le temps de l'engagement bénévole: essai de définition. *Nouvelles pratiques sociales*. Vol. 15. no. 2. p.66-76.
- Godbout, J. (2002). *Le bénévolat n'est pas un produit*. *Nouvelles pratiques sociales*. Vol. 15. no. 2. p.42-52.
- Thibault, A., Fortier, J., Albertus, P., (2007). *Rendre compte du mouvement bénévole au Québec, créateurs de liens autant que de bien*. Laboratoire en loisir et vie communautaire, Université du Québec à Trois-Rivières.