

La contribution des bénévoles au soutien à domicile des personnes âgées : les frontières de leur action

Andrée Sévigny et Aline Vézina

ABSTRACT

This article presents the results of a qualitative study on the contributions made by volunteers from a volunteer community organization to the home care of older adults living in a rural setting. In this study, the volunteer was considered as part of a *social care system* made up of a number of groups (the elderly themselves, those close to them, professional health providers, and volunteers). Results show that the lines delimiting the responsibilities of these various groups are neither clear nor precise. The place of the volunteer must take into account the nature of the participation of the other groups. How far the services offered by volunteers are used depends upon the characteristics that define their contributions and on the type of relationship they develop with a given older adult.

RÉSUMÉ

Cet article présente les résultats d'une étude qualitative portant sur la contribution des bénévoles, inscrits dans un organisme communautaire bénévole, au soutien à domicile des personnes âgées vivant en milieu rural. Dans cette étude, le bénévole est considéré comme faisant partie d'un «système social d'aide et de soins» auquel participent plusieurs groupes d'acteurs (les personnes âgées elles-mêmes, leurs proches, les professionnels de la santé et les bénévoles). Les résultats montrent que les frontières délimitant la contribution de chacun de ces acteurs ne sont pas tracées de façon claire et précise. La place du bénévole doit être envisagée en considérant la place accordée aux autres groupes. Le recours aux services offerts par les bénévoles repose sur des caractéristiques qui qualifient leur contribution et sur le type de relation qui se tisse entre eux et la personne âgée.

Manuscript received: / manuscrit reçu : 25/02/2005

Manuscript accepted: / manuscrit accepté : 30/11/2006

Mots clés : vieillissement, contribution, soutien à domicile, personnes âgées, bénévolat

Keywords: aging, contribution, homecare, older adults, voluntarism

Requests for offprints should be sent to: / Les demandes de tirés-à-part doivent être adressées à :

Andrée Sévigny Ph.D

Hôpital St-Sacrement

1050, chemin Ste-Foy

Québec (Qc) G1S 4L8

(andree.sevigny.cha@ssss.gouv.qc.ca)

Introduction

Dans un contexte de désengagement de l'État et de transformation des situations familiales, cet article s'inscrit dans la foulée des travaux qui visent à décrire et à mieux comprendre la place des différents acteurs sociaux impliqués dans le soutien à domicile des personnes âgées. Il présente les résultats d'une étude portant sur la contribution des bénévoles au soutien à domicile des personnes âgées vivant en milieu rural. Ayant comme toile de fond le «système social d'aide et de soins» présenté dans les travaux de Cantor (1975, 1983, 1989, 1991), le processus de recherche,

d'orientation phénoménologique, s'appuie sur des méthodes qualitatives (Bowers, 1987, 1988; ; Bowers et Becker, 1992). La contribution des bénévoles sera étudiée à partir du point de vue des bénévoles et des personnes âgées qui reçoivent leurs services. L'étude a d'abord pour but de décrire la nature des activités réalisées par les bénévoles et de mettre en lumière les significations de ces actions. En second lieu, elle s'intéresse aux frontières qui délimitent la contribution des bénévoles de celle des autres acteurs. Les résultats de cette seconde partie de l'étude font l'objet du présent article (Sévigny, 2002, 2004).

Problématique et recension des écrits

Alors que les rapports entre l'État et la société civile sont au cœur des débats sociopolitiques, l'interaction entre les instances bénévoles et étatiques se modifie dans le domaine du soutien à domicile des personnes âgées. Le processus de désinstitutionnalisation (et de non-institutionnalisation), d'abord réalisé dans le champ de la santé mentale, s'intensifie dans le domaine des services aux personnes âgées (Ducharme, 2006; Lavoie, 2000). Cette orientation en matière de prestation de services se traduit par des mesures visant le maintien dans le milieu naturel de vie des clientèles présentant des incapacités. Au Québec, on constate une augmentation des besoins en matière de soutien à domicile alors que l'on y injecte peu de nouvelles ressources publiques (Ancil, 2001; Carstairs, 2005; Ducharme, 2006; ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS], 2003; Vaillancourt et Jetté, 1999). En même temps, l'État en appelle au partenariat avec les familles. Les familles sont déjà très engagées dans ce domaine. Bien souvent, les proches ont eux-mêmes besoin de soutien quand les charges à assumer sont trop lourdes (Ducharme, 2006).

De plus, l'État encourage les initiatives du secteur privé à but lucratif et des organismes d'action communautaire (OAC) à but non lucratif (Maltais et Robichaud, 2000; MSSS, 2003, 2004; Robichaud, 2003; Vaillancourt et Jetté, 1997). Au cours des ans, le nombre d'OAC fondés sur l'action bénévole et axés sur la prestation de services a augmenté de façon significative (Gottlieb, 2002; Lamoureux, 2001; Maltais et Robichaud, 2000; Zimmerman, Sloane, Hanson, Mitchell et Shy, 2003). La contribution des bénévoles repose généralement sur une logique de don; le don se définissant comme un rapport entre les individus, basé sur des principes de liberté et de gratuité. Cette liberté d'agir suppose la possibilité pour le bénévole de réaliser son action suivant son propre rythme.

Les personnes âgées sont souvent elles-mêmes un pilier de ces OAC (Gottlieb, 2002; Lombard, 2004; Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec [SACA], 2004). L'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation sociale montre que 28 % des 55 à 64 ans et 18 % des 65 ans et plus font du bénévolat (Statistique Canada, 2001). En outre, les gens du milieu rural développent plus de mécanismes d'entraide que ceux du milieu urbain en raison de leur éloignement des services ou de l'absence de certains services (Delisle et Ouellet, 2002; Paquet, 1999).

Toutefois, dans un contexte où l'État cherche à réduire l'espace qu'il occupe sur le plan de la prestation de services, les bénévoles occupent une position délicate.

Ils peuvent être sollicités afin de pallier le retrait de l'État (Godbout, 2002). Par ailleurs, le bénévolat est aussi considéré comme un des véhicules permettant aux citoyens d'être reconnus comme des acteurs sociaux actifs participant au bien-être de leurs concitoyens (Gagnon, Fortin, Ferland-Raymond et Mercier, 2006; Lamoureux, 2001, 2002; Lesemann, 2002; Panet-Raymond, Rouffignat et Dubois, 2002).

Malgré l'implication grandissante des bénévoles, l'importance de leur rôle dans le champ du soutien à domicile des personnes âgées et la position délicate qu'ils occupent, on constate, suite à une recherche bibliographique approfondie, que leur contribution est très peu étudiée (Vézina et Sévigny, 2000). Alors que l'on insiste sur l'importance de la coordination et de la concertation des actions des différents acteurs du soutien à domicile, une compréhension en profondeur de la nature et de l'étendue de l'action des bénévoles et des frontières qui en tracent les limites s'impose (MSSS, 2003).

C'est dans cette optique que fut réalisée l'étude visant à examiner la contribution des bénévoles à partir de leur point de vue et de celui des personnes âgées qui reçoivent leurs services. Elle avait pour but de connaître cette contribution en tenant compte de trois grandes dimensions: 1) les activités réalisées par les bénévoles; 2) le sens que les bénévoles donnent à leur contribution: motivations, objectifs et importance; 3) les frontières qui la délimitent. Le présent article s'intéresse principalement à la troisième dimension et traitera donc des frontières de la contribution des bénévoles qui s'inscrit dans un OAC.

Dans cette étude, la notion de frontière correspond aux limites qui permettent de circonscrire la contribution des bénévoles au soutien à domicile des personnes âgées afin de la distinguer de l'apport des autres groupes d'acteurs impliqués (proches ou travailleurs salariés). L'étude s'est particulièrement intéressée aux critères suivant lesquels les personnes âgées et les bénévoles participants dessinent ces frontières (Lapointe, 2001).

Cadre de référence

Dans le domaine du soutien à domicile des personnes âgées, certains écrits ont retenu notre attention et présentent les modèles qui constituent le cadre de référence de la présente étude: le modèle de Bowers (1987, 1988) et le « système social d'aide et de soins » (*social care system*) présenté par Cantor (1975, 1983, 1989, 1991). Ces deux modèles, d'orientation constructiviste, se situent dans la lignée des écrits qui visent la compréhension d'une réalité en mouvement.

Nous appuyant sur l'approche d'orientation phénoménologique de Bowers (1987, 1988), nous nous sommes intéressées aux significations que les acteurs accordent à leur contribution, tel qu'elles sont livrées. Adopter cette position permet d'identifier des formes et des caractéristiques de la contribution des bénévoles qu'il nous serait impossible de mettre en lumière en recourant uniquement à la description des tâches ou des comportements observables. Bowers affirme aussi qu'un même acteur peut être impliqué dans plusieurs activités et qu'une activité peut être accomplie par différents types d'acteurs. Le transport est un exemple frappant où les membres de la famille, les bénévoles et les travailleurs du secteur privé marchand (taxi) peuvent être sollicités.

Par ailleurs, nous considérons que l'expérience des bénévoles s'actualise dans un système au sein duquel évoluent d'autres acteurs. La contribution des bénévoles est imbriquée dans un contexte qui participe à sa définition. Le « système social d'aide et de soins » (*social care system*) présenté par Cantor, d'orientation écosystémique, permet de situer les différents acteurs du soutien à domicile en mettant l'accent sur leurs interactions (Cantor, 1991; Cantor et Little, 1985). Selon Cantor, le concept de « soins » prend un sens élargi : il englobe les activités de soutien répondant à des besoins d'ordre physique, psychologique et social, réalisées aussi bien par des membres du réseau informel d'aide (proches, amis, voisins) que du réseau formel d'aide (professionnels du réseau public ou du secteur privé). Cantor présente son modèle sous forme de cercles concentriques (figure 1).

Les divers sous-systèmes interagissent entre eux et peuvent répondre aux mêmes besoins de la personne âgée. Les tâches accomplies par les acteurs peuvent être identiques, peu importe le sous-système auquel ils appartiennent. Cantor (1991) véhicule une

conception holiste de la vie en société qui s'oppose à une interprétation mécaniste des systèmes (Bertalanffy, 1993; Du Ranquet, 1991; Lapointe, 2001; Laszlo, 1993; Suissa, 2000). Dans une perspective mécaniste, les éléments de l'univers observé sont isolés les uns des autres et le tout est considéré comme étant la somme de ses parties. Par contre, la vision holiste postule que pour comprendre un ensemble, il faut non seulement tenir compte de ses éléments, mais aussi des interactions entre les diverses parties du tout (Laszlo, 1993). Les frontières qui délimitent les sous-systèmes sont très souples, ouvertes sur l'extérieur et permettent l'intrusion d'éléments d'un sous-système dans un autre. Dans un tel système, le tout est différent de la somme de ses parties, car il faut tenir compte des interactions qui existent entre les différents sous-systèmes et les individus qui les composent (Suissa, 2000). Dans cette perspective, il serait réducteur de vouloir comprendre la contribution des bénévoles sans tenir compte du sens qu'ils leur accordent; sens qui se construit au cœur de leurs interactions avec les autres acteurs.

Approche méthodologique

Considérant les objectifs de l'étude et le cadre théorique privilégié, nous optons pour des techniques qualitatives de recherche (Deschamps, 1993; Giorgi, 1997). La population à l'étude se compose de bénévoles ainsi que des personnes âgées qui vivent à domicile en milieu rural et qui reçoivent les services des premiers. Le milieu rural a été privilégié en raison de l'éloignement et même de l'absence de certains services de soutien à domicile et de la présence d'OAC fondés sur l'action bénévole (Delisle et Ouellet, 2002; Paquet, 1999).

L'expression « personne âgée » est utilisée pour désigner l'individu qui reçoit les services des

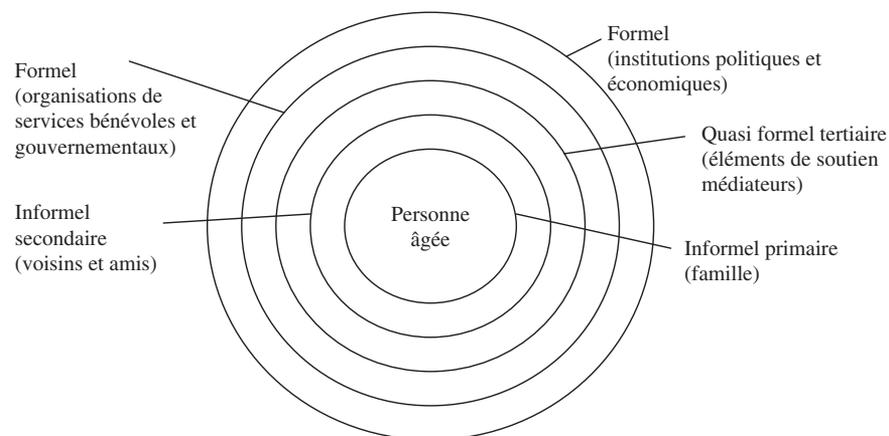


Figure 1: Le modèle de Cantor du « système social d'aide et de soins » (1991)

bénévoles au lieu de « personne aidée ». Nous évitons ainsi de considérer la personne âgée comme une personne passive qui reçoit sans donner.

La méthode d'échantillonnage, la sélection des participants et la description de l'échantillon

Un mode d'échantillonnage non probabiliste intentionnel est privilégié afin de sélectionner des répondants ayant les connaissances et les expériences requises pour couvrir l'ensemble de la réalité étudiée (Deslauriers et Kérisit, 1997; Mayer et Ouellet, 1991). Le recrutement des sujets s'est réalisé à partir d'une liste des bénévoles inscrits à l'organisme participant. Par contre, cet organisme ne possédait pas de liste des personnes âgées recevant les services. Pour combler cette lacune, lors des entrevues, la chercheuse demandait aux bénévoles de dresser une liste des personnes à qui ils apportaient de l'aide. À partir de ces listes, les personnes âgées devant être sollicitées ont été choisies au hasard par la chercheuse. Afin de respecter la confidentialité et de favoriser l'établissement d'un lien de confiance, c'est la coordonnatrice de l'organisme collaborateur qui a contacté les personnes sélectionnées (bénévoles et personnes âgées). Ce mode de sélection laisse place au hasard tout en évitant que les bénévoles participant à l'étude choisissent les personnes âgées selon leurs propres critères de sélection. Toutefois, leur participation, tout comme celle des bénévoles, était volontaire.

L'échantillon s'est composé de 20 personnes bénévoles et de 20 personnes âgées. La moyenne d'âge des répondants bénévoles était de 69 ans alors que celle des personnes âgées était de 77,6 ans. Ces 40 personnes provenaient de diverses localités à l'intérieur du territoire desservi par l'organisme et réalisaient différentes activités (transport, visites d'amitié, popote roulante, animation d'activités, repas communautaires, etc.). Cet échantillon a permis d'inclure une large diversité d'expériences de soutien à domicile et d'arriver à la saturation souhaitée (Pires, 1997).

La collecte des données

Les données ont été principalement recueillies suivant la méthode de l'entrevue semi-dirigée au moyen de deux grilles d'entrevues: une grille adaptée à l'entrevue avec les bénévoles et une autre à l'entrevue avec les personnes âgées. Trois grands thèmes ont été déterminés à partir des objectifs poursuivis et des informations puisées dans la recension des écrits. Ces thèmes sont: 1) les activités accomplies par les bénévoles; 2) le sens qu'ils accordent à leurs actions; 3) les frontières qui délimitent leur contribution. Les entrevues ont duré de 40 à 90 minutes. La collecte s'est terminée lorsque nous avons atteint la saturation des idées émises sur le phénomène étudié

(Deslauriers et Kérisit, 1997). La réalisation de deux *focus groups* s'ajoute aux entrevues semi-dirigées. Les deux groupes se composaient de bénévoles ($n=9$) et de personnes âgées ($n=6$). Ces rencontres visaient à valider l'interprétation des résultats et à générer de nouvelles informations (Krueger, 1994; Simard, 1989). Les thèmes discutés en groupe étaient les mêmes que ceux abordés lors des entrevues individuelles.

L'analyse et la validation des données

En accord avec le modèle de Bowers (1987, 1988), une analyse qualitative de contenu a été réalisée (Bardin, 1986). Toutefois, alors que la démarche phénoménologique suggère d'entreprendre une étude sans présuppositions théoriques, certaines dimensions à explorer avaient été identifiées dès le départ. Elles émergent des écrits scientifiques et elles ont servi de guide dans l'élaboration des grilles d'entrevues. Ces dimensions ont donc été retenues aussi comme les principaux thèmes d'analyse. Cette façon de procéder nous éloigne de la démarche méthodologique telle qu'elle a été décrite par Giorgi (1983, 1997) et suivant laquelle aucun élément n'est déterminé à l'avance. Par contre, Deschamps (1993) rappelle à ce propos l'impossibilité d'une réduction complète. De plus, en accord avec l'approche phénoménologique, chacune des dimensions identifiées est documentée à partir de l'expérience des répondants. Aucune hypothèse n'a été fixée *a priori*. Pour terminer, une synthèse qui identifie les diverses unités de signification et qui les met en relation les unes avec les autres a été élaborée. Cette synthèse présente les structures qui décrivent la contribution des bénévoles, la logique sur laquelle elle s'appuie et les frontières qui la délimitent.

Nous avons eu recours à différents moyens pour assurer la qualité scientifique de l'étude. La triangulation des méthodes de collecte de données (entrevues semi-dirigées et *focus groups*) favorise la crédibilité des résultats. De plus, les *focus groups* ont permis de valider les résultats par un retour des connaissances dans le milieu avant que les dernières conclusions ne soient tracées (Mucchielli, 1996). Nous avons procédé à un exercice de validation en collaboration avec deux chercheuses autres que celle qui a réalisé l'étude. Ces chercheuses ont d'abord accompli individuellement l'analyse d'extraits des entrevues, puis ont mis en commun leurs résultats respectifs. Afin de favoriser la transférabilité des résultats (validité externe), nous avons présenté de façon détaillée la procédure d'analyse de contenu de même que le milieu à l'étude et l'organisme collaborateur (Lapointe, 2001). Cet organisme a été choisi car il existe depuis plus de 25 ans, ce qui offrait une stabilité permettant de mener l'étude à terme. De plus, il fonde son action sur

l'apport des bénévoles : seulement deux personnes y sont salariées alors que plus de 400 bénévoles y sont actifs. Le territoire desservi par cet organisme correspond à la définition du milieu rural retenu pour cette étude : la densité de la population y est de 16,2 personnes au kilomètre carré (CLSC Arthur-Caux, 1993 : 9¹).

Résultats

D'entrée de jeu, mentionnons que, dans leur ensemble, les répondants définissent la contribution des bénévoles comme étant un geste libre, gratuit et centré sur la compétence relationnelle. Les répondants décrivent ces diverses caractéristiques de la contribution des bénévoles en les mettant en relation avec certains aspects qui, selon eux, qualifient l'apport des proches ou des travailleurs provenant du réseau public ou du secteur privé (obligation, salariat, compétence technique). Les personnes interviewées mettent aussi en évidence la position dualiste du bénévole considéré à la fois comme un ami et comme un étranger par la personne âgée. Elles estiment que l'action bénévole devrait compléter celle des proches ou des travailleurs et non y suppléer. L'analyse de contenu permet donc d'identifier cinq axes suivant lesquels se tracent les frontières entre la contribution des bénévoles et celle des autres acteurs du soutien à domicile.

Ces axes sont les suivants :

- Liberté / Obligation
- Gratuité / Salariat
- Compétence relationnelle / Compétence technique
- Être proche / Être étranger
- Complémentarité / Suppléance

Du côté gauche, ils sont formés par les caractéristiques de la contribution des bénévoles. À l'autre extrémité se trouvent les caractéristiques que les répondants accordent plutôt aux autres acteurs. Le choix de présenter les caractéristiques de la contribution des bénévoles et celles qui qualifient l'action des autres acteurs, en les plaçant sur les extrémités d'un axe, ne signifie pas qu'elles s'opposent au point qu'aucun chevauchement n'est possible. Au contraire, des nuances s'imposent. Rappelons que les frontières sont ouvertes et souples (Cantor, 1991). Par exemple, les bénévoles inscrits dans un organisme structuré peuvent, tout comme les proches des personnes âgées, sentir une certaine obligation peser sur eux, malgré la liberté qui caractérise leur engagement. De plus, chacune de ces caractéristiques peut inciter les personnes âgées à se tourner vers le soutien des bénévoles ou, au contraire, à préférer une autre forme

de soutien. C'est d'ailleurs suivant cette dynamique que les personnes âgées participent à tracer les frontières de la contribution des bénévoles.

L'axe liberté / obligation

Pour certaines personnes âgées, le fait de recourir ou non au soutien des bénévoles est en partie guidé par le principe de liberté qui caractérise le bénévolat actuel (Godbout, 2002; Gagnon et Sévigny, 2000). Alors que leurs enfants ont bien souvent d'autres préoccupations, d'autres engagements, ces personnes âgées ne veulent pas devenir un poids pour eux. Elles peuvent alors se tourner vers des bénévoles qui décident librement de leur prêter main-forte. Déliaient leurs enfants d'une forme d'obligation familiale, ces aînés éprouvent alors le sentiment d'être moins dépendants d'eux. Ce désir d'indépendance a parfois son origine dans des difficultés à communiquer ou des conflits existants entre les membres d'une famille.

Par contre, la liberté qui caractérise l'engagement bénévole peut aussi freiner le recours aux services des bénévoles par crainte que ceux-ci se retirent ou offrent le service de façon sporadique. D'autres craignent de déranger le bénévole. Ils éprouvent moins de gêne à se tourner vers un membre de leur famille. L'obligation familiale est un gage de sécurité pour certains aînés. Ils se sentent « moins mal pris » lorsque le service est assuré par un membre de leur famille. De ce point de vue, faire appel aux bénévoles équivaut à reconnaître un manque de ressources au sein même de la famille. La liberté d'engagement des bénévoles peut aussi constituer une menace à la continuité des services, puisqu'ils peuvent se retirer en tout temps de l'activité dans laquelle ils se sont engagés : « je ne voudrais pas que ça m'attache comme quand je travaillais [. . .]. Je vais y aller si je peux y aller ». De plus, les bénévoles ne sont pas en mesure de répondre à tous les types de besoins et à tous les types de clientèles. À ce chapitre, le contrat qui lie le travailleur salarié à son organisation peut être un gage de continuité des services, car le salarié se voit dans l'obligation d'exécuter le travail pour lequel il a été engagé.

L'axe gratuité / salariat

Plusieurs bénévoles estiment que les personnes âgées préfèrent s'adresser à eux parce que les services sont gratuits. La « gratuité » est comprise comme étant le fait de ne pas recevoir un salaire en échange de l'activité réalisée. À leur avis, les bénévoles s'impliquent parce qu'ils le veulent, pour rendre service, pour donner, alors que le travailleur est aussi motivé par le salaire. Des répondants mentionnent que le désir de donner n'est pas exclusif aux bénévoles.

Les membres des familles et les travailleurs peuvent être animés de la même intention. Toutefois, la relation demeure la préoccupation centrale des bénévoles. Ils s'impliquent avant tout dans le but de créer une relation interpersonnelle.

Selon certains bénévoles, la gratuité du geste peut avoir un effet positif sur la relation qui s'établit entre eux et la personne âgée. Par exemple, des personnes âgées n'auront pas les mêmes attentes : du travailleur, elles exigent l'exécution de la tâche pour laquelle il est payé alors qu'elles apprécient d'emblée la spontanéité et la gratuité du geste bénévole. Pour terminer, soulignons que des répondants considèrent que des types d'activités sont incompatibles avec le fait de toucher un salaire. À ce chapitre, mentionnons les visites et les appels d'amitié. Selon eux l'amitié, l'attention ou l'écoute «ça n'a pas de prix».

L'axe compétence relationnelle / compétence technique

Établir une relation interpersonnelle est à la fois la motivation et le but à atteindre pour la plupart des bénévoles rencontrés. Les bénévoles ne sont pas soumis à un partage rigide de tâches et à des horaires fixes comme c'est le cas pour les travailleurs salariés qui interviennent dans le domaine du soutien à domicile. Leur rapport au temps est différent. Les travailleurs sont limités dans le temps alors que les bénévoles ont du temps à accorder aux personnes avec lesquelles ils nouent des relations : «Une personne payée va faire son ouvrage, pis elle va s'en aller. Le bénévole, n'importe quelle heure, il va arriver, pis aller les visiter». Ce rapport au temps n'empêche pas certaines activités bénévoles de se tenir de façon régulière et selon un horaire fixe. Toutefois, même dans ce type d'activité, le temps est mis au service de la relation et non de la tâche.

Par contre, des répondants estiment que l'horaire strict des travailleurs offre une plus grande assurance quant à la prestation du service à long terme. De plus, des répondants considèrent que la compétence de la personne qui accomplit la tâche régulièrement, constitue un critère pour déterminer le choix de la ressource. La force de l'expérience fait en sorte que les travailleurs salariés ont développé les habiletés nécessaires pour réaliser ces tâches. Plusieurs d'entre eux souhaitent avant tout que la personne qui offre le service soit compétente.

L'axe proche / étranger

Des personnes âgées identifient deux types de liens qui, tout en s'opposant, sont présents simultanément entre elles et le bénévole : les bénévoles sont à la fois des «proches» et des «étrangers». En milieu rural, le bénévole est bien souvent connu de la personne âgée à

qui il apporte son aide. Il peut être son voisin ou habiter la même localité. De plus, ils sont bien souvent pratiquement du même âge et ont fait partie des mêmes groupes sociaux. Les bénévoles seraient alors à même de bien comprendre la personne âgée. Le lien se construit dans les deux sens. Une complicité s'installe et fait foi de rapports égalitaires : «On est d'égal à égal. On dirait là, tu sais, y nous aiment, pis y savent que nous autres on les aime». Certaines personnes âgées considèrent même le bénévole comme un ami. Cette forme de réciprocité est moins présente dans la relation entre le travailleur et la personne âgée.

Par ailleurs, la proximité entre les bénévoles et les personnes âgées peut aussi être une raison de refuser de recourir à l'aide de bénévoles. Certaines personnes âgées y voient une menace à la préservation de leur intimité. Elles préféreront se tourner vers des personnes salariées. Malgré la grande complicité qui peut unir les bénévoles et les personnes âgées, une grande partie des répondants sont d'avis que les bénévoles sont «comme de la famille», mais ne sont pas «de la famille». Les personnes âgées continuent de donner la première place à leurs proches (conjoint, enfants).

L'axe complémentarité / suppléance

Dans l'ensemble, les répondants estiment que les interventions des bénévoles devraient être complémentaires à celles effectuées par les proches ou par des travailleurs salariés. Plusieurs bénévoles affirment qu'ils ne veulent pas se substituer aux membres des familles ou aux travailleurs salariés. Par contre, exceptionnellement, pour aider momentanément des personnes, des bénévoles peuvent accomplir certaines tâches qu'ils estiment devoir être accomplies par des travailleurs salariés, notamment des tâches d'entretien ménager. D'autres bénévoles s'y refusent pour ne pas empiéter dans le champ des personnes salariées. De plus, il s'agit de tâches accaparantes qui risqueraient de surcharger les bénévoles qui sont eux-mêmes relativement âgés. De fait, certains se sentent de moins en moins capables d'accomplir ces tâches à leur propre domicile.

Selon certains répondants, les bénévoles soutiennent l'action des proches sans se substituer à eux. Par contre, la capacité des familles à répondre à tous les besoins de leurs membres âgés a des limites. Une des limites évoquées de l'aide provenant de la famille est celle de leur manque de disponibilité. Ce manque repose sur plusieurs facteurs comme le travail, les enfants, l'éloignement géographique et les transformations des structures familiales et du rôle des femmes au sein de la famille. De plus, certaines personnes âgées ont perdu plusieurs proches.

Enfin, les membres des familles n'ont pas toujours les moyens matériels d'apporter leur soutien et peuvent vivre les mêmes difficultés que leurs aînés. Dans certains cas, les personnes âgées n'ont plus de famille. Les bénévoles occupent alors, pour certains aspects, la place qui serait réservée à la famille si elle était encore présente.

Faits saillants et discussion

En lien avec les résultats de l'étude trois points retiennent particulièrement l'attention: 1) les frontières qui délimitent la contribution des bénévoles sont imprécises et ouvertes; 2) le tracé de ces frontières est étroitement lié au sens que les répondants accordent à cette contribution; 3) dans le contexte sociopolitique actuel, un glissement de la complémentarité à la substitution peut être à craindre.

Les frontières imprécises et ouvertes

À l'instar de Cantor (1991), nous constatons que la contribution des bénévoles au soutien à domicile des personnes âgées se délimite par des frontières imprécises et ouvertes. Reprenant les termes de Cantor, les résultats de l'étude montrent que cette contribution se situe à la rencontre du formel et de l'informel. Elle s'inscrit dans le cadre d'un organisme structuré. À ce propos, des études montrent que les OAC fondés sur l'action bénévole tendent à s'institutionnaliser, car ils adoptent des règles plus strictes, se formalisent et accentuent leurs relations avec le secteur public (Godbout, 2000; Lamoureux, 2001; Maltais et Robichaud, 2000; Robichaud, 2000). Par contre, les relations entre individus ont gardé le caractère souple et spontané que l'on retrouve dans les réseaux informels d'aide (Cantor, 1975, 1989, 1991). En ce sens, Vaillancourt et Jetté (1997) considèrent que les groupes bénévoles avec salariés appartiennent au secteur formel d'aide alors que les groupes bénévoles sans salariés appartiennent au secteur informel.

De plus, dans le cas qui nous occupe, les bénévoles et les personnes âgées qui reçoivent leurs services sont proches les uns des autres. Rappelons que les bénévoles interviewés ont une moyenne d'âge de 69 ans alors que celle des personnes âgées est de 77,6 ans. Cette situation correspond à la réalité, décrite dans d'autres travaux, selon laquelle ce sont des personnes âgées de 60 à 74 ans qui apportent un soutien à celles qui sont âgées de 75 ans et plus (Roy, 1998; Gagnon et Sévigny, 2000). Il ne s'agit pas uniquement d'une proximité d'âge. Elles ont bien souvent les mêmes champs d'intérêt et font partie des mêmes organisations. Cette situation est courante en milieu rural

où les liens sont tissés serrés. Aussi, le lien qui unit le bénévole aux aînés de sa localité emprunte les mêmes caractéristiques que celui qui se tisse dans un réseau informel. Ce constat rejoint l'affirmation de Godbout (2000) selon laquelle le don entre étrangers tend à « primariser » le lien entre le donneur et la personne qui reçoit le don. Ainsi, nous nous éloignons de la vision suivant laquelle une frontière nette serait tracée entre un statut « d'aidant » accordé aux bénévoles et un statut « d'aidé » dont pourrait être investie la personne âgée. Cette conception dichotomique de la relation entre le bénévole et la personne aidée ne correspond pas à la réalité décrite par les répondants. Ceux-ci appuient davantage leur argumentaire concernant les frontières de la contribution des bénévoles sur le sens qu'ils lui accordent.

Les frontières de la contribution fondées sur le sens qu'on lui accorde

L'exploration des significations que les répondants accordent à l'action bénévole est révélatrice de formes et de caractéristiques de la contribution des bénévoles qu'il serait impossible d'illuminer en recourant uniquement à la description des comportements observables. Ce constat avait été fait par Bowers (1987, 1988) et par des chercheurs québécois qui s'intéressent à l'expérience des aidants provenant de la famille des personnes âgées (Lavoie, 2000; Vézina et Sévigny, 2000; Vézina, Pelletier, Durand et Lauzon, 2001). Dans la présente étude, les répondants identifient les principales caractéristiques de la contribution des bénévoles (liberté, gratuité, compétence relationnelle, relation de proche/étranger, complémentarité). Toutefois, ce qui alimente la réflexion sur la détermination des frontières de cette contribution réside dans la dynamique qui relie ces caractéristiques les unes aux autres et dans la variation du sens qui leur est accordé.

La contribution des bénévoles vise d'abord et avant tout à établir un lien interpersonnel. Le bénévole est un étranger qui établit avec la personne âgée un lien de proximité qui s'apparente à celui qui la relie à ses proches. Le geste bénévole prend sa valeur dans le fait que rien n'oblige le bénévole à le poser. La gratuité du geste ne réside pas tant dans le fait de ne pas être rémunéré, mais dans le caractère non contraint de la relation. Aussi, la gratuité participe à libérer le geste, à le délier de l'obligation familiale ou de celle qui caractérise une transaction marchande où l'on s'attendrait à recevoir l'équivalence de ce que l'on offre. Par ailleurs, il importe de souligner qu'aujourd'hui l'aide provenant des familles se veut elle aussi libre et élective (Gagnon et Sévigny, 2000). De même, il existe une part de don dans le soutien apporté par les travailleurs salariés.

Lavoie (2000) fait remarquer que les dynamiques familiales, les façons de structurer l'aide et le sens qui lui est donné varient d'une famille à l'autre. Le sens accordé à la contribution des bénévoles fera aussi varier les choix des personnes âgées qui ont recours à leur aide. Par exemple, pour certains, la liberté d'engagement des bénévoles est associée à une démarche d'autonomie qui permet à la personne âgée de délier ses proches d'une partie de leurs obligations envers elle. Par ailleurs, la liberté du geste bénévole peut aussi être considérée comme une entrave à la continuité des services. Ainsi, pour certains ou dans certaines situations, l'aide provenant des bénévoles facilite le soutien à domicile des personnes âgées alors que, pour d'autres ou en d'autres circonstances, on préfère le soutien provenant des proches ou des travailleurs salariés.

Le défi de la complémentarité

Plusieurs répondants insistent sur la complémentarité qui doit exister entre la contribution des bénévoles, celle des membres de la famille et celle des travailleurs salariés. Toutefois, plusieurs des activités d'aide (transport, aide aux repas, présence, etc.) peuvent être réalisées aussi bien par des proches que par des travailleurs salariés ou des bénévoles. Ainsi, la frontière entre la complémentarité et la substitution est parfois très mince et n'est pas tributaire uniquement d'un partage des tâches. Encore une fois, c'est le sens qui en trace les contours.

La contribution des bénévoles prend toute son importance dans la mesure où elle participe au processus identitaire permettant à la personne âgée et au bénévole de se sentir quelqu'un; quelqu'un qui appartient à un groupe et qui participe au bien-être collectif. Le bénévole s'engage alors dans une aventure de don pouvant être considérée comme une forme de résistance à la pensée productiviste qui domine notre société actuelle. Il s'oppose à la vision suivant laquelle le lien social passe nécessairement par le rapport salarial ou par les échanges marchands pour être valable. Selon Godbout (2000), donner de son temps semble suspect dans une société où «le temps, c'est de l'argent». En ce sens, Ferrand-Bechmann (1992) considère que le bénévole rappelle certaines réalités dont la valeur échappe à celles du marché ou à l'expertise. Le bénévole ne remet pas la société en question dans son ensemble, mais attire l'attention sur des valeurs négligées par la voix dominante utilitariste.

Cependant, dans un contexte où l'État-Providence est remis en question et où la famille tend à être moins qu'auparavant le premier pôle de référence en cas de besoin, des auteurs s'inquiètent du sort réservé aux

bénévoles (Godbout, 2002; Lamoureux, 2002). Selon Lamoureux (2002), un détournement de sens est à craindre. L'État, en voulant associer les bénévoles à ses propres impératifs, risque d'entraîner une professionnalisation (sélection, formation, encadrement) et une institutionnalisation (intégration aux services publics et utilisation instrumentale qui lui feraient perdre son âme) qui le feraient ressembler à un travail rémunéré (Gagnon et Sévigny, 2000; Robichaud, 2003). Ce malaise est sans doute accentué par le fait que le bénévole d'aujourd'hui accorde beaucoup d'importance à la liberté du geste, comme en font foi nos résultats.

Si l'État se retire sans s'assurer que des organismes intermédiaires qui engagent des travailleurs salariés sur une base régulière (p. ex. : les entreprises d'économie sociale, les coopératives) sont en mesure de prendre une relève de qualité, les bénévoles risquent d'être sursollicités, d'autant plus qu'ils le sont déjà (Maltais et Robichaud, 2000; Robichaud, 2003). Selon Robichaud (2003), le bénévolat ne survivrait pas à la contrainte. Trop de contraintes extérieures peuvent entraîner une désaffection des bénévoles et mettre en péril la liberté, la gratuité et l'importance accordées à la relation et qui caractérisent le geste bénévole, lui confèrent sa valeur et en dessinent les frontières.

Conclusion

Du point de vue du développement des connaissances, cette étude s'ajoute à toutes celles qui, dans la foulée constructiviste, traitent d'une réalité décrite par l'acteur lui-même. Les personnes âgées et les bénévoles sont considérés comme des acteurs en mesure d'agir sur leur situation et de lui accorder un sens. Les frontières de l'action bénévole sont déterminées à partir du sens que ces acteurs lui accordent. Toutefois, le bénévolat est aussi soumis à des pressions d'ordre conjoncturel (transformation des rapports sociaux, orientations des politiques étatiques) qui peuvent en modifier les contours.

L'importance d'examiner la contribution des bénévoles dans le domaine du soutien à domicile des personnes âgées, en tenant compte du contexte plus large dans lequel il est ancré, met en évidence certaines limites de l'étude. L'objectif étant de recueillir le point de vue des bénévoles et des personnes âgées qui reçoivent leurs services, les résultats présentent une vision plutôt positive de cette contribution. Des personnes qui ne s'engagent pas bénévolement ou qui n'utilisent pas les services de bénévoles auraient peut-être une position différente. Soulignons aussi que le caractère volontaire de la démarche d'échantillonnage soulève la question

des différences qui existent entre les personnes qui acceptent de participer à une étude et celles qui refusent, de même que sur les raisons des refus. Le point de vue exprimé dans notre étude est donc celui des personnes qui ont accepté de participer. De plus, les aînés qui ont des pertes sur le plan cognitif ou sensoriel et qui ne peuvent s'exprimer en entrevue ne sont pas concernés par cette étude. Enfin, notre étude s'est intéressée à un organisme qui offre des services diversifiés : elle ne rend donc pas nécessairement compte de la situation des bénévoles qui œuvrent au sein d'organismes qui centrent leur action autour d'une seule activité (p. ex. : organisme qui n'offre que la popote roulante). Par conséquent, la prudence est recommandée avant d'extrapoler les résultats dans d'autres contextes d'action bénévole². Enfin, le rapport des acteurs sociaux avec les ressources de soutien à domicile peut différer selon le milieu de vie. Aussi, une comparaison entre les milieux favorisés et ceux qui sont économiquement défavorisés serait probablement révélatrice de nouveaux éléments, capables d'améliorer notre compréhension de la contribution des bénévoles au soutien à domicile des personnes âgées dans différents milieux.

Une meilleure compréhension de la façon dont se tracent les frontières qui délimitent la place des bénévoles au regard de celle des autres intervenants (proches et travailleurs salariés) s'avère essentielle alors que l'État privilégie le développement des services et des soins à domicile et la mise en place d'équipes interdisciplinaires et de réseaux intégrés de services (MSSS, 2005). Dans ce contexte, le bénévolat aura à préserver son identité fondée sur la liberté, la gratuité et la relation interpersonnelle afin de pouvoir continuer à faire autre chose et autrement.

Notes

- 1 Le portrait détaillé de l'organisme fait l'objet d'un chapitre de la thèse intitulée : *La contribution des bénévoles, inscrits dans un organisme communautaire bénévole, au soutien à domicile des personnes âgées* (voir Sévigny, 2002).
- 2 Toutefois, la transférabilité des résultats est facilitée lorsque l'on se réfère à la thèse qui a donné lieu à cet article et qui présente un portrait détaillé du milieu où l'étude a été réalisée, de l'organisme participant et de l'échantillon (voir Sévigny, 2002).

Références

- Ancil, H. (2001). Soutien à domicile : lever les obstacles au développement. *Le Gerontophile*, 23(1), 23–26.
- Bardin, L. (1986). *L'analyse de contenu*. Paris : Presses Universitaires de France.

- Bertalanffy, L.V. (1993). *La théorie générale des systèmes*. Traduit de l'allemand par Jean-Benoist Chabrol (2^e éd.). Paris : Dunod.
- Bowers, B. (1987). Intergenerational caregiving: Adult caregivers and their aging parents. *Advances in Nursing Science*, 9(2), 20–31.
- Bowers, B. (1988). Family perceptions of care in a nursing home. *The Gerontologist*, 28(3), 361–367.
- Bowers, B. et Becker, M. (1992). Nurse's aides in nursing homes: The relationship between organization and quality. *The Gerontologist*, 32(3), 360–366.
- Cantor, M.H. (1975). Life space and the social support system of the inner city elderly of New York. *The Gerontologist*, 1(1), 23–27.
- Cantor, M.H. (1983). Strain among caregivers: A study of experience in the United States. *The Gerontologist*, 23(6), 597–604.
- Cantor, M.H. (1989). Family and community support systems. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 503(1), 99–112.
- Cantor, M.H. (1991). Family and community: Changing roles in an aging society. *The Gerontologist*, 31(3), 337–346.
- Cantor, M.H. et Little, V. (1985). Aging and social care. Dans R.H. Binstock et E. Shanas (éditeurs), *Handbook of Aging and the Social Sciences* (2^e éd., p. 745–781). New-York: Van Nostrand Reinhold.
- Carstairs, S. (2005). *Nous ne sommes pas au bout de nos peines. Des soins de fin de vie de qualité: Rapport d'étape*. Ottawa: Sénat du Canada, Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie.
- CLSC Arthur-Caux. (1993). Rapport annuel 1992–1993. *Le Peuple de Lotbinière*. p. 9–12.
- Delisle, M.A. et Ouellet, H. (2002). *Les «vieux copains» et leur santé. Participation sociale, entraide et recours aux services chez les aînés*. Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Deschamps, C. (1993). *L'approche phénoménologique en recherche: comprendre en retournant au vécu de l'expérience humaine*. Montréal: Guérin universitaire.
- Deslauriers, J.-P. et Kérisit, M. (1997). Le devis de recherche qualitative. Dans J. Poupard, J.-P. Deslauriers, L. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. Pires (éditeurs), *La recherche qualitative: enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 85–111). Montréal: Gaëtan Morin.
- Ducharme, F. (2006). *Famille et soins aux personnes âgées: enjeux, défis et stratégies*. Montréal: Beauchemin.
- Du Ranquet, M. (1991). *Les approches en service social*. (Cadre de référence, p. 14–18). Saint-Hyacinthe, Québec: Edisem.

- Ferrand-Bechmann, D. (1992). *Bénévolat et solidarité*. Paris : Syros-Alternatives.
- Gagnon, E., Fortin, A., Ferland-Raymond, A.-E. et Mercier, A. (2006). *S'engager aujourd'hui. Trajectoires, éthique et identités des bénévoles*. Québec : Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale.
- Gagnon, E. et Sévigny, A. (2000). Permanence et mutations du monde bénévole, notre critique. *Recherches sociographiques*, 41(3), 529–544.
- Giorgi, A. (1983). Concerning the possibility of phenomenological psychological research. *Journal of Phenomenological Psychology*, 14(2), 129–169.
- Giorgi, A. (1997). De la méthode phénoménologique utilisée comme mode de recherche qualitative en sciences humaines : théorie, pratique et évaluation. Dans J. Poupard, J.-P. Deslauriers, L. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. Pires (éditeurs), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 341–363). Montréal : Gaëtan Morin.
- Godbout, J.T. (2000). *Le don, la dette et l'identité : homo donator vs homo oeconomicus*. Montréal : Éditions La découverte et Éditions Boréal.
- Godbout, J.T. (2002). Le bénévolat n'est pas un produit. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), 42–52.
- Gottlieb, B. (2002). Older volunteers: A precious resource under pressure. *The Canadian Journal on Aging / La Revue canadienne du vieillissement*, 21(1), 5–9.
- Krueger, R.A. (1994). *Focus groups: A practical guide for applied research*. Thousand Oaks: Sage.
- Lamoureux, H. (2001). Place du bénévolat dans un contexte d'effritement de l'État-Providence. *Le Gérontophile*, 23(1), 27–30.
- Lamoureux, H. (2002). Le danger d'un détournement de sens. Portée et limites du bénévolat. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), 77–86.
- Lapointe, J. (2001). *Approche systémique et la technologie de l'éducation*. [En ligne]. [http://www.sites.fse.ulaval.ca/reveduc/html/vol1/no1/apsyst.html] (Consulté le 13 avril 2007).
- Laszlo, E. (1993). Préface. Dans L. Von Bertalanffy, *La théorie générale des systèmes* (p. VII-XII). Paris : Dunod.
- Lavoie, J.-P. (2000). *Familles et soutien aux parents âgés dépendants*. Montréal : L'Harmattan.
- Lesemann, F. (2002). Le bénévolat : de la production «domestique» de services à la production de «citoyenneté». *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), 25–41.
- Lombard, C. (2004). Le bénévolat sénior : une force sociale et économique au profit des plus âgés en milieu rural. *Les Cahiers de la FIAPA*, 3, 98–103.
- Maltais, D. et Robichaud, S. (2000). *Vivre à domicile ou en résidences privées : un défi pour les aînés et les intervenants*. Canada : La Société canadienne d'hypothèque et de logement.
- Mayer, R. et Ouellet, F. (1991). *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. Boucherville : Gaëtan Morin.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS]. (2003). *Chez-soi : le premier choix. La politique de soutien à domicile*. Québec : auteur.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS]. (2004). *Politique en soins palliatifs de fin de vie*. Québec : auteur.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS]. (2005). *Un défi de solidarité Les services aux aînés en perte d'autonomie : Plan d'action 2005-2010*. Québec : auteur.
- Mucchielli, A. (1996). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris : Colin.
- Panet-Raymond, J., Rouffignat, J. et Dubois, L. (2002). Le bénévolat comme passage vers le développement social : Prendre la mesure du bénévolat. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), 104–119.
- Paquet, M. (1999). *Les professionnels et les familles dans le soutien aux personnes âgées dépendantes*. Montréal : L'Harmattan.
- Pires, A.P. (1997). Échantillonnage en recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupard, J.-P. Deslauriers, L. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. Pires (éditeurs), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 113–169). Montréal : Gaëtan Morin.
- Robichaud, S. (2000). L'État et les solidarités bénévoles : les enjeux politiques du vieillissement. *Le Gérontophile*, 22(3) : 19–26.
- Robichaud, S. (2003). *Le bénévolat. Entre le coeur et la raison*. Chicoutimi : Les Éditions JCL.
- Roy, J. (1998). *Les personnes âgées et les solidarités. La fin des mythes*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec [SACA]. [En ligne]. *SACAction.com.bulletin*, vol. 1(3), février 2004. [http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/sacaction/no13/no13_actionscollectives.asp#1_1_2] (Consulté le 13 avril 2007).
- Sévigny, A. (2002). *La contribution des bénévoles, inscrits dans un organisme communautaire bénévole, au soutien à domicile des personnes âgées*. Thèse de doctorat non publiée, Université Laval.
- Sévigny, A. (2004). Le bénévolat : une quête de sens. *Les cahiers des soins palliatifs*, 5(2), 51–64.
- Simard, G. (1989). *Animer, planifier et évaluer l'action, la méthode du « Focus Group »*. Laval : Mondia.

- Statistique Canada. (2001). *Canadiens dévoués, canadiens engagés. Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation*. N° catalogue 71-542-XP. Gouvernement du Canada.
- Suissa, A. J. (2000). Principes d'évaluation et d'intervention avec les familles. Dans J.-P. Deslauriers et Y. Hurtubise, *Introduction au travail social* (p. 118–151). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Vaillancourt, Y. et Jetté, C. (1997). *Vers un nouveau partage des responsabilités dans les services sociaux et de santé: rôles de l'État, du marché, de l'économie sociale et du secteur informel*. Montréal: Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales, Université du Québec à Montréal.
- Vaillancourt, Y. et Jetté, C. (1999). *Le rôle accru du tiers secteur dans les services à domicile concernant les personnes âgées au Québec*. Montréal: Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales, Université du Québec à Montréal.
- Vézina, A. et Sévigny, A. (2000). *L'importance du visible et de l'invisible, la contribution des organismes communautaires au soutien à domicile des personnes âgées*. Québec: Centre de recherche sur les services communautaires, Université Laval.
- Vézina, A., Pelletier, D., Durand, P. et Lauzon, S. (2001). *Du domicile au centre d'hébergement de soins de longue durée: formes et sens de la participation de la famille*. Québec: Centre de recherche sur les services communautaires, Université Laval.
- Zimmerman, S., Sloane, P.D., Hanson, L., Mitchell, C.M. et Shy, A. (2003). Staff perceptions of end-of-life care in long-term care. *Journal of the American Medical Directors Association*, 4(1), 23–26.

CANADIAN
JOURNAL
ON
AGING

LA REVUE
CANADIENNE
DU
VIEILLISSEMENT