

COMMISSION D'ETUDE SUR LA FORMATION DES ADULTES

MEMOIRE SUR LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE  
ET SOCIO-CULTURELLE  
DES ADULTES

présenté par

L'ASSOCIATION DES CENTRES DE BENEVOLAT DU QUEBEC

Décembre 1980

A l'attention de:  
Monsieur Guibert Fortin  
Secrétaire de la  
Commission d'étude

## SOMMAIRE

1. PRESENTATION DE L'ACBQ .....	1
2. MOTIFS AMENANT LA PRESENTATION DU MEMOIRE .....	7
3. PRESENTATION DES RESULTATS DU SONDEGE .....	10
4. FINANCEMENT .....	22
5. CONCLUSION .....	23
6. RECOMMANDATION .....	23

## 1. PRESENTATION DE L'ACBQ

L'Association des centres de bénévolat du Québec (ACBQ) est un organisme à but non lucratif regroupant trente-sept centres de bénévolat disséminés à travers le Québec. Une douzaine d'autres centres sont actuellement en voie de formation. L'ACBQ fut fondée en 1972 à l'initiative des directeurs de centres de bénévolat d'alors. Elle s'est donnée comme mission d'accorder un support moral et technique aux centres de bénévolat afin de les aider dans leur action. Elle doit aussi promouvoir le bénévolat auprès de la population.

### 1.1 Les objectifs de l'ACBQ

- . Favoriser le développement et l'exécution des programmes de services bénévoles dans les divers champs de l'activité humaine au niveau local, régional et provincial;
- . Venir en aide, s'il était nécessaire, aux centres de bénévolat déjà établis dans l'organisation de leurs services;
- . Promouvoir l'établissement de nouveaux centres de bénévolat;

- . Promouvoir des programmes d'action d'intérêt commun aux membres de l'Association;
- . Appuyer dans leurs démarches les centres de bénévolat qui demandent l'intervention et la collaboration de l'Association;
- . Consulter d'autres organismes provinciaux qui ont des activités bénévoles; collaborer avec eux.

Les efforts de regroupement des centres du Québec ont eu des répercussions à travers le Canada. L'Association des centres de bénévolat du Québec ayant donné l'élan, les centres de bénévolat de l'Ontario, de l'Ouest et des provinces de l'Atlantique ont senti le besoin de participer au projet d'une association nationale qui fut légalement créée lors de la Conférence de Vancouver en juin 1974 et qui devint le Comité canadien du bénévolat.

Signalons, parmi les activités de l'Association des centres de bénévolat du Québec, la Semaine du bénévolat organisée pour la première fois en 1974. Habituellement, la dernière semaine d'avril est déclarée Semaine du bénévolat par le Premier ministre du Québec et elle est ouverte

officiellement par le ministre des Affaires sociales. Elle est à l'échelle nationale en 1977 et même à celle de toute l'Amérique du Nord puisqu'elle coïncide avec la Semaine du bénévolat aux Etats-Unis. Le bénévolat n'a pas de frontières.

## 1.2 Philosophie de l'Action bénévole

Qu'est-ce que l'action bénévole? Le dictionnaire nous dit: "le bénévolat, c'est faire une chose sans obligation, gracieusement, gratuitement". Quant au sens étymologique, on retrouve du latin "benevolus, benevole", avec bienveillance. Etre bénévole, faire du bénévolat signifie donc, poser un acte libre par choix et en toute bonne volonté.

Les conditions de travail se sont améliorées, les avantages sociaux sont plus grands, les services sociaux sont mieux organisés qu'autrefois. Les relations humaines ont pris une autre dimension. Ces changements sociaux ont donné une nouvelle orientation au bénévolat qui devient un geste de fraternité et de justice. Les gens se sentent désormais tributaires et solidaires de la société à

laquelle ils appartiennent. En ce sens, le bénévolat d'aujourd'hui est un bénévolat d'engagement. A l'origine de la plupart des organismes d'aide à caractère social, on trouve des bénévoles qui ont servi de catalyseurs.

### 1.3 Définition d'un centre de bénévolat

Un centre de bénévolat a un double but:

- . Encourager les citoyens à mettre gratuitement leur énergie au service de la communauté dans laquelle ils vivent;
- . Encourager la communauté à utiliser efficacement les services de bénévoles.

1.3.1 Un centre de bénévolat est en quelque sorte une agence de placement de travailleurs bénévoles. Le centre doit:

- . Connaître les organismes qui ont besoin de travailleurs bénévoles;
- . Recruter et interviewer les travailleurs bénévoles qui désirent consacrer leur temps et leurs talents

au service de la communauté;

- . Orienter les travailleurs bénévoles vers les organismes nécessitant l'aide de ces personnes;
- . Evaluer les besoins et créer de nouvelles ressources.

1.3.2 Il y a deux types de services: les services directs  
les services indirects

- . Les services directs:

Le centre organise lui-même, dans les endroits où les organismes sont inexistant, les services variant selon les besoins de la population.

Exemple: popote roulante, visites d'amitié, transport, etc.

- . Les services indirects:

Le centre travaille en étroite collaboration avec les organismes du milieu et oriente vers ces organismes les bénévoles recrutés et interviewés. Ces bénévoles oeuvreront auprès de l'organisme en question.

#### 1.4 Services offerts par l'ACBQ

L'Association constitue un lien entre les différents centres; c'est aussi l'interlocuteur auprès du ministère des Affaires sociales.

##### 1.4.1 Elle offre les services suivants:

- . Bulletin mensuel envoyé à chaque centre;
- . Stages dans un centre expérimenté pour les nouveaux directeurs de centres;
- . Assurance-groupe de responsabilité civile dite compréhensive à prime réduite. Cette assurance protège le centre et ses travailleurs bénévoles;
- . Assurance-groupe vie, salaire, maladie pour les employés des centres;
- . Référence et documentation;
- . Service et prêt de diaporama;
- . Ateliers et sessions de formation.

## 2. MOTIFS AMENANT LA PRESENTATION DU MEMOIRE

L'Association des centres de bénévolat du Québec s'est toujours préoccupée de former le plus adéquatement possible le personnel permanent de ses centres et d'inciter les directeurs de centres à la formation des travailleurs bénévoles qui oeuvrent à l'intérieur des centres de bénévolat.

L'ACBQ offre une formation "sur mesure" à ses responsables de centres. En effet, elle consulte ces derniers afin de connaître leurs véritables besoins en formation et essaie d'y répondre en offrant des cours adaptés à ces besoins.

### 2.1 Cette formation revêt plusieurs aspects:

- . Cours de formation comme tels: stages, sessions, cours de gestion, etc.
- . Séances d'information: rencontres en ateliers de discussion
- . Formation par les instruments pédagogiques: présentation de films, diaporamas, etc.
- . Formation par le biais du journal "Entre Nous", bulletin de liaison de l'ACBQ.

La préoccupation majeure de l'ACBQ en formation est de mieux outiller les directeurs de centres pour faire face à leurs responsabilités.

Quant au perfectionnement des travailleurs bénévoles, ce sont les centres de bénévolat eux-mêmes qui en prennent la responsabilité. Cette formation peut prendre les formes les plus diverses: cours formels, individuels ou en groupes, rencontres d'information, ateliers de discussion, colloques, etc.

Nous favorisons l'accessibilité générale des travailleurs bénévoles à la formation. Nous avons remarqué une qualité d'intervention supérieure ainsi qu'une motivation accrue chez les travailleurs bénévoles ayant reçu une formation adéquate.

L'ACBQ se félicite de la mise sur pied de la Commission d'étude sur la formation professionnelle et socio-culturelle des adultes. Elle a pris connaissance des principes directeurs de la commission et se déclare généralement en accord avec ces derniers, entre autres:

- . Faire en sorte que l'éducation ne soit pas coupée du travail et de la vie des personnes.

- . Reconnaître et soutenir les pratiques éducatives étroitement liées à des activités de promotion collective
  
- . Reconnaître et rechercher l'implication déterminante des individus à toutes les étapes du processus administratif: définition des besoins, fixation des objectifs, choix des activités d'apprentissage et des personnes-ressources, et évaluation des activités.
  
- . Reconnaître les organismes non-scolaires comme porteurs de plein droit, de l'action éducative en leur assurant une autonomie et un financement adéquats.

Reconnaissant le bien fondé de ces principes, l'ACBQ désire participer aux travaux de la commission en lui présentant ce mémoire et souhaite ainsi collaborer à l'avancement de ses réflexions.

Pour préparer ce mémoire, nous avons effectué un sondage auprès de nos directeurs de centres afin de nous permettre de brosser un tableau de tous nos centres en regard de la formation des directeurs et des travailleurs bénévoles.

Nous allons maintenant présenter une synthèse des résultats de ce sondage et formuler par la suite les recommandations qui nous apparaissent importantes.

### 3. PRESENTATION DES RESULTATS DU SONDAGE

La présentation que nous allons faire des résultats de ce sondage se divise en deux parties distinctes:

3.1 La formation des directeurs et autres employés permanents

3.2 La formation des travailleurs bénévoles

#### 3.1.1 Les directeurs de centres

Nous avons recueilli de l'information sur la formation des responsables de centres pour la période s'étendant de septembre 1978 à juin 1980. Trente-deux (32) centres ont répondu au questionnaire sur un total possible de trente-sept (37). Dans la présentation qui suit, les résultats de la compilation sont présentés sous forme de nombres et de pourcentage et ces derniers se rapportent aux trente-deux (32) répondants.

Vingt-neuf (29) 91% des responsables de centres ont suivi au moins un cours, un stage ou une session d'étude pendant cette période. Les 51 cours suivis furent dispensés par les organismes suivants, par ordre d'importance:

L'Ecole nationale d'administration  
publique (ENAP) : 26 (81%)

Le Service d'éducation aux adultes:

a) commission scolaire régionale : 12 (38%)

b) CEGEP : 3 (9%)

Universités (U. de Mtl, U.Q.U.A.M.  
Mc Gill) : 5 (16%)

Croix-Rouge, hôpitaux : 3 (9%)

CIM (Centre interdisciplinaire de  
Montréal) : 2 (6%)

Les cours dispensés par l'ENAP (processus administratif, techniques d'entrevue, de communication, etc.) furent organisés en collaboration avec l'ACBQ. Ils ont touché 81% des directeurs de centres. Le coût a été assumé par le M.A.S.

Outre les cours de l'ENAP, organisés par l'ACBQ, les disciplines les plus fréquentées furent gérontologie et gériatrie (66). Les cours en relations humaines, relation d'aide, connaissance de soi, relation parents-enfants, les soins palliatifs et l'approche aux malades mentaux ont rejoint 21.8% des responsables de centres. Au niveau des universités, des cours en service social, en animation, en communication et en management répondent aux attentes des directeurs. Ces cours émanaient d'initiatives personnelles.

Malgré les problèmes causés par le manque de temps et de disponibilité des directeurs, ceux-ci ont jugé la formation reçue utile et appropriée. Les cours dispensés par l'ENAP ont été particulièrement appréciés; ils sont qualifiés de "stimulants, bien présentés et bien adaptés" par les directeurs qui souhaitent vivement que ceux-ci se poursuivent. Les sujets les plus en demande sont: Gestion des ressources humaines, gestion du temps et relations humaines au niveau des jeunes.

Le besoin d'être mieux formés apparaît donc clairement exprimé par les directeurs et le personnel permanent des centres de bénévolat.

### 3.1.2 Formation des travailleurs bénévoles

Cette partie porte sur la formation des travailleurs bénévoles et se divise en deux sections.

#### 3.1.2.1 Expérience vécue, septembre 1978 à juin 1980

#### 3.1.2.2 Situation actuelle et perspective d'avenir

#### 3.1.2.1 Expérience vécue septembre 1978 à juin 1980

Vingt et un (21) centres ont offert de la formation à leurs travailleurs bénévoles pendant cette période. Les objectifs recherchés sont par ordre d'importance:

- . Meilleure connaissance de soi et du travail à accomplir.
- . Amélioration de la qualité du travail bénévole et des services offerts.

- . Sensibilisation des travailleurs bénévoles à l'importance de leur engagement.
- . Amélioration des rapports humains entre travailleurs bénévoles et bénéficiaires.
- . Qualité d'intervention auprès des bénéficiaires.

Durant cette période, un total de trente-neuf (39) cours, sessions ou stages furent offerts par les centres de bénévolat, pour un total de 954 heures et de 1 477 participants.

## COURS OFFERTS PAR SUJET (sur 39)

tableau no 1

Sujet	Nombre (%)		Nombre Heures (%)		Nombre Participants (%)	
Gérontologie et gériatrie	10	25.6%	407	42.6%	252	17%
Relation d'aide	9	23%	393	41.1%	318	21.5%
Ecoute téléphonique	5	12.8%	76	7.9%	225	15.2%
Maintien et soins à domicile	3	7.6%	20	2.1%	95	6.4%
Connaissance du bénévolat	2	5.13%	16	1.6%	240	16.2%
Education physique, santé	2	5.13%	14	1.4%	48	3.25%
Fonction interne, bureau	2	5.13%	8	0.8%	35	2.37%
Divers	6	15.3%	20	2.1%	264	17.9%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>		<b>954</b>		<b>1 477</b>	

## ORGANISMES AYANT DISPENSE CES COURS

tableau no 2

Dispensés par	Nombre (%)		Nombre Heures (%)		Nombre Participants (%)	
Education Adultes (Comm. scol. régionales)	14	35.9%	558	58.4%	527	35.6%
Centres de bénévolat	14	35.9%	108	11.3%	593	40.15%
Centres Hospitaliers (CSS, CLSC, Amb. St-Jean)	5	12.8%	97	10.1%	174	11.7%
Croix-Rouge	4	10.2%	68	7.13%	118	7.99%
Centre Main d'oeuvre	1	2.56%	120	12.5%	25	1.69%
Régie des loyers	1	2.56%	3	0.31%	40	2.71%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>		<b>954</b>		<b>1 477</b>	

Les directeurs de centres ont toujours participé à l'élaboration et au contenu des cours ainsi qu'à l'organisation, la coordination, le recrutement, la formation des groupes. Le degré d'implication diffère évidemment d'un centre à l'autre. Cependant, tous les directeurs sont préoccupés de la qualité de formation que leurs travailleurs bénévoles reçoivent. Ils ont reçu une collaboration essentielle d'organismes extérieurs pour offrir ces cours comme en fait foi le tableau no 2.

Quant aux travailleurs bénévoles, ils ont participé à l'élaboration des cours en faisant connaître leurs besoins, à l'occasion d'échanges, de rencontres ou de sondages. Les principaux besoins identifiés et jugés prioritaires furent les suivants:

Se connaître soi-même et apprendre à communiquer avec les autres, notamment avec les personnes âgées.

En général, les directeurs de centres accordent un suivi aux travailleurs bénévoles ayant reçu une formation. Ils ne tarissent pas d'éloges sur la qualité d'intervention de ceux-ci: meilleur engagement, conscience "professionnelle", confiance personnelle, qualité de services, débrouillardise, approche différente, plus en profondeur ainsi qu'une connaissance plus juste de leurs limites. Certaines de ces remarques proviennent des bénéficiaires eux-mêmes.

En complément des cours structurés dont nous avons parlé, les centres offrent des rencontres d'information à leurs travailleurs bénévoles. Ces rencontres périodiques revêtent plusieurs aspects: rencontres sociales bi-annuelles, par secteurs d'activités, individuelles ou en groupes, sous forme d'échanges, de consultation ou en ateliers. Les rencontres mensuelles et bi-mensuelles rejoignent (52%) des travailleurs bénévoles. Certains directeurs ajoutent

que ces rencontres sont un mode de formation continue et qu'ils sont un excellent moyen de motivation. Les organismes bénévoles auraient avantage à pouvoir bénéficier d'animateurs professionnels dans le cadre de certaines rencontres. Alors que les services d'éducation aux adultes des commissions scolaires collaborent avec les organismes bénévoles pour l'organisation de sessions de dix-huit heures et plus il est beaucoup plus difficile, parfois même impossible, d'obtenir de l'animation pour des journées sporadiques de formation sur mesure.

#### 3.1.2.2 Situation actuelle, perspective d'avenir

Au cours de la présente année, vingt-sept (27) centres sur trente-trois (33) répondants offriront des cours de formation à leurs travailleurs bénévoles soit une augmentation de six par rapport aux années antérieures.

Les principaux objectifs de cette formation sont par ordre d'importance:

- . Une meilleure connaissance de soi et de l'action bénévole;
- . Une meilleure connaissance des personnes âgées afin d'améliorer les communications inter-personnelles;
- . Un meilleur engagement des travailleurs bénévoles;
- . Une amélioration de la qualité des services.

Durant cette période, un total de 728 heures de formation sera donné à 717 participants.

Les sujets traités sont, par ordre d'importance:

Connaissance de soi, gérontologie et gériatrie, relation d'aide, connaissance du bénévolat, communication, gardiennage, sujets divers.

Cette année encore, la plupart de ces cours (52%) sont dispensés par les services

d'Education aux adultes. Les centres de bénévolat eux-mêmes en organisent une bonne partie (33%); dans ce cas, il peut s'agir de simples séances ou rencontres d'information.

Pour ce qui est de l'avenir, la plupart des directeurs de centres privilégient une planification à court terme en matière de formation des travailleurs bénévoles. Ceux qui ont privilégié une planification à long terme projettent de s'intéresser tout particulièrement aux personnes âgées, aux maladies psychosomatiques, aux personnes handicapées physiquement ou mentalement. Pour ce faire ils offriront des cours en relation d'aide surtout, dispensés par les services de l'Education aux adultes. Par contre, la plupart favorise les rencontres d'information et de motivation avec leurs travailleurs bénévoles. Les responsables de centres considèrent ces rencontres comme un excellent moyen de formation et de motivation. Quelques

directeurs en sont encore à la période de la consultation afin d'offrir à leurs travailleurs bénévoles les cours les plus susceptibles de les intéresser.

#### 4. FINANCEMENT

Les cours en gestion de l'ENAP donnés aux directeurs de centres de bénévolat sont défrayés par le ministère des Affaires sociales. Quant au coût des ateliers sectoriels, matériel pédagogique, etc. ils sont assumés par l'ACBQ. Une subvention des OVEP cette année permettra de faire face aux obligations financières découlant de cet autre mode de formation.

Pour les travailleurs bénévoles les cours dispensés par le service de l'Education aux adultes comportent uniquement les frais d'inscription. Même si ces frais d'inscription sont minimes (5\$ pour les cours dispensés par les Commissions scolaires régionales) il apparaît illogique aux responsables de centres de réclamer des frais d'inscription à des gens qui désirent se former pour offrir de meilleurs services bénévoles. Dans la majorité des cas le centre lui-même assume ces frais d'inscription. Les frais d'inscription pour les cours dispensés par les

CEGEP sont de l'ordre de 20\$ ou plus et sont nettement prohibitifs pour des travailleurs bénévoles.

## 5. CONCLUSION

La formation occupe une place importante dans le monde du bénévolat tant au niveau des responsables d'organismes bénévoles qui y puisent un ressourcement qu'à celui des travailleurs bénévoles qui y trouvent un élément indéniable de motivation. Nous sommes conscients que malgré toute la formation donnée nous n'atteignons qu'une partie des objectifs visés. Nos efforts s'inscrivent dans une dimension humaine beaucoup plus vaste que celle d'une qualité d'intervention, soit un souci d'éveil collectif à une responsabilité sociale.

## 6. RECOMMANDATIONS

CONSIDERANT les besoins de perfectionnement des directeurs et du personnel permanent des centres de bénévolat clairement exprimés par ceux-ci;

CONSIDERANT QUE les cours dispensés par l'Ecole nationale d'administration publique (ENAP) en collaboration

avec l'Association des centres de bénévolat du Québec (ACBQ) sont particulièrement appréciés et bien adaptés aux besoins des directeurs de centres;

CONSIDERANT QUE la grande majorité des directeurs de centres sont rejoints par ces cours et qu'ils souhaitent vivement que ceux-ci se poursuivent.

NOUS RECOMMANDONS:

- . Que soit poursuivie la politique du ministère des Affaires sociales (MAS) visant à permettre que les directeurs et le personnel permanent des centres de bénévolat bénéficient du programme de perfectionnement offert par l'École nationale d'administration publique (ENAP) en collaboration avec l'Association des centres de bénévolat du Québec (ACBQ).

CONSIDERANT QUE les travailleurs bénévoles ont des besoins de formation sur mesure et directement liés à la qualité de leurs interventions;

CONSIDERANT QUE les Services d'éducation aux adultes des Commissions scolaires régionales sont les principaux organismes pouvant répondre à ces besoins de formation;

CONSIDERANT QU' une partie importante de la formation des travailleurs bénévoles s'effectue dans un cadre non scolaire.

NOUS RECOMMANDONS:

- . Que se poursuive et s'amplifie la collaboration entre les Services d'éducation aux adultes et les centres de bénévolat pour la formation des travailleurs bénévoles.
- . Que les Commissions scolaires régionales s'efforcent de répondre le plus adéquatement possible aux besoins particuliers des centres de bénévolat par une collaboration plus étroite (e. g. choix des personnes-ressources, disponibilité des ressources en éducation, accès à l'équipement audio-visuel, etc.)

CONSIDERANT le contexte particulier des organismes bénévoles et l'importance d'une formation continue et souple comme élément de motivation.

NOUS RECOMMANDONS:

- . Que les organismes puissent bénéficier des services d'animateurs professionnels du secteur de l'éducation aux adultes pour des journées sporadiques de formation sur mesure.

CONSIDERANT QUE les cours de formation sont suivis dans le but d'offrir une meilleure qualité de services bénévoles.

NOUS RECOMMANDONS:

- . Que soient abolis tous les frais d'inscription aux cours suivis par les travailleurs bénévoles dans le cadre de leurs fonctions.

CONSIDERANT QUE le bénévolat est synonyme d'engagement social et que par le fait même il rejoint toute la population;

CONSIDERANT QU' il est impératif que cette population soit éveillée à l'importance de l'action bénévole.

NOUS RECOMMANDONS:

- . Que le ministère de l'Education devienne participant à ce projet d'engagement social par la création et la diffusion d'outils pédagogiques (diapositives, films, documentation écrite), le tout adapté à la clientèle scolaire aussi bien aux niveaux élémentaire et secondaire qu'aux adultes.