

DES RÉSULTATS DE RECHERCHE AU SERVICE DES PRATIQUES : l'expérience du Parcours FAR

ANDRÉE SÉVIGNY, PH.D.

Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec
– Université Laval
Faculté des sciences sociales – Université Laval
Andree.sevigny.ciusscn@sss.gouv.qc.ca

HÉLOÏSE BARIL-NADEAU, M.A. (CAND.)

Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec
– Université Laval
heloise.baril-nadeau.1@ulaval.ca

MIREILLE FORTIER, M. A.

Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec
– Université Laval
Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés
– Université Laval
Mireille.Fortier@chudequebec.ca

INTRODUCTION

Les organismes bénévoles qui s'investissent dans l'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie ou des personnes malades, vivant à domicile, doivent constamment procéder au recrutement et au renouvellement de leurs bénévoles, afin d'optimiser la réalisation de leur mission. C'est dans ce contexte qu'une recherche-action a été menée¹ pour découvrir, expérimenter et évaluer des stratégies visant l'amélioration des pratiques de fidélisation, d'accueil et de recrutement des bénévoles. Rappelons que la démarche de la recherche-action prévoit que les partenaires (gens du terrain et chercheurs) sont présents à chacune des étapes du projet. Cette façon de procéder assure que le milieu de la recherche soit, en quelque sorte, « nourri » par celui de l'intervention, et réciproquement. Afin de soutenir concrètement les pratiques en matière de bénévolat, le projet s'est terminé par la conception d'un outil : Parcours FAR².

Un second projet³ a été élaboré par les organismes partenaires de la recherche-action pour transférer cet outil (Parcours FAR) aux groupes bénévoles, afin que ceux-ci puissent se l'approprier, l'adapter à leurs besoins et l'utiliser dans leurs organisations. Ce second projet prévoyait aussi l'évaluation de son expérimentation dans les organismes. Commencant par une brève présentation de la recherche-action à l'origine du Parcours FAR, cet article a pour but de décrire le contenu de celui-ci, et le processus de son transfert et de son appropriation par les organismes bénévoles. Pour terminer, des résultats de l'évaluation menée auprès des participants ayant expérimenté le Parcours FAR seront présentés.

1. LA FIDÉLISATION, L'ACCUEIL ET LE RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES: DES PARTENAIRES PASSENT À L'ACTION

La possibilité, pour les personnes âgées en perte d'autonomie ou pour celles qui sont gravement malades, de vivre le plus longtemps possible à domicile, et même d'y finir leur vie, est un objectif mis de l'avant par les décideurs québécois depuis plusieurs années (ministère de la Santé et des Services sociaux, 2003, 2010; ministère de la Famille et des aînés, 2012). Pour atteindre cet objectif, outre l'apport des professionnels de la santé et des services sociaux, on compte en grande partie sur les proches aidants et sur le concours de bénévoles dont l'action s'inscrit dans un organisme communautaire dédié au soutien à domicile.

Les bénévoles participent au soutien à domicile de diverses façons. Entre autres, ils livrent des repas, assurent le transport et l'accompagnement, font des visites ou des téléphones d'amitié, ou permettent aux proches aidants de prendre du répit. L'utilité de cet apport va au-delà d'une simple réponse à des besoins concrets et journaliers. Les bénévoles assurent une présence, une écoute, et suscitent également un sentiment de sécurité chez les personnes aidées ou leurs proches. Toutefois, des organismes peinent à répondre à une demande accrue, bien souvent à cause d'un manque de bénévoles.

Des changements sociodémographiques ayant cours dans les dernières décennies dans les sociétés occidentales expliquent, en partie, cette difficulté. Dans la mouvance de ces changements, le nombre de personnes requérant des services de soutien à domicile risque d'augmenter rapidement. Les organismes actifs en ce domaine sont aussi confrontés au vieillissement de leurs propres bénévoles et doivent s'adapter à l'arrivée des bébé-boumeurs à la retraite. Plusieurs de ceux-ci sont prêts à s'engager, mais ils tiennent beaucoup à leur autonomie et à leur liberté. Ils choisissent leur engagement en fonction de ce qui est significatif pour eux. Peu importe l'âge ou la

provenance des bénévoles potentiels, un des grands défis à relever pour les gestionnaires d'organismes bénévoles est de susciter leur intérêt.

Afin de répondre à ces nouveaux visages du bénévolat, les organismes doivent non seulement s'adapter, mais sont également amenés à mettre en place de nouvelles stratégies de recrutement, d'accueil, d'intégration et de fidélisation des bénévoles. Depuis plusieurs années, cette situation inquiète les organismes en soutien à domicile et d'autres organisations préoccupées par les conditions des personnes âgées de la région de la Capitale-Nationale, notamment celles qui s'impliquent dans le domaine des soins palliatifs, lesquels reposent en grande partie sur l'apport des bénévoles.

Dans la région de la Capitale-Nationale, une réflexion s'est amorcée sur ce sujet et des actions collectives ont été entreprises afin de pallier ces problèmes. Dans cette foulée, des Centres d'action bénévole, des organisateurs communautaires du CIUSSS de la région de la Capitale-Nationale et des chercheurs se sont concertés pour présenter un projet commun au ministère de la Famille et des aînés en 2013. C'est dans le cadre du programme *Soutien aux initiatives visant le respect des aînés* (SIRA-QADA) que le projet intitulé *Passer à l'action* a vu le jour. Il s'est échelonné sur trois ans (2013-2016) et avait comme objectifs de mieux connaître, développer et évaluer les stratégies de recrutement, d'accueil et de fidélisation des bénévoles œuvrant dans des organismes communautaires voués au soutien à domicile des aînés.

S'appuyant sur un processus de recherche-action, les divers partenaires du projet ont décidé de passer à l'action, en utilisant les résultats de l'étude pour construire un outil de travail afin de soutenir les organismes communautaires en matière de fidélisation, d'accueil et de recrutement des bénévoles. Cet outil s'intitule Parcours FAR (pour Fidélisation, Accueil et Recrutement).

Une fois que le Parcours FAR a été prêt à être déployé, les partenaires étaient soucieux de le transmettre aux organismes communautaires et d'offrir

à ceux-ci le moyen de se l'approprier et de l'utiliser de façon autonome. C'est alors que le second projet a vu le jour. Financé par le Fonds des services aux collectivités (FSC), le projet visait à faire connaître le Parcours FAR aux organismes communautaires de la région de la Capitale-Nationale, mais aussi d'ailleurs au Québec. Il avait aussi pour but d'en favoriser l'appropriation, de l'expérimenter et d'assurer sa continuité.

2. LE PARCOURS FAR : UN PROCESSUS D'AUTODIAGNOSTIC ET DE PASSAGE À L'ACTION

Dans cette optique d'appropriation et de transfert du Parcours FAR vers des organismes communautaires œuvrant dans le domaine du soutien à domicile des aînés, cet outil est maintenant disponible gratuitement à l'adresse suivante : parcoursfar.org/. Il propose une démarche en quatre étapes pour aider les organismes à améliorer leurs pratiques de coordination des bénévoles et, par le fait même, l'engagement bénévole au sein de leur organisation.

La première étape, intitulée *Bon à Savoir*, offre une multitude d'informations utiles à ceux et à celles qui souhaitent approfondir leurs connaissances sur le vieillissement de la population, et sur l'action bénévole et ses défis. La seconde étape met à la disposition des organismes un outil d'autodiagnostic afin de les aider à faire la lecture de leur situation actuelle et de cerner les difficultés ou les enjeux auxquels ils doivent faire face. Ce questionnaire-autodiagnostic prend peu de temps à remplir (environ 20 minutes). Une troisième étape consiste à se mettre en situation de passer de la réflexion à l'action, le tout par la réalisation d'un atelier qui vise à analyser la situation et à décider des actions à poser afin de l'améliorer. Enfin, une quatrième étape est prévue afin de mettre à la disposition des organisations des outils très concrets, complémentaires à l'atelier, pour soutenir la mise en œuvre des actions identifiées lors de l'étape 3.

Afin de favoriser le transfert et l'appropriation du Parcours FAR par les organismes bénévoles, la troisième étape du Parcours FAR est primordiale. Dans son application sur le terrain, cette étape prend une place importante dans trois types d'activités : des rencontres d'information et de sensibilisation, des ateliers proprement dits et des formations à l'animation de ces ateliers.

Les rencontres d'information et de sensibilisation avaient pour but de faire connaître l'outil dans différents milieux de pratique, notamment dans le domaine du soutien à domicile, mais aussi dans des milieux de soins palliatifs, dans des organismes de loisirs, etc. Depuis septembre 2016, douze rencontres d'information et de sensibilisation ont été offertes.

Pour leur part, les ateliers réunissaient des petits groupes de personnes provenant, la plupart du temps, d'un même organisme bénévole. D'une durée d'environ trois heures (le temps peut être variable, dépendamment de chaque groupe), ces ateliers suivent toujours le même parcours, composé de 8 haltes.

Ces 8 haltes permettent aux participants de mettre l'accent sur une question qui les préoccupe (halte 1) et sur les difficultés rencontrées en regard de cette question (halte 2). Suite à l'identification de la difficulté qu'ils souhaitent résoudre en priorité (halte 3), ils pourront réfléchir sur les retombées (résultats attendus) qu'aurait la résolution de cette difficulté sur leur organisme (halte 4). Une fois cette analyse complétée, ils sont amenés à proposer des actions à mettre en place afin de résoudre cette difficulté (halte 5), puis à choisir une ou deux de ces actions qu'ils pourront réaliser dans un bref délai (halte 6). Ils prendront ensuite le temps de déterminer quelles ressources sont essentielles à la réussite de cette action (halte 7) et, pour terminer, ils pourront déjà amorcer la discussion sur le partage des tâches à accomplir. Depuis le début du projet, 24 ateliers ont été tenus au Québec et cinq l'ont été en France.

De plus, des journées de formations ont permis de transférer la démarche et le contenu nécessaires pour que les personnes ou organismes qui le souhaitent puissent être en mesure d'animer eux-mêmes des ateliers. Ces journées de formations ont permis à une soixantaine d'organismes et à 94 personnes de s'approprier le Parcours FAR afin d'en assurer la continuité après la fin du projet, fixée au 30 septembre 2018. Tout le matériel nécessaire à la tenue des ateliers, de même qu'un guide de l'animateur, ont alors été remis aux participants. De plus, des partenaires impliqués tout au long du projet ont manifesté leur volonté d'inscrire le Parcours FAR dans leur programme de formation. Enfin, des organisateurs ou organisatrices communautaires des CIUSSS ou CISSS provenant de plusieurs régions du Québec ont été formés à l'animation de l'atelier. Ainsi, le Parcours FAR pourra continuer son chemin.

Il importe d'ajouter que le Parcours FAR est conçu de façon à favoriser une application souple de la démarche selon les besoins spécifiques des organisations ou de leurs membres. Par exemple, la démarche recommandée pour la tenue d'un atelier peut aussi se réaliser individuellement grâce à un tableau, de la grandeur d'un napperon, qui reprend les 8 haltes proposées. Des cartes utilisées lors de l'animation des ateliers donnent des idées sur des actions à poser, des témoignages issus des entrevues effectuées lors de l'étude *Passer à l'action*, des idées de ressources exigées pour la concrétisation des actions, des espaces afin d'inscrire les tâches à accomplir par chacun des participants et un espace pour inscrire les commentaires évaluatifs (ce qui a fonctionné ou non, et pourquoi). Toutes ces cartes peuvent être utilisées en dehors des ateliers afin d'alimenter la discussion dans les organisations au sujet du recrutement, de l'accueil ou de la fidélisation des bénévoles. Tous ces éléments, imprimables, sont disponibles dans le site Web du Parcours FAR.

3. ÉVALUATION DU PARCOURS FAR

Afin de porter un regard évaluatif sur l'expérimentation du Parcours FAR et sur ses retombées pour les organismes participants, deux types d'évaluation ont été envisagés – la première réalisée et la seconde en voie de réalisation. D'abord, lors de chacun des ateliers et des séances de formation, les participants ont été invités à donner verbalement leur avis sur leur expérience et sur les points à améliorer, afin de bonifier l'outil et les ateliers, de même que les séances de formation. Ensuite, ils ont dû remplir un questionnaire d'évaluation (différent pour les ateliers et pour les formations). Malgré la spécificité des questionnaires, des thèmes centraux sont abordés dans les deux cas, tels que les attentes des participants; leur niveau de satisfaction par rapport à l'horaire, la durée, le lieu, l'animation et le contenu; la facilité à utiliser le Parcours FAR; et les retombées et la pertinence du Parcours FAR au regard de leur réalité de terrain. Lors des séances de formation, les participants ont aussi été appelés à se demander s'ils étaient toujours intéressés et s'ils se sentaient assez prêts et outillés pour animer des ateliers. Rappelons que les participants aux formations seront appelés à animer des ateliers dans leur milieu respectif.

Ensuite, le second type d'évaluation a pour but d'assurer un suivi aux ateliers, tout en recueillant des informations sur les répercussions des actions que les participants ont décidé de mettre en place lors de ces ateliers. L'organisme participant a été contacté environ 6 à 8 semaines après la réalisation de l'atelier. Le même type de suivi se fera aussi environ 4 à 6 mois après ce premier appel afin de voir l'évolution de la situation. Les questions suivantes peuvent guider la discussion afin de documenter les suites de l'atelier et ses répercussions pour l'organisme: de façon générale, quelle est votre appréciation du Parcours FAR? Quelle est l'action que vous aviez sélectionnée? Expliquez quelles actions ont été réalisées depuis l'atelier et ce qui a permis leur réalisation.

Si les actions n'ont pas été réalisées, qu'est-ce qui fait que ça n'a pas fonctionné? Qu'est-ce qui peut être amélioré? Avez-vous l'impression que le Parcours FAR vous a aidé à fidéliser, accueillir et recruter les bénévoles au sein de votre organisation? Est-ce que nous pouvons citer votre exemple pour en faire profiter d'autres organismes? Les faits saillants des résultats de ces évaluations sont présentés au point 3.1.

Toutefois, puisque l'expérimentation du Parcours FAR est encore très récente, nous ne pouvons rapporter les résultats des évaluations menées lors des ateliers ou des séances de formation. Par ailleurs, les évaluations de suivi des ateliers sont en voie de réalisation, et nous n'avons encore recueilli que peu d'informations sur la mise en application des actions choisies et sur leurs résultats et retombées.

3.1 Évaluation des ateliers

Jusqu'à présent, des 233 personnes qui ont participé à des ateliers du Parcours FAR, 144 (62 %) sont des bénévoles œuvrant dans des organismes communautaires, 58 (25 %) sont des salariés de ces organismes et les 31 (13 %) autres sont des décideurs (élus ou membres de conseil d'administration) (n=27), des professionnels salariés (n=3) et un chercheur (n=1). Les résultats de cette évaluation sont généralement très positifs. Au début de l'atelier, 13 % des participants ont dit être peu ou pas intéressés, alors qu'à la fin de l'atelier 97 % des participants ont estimé que l'atelier avait répondu à leurs attentes. De plus, 99 % des participants trouvent que le Parcours FAR est adapté à leur réalité, alors que 86 % considèrent qu'il est facile à utiliser. Enfin, 97 % sont satisfaits ou très satisfaits de la possibilité que le Parcours FAR offre de déterminer des actions concrètes à poser dans leur organisation.

Ces résultats des évaluations réalisées lors des ateliers montrent que l'outil peut être utile pour les organisations qui souhaitent réfléchir sur leurs difficultés en matière de fidélisation, d'accueil ou de recrutement de bénévoles, tout en étant perçu comme un excellent moyen d'en arriver rapidement

au choix d'une action concrète pour améliorer la situation.

3.2 Le suivi des ateliers et de leurs retombées

Comme mentionné précédemment, un retour vers les participants des ateliers est fait par les membres de l'équipe du projet afin d'apporter du soutien aux organisations dans la mise en place ou la réalisation des actions choisies. Cette démarche est aussi une occasion de vérifier si les organismes ont mis en place les actions choisies ou s'ils sont en voie de le faire. Elle permet aussi d'identifier les facteurs qui facilitent ou qui freinent la mise en place et la continuité de ces actions. Rappelons qu'au moment de la rédaction de cet article, ces suivis sont encore embryonnaires puisque la plupart des ateliers viennent tout juste d'être réalisés. Il est toutefois possible de constater qu'au début d'avril 2018, déjà 6 organismes avaient accompli leur action alors que, chez 13 autres, les actions sont en cours d'exécution.

Des répercussions positives de la tenue des ateliers ont été mentionnées lors de ces retours vers les organismes participants. À cet égard, les ateliers auraient eu un effet mobilisateur chez les bénévoles, notamment chez certains qui montraient un désir de quitter l'organisation, en créant un sentiment d'appartenance. Ils auraient aussi été l'occasion de mieux cerner les priorités des organismes, de constater certains points à améliorer et de développer une vision commune quant aux actions à poser en matière de fidélisation, d'accueil et de recrutement des bénévoles.

D'après les personnes rejointes, certains facteurs – tels que le désir des bénévoles de mieux se connaître, le sentiment d'être reconnus et le fait de pouvoir donner leurs avis ou de créer un espace pour exprimer de nouvelles idées – favorisent la mise en place de ces actions. Des organismes participants ont donné suite aux ateliers en formant un comité dédié à la planification et à la réalisation des actions choisies, alors que d'autres ont utilisé de nouveaux outils sur

la gestion du bénévolat. De plus, certains éléments ayant été identifiés lors des ateliers ont été intégrés à la planification stratégique de quelques organismes participants.

Des organismes ont aussi évoqué certains freins limitant leur capacité de mettre l'action à exécution, ou les en empêchant carrément. Ils mentionnent le manque de temps et les changements dans leur propre organisation (ex. : changements des horaires, déménagements) ou dans des structures pressenties comme partenaires, telles que le réseau de la santé et des services sociaux, qui vivent des remous importants actuellement. Deux organismes ont aussi estimé que les ateliers du Parcours FAR manquaient de profondeur. Ils auraient souhaité que plus de temps soit alloué à la discussion.

Les suivis effectués après les ateliers ont aussi permis de relever certains enjeux liés au bénévolat. À cet effet, on note que le choix d'utiliser le Parcours FAR pour réfléchir à une action en groupe et la choisir implique pour l'organisme d'être prêt à s'investir ensuite dans la réalisation de l'action. Ceci nécessite aussi, pour les participants aux ateliers, de recevoir l'aval de leur conseil d'administration pour mettre en œuvre l'action choisie. On note aussi que la coordonnatrice d'un des organismes participants a eu le sentiment de ne pas en avoir fait assez en ce qui a trait à la gestion des bénévoles, ce qui pourrait avoir un effet non souhaité et non prévu lors de l'élaboration de l'outil. L'atelier du Parcours FAR donne la possibilité à un organisme de travailler sur une problématique, mais le processus fait parfois ressortir des défis qui ne peuvent être traités à court terme.

3.3 L'évaluation des séances de formations

En date du premier avril 2018, 86 personnes avaient été formées afin d'être capables, à leur tour, d'animer des ateliers en utilisant le Parcours FAR. Parmi elles, on comptait 58 % de salariés d'organismes communautaires, 12 % provenant d'autres structures (ex. : Réseau de la santé et des services

sociaux), 24 % de bénévoles et 6 % de décideurs élus (notamment des élus municipaux). Au départ, 5 % de ces participants se sont dits peu intéressés, mais, à la fin des formations, 99 % ont estimé que la formation avait répondu à leurs attentes.

Tous les participants étaient satisfaits ou très satisfaits du matériel contenu dans le Parcours FAR, et le guide d'animation remis aux animateurs en formation a aussi fait l'unanimité. Tous les participants ont apprécié le guide, qu'ils jugent complet. De plus, 97 % des participants estiment que le Parcours FAR offre la possibilité de réfléchir à leur situation, alors que tous les participants sont satisfaits ou très satisfaits quant à la possibilité de décider d'une action concrète à poser ou d'améliorer la situation.

À la fin des formations, 83 % des participants se sentent prêts à animer des ateliers. Ces séances de formation ont donc aussi comme effet de permettre aux participants d'évaluer eux-mêmes leur intérêt ou leur désir de continuer la démarche en tant qu'animateur d'ateliers. L'expérience a également montré que, lors du recrutement des participants aux formations, il importe de préciser l'objectif qui est, rappelons-le, de former des animateurs capables d'utiliser cet outil dans leur organisation ou dans d'autres structures qui en feraient la demande. De plus, malgré la convivialité de cet outil, animer un tel atelier exige une certaine aptitude à l'animation. C'est sans doute en partie pour ces raisons que 17 % des participants ne se sentaient pas prêts à animer des ateliers tout de suite après cette formation. Cependant, les séances de formation ont permis d'identifier et d'offrir les bases nécessaires à plusieurs personnes au Québec, afin qu'elles deviennent des multiplicateurs capables d'assurer la continuité du Parcours FAR une fois le financement du projet terminé (le 30 septembre 2018).

CONCLUSION

Né d'un partenariat entre des chercheurs, des organismes communautaires et des organisateurs communautaires du réseau de la santé et des services

sociaux, le Parcours FAR vise à passer de la réflexion à l'action. Malgré sa courte existence, cet outil a fait du chemin. Il a rejoint des membres d'organismes communautaires, des salariés du réseau de la santé et des services sociaux, des décideurs, des chercheurs et des étudiants intéressés par la fidélisation, l'accueil et le recrutement des bénévoles, et ce dans la région de la Capitale-Nationale, mais aussi ailleurs au Québec et même en France. En mai 2018, il a été présenté au congrès de l'Association québécoise de soins palliatifs et aux membres d'une délégation d'intervenants français dans le domaine des soins palliatifs (délégation financée par la Commission permanente de coopération France-Québec) qui souhaitent découvrir des initiatives inspirantes pour leur pratique. Dans cette foulée, mentionnons que le Parcours FAR, né dans le giron de projets favorisant le soutien à domicile de personnes âgées, a aussi été expérimenté dans des milieux différents, notamment dans des organismes bénévoles en soins palliatifs et dans des organismes culturels et de loisirs.

Comme les évaluations le révèlent, en général, les participants aux ateliers et aux formations sont satisfaits ou très satisfaits de leur expérience. Les séances de formation d'animateurs pourront assurer que des personnes seront en mesure d'assumer la continuité du Parcours FAR dans le temps, une fois que les membres de l'équipe du projet financé par le Fonds des services aux collectivités se seront retirés. Dans l'avenir, le site Web du Parcours FAR restera disponible et les partenaires procéderont à sa gestion et à sa mise à jour.

Pour terminer, soulignons deux enjeux principaux que les initiateurs du Parcours FAR ont permis de mettre en évidence. D'abord, le Parcours FAR est un outil qui propose une démarche afin que chacun des organismes qui l'utilisent fasse une analyse adaptée à leur réalité et décide lui-même des actions à poser afin de répondre à ses besoins en fonction des ressources dont il dispose. Il ne s'agit donc pas d'un livre de recettes déjà toutes faites. Il est certain que ce serait vraiment réconfortant si certaines recettes faisaient des miracles, peu importe le

lieu où elles s'actualisent. Hélas, ce n'est pas le cas. Toutefois, afin de répondre à ce besoin exprimé, un cahier qui contient des exemples d'actions possibles sera mis en ligne sur le site Web du Parcours FAR à l'été 2018. Il s'agira d'une nouvelle source d'informations à consulter. Toutefois, rien ne vaut une démarche réflexive adaptée à la réalité de chacune des organisations.

Le second enjeu que nous tenons à mettre en évidence porte sur le difficile équilibre à atteindre entre la réflexion et l'action. En ce sens, comme l'ont mentionné certains participants aux ateliers, la réalisation d'un Parcours FAR offre peu de temps à la réflexion. Généralement, un atelier ne doit pas durer plus de 3 heures et, à la fin de cette période, une action doit être choisie. Cette façon de faire a été décidée afin de pallier le fait que, dans des organismes communautaires, il arrive que l'on discute beaucoup des problèmes liés à la gestion du bénévolat sans avoir le temps de décider des actions concrètes à poser. Au contraire, il arrive aussi que, faute de temps, des organismes procèdent à la mise en œuvre des actions sans avoir le temps de les ancrer dans une analyse de leur réalité ou de les évaluer ensuite. Les organismes bénévoles, qui disposent de bien peu de ressources financières et humaines, sont souvent débordés par les tâches à accomplir au quotidien. Ainsi, le Parcours FAR est conçu de façon à laisser une place à la réflexion, tout en la balisant, afin de passer à l'action rapidement.

Fort des expériences déjà réalisées et de celles à venir, le Parcours FAR continuera d'évoluer et de se bonifier, notamment si la place laissée à l'évaluation est préservée dans le temps. Comme il s'agit d'un processus de prise de décisions, et non de recettes prédéterminées, il saura demeurer actuel et pourra s'adapter aux besoins changeants des organismes bénévoles.

NOTES

1. Le champ d'action du projet couvre les territoires du CIUSSSCN. Il sera réalisé sur une période de 3 ans.
2. FAR pour Fidélisation, Accueil et Recrutement. Adresse Web: parcoursfar.org.
3. Projet financé par le Fonds des services aux collectivités pour une période de deux ans.

RÉFÉRENCES

- Fradet, L., Sévigny, A., Tourigny, A. et Gagnon, É. (2014). *Rapport de l'expérimentation et de l'évaluation de stratégie de recrutement, d'accueil-intégration et de fidélisation des bénévoles*. Projet: « Passer à l'Action! ». Québec: Centre d'action bénévole de Québec (CABQ).
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2003). *Chez soi: le premier choix. La politique de soutien à domicile*. Québec: Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2010). *Politique en soins palliatifs de fin de vie*. Québec: gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille et des aînés. (2012). *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté au Québec*. Québec: ministère de la Famille et des Aînés.