Analyse brute des besoins
pour Le Trait d'Union Montérégien

Travail fourni par l'équipe 5:

Vanessa Messier
Wafa Kammoun
Simon Cloutier-Matton
Mohamed Eladli

Présenté dans le cadre du cours
TEN-7001
(Approche systémique et analyse de besoins)
à Mme Louise Charette

Année 2023-2024

TABLE DES MATIÈRES

1. L'ENSEMBLE DES DONNÉES BRUTES COLLECTÉES À L'AIDE DES DEUX INSTRUMENTS DE MESURE 3

1.1. LES DONNÉES BRUTES DE L'ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ 3
1.2. LES DONNÉES BRUTES DU QUESTIONNAIRE 18
1.2.1. Les synthèses des collectes de données qualitatives (questions ouvertes du questionnaire) 18
1.2.2. Les synthèses des collectes de données quantitatives 20

2. L'ENSEMBLE DES DONNÉES BRUTES AVEC EXTRAITS SURLIGNÉS ET NOTES EN MARGE 34

2.1. DONNÉES BRUTES DE L'ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ 34
2.2. DONNÉES BRUTES DU QUESTIONNAIRE 65
2.2.1. Réponses des intervenants 65
2.2.2. Réponses des bénévoles 68

3. LISTE DES THÈMES QUI RESSORTENT DE L'ANALYSE 75

3.1. ACCUEIL ET FORMATION DES BÉNÉVOLES 75
3.2. RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES 81
3.2.1. Rôles des bénévoles 82
3.2.2. Profil des bénévoles 82
3.3. VISIBILITÉ DE L'ORGANISME 86
3.3.1. Communication promotion 87
3.4. MOBILISATION DES PARTICIPANTS 88
3.4.1. Profil des participants 89
3.5. GESTION INTERNE DE L'ORGANISME 91
3.5.1. Communication interne 92
3.5.2. Rôles et responsabilités des salariés 94
3.5.3. Capacité 96
3.6. UTILISATION DES TECHNOLOGIES 97

4. TABLEAU PRÉSENTANT LES THÈMES MAJEURS ET MINEURS ET LEURS EXTRAITS RESPECTIFS 98

5. LISTE DES PRIORITÉS POUR LE RAPPORT FINAL AU CLIENT 108

1. L'ensemble des données brutes collectées à l'aide des deux instruments de mesure

1.1. Les données brutes de l'entretien semi-dirigé

Pourrais-tu m'en dire un peu plus sur ton rôle au sein de l'organisme du Trait d'Union ?

Dans le fond comme coordonnatrice, c'est moi qui va gérer autant les ressources humaines, financières, quand je dis ressources humaines, je veux dire bénévoles et salariés, qui va faire la planification, les prévisions autant financières, mais aussi planification d'un plan d'action annuel. C'est moi qui va faire toutes les correspondances avec le gouvernement, bailleurs de fonds qui sont nécessaires pour réaliser notre mission. Je vais avoir des tâches de représentation de l'organisme au sein de tables de concertation.

Comme on est un petit organisme, je fais aussi de l'animation, de l'intervention parce que j'ai pas assez de monde pour que je puisse être exemptée de cette tâche-là. Je vais travailler beaucoup à la visibilité de l'organisme, c'est encore une question de manque de personnel. Je vais donc travailler à augmenter la visibilité pour tout ce qui est aspect de recrutement bénévole. Quand il y un bug informatique, je deviens technicienne informatique, quand il faut donner de la formation, je donne de la formation. Le toutes autres tâches connexes ici faut beaucoup de sens. J'ai aussi plâtré les murs ici.

Depuis combien de temps travailles-tu à l'organisme ?

Ça fait 25 ans.

Donc, tu connais pas mal tous les rouages ?

Oui, j'ai eu toutes les fonctions possibles qui existent au Trait d'Union jusqu'à maintenant. Toute la gestion aussi avec le Conseil d'administration, c'est moi qui prépare les rencontres. C'est moi qui anime, mais qui l'anime, il y a une présidente du conseil d'administration qui anime les rencontres[1], mais c'est moi qui va apporter l'information pour qu'eux puissent prendre des décisions. Ensuite, je vais faire le relais avec l'équipe de travail. Je vais avoir toute la supervision de l'équipe aussi à m'occuper. Cela fait que…

Comment est composée votre équipe présentement et de qui est-elle composée ?

[1] Présidente

Actuellement, elle est plus grosse que jamais, dans le sens qu'on est rendu à 3 permanentes, temps plein. J'ai une personne à temps partiel qui est avec nous pour quelques temps-là, jusqu'à ce que les fonds ne permettent plus de la garder. J'espère qu'elle va devenir permanente elle aussi, et on a une stagiaire a 2 jours et demi-semaine jusqu'au mois de mai de l'année prochaine

Combien de bénévoles avez-vous et est-ce que cela répond à votre besoin ?

On en manque cruellement fait que ce n'est jamais assez, ce qu'on a. Actuellement, on a près 40 bénévoles actifs. Là-dessus, il y en a à peu près une vingtaine qui sont en jumelage, les autres ça va être actif parce qu'ils sont impliqués au conseil d'administration, dans des comités, impliqués à aider lors d'activités, des choses comme ça.

Combien de demandes recevez-vous et êtes-vous en mesure de répondre aux besoins des demandeurs ?

Non, c'est ça, on a un manque important de bénévoles parce que le service de jumelage qu'on offre, c'est que par le bénévolat que ça peut être offert dans le fond. C'est sûr que chaque bénévole peut prendre 1-2-3 personnes, mais la plupart vont en prendre juste une. Donc, pour chaque demande, il nous faut un bénévole pratiquement. Et en moyenne chaque année, c'est à peu près à 100 demandes auxquelles on a à répondre. Oui. Actuellement, j'ai une quarantaine de personnes sont en attente d'avoir un bénévole, puis ça fait juste augmenter parce que présentement, le recrutement bénévole est à son plus bas taux que je n'ai jamais vu en 25 ans. C'est vraiment un gros gros gros défi.

Comment décririez-vous votre clientèle ?

Les critères, c'est des adultes de plus de 18 ans qui ont soit un problème de santé mentale ou de la détresse émotionnelle, nous le diagnostic c'est vraiment pas le centre de nos préoccupations. Ou qui en ont déjà vécu un (problème de santé mentale) ou qui est à risque d'en vivre. Majoritairement, la moyenne d'âge si je ne me trompe pas chez nos personnes qui demandent, le service est de 64 ans. Majoritairement, ce seront des aînés, j'en ai quelques jeunes dans la vingtaine ou la trentaine, mais c'est vraiment une minorité. Ce sont vraiment plus des personnes âgées qui ont recours au service, ce sont des personnes qui vivent de l'isolement social, un trouble qui vient de l'isolement social, d'où le volet prévention pour prévenir l'apparition de problèmes de santé mentale. Parce qu'on sait que l'isolement peut causer de la détresse par exemple, dépression, anxiété donc nous, on veut prévenir, c'est le volet qui concerne plus les aînés. Eux, les aînés, on ne les prend pas un coup que la détresse est installée, on veut les prendre avant. La plupart, ceci dit, ont quand même des problèmes de santé mentale au moment où il vient faire la demande. La grande majorité ont des problèmes de santé mentale, je pense que ça représente peut-être que 10% de nos membres, que c'est en prévention.

Parfois, il n'y a pas toujours de diagnostic ou de traitement, mais parfois on découvre qu'ils prennent dans anxiolytiques ou des antidépresseurs, même s'ils disent ne pas avoir de problème de santé mentale. Quand on prend ça, on ne veut jamais l'avouer. C'est

parce que c'est le mot santé mentale, il impressionne, d'où notre volonté de parler aussi de détresse émotionnelle, plutôt que de santé mentale. Il y a des gens qui se reconnaissent pas en santé mentale, ils ont fait des dépressions, ils ont fait des crises de panique, mais ils ne se reconnaissent pas dans le terme santé mentale.

Donc, quand on parle de détresse émotionnelle, ces personnes-là vont se reconnaître davantage. Il y quelque chose de peut-être un peu plus léger, un peu plus situationnel avec la détresse. Les gens se reconnaissent davantage.

De quelle origine est votre clientèle ? Est-elle issue de la région, est-elle composée de nouveaux arrivants ?

Ce qu'on voit au niveau des nouveaux arrivants, c'est davantage au niveau de l'implication bénévole. Plusieurs, nous sollicitent parce qu'ils voient passer nos annonces, puis là ils vont dire : Écoute, Sylvie, moi, je trouve que ça n'a pas de sens que des gens âgés soient isolés comme ça. D'où je viens, ça ne se fait pas ! Donc, ce qu'on voit c'est apparaître des gens issus de l'immigration, venir donner leur nom, mais comme bénévole.

Au niveau de demander un service, on en a vraiment pas beaucoup, je les compte sur mes doigts, en 25 ans, le nombre de personnes qui sont issues de l'immigration, qui sont venus demander nos services.

Je pense qu'ils retrouvent, ils retrouvent le besoin de briser l'isolement d'une autre façon, en allant plus dans leur communauté d'appartenance. Je pense qu'ils répondent à leurs besoins ailleurs, puis je pense que beaucoup de cultures qui ont développé des tabous importants en lien avec la santé mentale qu'on a peut-être un peu moins ici. Donc, je pense qu'il y a un mélange de tout ça qui explique, que ces personnes issues de l'immigration sont plus dans notre catégorie bénévole que dans notre catégorie participants/demandeurs.

Quels sont les besoins usuels de la clientèle et est-ce que des nouveaux besoins ont émergé récemment ?

C'est sûr que la pandémie a eu son impact. C'est clair. Moi ce que je vois, c'est que les gens, leur situation s'est détériorée beaucoup, beaucoup, beaucoup en termes de capacité à se mobiliser. Que ce soit se mobiliser physiquement, se déplacer, les gens ont été tellement isolés qu'ils ont perdu en capacité physique et ils se déplacent moins de façon autonome.

Ils ont plus de craintes donc des fois, c'est la mobilité, mais plus au niveau des peurs. Cela a parfois rapport à la peur du virus, il y en a beaucoup qui ont peur de ça. Ils ne veulent pas se trouver à n'importe quel endroit, entouré de n'importe quel type de personne. Il y en a qui ont des peurs plus par rapport au social parce que à force d'être isolée, on a pris un petit moment, je dirais un peu plus d'aisance je dirais, par rapport à se retrouver juste avec soi et là de se retrouver à nouveau à socialiser, pour certains, il y a clairement un malaise qui est plus grand. Donc, beaucoup d'intervenants nous réfèrent des gens parce que l'isolement est très présent. Il y a une lourdeur qui

est plus présente chez les personnes qui sont référées par rapport au fait que on part de plus loin. Il y a plus d'obstacles à retrouver une vie sociale active. On a ce problème-là c'est chez nous aussi. Je pense que c'est assez fréquent quand même ce problème-là.

Quelles sont les attentes de la clientèle et les obstacles à y répondre ?

La plupart, ce qu'ils veulent c'est avoir un bénévole dès le lendemain de la première rencontre et très vite, ils sont déçus, parce qu'on parle d'années d'attente. On ne parle pas de mois de semaine, on parle d'années. En moyenne, actuellement c'est 13 mois, mais ça va augmenter. On a réussi à diminuer un peu parce qu'on a eu des subventions qui nous ont permis d'engager des employés de façon temporaire, qui faisaient du jumelage, ce qu'on a plus du tout là présentement. Donc, on a diminué le délai d'attente parce qu'on les considérait en jumelage même si ce n'en était pas réellement un. Et là comme le nombre de bénévoles a diminué énormément et qu'on cherche à recruter de nouveaux bénévoles, c'est sûr que ce délai-là va augmenter. Mais j'ai des personnes, ça fait 5 ans qui attendent.

Quand même, hein, wow !

Oui, il y a des défis qui sont plus grands pour des bénévoles. Si j'ai un fumeur, maintenant il y a une intolérance, là chez les bénévoles que je ne voyais pas quand j'ai commencé. C'est systématique qu'ils soient refusés par pratiquement tous les bénévoles, les fumeurs. Fait que j'ai des gros fumeurs c'est encore pire. Si j'ai des fumeurs qui disent : ah moi, je fume dehors, je ne fumerai pas en sa présence, ça va aider.

L'autre obstacle : les hommes. J'arrive pas à recruter des bénévoles hommes. On accepte les jumelage homme-femme sans problème, mais souvent les bénévoles-femmes ne sont pas prêtes à être jumelées avec un homme. Ce qui fait que nos hommes attendent plus longtemps. Si la personne reste en milieu rural aussi. Majoritairement, les membre du Trait d'union sont à Saint-Hyacinthe, mais on dessert la MRC des Mascoutains qui descend jusqu'à Acton Vale.

Puis, dès que la personne reste en milieu plus rural, on a beaucoup plus de difficultés à trouver un, une bénévole. Des fois, c'est une personne qui est connue de son village et les gens du village ne sont pas intéressés à y apporter de l'aide. Puis ensuite l'obstacle, bien c'est le coût du transport, ça coûte tellement cher d'essence, il faut que je me rende là à mes frais. C'est un autre obstacle qui fait que la personne est souvent moins rapidement choisie.

Si on rajoute à ça des problématiques autres, là tu sais, j'en ai des fois qui ont des enjeux de santé mentale et des handicaps intellectuels ou handicaps physiques. J'en ai que tu sais, ça fait tellement longtemps qu'on a eu relation sociale, que ils ne savent pas c'est quoi une relation d'amitié. Oui, il y en a que c'est à ce point-là, qui n'ont jamais eu la chance, que ce qu'ils ont connu c'est de l'intimidation au primaire-secondaire. Ensuite, n'ont pas été capable de se maintenir sur le marché du travail, donc là aussi vivent beaucoup de rejets,

beaucoup d'exclusion. Économiquement, quand ils vivent de la pauvreté aussi, ça les exclut énormément et la majorité vit dans la pauvreté.

La grosse majorité des clients vivent dans la pauvreté.

Si on dit qu'on est dans un monde idéal, est-ce que quelque chose qu'on pourrait faire ou qui pourrait être instauré pour améliorer la situation ?

Si on y va de l'angle du recrutement de bénévoles, c'est sûr qu'on aura peut-être à améliorer notre capacité à aller rejoindre les bonnes personnes. Ça reste que on est une équipe d'intervenantes, mais il n'y a personne qui a un profil en communication. On fait, je pense que chose de bien avec les compétences qu'on a, mais je pense que quelque chose à améliorer de ce côté-là pour que ça soit un message que tu sais, les gens soit clair pour eux que oui, le Trait d'Union montérégien cet organisme-là, ont besoin de bénévoles. Que le message soit clair, fait quelque chose à ce niveau-là.

L'autre chose, ça serait peut-être plus au niveau, tu sais, tu sais, les bénévoles, ça serait le fun aussi qu'ils restent. Dans le sens que des fois y en a qui viennent vivre une expérience et le jumelage, ce n'est pas toujours magique, ce n'est pas parce que tu jumelles 2 personnes que tout va bien aller. Des fois, ils vont vivre des déceptions, ils vont avoir l'attente de développer une relation d'amitié. Ils s'imaginent qu'ils vont être jumelés avec une personne blonde aux yeux bleus qui sait parler 3 langues. Elle a des difficultés la personne que tu vas aider-là.

Fait que y a quelque chose à ce niveau-là. On voit que y en a qui ont la piqûre, qui vont rester, mais y en a d'autres que non. Est-ce que c'est la une formation pour nos bénévoles ? Est-ce que notre formation, je pense, qu'elle est plutôt complète et bien bâtie. Sauf que pour la formation, on réussit à créer des cohortes de bénévoles pour la suivre peut-être seulement une à 2 fois par année. Donc, si le bénévole n'arrive pas dans le bon timing ou si le bénévole, l'horaire de formation ne convient pas parce qu'il travaille ou parce que c'est un parent, pis cette soirée-là il doit s'occuper de ses enfants, ça fait peut-être en sorte qu'il n'a peut-être pas les bons outils rapidement pour vivre une expérience qui soit positive assez vite pour pas se décourager et se dire, ce n'est pas pour moi le jumelage au Trait d'Union.

Il va être accompagné aussi par les intervenants. On fait un suivi régulier, on les accompagne et tout. Mais il y a peut-être quelque chose à ce niveau-là, qui serait aussi améliorer, à bonifier dans notre approche. Tu vas avoir des formules de formation express, une formation qui serait donnée en ligne, comme ça la personne la suit à son rythme.

En même temps, la formation sert aussi à évaluer la qualité de bénévole à laquelle on fait affaire parce que tu sais, on a quand même des critères, on n'accepte pas n'importe qui comme bénévole (combien de bénévoles sont refusés ?)

Quand les autres étapes qu'on a faites ne sont pas suffisantes pour dire oui, cette personne-là on la voit très bien bénévole. Mais des fois la formation vient compléter notre évaluation (est-ce qu'on détourne le mandat de la formation ?) Des fois, on oblige le bénévole à passer par le parcours de formation avant d'être jumelé. Par exemple, les références sont plus ou moins claires. Oui, on fait la recherche d'antécédents judiciaires pour tous nos bénévoles. Ça c'est clair, hein ? Mais notre évaluation fait qu'on doute que la personne a la bonne ouverture ? Est-ce que elle sera dans le non-jugement. Toutes ces choses-là, on l'évalue dans la rencontre qu'on fait avec notre bénévole et à travers la référence, mais des fois la personne et sur la ligne, qu'on l'accepte ou qu'on la refuse. La formation vient compléter. Donc une formation en ligne, oui, mais on perd ce côté-là pour évaluer le candidat bénévole.

À quoi ressemble la formation offerte aux bénévoles ?

C'est 7 rencontres d'environ 2 heures, il y a un cahier de formation avec plein d'outils, on fait des exercices pratiques. On explique que le trait d'union c'est quoi la philosophie, les valeurs de base, puis ensuite on va commencer vraiment plus sûr, c'est quoi un réseau social qui répond aux besoins relationnels qu'on peut avoir ? On va partir de l'expérience du bénévole, il va évaluer son propre réseau social, on va l'amener tranquillement à voir qu'est-ce qui peut être amélioré, puis quels sont les obstacles aux relations sociales, surtout axées sur l'aspect des communications : comment on écoute, comment on s'intéresse à l'autre, comment conseiller peut nuire à la relation, finalement, parce qu'on on part d'une bonne intention, mais en conseillant, des fois on infantilise peut-être un peu l'autre personne, puis on va y aller vraiment avec des exercices pratiques. Une des choses que tous nos bénévoles ont de la misère à faire : dire non.

On fait ça là, il y a toujours à chaque session de formation, il y a des exercices de mise en situation basée sur des exemples vécus dans des jumelages, où est-ce que les bénévoles vont être amenés à devoir dire non. Par exemple, la personne n'a plus rien dans son frigo, mais le bénévole va devoir lui dire non à lui fournir de la nourriture. Ça devient très concret et très pratique comme on dit non dans ces circonstances-là. Ensuite, l'autre partie sera d'initier à toutes les problèmes de santé mentale et les problématiques liées au vieillissement et à la perte d'autonomie. Qu'est ce qui fait qu'on rencontre des obstacles sociaux à maintenir un bon réseau social qui répond à tous nos besoins à cause de ces problématiques-là. Donc, on n'axe pas sur l'expertise, tu sais, il n'y a personne qui va devenir un expert à diagnostiquer la schizophrénie.
Mais on va aller expliquer c'est quoi que la personne rencontre comme difficulté parce qu'elle est schizophrène, dans ses relations avec les autres.

Qu'est-ce qu'eux vont pouvoir vivre dans le jumelage, puis comment, à ce moment-là, réussir à avoir une relation qui soit satisfaisante d'un bord pis de l'autre. Puis à chaque fois, on le répète, ils ne deviendront pas des intervenants, ils n'ont pas à intervenir sur la problématique de santé mentale. Ils ont vraiment à être l'ami qui est présent, qui écoute, qui change les idées, pis que s'il y a quelque

chose qui le préoccupe, c'est nous qu'ils sollicitent, qui viennent voir. Nous, on est les intervenants et puis nous, on va référer, la personne à l'aide appropriée à ce moment-là, si la personne a besoin d'une aide autre que juste de son jumelage. Voilà les outils qu'on leur donne aussi. On va vraiment terminer sur justement, bien clarifier c'est quoi le rôle du bénévole.

Justement, ce n'est pas un rôle thérapeutique, ce n'est pas un intervenant, c'est vraiment un rôle d'amitié et c'est quoi les limites, les balises ? Parce que ça leur permet après plus facilement dire non, de clarifier les rôles. Il ne faut pas qu'il devienne chauffeur de taxi, puis qu'il fasse des commissions pour la personne. Ce n'est pas ça un ami. Tu sais, il ne faut pas non plus qu'il prenne en charge la personne dans toutes ses obstacles qu'elle rencontre dans la vie : aller à la caisse pour la personne… ce n'est pas ça, c'est pas ça le rôle. Donc on va clarifier c'est quoi qui est attendu et puis là on va partir de la base, c'est quoi une relation d'amitié pour eux-autres ? Pis là, on va aller démystifier c'est quoi une relation de jumelage par rapport à une relation d'amitié, c'est sûr qu'il n'y aura pas tout de suite une relation d'amitié, mais c'est ce qu'on vise.

Quelle est la motivation des bénévoles ?

Ça arrive, ce n'est quand même pas si pire pour vrai. J'ai beaucoup bénévoles qui viennent eux-mêmes briser leur isolement. Là j'en ai vu plein là des personnes venir sauver. D'abord et avant tout, ils viennent se sauver eux-autres, mais ils n'en prennent pas conscience. OK, mais non, c'est ça les bénévoles viennent beaucoup pour briser leur propre isolement, ce qui fait qu'aussi on essaie de créer des moments de rencontre entre bénévoles aussi. Ben ça se peut que le jumelage ne viennent pas complètement combler ce besoin là quand on pense à une personne, que c'est pas que c'est en relation d'amitié, ça se peut que ça vienne pas répondre à tous les besoins du bénévole non plus à ses besoins relationnels2, donc on a des groupes de soutien et d'échange pour les bénévoles qui leur permettent aussi à chaque fois de leur donner des outils de plus pour le jumelage, mais en même temps ça crée des liens quand on sait que beaucoup vivent eux-mêmes d'isolement.

Oui, je sais qu'il y a plein d'autres qu'ils ont quitté le Trait d'Union, mais qui sont encore en contact. Je sais, il y a plein de foi en congé, je suis en contact avec personne que j'étais jumelé. On se parle plus aussi souvent, mais on a encore des contacts où on se voit régulièrement. C'est le fun. Merci. Tu m'as donné une amie pour la vie, non, c'est super beau. Là on est privilégié là, puis ce qu'on voit, c'est des personnes qui ont été parrainés et qui deviennent des bénévoles de quelqu'un d'autre. C'est super le fun d'être témoin de ça, ça veut dire qu'on a vraiment une belle différence fierté.

Est-ce qu'il ya des besoins éthiques particuliers à aborder avec les bénévoles ?

[2] Communication et message véhiculé/vendu

Je dirais que ça arrive des fois que certains bénévoles ont plus de difficultés par rapport à certaines règles d'éthique. Mais je ne suis pas nécessairement convaincue que ça serait leur premier besoin, non, non, et ça ne serait pas le premier intérêt non plus je pense, chez les bénévoles, au niveau de leur formation. Là je pense plus que ce qui ressort c'est au niveau peut-être des outils de communication, c'est être capable d'exprimer ce qu'ils ont à dire à l'autre personne sans risquer de la blesser de la heurter ou quoi que ce soit, puis pas parce qu'il y a un problème de santé mentale, parce que dans la vie les mots qu'on dit ou qu'on choisit, ce n'est pas toujours facile.

Pas besoin d'avoir un problème de santé mentale pour être blessé par une personne.

Quels sont les critères de sélection des bénévoles ?

Oui, c'est ça, pour nos bénévoles, on a 4 critères essentiels là, c'est la capacité d'écoute, d'empathie, le respect avec ouverture et non jugement. C'est ça nos critères pour les candidats bénévoles.

Au niveau de la gestion interne de l'organisme, qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui est plus difficile ?

On a comme beaucoup, beaucoup, beaucoup de beaucoup de roulement personnes dans les dernières années. Je pense que là j'ai enfin réussi à stabiliser pour un petit bout de temps. Mais c'est sûr que quand on est une équipe comme ça, à chaque fois qu'un quitte c'est le bordel. Quand quelqu'un quitte ça fait que d'un les gens sont déçus parce que là c'est attaché à une personne. Donc, ce n'est pas facile, il faut qu'ils fassent confiance à une nouvelle personne, tout le travail souvent, c'est le poste d'intervenant que la personne quitte.

Les 2 postes permanents que j'ai, ces 2 intervenants, plus le mien là. Donc, s'il y en a une des deux qui quitte, j'ai une autre intervenante. Mais quand j'avais moi, une intervenante, pis que l'autre personne qui s'occupait des communications à temps partiel, ça faisait que, heureusement la personne en communication avait une formation comme intervenante aussi, mais ça faisait en sorte que le suivi ne pouvait pas se faire. La personne partait, elle nous laissait le plus de notes possibles pour que ce soit clair, mais le temps qu'on engage une autre personne, il y a comme un écart de temps qui fait que, oups, elle arrive et il y a plein d'informations qu'elle doit retourner chercher.

Alors, ça ralentit tout le processus de transfert.

Oui c'est ça, tout en devant créer un lien de confiance. Concernant les informations, les gens sentent un peu qu'il n'y a pas de suivi, ils disent : j'en ai déjà parlé aux intervenants. Oui, mais il va falloir que tu me le dises à moi aussi, parce que je n'ai pas eu l'opportunité de parler à l'autre personne de ta situation, je n'ai pas pu avoir cet échange-là d'intervenant à intervenant. Tandis que dans l'état actuel, je

pense que ce sera un peu plus sûr, si une des 2 intervenantes quitte, elle va pouvoir laisser l'information à sa collègue, puis quand je vais engager quelqu'un d'autre, elle va pouvoir lui transmettre, la collègue va pouvoir partager l'information.

Mais ça demeure un enjeu. Le roulement de personnel à une petite équipe, ça fragilise beaucoup l'équipe, on est obligé de se recroqueviller sur nous pour dire, OK, on sauve les meubles, on essaye de sauver le plus de jumelages possibles. Il y en a plein qui quittent, des jumelages qui cessent à cause de ce changement.

Oui, des gens quittent carrément l'organisme. Ces changements-là, c'est perturbant, ça déstabilise.

Ils en vivent partout (des changements). S'ils ont un intervenant au CLSC, ils vont vivre ça. S'ils ont un intervenant dans un autre organisme, ils sont sujets à ça. Des changements, ils en vivent partout. À un moment donné, ils finissent par se refermer par eux-mêmes parce qu'ils sont tannés de vivre ces changements là aussi.

Quand tu dis, ils quittent l'organisme, tu parles de la clientèle ou des bénévoles ?

Les 2, les 2 oui, oui. Avec les bénévoles se tannent parce que pendant un certain temps, ils n'ont pas de soutien, de support, parce que on a dû diminuer la fréquence des suivis qu'on faisait parce qu'on était nombreux. Certains se tannent à cause de ça. C'est vraiment, on a vu là des gens partir pis qui évoquaient carrément cette raison-là pour quitter.

Quel est votre plus grand défi ?

Notre défi est peut-être plus au niveau de réussir à mobiliser les gens. Briser l'isolement, ça ne peut PAS se faire juste avec un bénévole. Il faut que la personne se mette en action de d'autres façons. Elle ne peut pas juste être passive chez elle, pis se dire, le Trait d'Union va me trouver un bénévole, puis le bénévole va tout faire avec sa baguette magique. Il va venir changer ma vie.

Ça ne marche pas comme ça, puis ça, je pense que beaucoup de nos membres ont de la difficulté à le saisir, qu'ils ont un rôle important à jouer. Il faut qu'ils s'investissent en premier, oui, dans la relation de jumelage, mais il faut qu'ils s'investissent dans toute autre démarche aussi, qui peuvent faire par eux-mêmes. On organise des activités, des fois, on a un taux de participation de 2 personnes. J'ai 140 membres au Trait d'union.

D'autres fois, j'ai 15-20 personnes. Quelquefois, j'en ai jusqu'à 100. Les gens, ça leur prend beaucoup d'efforts pour qu'il se mobilisent et qu'ils passent à l'action. Mais en même temps, le changement ne s'opérera pas s'ils ne font pas quelque chose de leur côté. Le réseau social se créera pas sans ça. Puis une des choses qu'on n'arrête pas de leur dire c'est qu'ils ne peuvent pas mettre tous les œufs dans

le même panier. Le bénévole, comme dans n'importe quelle relation d'amitié est là de façon temporaire, dans la vie. Tu sais, même pour un ami à vie, à un moment ou à un autre, il va être moins présent. Tu ne l'auras pas à chaque semaine. Que ce soit par la personne déménage, que ce soit parce que toi tu déménages. Il y a des liens qui se créent, mais il faut continuellement en créer des nouveaux. Puis le bénévole ne pas répondre à tous les besoins relationnels d'une personne. Tu as des amis avec qui tu te changes les idées, tu as des amis avec qui tu jases de ce que tu vis de difficile ou de ce que tu vis de joyeux. Il y a des amis avec qui tu vas partager une passion commune. Des amis vont parfois te rendre service, mais ça ne peut pas tout être dans la même personne. Donc, il faut que la personne se crée un réseau social, un réseau de soutien, pour ça on l'encourage à participer à nos activités parce que c'est d'autres personnes qui vivent de la solitude. Donc, tu peux trouver des gens qui ont des affinités avec toi, puis qui ont en commun le fait de chercher à agrandir leur réseau social. Mais ils ne participent pas beaucoup.

À quoi ressemblent les activités offertes par le Trait d'Union Montérégien ?

C'est très varié, ça part du club de marche, à des jeux de sociétés. On va faire une activité d'empotage de plantes, quelquefois c'est plus artistique. Là on va faire des décorations citrouilles bientôt. Tu sais, on est dans le ludique, on s'exprime de différentes façons, on a fait des cartes de fête pour le temps des fêtes en fait des cartes anniversaire aussi. Puis là il y a des gens qui se sont occupés de planifier l'envoi des cartes de fête là aussi non c'est vraiment c'est varié, il y en a je pense quand même pour tous les goûts, on a des pique-niques l'été tu sais c'est assez varié, il y a des rencontres discussions aussi juste pour jaser, y a pas de thématique, les gens se retrouvent puis jasent de ce qu'on a envie de jaser tout simplement. Fait que c'est quand même une variété. Ce qu'on me nomme : je ne connais personne, alors je vais être gêné d'aller là. Je n'ai pas de transport. Le transport adapté ou transport en commun, ce n'est pas simple à Saint-Hyacinthe. Physiquement, je ne suis pas très en forme. Être assis 1h ou 2 sur vos chaises en plastique, ce n'est pas génial.

Il y a plein de raisons, il y en a plein, plein plein. L'horaire ne me convient pas parce que j'ai déjà un traitement de cette journée-là. Mais on a des activités qui changent de journée, on ne les met pas tout le temps les mêmes journées. Quand on les attire avec un repas, s'il est pas cher ou gratuit c'est encore mieux, ça fait en sorte qu'on a beaucoup de monde. Notre fête de Noel de l'année dernière, on a eu 80 personnes. Quand on a fêté notre 30e anniversaire, c'est à peu près ça aussi, 80-90 dans le coin. Donc, ça aide, ça aide vraiment beaucoup. On est gourmands au Québec. Je pense qu'on est comme ça, on se rassemble autour des repas, oui, fait que c'est ça, mais les gens sont là, mais malheureusement, on ne peut pas offrir les repas à chaque activité.

Quand on fait d'autres activités, y a toujours des collations, y a toujours des petits à-côtés, je pense quand même des choses le fun qui leur sont proposées. Donc l'enjeu de mobilisation pour nous est préoccupant. Dans nos activités, mais on le voit aussi dans nos jumelages, nos bénévoles, nous disent, elle ne veut pas sortir de chez eux. Je propose des choses, c'est toujours non. Elle me donne des raisons variées, toutes sortes d'excuses. J'ai déjà une bénévole m'a expliqué, la dame avec elle était jumelée lui avait dit : je ne

pourrai pas faire de sortir avec toi la semaine prochaine parce qu'il ne fera pas beau. C'est typique d'une personne qui a une raison autre, mais qui n'est pas à l'aise de la nommer. Là, c'est très clair, là tu sais.

Mais les bénévoles ne sont pas cons. Est-ce qu'elle veut de l'aide, ou elle n'en veut pas, c'est ça l'impact que ça a aussi, le fait qu'il se mobilise pas. Fait que ça décourage certains bénévoles. Je ne dis pas que c'est le cas de tout le monde. Mais ceux qui ont ces difficultés là, ça nous amène des obstacles importants. L'autre difficulté qu'on voit souvent et pour laquelle, on a un peu plus de difficulté, c'est quand la personne se victimise. Ce n'est jamais de sa faute, elle n'est jamais responsable de quoi que ce soit. Rien de ce qui arrive dans sa vie n'est de sa faute, donc c'est pas elle d'agir. Ce n'est pas à elle de changer les choses, donc on essaie du mieux possible d'aider le bénévole.

Les services auxquels on dispose gratuitement pour nos membres pour régler ce genre de problèmes-là, ne sont pas du tout adaptés. Une personne qui se victimise comme ça, c'est souvent des personnes qui ont vécu des agressions, quand ils étaient plus jeunes, qui ont vécu des expériences traumatisantes de toutes natures et qui tombe dans la victimisation pour essayer de de finir par accepter ce qu'ils ont vécu. Sauf qu'ils ont développé le mécanisme de se victimiser dans toute relation, ce qui fait qu'ils s'isolent énormément, pis qu'ils sont rejetés énormément parce que c'est usant. C'est usant, quelqu'un qui se victimise tout le temps.

Ça c'est quelque chose qui peut être intéressant parce que si la personne ne peut pas aller chercher de l'aide au CLSC pour ça, parce qu'il faudrait plusieurs années d'intervention et que le CLSC limite à 10-12 rencontres. Puis tout ce qu'elle peut avoir, c'est dans le communautaire, puis dans le communautaire, il n'y a rien au niveau de la psychothérapie. C'est vraiment plus de l'aide à rendre fonctionnel, être capable de gérer le budget, être capable de d'entretenir ton environnement, de prendre soin de la personne. Il n'y a pas de psychothérapie qui va aller travailler ça. C'est sûr que pour nous c'est un obstacle. Il y a des jumelages qui s'usent à force de de rester pris dans ça, ça nuit à des relations sur le long terme, au maintien.

Mais dans ces cas-là, ce que ton bénévole a tendance à réessayer, où il fait juste dire, c'est pas pour moi, puis s'en va ?

Ça dépend de la personne. J'ai des personnes qui ont voulu réessayer, qui se sont donné un peu de temps et il y en a d'autres qui vont carrément dire ce n'est pas pour moi, puis qui vont se dire que toutes les personnes qui ont des problèmes de santé mentale sont toutes pareilles. Ça fait que c'est ça, tu sais, même si on lutte beaucoup aux préjugés et qu'on essaie de les informer le plus adéquatement possible, chez nos membres, il y énormément de préjugés par rapport à la santé mentale, autant chez les personnes qui en ont eux-mêmes des problèmes de santé mentale. Ça reste là, des préjugés sont présents.

Ça doit être difficile de s'accepter d'avoir un problème dans ce cas-là ?

Souvent, les gens, quand ils sont rendus à l'étape de venir au Trait d'Union chercher de l'aide, l'acceptation du trouble qu'ils ont est là. Ça va être plus de dire : moi je ne lui parle pas, elle, elle est schizophrène. Oui, mais toi, t'en a un problème de santé mentale aussi, pourquoi elle serait pire que toi ? On voit beaucoup ça dans les préjugés, mais plus par rapport à : on sait ben elle est toujours en train de profiter, de la manipulation ou de de voir des choses. Il y a plein de commentaires comme ça des fois qui sont totalement inappropriés, pour lesquels il faut intervenir.

Parce que tantôt tu mentionnais que tu avais des bénévoles qui étaient de nouveaux arrivants, est-ce que t'as des commentaires racistes ?

Ils sont très difficiles à jumeler nos bénévoles nouveaux arrivants, surtout si leur origine est identifiable physiquement par un accent ou par une couleur de peau, peu importe, là à ce moment-là, on a plus de personnes qui les refusent, qui préfèrent rester en attente d'être avec une personne autre qu'une personne d'une minorité visible.

On trouve ça toujours extrêmement dommage, mais en même temps on ne fera pas vivre ça à notre bénévole, le fait de subir du racisme de la part de personne qu'il aide. Puis à chaque fois toujours étonné du bel accueil de ces personnes-là, de dire, c'est correct, c'est normal, je sais qu'y en a qui ont ces préjugés-là. Là inquiète-toi pas, c'est correct. On va envoyer une autre personne pour qui il va avoir une ouverture. Je suis toujours super étonnée. Je me dis, ils doivent tellement en vivre souvent du racisme. Quand la personne est d'origine hispanophone, c'est un peu moins pire, je ne sais ce qui amène les personnes à avoir un peu plus d'ouverture. Je dirais que ça dépend si la personne a de la misère à parler le français. Là ça va donner un obstacle plus de communication. Ce n'est pas nécessairement au cause du racisme mais : je la comprends pas quand elle parle.

Entre autres, à un jumelage, la bénévole écoute, je pense qu'elle avait 3 ou 4 enfants, une femme de cœur incroyable et tout. Mais à chaque fois qu'elle essayait de communiquer par téléphone avec la dame, la dame ne comprenait tellement rien qui est pas capable de pouvoir planifier une rencontre, tout ça à cause de l'accent.

La majorité de nos gens, c'est des francophones. J'ai, j'ai déjà eu des anglophones, mais pas beaucoup ça non plus.

Est-ce que vous travaillez un peu avec d'autres organismes ou avec toutes les écoles ?

Ben à différents niveaux avec des organismes, ont des projets de concertation, des projets en commun, des choses comme ça. On va se rallier avec des organismes qui ont des missions auprès des personnes qui ont des enjeux de santé mentale ou auprès d'organismes

qui ont des missions de service auprès des aînés principalement. Sinon on a une belle collaboration avec le département de psychologie du CEGEP de de Saint-Hyacinthe.

Quand il y a un cours psychologie de la santé mentale qui est offert un cours optionnel au cégep de Saint-Hyacinthe, quasiment à chaque fois, il y a 1-2 profs qui nous sollicite pour avoir un de nos membres. On a des membres qui acceptent de témoigner de leur parcours d'histoire de santé mentale, mais aussi d'histoire en lien avec le trait d'union. Fait que ça vient démystifier beaucoup. Ça vient faire réaliser que la personne n'est pas qu'un problème santé mentale, elle est une personne entière, avec des rêves, des passions, des talents, des limites, des forces. Ça permet d'aller réaliser ça. La personne parle de son parcours de santé mentale. J'en ai un qui fait même ça, il est auteur-compositeur-interprète qui fait avec chanson en plus. Ouais ouais vraiment, il est très très très apprécié et très accessible. Il va expliquer lui le diagnostic qui a reçu, c'est schizo-affectif, mais il va même partager, qui a vécu déjà de la contention physique avec une camisole de force. Il va démystifier ce que ça lui a fait vivre. C'est vraiment intéressant là de les entendre.

Étant un organisme communautaire, vous vivez sur les subventions, puis des dons, quels sont-ils ?

Notre bailleur principal c'est au niveau de la ministre de la santé, des services sociaux. Le programme de soutien aux organismes communautaires. Et là je pense que je suis rendu à près de 230 000, annuellement, ce n'est vraiment pas énorme, c'est ça, c'est vraiment énorme. Sinon, ça va être des subventions ponctuelles. Le gouvernement aime bien ça, proposer des projets ponctuels. Mais c'est beaucoup de travail pour nous, avec souvent peu de résultats et qu'on est obligé d'arrêter au bout d'un an. On en fait de temps en temps. Je vais toujours regarder comme il faut les critères parce qu'il y a beaucoup de projets. Non, là, c'est un projet qui va faire qu'on va créer des besoins, ça n'aidera pas, donc il y en beaucoup là que j'élimine d'emblée à cause de cet aspect-là. Ils veulent toujours des projets novateurs ce qui donne que des personnes ont apprécié un service, puis là on doit arrêter. On ne se cachera pas là c'est du capital politique qui va chercher là-dedans. Ça fait que si ce qui est à la mode, c'est la violence faite aux femmes, on aura plein de projets pour la lutte contre la violence faite aux femmes.

Et puis si ce qui est en mode, c'est des projets auprès des aînés, bien ils pourront dire qu'ils ont investi 1.8 millions en projet pour les aînés. Puis là ils vont avoir des votes. Tandis que s'ils nous finançaient juste en augmentant ce qu'on appelle la mission globale, qui est mon 230 000, là que ben nous on serait capables de choisir des projets qui correspond à ce qu'on voit dans la communauté, puis on serait capable de les maintenir. Quand on les mettrait en place ce serait dans un objectif que notre mission nous permet de le maintenir, parce que là tu as commencé un projet que tu sais que ça ne durera pas, sans compter que chaque projet vient avec sa propre reddition de compte. Mais je dirais que l'avantage qu'a eu la pandémie par rapport aux organismes, surtout en santé mentale, c'est que nous, la pandémie, c'est à peu près 100 000 de plus sur notre budget annuel, Il y a eu beaucoup, beaucoup d'investissements sur les organismes communautaires en santé mentale, ce qui a un impact positif, mais en même temps, le coût de la vie a tellement augmenté que même

si ça augmente beaucoup, ce n’est jamais encore assez pour nous permettre de répondre pleinement aux besoins à toute la demande qu'on pourrait avoir, on fait 0 promotion là pour avoir des gens qui demandent aux services, donc pas besoin d'en faire. Les gens viennent vers nous, les intervenants, ils savent, ils nous réfèrent des gens.

Si on parle de technologie, est ce que c'est un un enjeu ?

Je crois que y a des choses qui pourraient s'améliorer à ce niveau-là dans le sens que je me rends bien compte que il y a des facilités technologiques que je connais pas. Et je n’ai pas le temps de prendre le temps de connaître, on a des limites au niveau de la tenue de statistiques, beaucoup. Notre base de données. C'est quelque chose que j'ai moi-même fait. Je me débrouille quand même en informatique, mais elle a vraiment les limites de sa conceptrice, c'est à dire beaucoup de limites. Fait que fait que ça, c'est que ce qu'on sait qu'on veut changer, mais je sais que je le vois bien, qu’il y a des choses, tu sais que ce soit dans la suite Office que ce soit, tu sais, des agendas en commun des y a des outils que je ne connais juste pas. Je suis sûr que certains trucs pourraient faciliter notre vie, notamment pour la gestion des courriels.
C'est épouvantable de gérer à la mitaine chacune de nos boîtes Outlook, d'enlever les courriels des membres qui ne sont plus membres. Ensuite, le devoir les rajouter manuellement, parce que notre base de données n'est pas avec notre boîte de courriel. Donc, ce sont des choses que oui, je sais qu'il y a de l'amélioration, mais je ne sais pas c'est quoi les possibilités, j’ai de la misère à identifier qu'est-ce qui va être amélioré si on a un outil de feuille de temps-là aussi, quelque chose que j'ai fait maison avec Excel, je sais que on a des demandes pour les jeunes peut se faire rembourser des frais de d'activité ou de déplacement.

J'ai une demande aussi pour que le calendrier d'activité soit en ligne, puis ça serait le fun pour qu'on puisse cliquer dessus pour dire je m'inscris. C'est vrai, je trouve que ça faciliterait notre vie à nous aussi parce qu'on pourrait faire les inscriptions sans avoir à parler, notamment au téléphone, ça pourrait faciliter les choses. Mais c'est ça, on n'est pas rendu là clairement au niveau technologique,

Est-ce que vous utilisez la suite Office et quelles composantes spécifiques ?

La plateforme pour des vidéoconférences qu’on a utilisé pendant la pandémie, c’est ZOOm. Ça va arriver que des fournisseurs de services comme le fournisseur me contacte de cette façon-là mais c'est autres qui vient de m'envoyer un lien quand je clique sur le lien ça va, tu sais faire des conférences zoom je n’ai pas de problème avec ça pour que ça a été fait dans la suite.

J'ai beaucoup de membres qui n’ont pas accès à Internet fait que on ne peut pas faire l'activité en ligne pour nos membres. Avec des bénévoles oui, mais ça reste limité avec nos membres, puisque ceux qui utilisent nos services vivent de la pauvreté. Le principal obstacle qui rencontre ensuite j'en ai plusieurs qui ont des enjeux de lecture, d'écriture.

Donc, l'ordinateur n’est pas quelque chose qui les intéressent nécessairement. Puis tu parlais de moyenne d'âge quand même proche de 65 ans fait que y a des limites à ce niveau-là aussi.

Oui, je te dirais aussi qu'on observe beaucoup de gens qui se font de plus en plus à avoir, qui découvrent internet là, mais qui vont avoir les arnaques. Oui, ça j'en vois de plus en plus. J'ai internet à la maison ou des gens qui vont me dire, regarde ça, je comprends que vous avez une tablette, je ne comprends pas ce qui se passe là. Mais je ne suis pas technicienne informatique. Je ne suis pas quelqu'un qui peut les aider, mais ils n’ont personne. Ils sont complètement démunis avec la technologie et ils finissent par ne plus s'en servir, mais c'est juste dommage parce que ça pourrait être une communication qui pourrait être utilisée pour garder contact quelquefois avec une famille plus éloignée, par exemple, des choses comme ça.

OK, fait que au niveau de la clientèle Internet c'est difficile. Au niveau des bénévoles ?

Au niveau des bénévoles plus autour d'un 60-70% qui ont une belle base d’internet. On peut communiquer avec eux par courriel ou via les réseaux sociaux. Ils vont être capables de remplir des sondages en ligne. On dit capable, ça ne veut pas dire qu’ils vont être bons.

Tu dis que les outils que tu créés toi-même, c’est toujours avec la suite Office ?

Access Excel, c'est principalement ça que j'utilise là pour me faire des outils maison qui répond à ce qu'on a besoin là.

Pour optimiser ton organisme ou tes services, est-ce que tu aurais une priorité ?

J'ai nommé différentes choses depuis le début qu'on parle. Communication, mobilisation, dans un axe d’intervention, quand la personne se victimise, mobiliser les gens, que c'est un axe, un axe plus intervention. Si on est plus au niveau de la promotion, je pense qu'il y a des choses au niveau de mieux connaître ce qui est possible de faire sur les réseaux sociaux pour être plus efficace dans la publication qu'on fait.

Ça change tellement vite à ce niveau-là. Y a quelques années, j’avais suivi une formation sur l'algorithme de Facebook, mais je sais qu'ils ont changé de ce temps-là, ça change vite. Oui c'est ça. Est-ce qu'il y aurait moyen d'améliorer notre présence sur les réseaux sociaux dans un but de recrutement bénévole ?

Est-ce qu'il y a les moyens d'avoir une réflexion sur nos outils de communication ? Comment, on les conçoit, comment on conçoit le message qu'on envoie, quels sont les moyens d'améliorer cet aspect-là ?

Ou est un concept graphique que les gens reconnaissent ? C'est beau là, mais toujours les mêmes couleurs et celles que y a quelque chose à ce niveau-là qui pourrait être amélioré. Sinon l'aspect gestion interne. Mais oui, je sais que base de données a dû être changé ce qu'est un besoin de formation. Je ne sais pas ce que c'est, plus un besoin de de de trouver la base de données qui nous correspond, puis là après qu'on le trouve là, peut-être qu'on aura besoin de formation pour se l'approprier, pour l'utiliser mais malheureusement je suis encore dans les investissements.

1.2. Les données brutes du questionnaire

1.2.1. Les synthèses des collectes de données qualitatives (questions ouvertes du questionnaire)

Pouvez-vous nous parler de votre intégration (accueil, formation, communication) au sein de l'organisme et nous expliquer pourquoi elle a été facile ou moins facile ?

1. Très belle accueil… Formation pertinente et utile… Bonne communication… Mon intégration à été difficile en raison qu'elle a eu lieu moins de 4 mois avant la fameuse pandémie…
2. Je commencerai le jumelage le 13 novembre et c'est pour cette raison que je ne peux pas donner un compte-rendu plus précis de mon intégration dans l'organisation, mais je me sens motivé et l'attention de Karine a été exceptionnelle.
3. Les intervenantes sont respectueuses et s'assurent de notre accord pleine et entière avant chaque activité.
4. Actuellement comme je suis en convalescence je le fait part téléphone
5. collaboration avec Sylvie, accueil dans le bureau et accès aux documents nécessaires, Inès et Christine faciles d'approche, collabration agréable
6. accueil courtois et sympathique ,réponse a toutes mes questions.
7. Formation de base au debut
8. L'accueil est sympathique. Belle écoute.

9. J'ai été très bien accueillie à mon arrivée et j'ai pu être jumelée à une participante assez rapidement. Peu de temps après, j'ai suivi la formation de bénévoles qui fut des plus enrichissantes. La direction et les intervenants ont toujours été là pour répondre à mes questions et me faire des suggestions au besoin.
10. Mon intégration au sein de cet organisme fut facile, car l'équipe d'intervenants et autres membres bénévoles sont tous très généreux de leurs temps et, travaillent tous pour le même objectif...qui est d'améliorer l'environnement des membres moins avantagés dans la vie.
11. Mon intégration a été pour moi facile , on m'a offert un cours je l'ai suivi. Je crois que cela m'a beaucoup aidé. Comme je suis seule je comprends la solitude des gens.
12. J'ai toujours été accueillie avec respect, mon droit de parole a toujours été bien reçu, ma formation m'a enrichie, la communication avec l'organisme reste toujours présente.
13. Accueil chaleureux écoute efficace de la part des employés ressent beaucoup d empathie de la part des employés
14. Facile pour moi c'est pas ma première expérience de bénévolat j'en aie fait pendant 10 ans à l'école de mes enfants et loisirs de mon village
15. J ai rencontrer des intervenantes qui ont sue répondre à mes interrogations et je sais qu il sont disponible au besoin
16. Suivi regulier par téléphone pour connaître mes besoins.
17. Parfois je suis dérangeant par mes propos. Pour moi il n'y a que du noir ou blanc. J'aime beaucoup le TUM

Quels outils, connaissances ou techniques issues de la formation vous ont été les plus utiles sur le terrain lors de vos jumelages ?

1. Non réponse
2. Non réponse
3. Non réponse
4. Non réponse
5. Schizophrenie, bipolarite
6. Plus ou moins importante car j'ai une formation en relation d’aide obtenue au cegep du vieux Longueil pour ma famille d’accueil.
7. Cette formation m'a permis de mieux comprendre la santé mentale, de découvrir des façons de faire intéressantes pour développer une relation d'amitié avec la personne jumelée et l'aider à socialiser.
8. Séance d'entretien avec personnes atteintes d'un déficit/condition...
9. Non réponse
10. Le respect de mes attentes et celles de ma partenaire, la bonne façon d'écouter et l'encouragement que j'appporte
11. Les cas pratiques, les exercices, les réponses à mes questions (interventions).
12. Non réponse
13. Non réponse

14. Non réponse
15. Je n ai pas suivi le cours avant mon jumelage
16. Non réponse
17. Pas de jumelage

Quelles seraient vos suggestions pour améliorer le parcours de formation ?

1. Non réponse
2. Non réponse
3. cela fait trop longtemps.
4. Non réponse
5. Non réponse
6. je ne peux encore me prononcer
7. Donner des piste de facon de reagir face a certains de ces problemes
8. Aucune
9. Le guide de formation des bénévoles, version 2020-2021, est très bien conçu et aussi très complet. De plus, la formation donnée par une intervenante et le soutien offert aux bénévoles par le Trait d'Union sont des éléments majeurs pour des jumelages réussis.
10. Plus de séances avec membres/participants volontaires pour le partage de leur condition de santé.
11. Non réponse
12. Je n'ai pas de bonne réponse à fournir
13. Jumeler la théorie et la pratique sans surcharger le contenu ni l'allonger inutilement.
14. Non réponse
15. Non réponse
16. Aucun pas encore fait de formation
17. Non réponse
18. Non réponse
19. Plus d,information consernant les administrateurs et leurs responçabilité, leurs imputabilités vis-à-vis leurs prise de décisions. Informations et Formation devrait aussi être menddatoire pour sièger sur le conseil d'administration

1.2.2. Les synthèses des collectes de données quantitatives

18. Selon vous, quels sont les principaux incitatifs qui amènent votre clientèle à participer aux activités de l'organisme ?

1. Avoir la possibilité de réseauter -Sortir de leur milieu de vie - Briser la solitude -Faire quelque chose qu'ils/elles aiment ou essayer quelque chose de nouveau
2. Offre de transport porte à porte, repas ou cadeaux sur place ex: prix de présence, jeux avec cadeaux,... Occasion de créer des liens, briser la solitude. Si les personnes sont invités personnellement à chaque activité par téléphone on a un plus grand taux de participation.
3. Intérêt des gens à élargir leur réseau social, activités proposées les rejoignent
4. Briser leur isolement

Avez-vous déjà tenté des partenariats avec d'autres organismes ou institutions ? Si oui, de quelle nature sont ces partenariats et comment ont-ils été initiés ?

1. Personnellement, non. Cependant, je sais que des membres de l'équipe l'ont déjà fait.
2. Nous en avons en continue, c'est obligatoire pour notre financement. Nous allons parfois vers des organismes ayant des liens communs (vision, approche, personnes desservis) à travers des espaces de concertation structuré ou en réaction avec des enjeux locaux. D'autres fois nous sommes sollicité pour notre expertise en santé mentale.
3. Oui. Coanimation, avec un organisme de défense de droits, d'un groupe d'échange pour personnes ayant vécu des difficultés émotionnelles.
4. partenariat avec différents organismes communautaires en santé mentale initié avec différentes concertations

Quels moyens ou pratiques organisationnelles futures pourraient améliorer l'engagement des participants ?

1. Plus de visibilité/promotion des activités Invitation personnalisé
2. Avoir une personne qui se charge d'invité personnellement chacun de nos membres, avoir un service de navette, transport pour les activités.
3. Pouvoir leur accorder plus de temps en suivi individuel afin d'améliorer leurs capacités à entrer en relation.
4. aucune idée

Pouvez-vous décrire brièvement vos tâches au sein de l'organisme ?

1. Promotion Animation d'activités Rencontre nouveaux membres Autres tâches connexes
2. animation de groupe, soutien téléphonique, suivi des jumelages, formation des bénévoles,...
3. Suivis de jumelage, évaluation des nouveaux participants et bénévoles, appels aux participants en attente d'un jumelage, organiser et animer des activités
4. Formation des bénévoles, organisation et animation d`activités, intervention auprès des membres.

Avez-vous des suggestions pour améliorer l'utilisation de la technologie dans l'organisme ?

1. En fait je pense que tout est à faire de ce côté, mais que de migrer vers une autre base de données est à prioriser.
2. Avoir accès à une base de données plus performante et être mieux formés pour utiliser les outils informatiques que nous utilisons déjà.
3. Mettre à jour la base de données, avoir un système informatique plus rapide.
4. Non Réponse

1. Veuillez vous identifier.

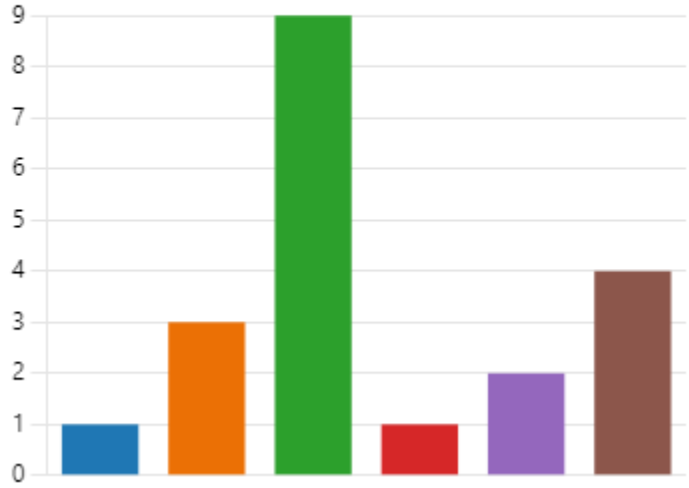
Plus de détails

Intervenant	4
Bénévole	19

2. Comment avez-vous entendu parler de l'organisme ?

Plus de détails

Bouche à l'oreille	1
Par un intervenant	3
Par une publicité	9
Sur internet	1
Par une autre bénévole	2
Autre	4



3. Depuis quand êtes-vous bénévoles au Trait d'Union ?

Plus de détails Aperçus

Depuis quelques semaines	2
Depuis quelques mois	0
Depuis plus d'un an	11
Depuis plus de 5 ans	2
Depuis plus de 10 ans	4

4. À quel genre vous identifiez-vous ?

Plus de détails Aperçus

Homme	4
Femme	15
Non-binaire	0
Autre	0

5. À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

Plus de détails Aperçus

18-25	0
26-40	3
41-60	3
61 et plus	13

6. Quelle est votre occupation principale ?

Plus de détails Aperçus

Travailleur à temps plein	2
Travailleur à temps partiel	2
Retraité	12
Étudiant	2
Sans emploi	1

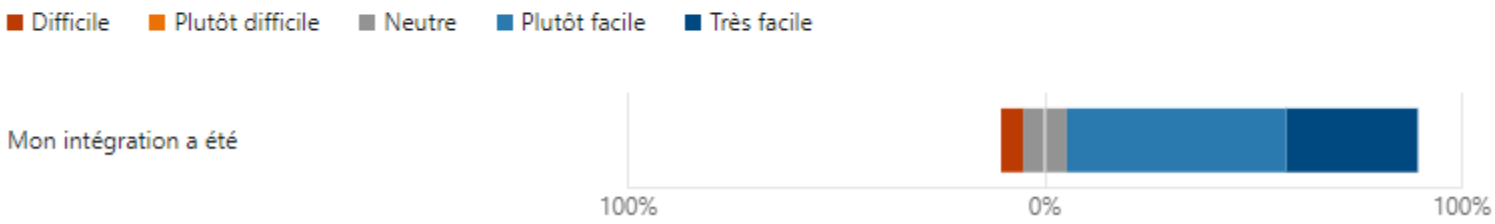
7. Quel type d'aide bénévole fournissez-vous à l'organisme ?

Plus de détails Aperçus

Jumelage avec participants	12
En attente de jumelage	1
Autre	6

8. Comment qualifieriez-vous votre intégration au sein de l'organisme (accueil, formation, communication) en tant que bénévole ?

Plus de détails



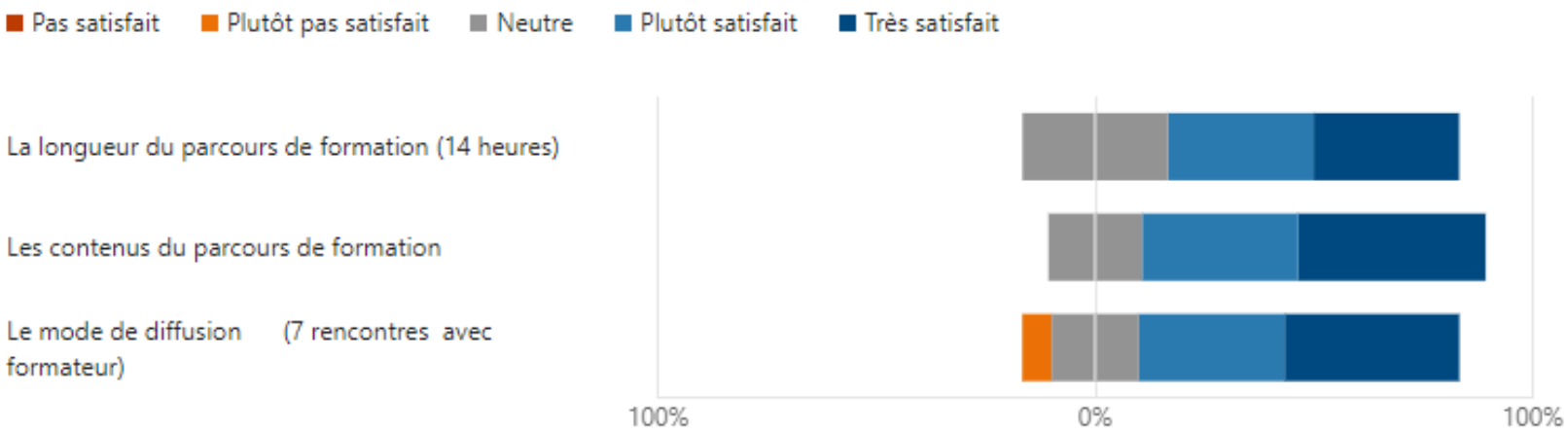
10. Quand avez-vous suivi le contenu de formation offerte par le Trait d'Union ?

Plus de détails Aperçus

Je ne l'ai pas encore suivi	5
Dans les dernières semaines	1
Il y a quelques mois	0
Il y a un an environ	2
Il y a plusieurs années	10

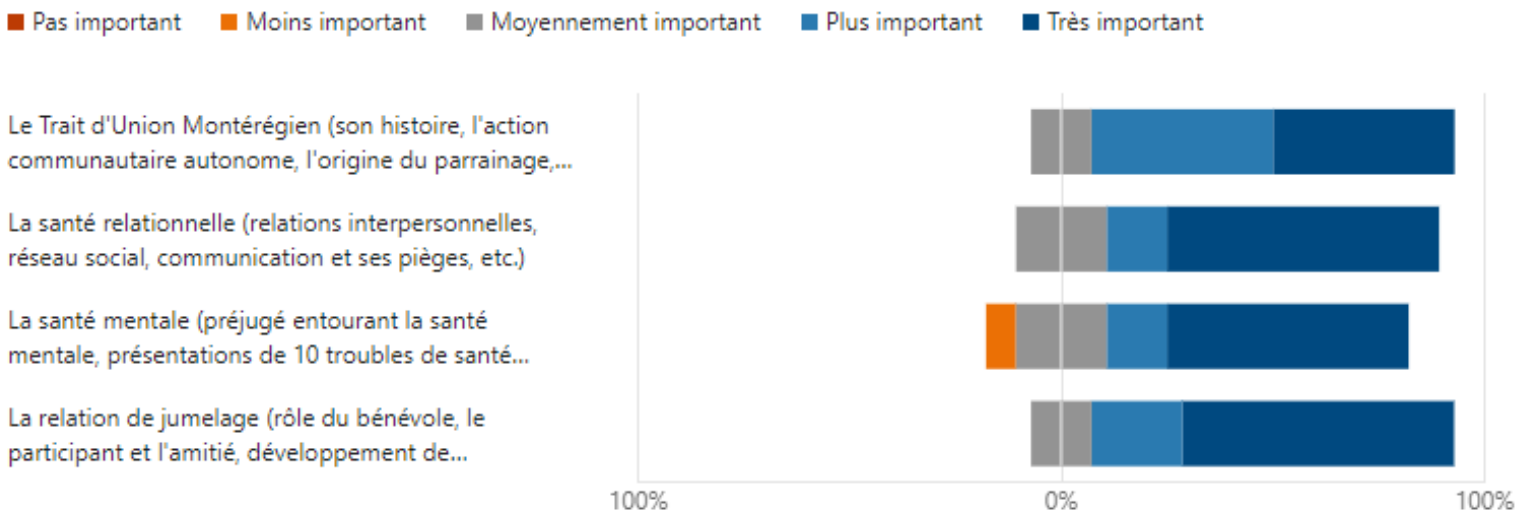
11. Mesurez votre degré de satisfaction en lien avec aspects suivants de la formation.

Plus de détails



12. Évaluer l'importance des contenus de formation suivants en fonction de votre expérience vécue en tant que bénévole.

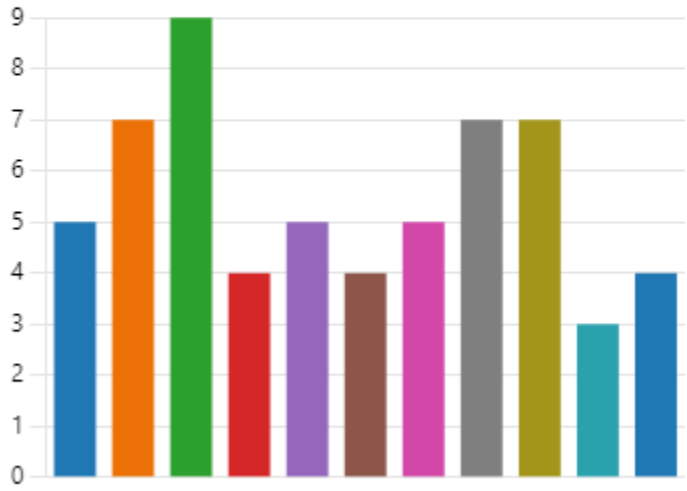
Plus de détails



13. En considérant votre expérience de jumelage, quel(s) sujet(s) de formation associés à la santé mentale ont été pertinents pour votre expérience bénévole ?

Plus de détails

Le stress	5
La dépression	7
Les troubles anxieux	9
Les troubles de panique	4
Les phobies	5
Les troubles obsessionnels-com...	4
Les troubles bipolaires	5
Les troubles de la personnalité	7
La schizophrénie	7
Le suicide (tentatives de)	3
Autres	4



15. Quelle est ou quelles sont le/les types de formation qui vous semble/ent le plus correspondre à vos besoins, intérêts et disponibilités ?

Plus de détails

- Une formation exclusivement en... 8
- Une formation en ligne avec for... 0
- Une formation parfois en prése... 7
- Une formation en mode hybride... 6
- Une formation entièrement en a... 3

16. Quel calendrier de formation serait le plus approprié pour vous ?

Plus de détails

- Recevoir toute la formation dan... 1
- Recevoir toute la formation sur ... 11
- Recevoir seulement les sections ... 5
- Recevoir un parcours de formati... 2

22. Quels sont les principaux défis que vous rencontrez dans la gestion de données?

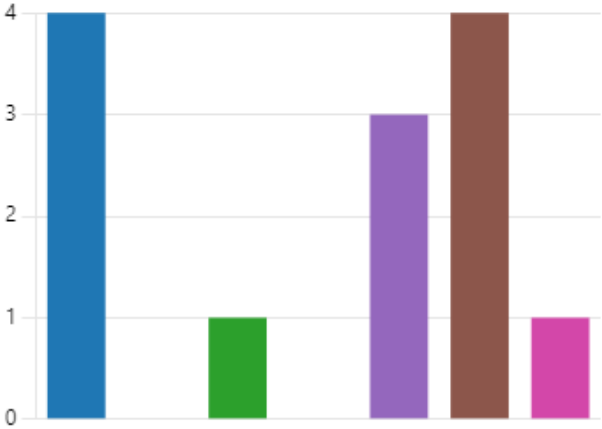
Plus de détails

Manque de compétence ou de f...	1
Difficulté à interpréter les donné...	1
Manque d'outils pour analyser l...	2
Autre	2

23. Avec quels outils technologiques êtes-vous familier ?

Plus de détails

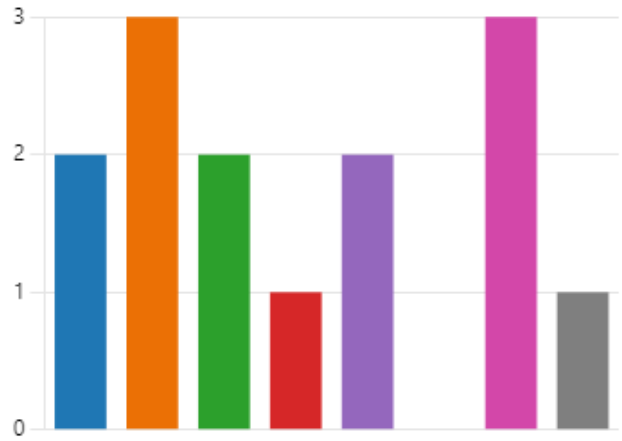
Outlook	4
SharePoint	0
Teams	1
Booking	0
Excel	3
Canva	4
Autre	1



24. Sur quelles applications de Microsoft 365 ressentez-vous un besoin de formation ?

Plus de détails

Teams	2
OneDrive	3
Excel	2
Stream	1
Forms	2
Word	0
Google WorkSpace	3
Autre	1



25. De quelles façons communiquez-vous avec vos collègues ? Classez-les par ordre de fréquence.

Plus de détails

1 En personne

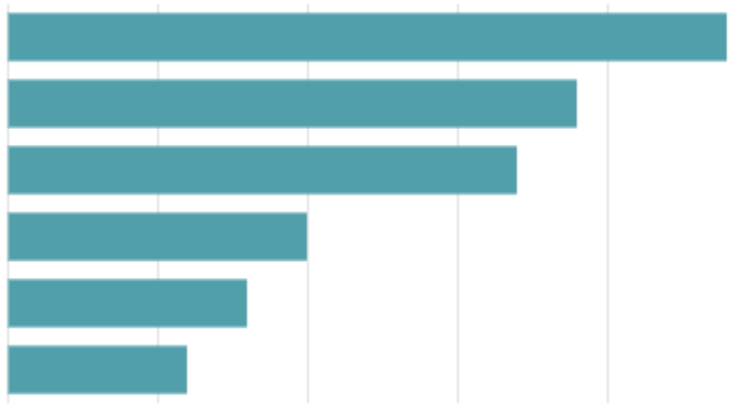
2 Par courriel

3 Téléphone

4 Sur les réseaux sociaux

5 Site web de l'organisme

6 Newsletter



26. De quelles façons communiquez-vous avec les bénévoles et les participants de l'organisme ? Classez-les par ordre de fréquence.

Plus de détails

27. Selon vous, quels moyens de communication pourraient être envisagés pour rejoindre davantage de bénévoles ? Classez-les en ordre de préférence.

Plus de détails

2. L'ensemble des données brutes avec extraits surlignés et notes en marge

2.1. Données brutes de l'entretien semi-dirigé

Temps	Code	ID	Verbatim	Extraits
0'11	Entretien Semi-dirigé (ESD)	VM	**Pourrais-tu m'en dire un peu plus sur ton rôle au sein de l'organisme du Trait d'Union ?**	
0'18	ESD	ST	Dans le fond comme coordonnatrice, c'est moi qui va gérer autant les ressources humaines, financières, quand je dis ressources humaines, je veux dire bénévoles et salariés, qui va faire la planification, les prévisions autant financières, mais aussi planification d'un plan d'action annuel. C'est moi qui va faire toutes les correspondances avec le gouvernement, bailleurs de fonds qui sont nécessaires pour réaliser notre mission. Je vais avoir des tâches de représentation de l'organisme au sein de tables de concertation.	Responsabilité de la directrice : Les rôles et responsabilités assumées par la directrice consistent à gérer autant les ressources humaines, financières, planification, les prévisions, plan d'action annuel, les correspondances avec le gouvernement et bailleurs de fonds, la représentation de l'organisme au sein de tables de concertation, l'animation, l'intervention, la formation, ainsi que le développement de la visibilité de l'organisme.
00'51	ESD	ST	Comme on est un petit organisme, je fais aussi de l'animation, de l'intervention parce que j'ai pas assez de monde pour que je puisse être exemptée de cette tâche-là. Je vais travailler beaucoup à la visibilité de l'organisme, c'est encore une question de manque de personnel. Je vais donc travailler à augmenter la visibilité pour tout ce qui est aspect de recrutement bénévole. Quand il y un bug informatique, je deviens technicienne informatique, quand il faut donner de la formation, je donne de la formation. Le toutes autres tâches connexes ici	Capacité : Certaines tâches sont réalisées par la directrice parce qu'elle ne peut les déléguer à d'autres employés pour cause de manque de personnel. La directrice est également responsable du développement de la visibilité de l'organisme Recrutement : L'objectif d'accroître la visibilité de l'organisme est centré sur une facilitation du recrutement bénévole.

			faut beaucoup de sens. J'ai aussi plâtré les murs ici.	Formation : La formation est donnée présentement par la directrice. (Est-ce que les intervenants donnent également la formation ?)
01’26	ESD	VM	**Depuis combien de temps travailles-tu à l’organisme ?**	
01’22	ESD	ST	Ça fait 25 ans.	La directrice travaille à l’organisme depuis 25 ans.
1’31	ESD	VM	**Donc, tu connais pas mal tous les rouages ?**	
1’33	ESD	ST	Oui, j'ai eu toutes les fonctions possibles qui existent au Trait d’Union jusqu’à maintenant. Toute la gestion aussi avec le Conseil d'administration, c'est moi qui prépare les rencontres. C'est moi qui anime, mais qui l'anime, il y a **une présidente du conseil d’administration qui anime les rencontres**[3], mais c’est moi qui va apporter l'information pour qu’eux puissent prendre des décisions. Ensuite, je vais faire le relais avec l'équipe de travail. Je vais avoir toute la supervision de l'équipe aussi à m'occuper. Cela fait que…	La directrice est responsable de la préparation des rencontres du Conseil d'administration, qui est l’intrant pour toutes les informations concernant l’organisme et qui relaie les décisions/communications du CA à l'équipe de travail. **Une présidente du conseil d’administration anime les rencontres. On suppose que les rôles traditionnels d’un CA sont tenus par d’autres bénévoles.**
2’03	ESD	VM	**Comment est composée votre équipe présentement et de qui est-elle composée ?**	

[3] Présidente

2’05	ESD	ST	Actuellement, elle est plus grosse que jamais, dans le sens qu'on est rendu à 3 permanentes, temps plein. J'ai une personne à temps partiel qui est avec nous pour quelques temps-là, jusqu'à ce que les fonds ne permettent plus de la garder. J'espère qu’elle va devenir permanente elle aussi, et on a une stagiaire a 2 jours et demi-semaine jusqu'au mois de mai de l'année prochaine	Capacité d’équipe : L’équipe est désormais composée de 3 employées permanentes, à temps plein. Une employée à temps partiel est présente jusqu’à épuisement des fonds et une stagiaire accompagne l’équipe deux journées par semaine jusqu’à mai 2024. L’équipe est plus imposante que jamais.
2’30	ESD	VM	**Combien de bénévoles avez-vous et est-ce que cela répond à votre besoin ?**	
2’32	ESD	ST	On en manque cruellement fait que ce n’est jamais assez, ce qu'on a. Actuellement, on a près 40 bénévoles actifs. Là-dessus, il y en a à peu près une vingtaine qui sont en jumelage, les autres ça va être actif parce qu'ils sont impliqués au conseil d’administration, dans des comités, impliqués à aider lors d’activités, des choses comme ça.	Recrutement : L’organisme compte présentement 40 bénévoles actifs, mais il en souffre d’un manque important. Rôle des bénévoles : Les bénévoles apportent leur contribution soit par le jumelage, ce qui correspond à la moitié de ceux-ci, et les autres seront impliqués au CA, comités d’activités et autres aides connexes.
2’53	ESD	VM	**Combien de demandes recevez-vous et êtes-vous en mesure de répondre aux besoins des demandeurs ?**	
3’00	ESD	ST	Non, c'est ça, on a un manque important de bénévoles parce que le service de jumelage qu'on offre, c'est que par le bénévolat que ça peut être offert dans le fond. C'est sûr que chaque bénévole peut prendre 1-2-3 personnes, mais la plupart vont en prendre juste une. Donc, pour chaque demande, il nous faut un bénévole pratiquement. Et en moyenne chaque année, c’est à peu près à 100 demandes auxquelles on a à répondre. Oui. Actuellement, j'ai une quarantaine de personnes sont en attente d'avoir un bénévole, puis ça fait juste	Recrutement : Selon le fonctionnement du jumelage, un bénévole est généralement requis par participant. En moyenne, l’organisme reçoit une centaine de demandes par année. Actuellement, la liste d’attente compte 40 personnes en attente de jumelage. Le recrutement bénévole est à son plus bas taux en 25 ans. Cela représente un défi important.

			augmenter parce que présentement, le recrutement bénévole est à son plus bas taux que je n'ai jamais vu en 25 ans. C'est vraiment un gros gros gros défi.	Rôle des bénévoles : Les bénévoles offrent un service de jumelage pour briser l'isolement.
3'46	ESD	VM	**Comment décririez-vous votre clientèle ?**	
3'51	ESD	ST	Les critères, c'est des adultes de plus de 18 ans qui ont soit un problème de santé mentale ou de la détresse émotionnelle, nous le diagnostic c'est vraiment pas le centre de nos préoccupations. Ou qui en ont déjà vécu un (problème de santé mentale) ou qui est à risque d'en vivre. Majoritairement, la moyenne d'âge si je ne me trompe pas chez nos personnes qui demandent, le service est de 64 ans. Majoritairement, ce seront des aînés, j'en ai quelques jeunes dans la vingtaine ou la trentaine, mais c'est vraiment une minorité. Ce sont vraiment plus des personnes âgées qui ont recours au service, ce sont des personnes qui vivent de l'isolement social, un trouble qui vient de l'isolement social, d'où le *volet prévention pour prévenir l'apparition de problèmes de santé mentale*. Parce qu'on sait que l'isolement peut causer de la détresse par exemple, dépression, anxiété donc nous, on veut prévenir, c'est le volet qui concerne plus les aînés. Eux, les aînés, on ne les prend pas un coup que la détresse est installée, on veut les prendre avant. La plupart, ceci dit, ont quand même des problèmes de santé mentale au moment où il vient faire la demande. La grosse majorité ont des problèmes de santé mentale, je pense que ça représente peut-être que 10% de nos membres, que c'est en prévention. Parfois, il n'y a pas toujours de diagnostic ou de traitement, mais parfois on découvre qu'ils prennent	Profil des participants : Les participants sont des adultes de 18 ans et plus, qui ont soit un problème de santé mentale ou de la détresse émotionnelle ou qui en ont déjà vécu un problème de santé mentale ou sont à risque d'en vivre. La moyenne d'âge est de 64 ans. Majoritairement, ce sont donc des aînés qui vivent de l'isolement social ou un trouble qui provient de l'isolement social. Seulement 10% des membres sont jumelés par prévention. Les participants n'auront pas toujours été diagnostiqués pour un problème de santé mentale. Plusieurs d'entre eux prennent cependant de la médication pour traiter divers symptômes liés à des problèmes de santé mentale. Rôle des intervenants : Les intervenants visent également à faire de la prévention concernant les problèmes de santé mentale.

			dans anxiolytiques ou des antidépresseurs, même s'ils disent ne pas avoir de problème de santé mentale.	
5'10	ESD	VM	**Quand on prend ça, on ne veut jamais l'avouer.**	
5'14	ESD	ST	C'est parce que c'est le mot santé mentale, il impressionne, d'où notre volonté de parler aussi de détresse émotionnelle, plutôt que de santé mentale. Il y a des gens qui se reconnaissent pas en santé mentale, ils ont fait des dépressions, ils ont fait des crises de panique, mais ils ne se reconnaissent pas dans le terme santé mentale. Donc, quand on parle de détresse émotionnelle, ces personnes-là vont se reconnaître davantage. Il y quelque chose de peut-être un peu plus léger, un peu plus situationnel avec la détresse. Les gens se reconnaissent davantage.	Communication promotion : Le terme santé mentale impressionne. Une charge importante lui est associée. L'organisme préfère donc parler de détresse émotionnelle qui rejoint davantage de gens. Profil des participants : Certains usagers ne se reconnaissent pas comme des gens ayant des problèmes de santé mentale et ce, malgré des dépressions, des crises de panique. La détresse émotionnelle les rejoint davantage pour décrire leur trouble.
5'40	ESD	VM	**De quelle origine est votre clientèle ? Est-elle issue de la région, est-elle composée de nouveaux arrivants ?**	
5'51	ESD	ST	Ce qu'on voit au niveau des nouveaux arrivants, c'est davantage au niveau de l'implication bénévole. Plusieurs, nous sollicitent parce qu'ils voient passer nos annonces, puis là ils vont dire : Écoute, Sylvie, moi, je trouve que ça n'a pas de sens que des gens âgés soient isolés comme ça. D'où je viens, ça ne se fait pas ! Donc, ce qu'on voit c'est apparaître des gens issus de l'immigration, venir donner leur nom, mais comme bénévole. Au niveau de demander un service, on en a vraiment pas beaucoup, je les compte sur mes	Profil des bénévoles : On retrouve plusieurs nouveaux arrivants impliqués en tant que bénévoles. Communication promotion : L'organisme effectue de la publicité par la publication d'annonces.

			doigts, en 25 ans, le nombre de personnes qui sont issues de l'immigration, qui sont venus demander nos services. Je pense qu'ils retrouvent, ils retrouvent le besoin de briser l'isolement d'une autre façon, en allant plus dans leur communauté d'appartenance. Je pense qu'ils répondent à leurs besoins ailleurs, puis je pense que beaucoup de cultures qui ont développé des tabous importants en lien avec la santé mentale qu'on a peut-être un peu moins ici. Donc, je pense qu'il y a un mélange de tout ça qui explique, que ces personnes issues de l'immigration sont plus dans notre catégorie bénévole que dans notre catégorie participants/demandeurs.	
6'59	ESD	VM	**Quels sont les besoins usuels de la clientèle et est-ce que des nouveaux besoins ont émergé récemment ?**	
7'09	ESD	ST	C'est sûr que la pandémie a eu son impact. C'est clair. Moi ce que je vois, c'est que les gens, leur situation s'est détériorée beaucoup, beaucoup, beaucoup en termes de capacité à se mobiliser. Que ce soit se mobiliser physiquement, se déplacer, les gens ont été tellement isolés qu'ils ont perdu en capacité physique et ils se déplacent moins de façon autonome. Ils ont plus de craintes donc des fois, c'est la mobilité, mais plus au niveau des peurs. Cela a parfois rapport à la peur du virus, il y en a beaucoup qui ont peur de ça. Ils ne veulent pas se trouver à n'importe quel endroit, entouré de n'importe quel type de personne. Il y en a qui ont des peurs plus par rapport au social parce que à force d'être isolée, on a pris un petit moment, je dirais un peu plus d'aisance je dirais, par rapport à se retrouver juste	Mobilisation des participants : La situation des participants s'est détériorée en termes de capacité à se mobiliser. Que ce soit se mobiliser physiquement ou psychologiquement. Les gens ont été tellement isolés pendant la pandémie qu'ils ont perdu en capacité physique. Ils se déplacent de façon moins autonome. Ils ont plus de craintes également. Les peurs sont plus présentes. C'est parfois en lien avec le virus de la COVID-19. Certains seront davantage sensibles à leur environnement et aux gens qui les entourent. Certaines craintes associées à la socialisation nuisent également à la mobilisation. On fait face à davantage

			avec soi et là de se retrouver à nouveau à socialiser, pour certains, il y a clairement un malaise qui est plus grand. Donc, beaucoup d'intervenants nous réfèrent des gens parce que l'isolement est très présent. Il y a une lourdeur qui est plus présente chez les personnes qui sont référées par rapport au fait que on part de plus loin. Il y a plus d'obstacles à retrouver une vie sociale active.	d'obstacles pour retrouver une vie sociale active.
8'29	ESD	VM	**On a ce problème-là c'est chez nous aussi.**	
8'32	ESD	ST	**Je pense que c'est assez fréquent quand même ce problème-là.**	
8.40	ESD	VM	**Quelles sont les attentes de la clientèle et les obstacles à y répondre ?**	
8'49	ESD	ST	La plupart, ce qu'ils veulent c'est avoir un bénévole dès le lendemain de la première rencontre et très vite, ils sont déçus, parce qu'on parle d'années d'attente. On ne parle pas de mois de semaine, on parle d'années. En moyenne, actuellement c'est 13 mois, mais ça va augmenter. On a réussi à diminuer un peu parce qu'on a eu des subventions qui nous ont permis d'engager des employés de façon temporaire, qui faisaient du jumelage, ce qu'on a plus du tout là présentement. Donc, on a diminué le délai d'attente parce qu'on les considérait en jumelage même si ce n'en était pas réellement un. Et là comme le nombre de bénévoles a diminué énormément et qu'on cherche à recruter de nouveaux bénévoles, c'est sûr que ce délai-là va augmenter. Mais j'ai des personnes, ça fait 5 ans qui attendent.	Profil des participants : Les participants sont impatients et veulent être jumelés rapidement. Capacité de l'équipe : L'équipe d'intervenants et la capacité des bénévoles ne permettent pas de répondre rapidement aux besoins. On parle parfois d'années d'attente. En moyenne, la moyenne d'attente est de 13 mois. L'organisme prévoit une hausse de l'attente. Gestion de l'organisme : Des subventions ponctuelles permettent d'engager de façon temporaire des employés attitrés au jumelage. Recrutement des bénévoles : Le nombre de bénévoles dévoués à l'organisme a diminué énormément. Celui-ci cherche

				donc à recruter de nouveaux bénévoles. Certains demandeurs sont en attente depuis 5 ans.
9’32	ESD	VM	**Quand même, hein, wow !**	
9’34	ESD	ST	Oui, il y a des défis qui sont plus grands pour des bénévoles. Si j’ai un fumeur, maintenant il y a une intolérance, là chez les bénévoles que je ne voyais pas quand j'ai commencé. C'est systématique qu’ils soient refusés par pratiquement tous les bénévoles, les fumeurs. Fait que j'ai des gros fumeurs c’est encore pire. Si j'ai des fumeurs qui disent : ah moi, je fume dehors, je ne fumerai pas en sa présence, ça va aider. L’autre obstacle : les hommes. J'arrive pas à recruter des bénévoles hommes. On accepte les jumelage homme-femme sans problème, mais souvent les bénévoles-femmes ne sont pas prêtes à être jumelées avec un homme. Ce qui fait que nos hommes attendent plus longtemps. Si la personne reste en milieu rural aussi. Majoritairement, les membre du Trait d'union sont à Saint-Hyacinthe, mais on dessert la MRC des Mascoutains qui descend jusqu’à Acton Vale.	Profil des participants : Plusieurs demandeurs sont fumeurs. On compte des demandeurs hommes et femmes. Certains demeurent loin des grands centres et sont davantage isolés en ruralité. Profil des bénévoles : Les bénévoles ne sont pas tolérants avec les fumeurs. Les femmes bénévoles refuseront généralement d’être jumelées avec un demandeur homme. Recrutement des bénévoles : L’organisme a de la difficulté à recruter des bénévoles hommes. On peut supposer que la majorité des bénévoles sont des femmes. Gestion interne de l’organisme : Majoritairement, les participants du Trait d'union demeurent à Saint-Hyacinthe. L’organisme dessert cependant la MRC des Mascoutains qui s’étend jusqu’à Acton Vale.
10’20	ESD	ST	Puis, dès que la personne reste en milieu plus rural, on a beaucoup plus de difficultés à trouver un, une bénévole. Des fois, c’est une personne qui est connue de son village et les gens du village ne sont pas intéressés à y apporter de l’aide. Puis ensuite	Profils des bénévoles : La ruralité de certains participants est un obstacle pour les bénévoles. Ceux-ci ne voudront pas défrayer les coûts de transports et ceux-ci ne sont pas remboursés.

			l'obstacle, bien c'est le coût du transport, ça coûte tellement cher d'essence, il faut que je me rende là à mes frais. C'est un autre obstacle qui fait que la personne est souvent moins rapidement choisie. Si on rajoute à ça des problématiques autres, là tu sais, j'en ai des fois qui ont des enjeux de santé mentale et des handicaps intellectuels ou handicaps physiques. **J'en ai que tu sais, ça fait tellement longtemps qu'on a eu relation sociale, que ils ne savent pas c'est quoi une relation d'amitié.** Oui, il y en a que c'est à ce point-là, qui n'ont jamais eu la chance, que ce qu'ils ont connu c'est de l'intimidation au primaire-secondaire. Ensuite, n'ont pas été capable de se maintenir sur le marché du travail, donc là aussi vivent beaucoup de rejets, beaucoup d'exclusion. Économiquement, quand ils vivent de la pauvreté aussi, ça les exclut énormément et la majorité vit dans la pauvreté.	Profil des participants : Certains participants sont connus de leur communauté et n'ont pas une bonne réputation. Les gens de leur propre communauté ne sont ne sont pas intéressés à leur apporter de l'aide. Certains enjeux de santé mentale, handicaps intellectuels ou handicaps physiques rendent la relation d'aide plus difficile. «**J'en ai que tu sais, ça fait tellement longtemps qu'on a eu relation sociale, que ils ne savent pas c'est quoi une relation d'amitié»** Plusieurs ont vécu de l'intimidation au primaire-secondaire, vivent beaucoup de rejets, beaucoup d'exclusion. Économiquement, la majorité vit dans la pauvreté.
11'22	ESD	VM	La grosse majorité des clients vivent dans la pauvreté.	
11.29	ESD	VM	**Si on dit qu'on est dans un monde idéal, est-ce que quelque chose qu'on pourrait faire ou qui pourrait être instauré pour améliorer la situation ?**	
11.40	ESD	ST	Si on y va de l'angle du recrutement de bénévoles, c'est sûr qu'on aura peut-être à améliorer notre capacité à aller rejoindre les bonnes personnes. Ça reste que on est une équipe d'intervenantes, mais il n'y a personne qui a un profil en communication. On fait, je pense que chose de bien avec les compétences qu'on a, mais je pense que quelque	Communication promotion : Un objectif de développement de l'organisme serait d'améliorer sa capacité à aller rejoindre les bonnes personnes, à travailler un message clair. Certaines attentes sont souvent déçues. Certains bénévoles espèrent vivre une expérience facile où

			chose à améliorer de ce côté-là pour que ça soit un message que tu sais, les gens soit clair pour eux que oui, le Trait d'Union montérégien cet organisme-là, ont besoin de bénévoles.[4] Que le message soit clair, fait quelque chose à ce niveau-là. L'autre chose, ça serait peut-être plus au niveau, tu sais, tu sais, les bénévoles, ça serait le fun aussi qu'ils restent. Dans le sens que des fois y en a qui viennent vivre une expérience et le jumelage, ce n'est pas toujours magique, ce n'est pas parce que tu jumelles 2 personnes que tout va bien aller. **D**es fois, ils vont vivre des déceptions, ils vont avoir l'attente de développer une relation d'amitié. Ils s'imaginent qu'ils vont être jumelés avec une personne blonde aux yeux bleus qui sait parler 3 langues. Elle a des difficultés la personne que tu vas aider-là.	ils développeront automatiquement une amitié. C'est d'abord et avant tout une relation d'aide qui est fournie.
12.46	ESD	ST	Fait que y a quelque chose à ce niveau-là. On voit que y en a qui ont la piqûre, qui vont rester, mais y en a d'autres que non. Est-ce que c'est la une formation pour nos bénévoles ? Est-ce que notre formation, je pense, qu'elle est plutôt complète et bien bâtie. Sauf que pour la formation, on réussit à créer des cohortes de bénévoles pour la suivre peut-être seulement une à 2 fois par année. Donc, si le bénévole n'arrive pas dans le bon timing ou si le bénévole, l'horaire de formation ne convient pas parce qu'il travaille ou parce que c'est un parent, pis cette soirée-là il doit s'occuper de ses enfants, ça fait peut-être en sorte qu'il n'a peut-être pas les bons	Accueil et formation des bénévoles : La formation est supposée complète. Des cohortes de formation sont formées 2 fois par année généralement. Des enjeux d'horaires sont souvent soulevés par les bénévoles pour cause de travail ou de famille. Un bénévole qui n'a pas reçu la formation sera sous-outillé pour réaliser son jumelage. Cela peut entraîner du découragement et mener à des expériences généralement moins positives. Le bénévole peut carrément

[4] Voir publicité – Fais-toi un ami…

			outils rapidement pour vivre une expérience qui soit positive assez vite pour pas se décourager et se dire, ce n'est pas pour moi le jumelage au Trait d'Union.	mettre une croix sur son engagement bénévole au Trait D'union. Les bénévoles sont accompagnés par un intervenant qui réalise un suivi régulier. «Mais il y a peut-être quelque chose à ce niveau-là, qui serait aussi améliorer, à bonifier dans notre approche.» On lance l'idée de formules de formation express, de formation en ligne permettant de suivre le tout à son rythme. La formation sert aussi à évaluer la qualité de bénévole à laquelle on fait affaire parce que tu sais
13.32	ESD	ST	Il va être accompagné aussi par les intervenants. On fait un suivi régulier, on les accompagne et tout. Mais il y a peut-être quelque chose à ce niveau-là, qui serait aussi améliorer, à bonifier dans notre approche. Tu vas avoir des formules de formation express, une formation qui serait donnée en ligne, comme ça la personne la suit à son rythme. En même temps, la formation sert aussi à évaluer la qualité de bénévole à laquelle on fait affaire parce que tu sais, on a quand même des critères, on n'accepte pas n'importe qui comme bénévole (combien de bénévoles sont refusés ?) Quand les autres étapes qu'on a faites ne sont pas suffisantes pour dire oui, cette personne-là on la voit très bien bénévole. Mais des fois la formation vient compléter notre évaluation (est-ce qu'on détourne le mandat de la formation ?) Des fois, on oblige le bénévole à passer par le parcours de formation avant d'être jumelé. Par exemple, les références sont plus ou moins claires. Oui, on fait la recherche	Recrutement des bénévoles : Des critères importants sont à respecter pour accepter un bénévole. L'évaluation sert à mesurer l'ouverture, le non-jugement. La rencontre et la référence du bénévole sont déterminantes. *Donc une formation en ligne, oui, mais on perd ce côté-là pour évaluer le candidat bénévole.* Formation : La formation joue un rôle dans l'évaluation du bénévole. Parfois, on exige au bénévole de passer par le parcours de formation avant d'être jumelé. Profil des bénévoles : Tous les bénévoles ne doivent pas avoir d'antécédents judiciaires.

			d'antécédents judiciaires pour tous nos bénévoles. Ça c'est clair, hein ? Mais notre évaluation fait qu'on doute que la personne a la bonne ouverture ? Est-ce que elle sera dans le non-jugement. Toutes ces choses-là, on l'évalue dans la rencontre qu'on fait avec notre bénévole et à travers la référence, mais des fois la personne et sur la ligne, qu'on l'accepte ou qu'on la refuse. La formation vient compléter. *Donc une formation en ligne, oui, mais on perd ce côté-là pour évaluer le candidat bénévole.*	
14.53	ESD	VM	**À quoi ressemble la formation offerte aux bénévoles ?**	
15.03	ESD	ST	C'est 7 rencontres d'environ 2 heures, il y a un cahier de formation avec plein d'outils, on fait des exercices pratiques. On explique que le trait d'union c'est quoi la philosophie, les valeurs de base, puis ensuite on va commencer vraiment plus sûr, c'est quoi un réseau social qui répond aux besoins relationnels qu'on peut avoir ? On va partir de l'expérience du bénévole, il va évaluer son propre réseau social, on va l'amener tranquillement à voir qu'est-ce qui peut être amélioré, puis quels sont les obstacles aux relations sociales, surtout axées sur l'aspect des communications : comment on écoute, comment on s'intéresse à l'autre, comment conseiller peut nuire à la relation, finalement, parce qu'on on part d'une bonne intention, mais en conseillant, des fois on infantilise peut-être un peu l'autre personne, puis on va y aller vraiment avec des exercices pratiques. Une des choses que tous nos bénévoles ont de la misère à faire : dire non.	Formation : La formation se dispense sur 7 rencontres d'environ 2 heures. Le cahier de formation fait 170 pages et contient plein d'outils. La formation est composée d'exercices pratiques et de théorie. On explique la philosophie du Trait d'Union, ses valeurs. Ensuite, on traite de réseau social et de besoins relationnels. On va partir de l'expérience du bénévole. Il va évaluer son propre réseau social. On va l'amener tranquillement à voir qu'est-ce qui peut être amélioré, puis à constater quels sont les obstacles aux relations sociales. On axe notre coaching autour des communications : comment on écoute, comment on s'intéresse à l'autre, comment conseiller.

				Profil des bénévoles : Une des choses que tous nos bénévoles ont de la misère à faire : dire non
16’01	ESD	ST	On fait ça là, il y a toujours à chaque session de formation, il y a des exercices de mise en situation basée sur des exemples vécus dans des jumelages, où est-ce que les bénévoles vont être amenés à devoir dire non. Par exemple, la personne n’a plus rien dans son frigo, mais le bénévole va devoir lui dire non à lui fournir de la nourriture. Ça devient très concret et très pratique comme on dit non dans ces circonstances-là. Ensuite, l'autre partie sera d’initier à toutes les problèmes de santé mentale et les problématiques liées au vieillissement et à la perte d'autonomie. Qu’est ce qui fait qu'on rencontre des obstacles sociaux à maintenir un bon réseau social qui répond à tous nos besoins à cause de ces problématiques-là. Donc, on n’axe pas sur l’expertise, tu sais, il n’y a personne qui va devenir un expert à diagnostiquer la schizophrénie. Mais on va aller expliquer c'est quoi que la personne rencontre comme difficulté parce qu'elle est schizophrène, dans ses relations avec les autres.	
16’57	ESD	ST	Qu'est-ce qu’eux vont pouvoir vivre dans le jumelage, puis comment, à ce moment-là, réussir à avoir une relation qui soit satisfaisante d’un bord pis de l'autre. Puis à chaque fois, on le répète, ils ne deviendront pas des intervenants, ils n’ont pas à intervenir sur la problématique de santé mentale. Ils ont vraiment à être l'ami qui est présent, qui écoute, qui change les idées, pis que s’il y a quelque chose qui le préoccupe, c'est nous qu’ils sollicitent, qui viennent voir. Nous, on est les intervenants et puis nous, on va référer, la personne à l’aide appropriée	Rôles des bénévoles : Les bénévoles ne sont pas des intervenants. Ils n’ont pas à intervenir sur la problématique de santé mentale. Ils ont vraiment à être l'ami qui est présent, qui écoute, qui change les idées. Rôles des intervenants : S’il y a quelque chose qui préoccupe le participant, c'est les intervenants que celui-ci rejoint. Les

			à ce moment-là, si la personne a besoin d'une aide autre que juste de son jumelage. Voilà les outils qu'on leur donne aussi. On va vraiment terminer sur justement, bien clarifier c'est quoi le rôle du bénévole.	intervenants peuvent ensuite référer la personne à l'aide appropriée. Formation : La formation a pour objectif de bien clarifier c'est quoi le rôle du bénévole
17'39	ESD	ST	Justement, ce n'est pas un rôle thérapeutique, ce n'est pas un intervenant, c'est vraiment un rôle d'amitié et c'est quoi les limites, les balises ? Parce que ça leur permet après plus facilement dire non, **de clarifier les rôles**. Il ne faut pas qu'il devienne chauffeur de taxi, puis qu'il fasse des commissions pour la personne. Ce n'est pas ça un ami. Tu sais, il ne faut pas non plus qu'il prenne en charge la personne dans toutes ses obstacles qu'elle rencontre dans la vie : aller à la caisse pour la personne… ce n'est pas ça, c'est pas ça le rôle. Donc on va clarifier c'est quoi qui est attendu et puis là on va partir de la base, c'est quoi une relation d'amitié pour eux-autres ? Pis là, on va aller démystifier c'est quoi une relation de jumelage par rapport à une relation d'amitié, c'est sûr qu'il n'y aura pas tout de suite une relation d'amitié, mais c'est ce qu'on vise.	Rôle des bénévoles : Le bénévole n'a pas un rôle thérapeutique. Il a un rôle d'amitié avec des balises. Formation : La formation vise à **clarifier les rôles**. Le bénévole ne doit pas prendre en charge la personne. Communication **: « Il faut démystifier c'est quoi une relation de jumelage par rapport à une relation d'amitié. C**'est sûr qu'il n'y aura pas tout de suite une relation d'amitié, mais c'est ce qu'on vise».
18'22	ESD	VM	**Quelle est la motivation des bénévoles ?**	
18.36	ESD	ST	Ça arrive, ce n'est quand même pas si pire pour vrai. J'ai beaucoup bénévoles qui viennent eux-mêmes briser leur isolement. Là j'en ai vu plein là des personnes venir sauver. D'abord et avant tout, ils viennent se sauver eux-autres, mais ils n'en prennent pas conscience. OK, mais non, c'est ça les bénévoles viennent beaucoup pour briser leur propre isolement, ce qui fait qu'aussi on essaie de créer des moments de rencontre entre	Profil des bénévoles : Beaucoup de bénévoles viennent eux-mêmes briser leur isolement. D'abord et avant tout, ils viennent se sauver eux-autres, mais ils n'en prennent pas conscience. On essaie donc de créer des moments de rencontre entre bénévoles. Il est possible que le jumelage ne **vienne pas**

			bénévoles aussi. Ben ça se peut que le jumelage ne viennent pas complètement combler ce besoin là quand on pense à une personne, que c'est pas que c'est en relation d'amitié, **ça se peut que ça vienne pas répondre à tous les besoins du bénévole non plus à ses besoins relationnels**[5], donc on a des groupes de soutien et d'échange pour les bénévoles qui leur permettent aussi à chaque fois de leur donner des outils de plus pour le jumelage, mais en même temps ça crée des liens quand on sait que beaucoup vivent eux-mêmes d'isolement.	**répondre à tous les besoins relationnels du bénévole.** **Rôles des intervenants : Les intervenants organisent des** groupes de soutien et d'échange pour les bénévoles, ce qui leur permet de leur donner des outils de plus pour le jumelage Recrutement des bénévoles : Le message qui doit être véhiculé – On vise à créer des liens (LE TRAIT D'UNION)
19'34	ESD	ST	Oui, je sais qu'il y a plein d'autres qu'ils ont quitté le Trait d'Union, mais qui sont encore en contact. Je sais, il y a plein de foi en congé, je suis en contact avec personne que j'étais jumelé. On se parle plus aussi souvent, mais on a encore des contacts où on se voit régulièrement. C'est le fun. Merci. Tu m'as donné une amie pour la vie, non, c'est super beau. Là on est privilégié là, puis ce qu'on voit, c'est des personnes qui ont été parrainés et qui deviennent des bénévoles de quelqu'un d'autre. C'est super le fun d'être témoin de ça, ça veut dire qu'on a vraiment une belle différence fierté.	Profil des bénévoles : Certains bénévoles demeurent en contact avec leur participant et ce, après la fin de leur jumelage. Profils des participants : Certains participants deviendront à leur tour bénévole. C'est une source de fierté pour nous.
21'09	ESD	VM	**Est-ce qu'il ya des besoins éthiques particuliers à aborder avec les bénévoles ?**	
21'23	ESD	ST	Je dirais que ça arrive des fois que certains bénévoles ont plus de difficultés par rapport à certaines règles d'éthique. Mais je ne suis pas nécessairement convaincue que ça serait leur	Formation : Les outils de communication doivent être mis de l'avant dans la formation. Être capable d'exprimer ce qu'ils ont à dire sans risquer de la

[5] Communication et message véhiculé/vendu

			premier besoin, non, non, et ça ne serait pas le premier intérêt non plus je pense, chez les bénévoles, au niveau de leur formation. Là je pense plus que ce qui ressort c'est au niveau peut-être des outils de communication, c'est être capable d'exprimer ce qu'ils ont à dire à l'autre personne sans risquer de la blesser de la heurter ou quoi que ce soit, puis pas parce qu'il y a un problème de santé mentale, parce que dans la vie les mots qu'on dit ou qu'on choisit, ce n'est pas toujours facile.	blesser ou heurter la personne est primordial.
22'07	ESD	VM	**Pas besoin d'avoir un problème de santé mentale pour être blessé par une personne.**	
22'14	ESD	VM	**Quels sont les critères de sélection des bénévoles ?**	
22'22	ESD	ST	Oui, c'est ça, pour nos bénévoles, on a 4 critères essentiels là, c'est la capacité d'écoute, d'empathie, le respect avec ouverture et non jugement. C'est ça nos critères pour les candidats bénévoles.	Recrutement : 4 critères essentiels là sont établis pour le recrutement de bénévoles. C'est la capacité d'écoute, d'empathie, le respect et l'ouverture dans le non jugement.
22'38	ESD	VM	**Au niveau de la gestion interne de l'organisme, qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui est plus difficile ?**	
22'50	ESD	ST	On a comme beaucoup, beaucoup, beaucoup de beaucoup de roulement personnes dans les dernières années. Je pense que là j'ai enfin réussi à stabiliser pour un petit bout de temps. Mais c'est sûr que quand on est une équipe comme ça, à chaque fois qu'un quitte c'est le bordel. Quand quelqu'un quitte ça fait que d'un les gens sont déçus parce que là c'est attaché à une personne. Donc, ce n'est pas facile, il faut qu'ils fassent confiance à une nouvelle personne, tout le travail souvent, c'est le poste d'intervenant que la personne quitte.	Gestion interne de l'organisme : Nous avons vécu à l'interne beaucoup de roulement personnes dans les dernières années. « Chaque fois qu'un quitte c'est le bordel». Quand quelqu'un quitte les gens sont déçus, tant les bénévoles que les participants, parce qu'il y a un attachement. Ce n'est pas facile de faire confiance à une nouvelle personne.

			Les 2 postes permanents que j'ai, ces 2 intervenants, plus le mien là. Donc, s'il y en a une des deux qui quitte, j'ai une autre intervenante. Mais quand j'avais moi, une intervenante, pis que l'autre personne qui s'occupait des communications à temps partiel, ça faisait que, heureusement la personne en communication avait une formation comme intervenante aussi, mais ça faisait en sorte que le suivi ne pouvait pas se faire. La personne partait, elle nous laissait le plus de notes possibles pour que ce soit clair, mais le temps qu'on engage une autre personne, il y a comme un écart de temps qui fait que, oups, elle arrive et il y a plein d'informations qu'elle doit retourner chercher.	Les changements à l'interne, comme des départs, font en sorte que les suivis ne peuvent pas se faire. Communication interne : On tente de laisser des notes claires, mais le temps qu'on engage une autre personne, l'écart fait qu'il y a plein d'informations que le nouvel intervenant doit aller chercher de nouveau.
24'21	ESD	VM	**Alors, ça ralentit tout le processus de transfert.**	
24'23	ESD	ST	Oui c'est ça, tout en devant créer un lien de confiance. Concernant les informations, les gens sentent un peu qu'il n'y a pas de suivi, ils disent : j'en ai déjà parlé aux intervenants. Oui, mais il va falloir que tu me le dises à moi aussi, parce que je n'ai pas eu l'opportunité de parler à l'autre personne de ta situation, je n'ai pas pu avoir cet échange-là d'intervenant à intervenant. Tandis que dans l'état actuel, je pense que ce sera un peu plus sûr, si une des 2 intervenantes quitte, elle va pouvoir laisser l'information à sa collègue, puis quand je vais engager quelqu'un d'autre, elle va pouvoir lui transmettre, la collègue va pouvoir partager l'information. Mais ça demeure un enjeu. Le roulement de personnel à une petite équipe, ça fragilise beaucoup	Rôle de l'intervenant : Créer un lien de confiance. Communication interne : Les participants sont souvent déçus du suivi lors de transitions. «j'en ai déjà parlé aux intervenants», se plaindront-ils. Malheureusement, lorsque les intervenants n'ont pas l'opportunité de parler à l'intervenant précédent, cela génère des pertes d'information. Gestion interne : Le roulement de personnel dans une petite équipe, ça fragilise et met les services en situation de vulnérabilité.

			l'équipe, on est obligé de se recroqueviller sur nous pour dire, OK, on sauve les meubles, on essaye de sauver le plus de jumelages possibles. Il y en a plein qui quittent, des jumelages qui cessent à cause de ce changement. Oui, des gens quittent carrément l'organisme. Ces changements-là, c'est perturbant, ça déstabilise. Ils en vivent partout (des changements). S'ils ont un intervenant au CLSC, ils vont vivre ça. S'ils ont un intervenant dans un autre organisme, ils sont sujets à ça. Des changements, ils en vivent partout. À un moment donné, ils finissent par se refermer par eux-mêmes parce qu'ils sont tannés de vivre ces changements là aussi.	Des gens quittent carrément l'organisme. Ces changements-là, perturbent et déstabilisent. Profil des participants : Ils en vivent partout des changements. S'ils ont un intervenant au CLSC ou dans un autre organisme, ils sont sujets à ce type de changements. . Des changements, ils en vivent partout. À un moment donné, ils finissent par se refermer par eux-mêmes parce qu'ils sont tannés de vivre ces changements là aussi.
25'39	ESD	VM	**Quand tu dis, ils quittent l'organisme, tu parles de la clientèle ou des bénévoles ?**	
25'43	ESD	ST	Les 2, les 2 oui, oui. Avec les bénévoles se tannent parce que pendant un certain temps, ils n'ont pas de soutien, de support, parce que on a dû diminuer la fréquence des suivis qu'on faisait parce qu'on était nombreux. Certains se tannent à cause de ça. C'est vraiment, on a vu là des gens partir pis qui évoquaient carrément cette raison-là pour quitter.	Capacité de l'équipe : Le manque de soutien apporté aux bénévoles peut générer des départs. Lorsqu'on doit diminuer la fréquence des suivis par manque de capacité, cela a un impact réel sur notre rétention.
--	ESD	VM	**Quel est votre plus grand défi ?**	
26'05	ESD	ST	Notre défi est peut-être plus au niveau de réussir à mobiliser les gens. Briser l'isolement, ça ne peut PAS se faire juste avec un bénévole. Il faut que la personne se mette en action de d'autres façons. Elle ne peut pas juste être passive chez elle, pis se dire, le Trait d'Union va me trouver un bénévole,	Mobilise : Notre défi est peut-être plus au niveau de réussir à mobiliser les gens. Briser l'isolement, ça ne peut PAS se faire juste avec un bénévole.

			puis le bénévole va tout faire avec sa baguette magique. Il va venir changer ma vie. Ça ne marche pas comme ça, puis ça, je pense que beaucoup de nos membres ont de la difficulté à le saisir, qu'ils ont un rôle important à jouer. Il faut qu'ils s'investissent en premier, oui, dans la relation de jumelage, mais il faut qu'ils s'investissent dans toute autre démarche aussi, qui peuvent faire par eux-mêmes. On organise des activités, des fois, on a un taux de participation de 2 personnes. J'ai 140 membres au Trait d'union.	Profil des participants : Les participants ont tendance à demeurer passifs. Ils croient que le Trait d'Union va trouver un bénévole, puis que le bénévole va tout faire avec sa baguette magique. Il va venir changer ma vie. Les gens, ça leur prend beaucoup d'efforts pour qu'il se mobilisent et qu'ils passent à l'action. Ils ont tendance à mettre les œufs dans le même panier. Rôle des bénévole : Le bénévole ne peut pas répondre à tous les besoins relationnels d'une personne. On a un taux de participation de 2 personnes. J'ai 140 membres au Trait d'union.
26'57	ESD	ST	D'autres fois, j'ai 15-20 personnes. Quelquefois, j'en ai jusqu'à 100. Les gens, ça leur prend beaucoup d'efforts pour qu'il se mobilisent et qu'ils passent à l'action. Mais en même temps, le changement ne s'opérera pas s'ils ne font pas quelque chose de leur côté. Le réseau social se créera pas sans ça. Puis une des choses qu'on n'arrête pas de leur dire c'est qu'ils ne peuvent pas mettre tous les œufs dans le même panier. Le bénévole, comme dans n'importe quelle relation d'amitié est là de façon temporaire, dans la vie. Tu sais, même pour un ami à vie, à un moment ou à un autre, il va être moins présent. Tu ne l'auras pas à chaque semaine. Que ce soit par la personne déménage, que ce soit parce que toi tu déménages. Il y a des liens qui se créent, mais il faut continuellement en créer des nouveaux. Puis le bénévole ne pas répondre à tous les besoins	Profil des participants : ceux-ci n'ont pas tendance à beaucoup participer. Mobilisation : On l'encourage nos participants à participer à nos activités parce qu'ils peuvent rencontrer d'autres gens qui vivent de la solitude.

			relationnels d'une personne. Tu as des amis avec qui tu te changes les idées, tu as des amis avec qui tu jases de ce que tu vis de difficile ou de ce que tu vis de joyeux. Il y a des amis avec qui tu vas partager une passion commune. Des amis vont parfois te rendre service, mais ça ne peut pas tout être dans la même personne. Donc, il faut que la personne se crée un réseau social, un réseau de soutien, pour ça on l'encourage à participer à nos activités parce que c'est d'autres personnes qui vivent de la solitude. Donc, tu peux trouver des gens qui ont des affinités avec toi, puis qui ont en commun le fait de chercher à agrandir leur réseau social. Mais ils ne participent pas beaucoup.	
28'37	ESD	VM	**À quoi ressemblent les activités offertes par le Trait d'Union Montérégien ?**	
28'39	ESD	ST	C'est très varié, ça part du club de marche, à des jeux de sociétés. On va faire une activité d'empotage de plantes, quelquefois c'est plus artistique. Là on va faire des décorations citrouilles bientôt. Tu sais, on est dans le ludique, on s'exprime de différentes façons, on a fait des cartes de fête pour le temps des fêtes en fait des cartes anniversaire aussi. Puis là il y a des gens qui se sont occupés de planifier l'envoi des cartes de fête là aussi non c'est vraiment c'est varié, il y en a je pense quand même pour tous les goûts, on a des pique-niques l'été tu sais c'est assez varié, il y a des rencontres discussions aussi juste pour jaser, y a pas de thématique, les gens se retrouvent puis jasent de ce qu'on a envie de jaser tout simplement.	Mobilisation des participants: Plusieurs activités sont organisées par l'organisme, mais il est difficile de mobiliser les participants qui ont tendance à trouver plusieurs raisons pour ne pas participer. Ce qu'on me nomme : je ne connais personne, alors je vais être gêné d'aller là. Je n'ai pas de transport. Le transport adapté ou transport en commun, ce n'est pas simple à Saint-Hyacinthe. Physiquement, je ne suis pas très en forme. Être assis 1h ou 2 sur vos chaises en plastique, ce n'est pas génial.

			Fait que c'est quand même une variété. Ce qu'on me nomme : je ne connais personne, alors je vais être gêné d'aller là. Je n'ai pas de transport. Le transport adapté ou transport en commun, ce n'est pas simple à Saint-Hyacinthe. Physiquement, je ne suis pas très en forme. Être assis 1h ou 2 sur vos chaises en plastique, ce n'est pas génial.	
29'57	ESD	ST	Il y a plein de raisons, il y en a plein, plein plein. L'horaire ne me convient pas parce que j'ai déjà un traitement de cette journée-là. Mais on a des activités qui changent de journée, on ne les met pas tout le temps les mêmes journées. Quand on les attire avec un repas, s'il est pas cher ou gratuit c'est encore mieux, ça fait en sorte qu'on a beaucoup de monde. Notre fête de Noel de l'année dernière, on a eu 80 personnes. Quand on a fêté notre 30e anniversaire, c'est à peu près ça aussi, 80-90 dans le coin. Donc, ça aide, ça aide vraiment beaucoup. On est gourmands au Québec. Je pense qu'on est comme ça, on se rassemble autour des repas, oui, fait que c'est ça, mais les gens sont là, mais malheureusement, on ne peut pas offrir les repas à chaque activité.	Profil des participants : Les activités accompagnées de repas sont appréciées par les participants. L'enjeu de mobilisation pour nous est préoccupant. Dans nos activités notamment, mais on le voit aussi dans nos jumelages. Nos bénévoles nous disent que certains ne veulent pas sortir de chez eux.
30'50	ESD	ST	Quand on fait d'autres activités, y a toujours des collations, y a toujours des petits à-côtés, je pense quand même des choses le fun qui leur sont proposées. Donc l'enjeu de mobilisation pour nous est préoccupant. Dans nos activités, mais on le voit aussi dans nos jumelages, nos bénévoles, nous disent, elle ne veut pas sortir de chez eux. Je propose des choses, c'est toujours non. Elle me donne des raisons variées, toutes sortes d'excuses.	Profil des bénévoles : Le manque d'investissement des participants peut décourager et démobiliser les bénévoles. quand la personne se victimise.

			J'ai déjà une bénévole m'a expliqué, la dame avec elle était jumelée lui avait dit : je ne pourrai pas faire de sortir avec toi la semaine prochaine parce qu'il ne fera pas beau. C'est typique d'une personne qui a une raison autre, mais qui n'est pas à l'aise de la nommer. Là, c'est très clair, là tu sais. Mais les bénévoles ne sont pas cons. Est-ce qu'elle veut de l'aide, ou elle n'en veut pas, c'est ça l'impact que ça a aussi, le fait qu'il se mobilise pas. Fait que ça décourage certains bénévoles. Je ne dis pas que c'est le cas de tout le monde. Mais ceux qui ont ces difficultés là, ça nous amène des obstacles importants. L'autre difficulté qu'on voit souvent et pour laquelle, on a un peu plus de difficulté, c'est quand la personne se victimise. Ce n'est jamais de sa faute, elle n'est jamais responsable de quoi que ce soit. Rien de ce qui arrive dans sa vie n'est de sa faute, donc c'est pas elle d'agir. Ce n'est pas à elle de changer les choses, donc on essaie du mieux possible d'aider le bénévole.	
32'26	ESD	ST	Les services auxquels on dispose gratuitement pour nos membres pour régler ce genre de problèmes-là, ne sont pas du tout adaptés. Une personne qui se victimise comme ça, c'est souvent des personnes qui ont vécu des agressions, quand ils étaient plus jeunes, qui ont vécu des expériences traumatisantes de toutes natures et qui tombe dans la victimisation pour essayer de de finir par accepter ce qu'ils ont vécu. Sauf qu'ils ont développé le mécanisme de se victimiser dans toute relation, ce qui fait qu'ils s'isolent énormément, pis qu'ils sont rejetés énormément parce que c'est usant. C'est usant, quelqu'un qui se victimise tout le temps.	

33’02	ESD	ST	Ça c'est quelque chose qui peut être intéressant parce que si la personne ne peut pas aller chercher de l’aide au CLSC pour ça, parce qu’il faudrait plusieurs années d’intervention et que le CLSC limite à 10-12 rencontres. Puis tout ce qu’elle peut avoir, c’est dans le communautaire, puis dans le communautaire, il n’y a rien au niveau de la psychothérapie. C'est vraiment plus de l'aide à rendre fonctionnel, être capable de gérer le budget, être capable de d'entretenir ton environnement, de prendre soin de la personne. Il n’y a pas de psychothérapie qui va aller travailler ça. C'est sûr que pour nous c'est un obstacle. Il y a des jumelages qui s'usent à force de de rester pris dans ça, ça nuit à des relations sur le long terme, au maintien.	Rôle de l’intervenant : C'est vraiment plus de l'aide à rendre fonctionnel, être capable de gérer le budget, être capable de d'entretenir son environnement, prendre soin de sa personne.
33’49	ESD	VM	**Mais dans ces cas-là, ce que ton bénévole a tendance à réessayer, où il fait juste dire, c'est pas pour moi, puis s'en va ?**	
33’56	ESD	ST	Ça dépend de la personne. J'ai des personnes qui ont voulu réessayer, qui se sont donné un peu de temps et il y en a d’autres qui vont carrément dire ce n’est pas pour moi, puis qui vont se dire que toutes les personnes qui ont des problèmes de santé mentale sont toutes pareilles. Ça fait que c'est ça, tu sais, même si on lutte beaucoup aux préjugés et qu’on essaie de les informer le plus adéquatement possible, chez nos membres, il y énormément de préjugés par rapport à la santé mentale, autant chez les personnes qui en ont eux-mêmes des problèmes de santé mentale. Ça reste là, des préjugés sont présents.	Profil de bénévoles : Face à un jumelage insatisfaisant, certains bénévoles veulent réessayer, certains se donnent un peu de temps. D’autres vont carrément se dire ce n’est pas pour eux. Certains vont se dire que toutes les personnes qui ont des problèmes de santé mentale sont pareilles.

34’28	ESD	VM	**Ça doit être difficile de s'accepter d’avoir un problème dans ce cas-là ?**	
34’36	ESD	ST	Souvent, les gens, quand ils sont rendus à l’étape de venir au Trait d’Union chercher de l’aide, l'acceptation du trouble qu’ils ont est là. Ça va être plus de dire : moi je ne lui parle pas, elle, elle est schizophrène. Oui, mais toi, t'en a un problème de santé mentale aussi, pourquoi elle serait pire que toi ? On voit beaucoup ça dans les préjugés, mais plus par rapport à : on sait ben elle est toujours en train de profiter, de la manipulation ou de de voir des choses. Il y a plein de commentaires comme ça des fois qui sont totalement inappropriés, pour lesquels il faut intervenir.	Profil des participants : Certains vont émettre des commentaires totalement inappropriés, pour lesquels il faut intervenir. Ils vont généralement avoir de la difficulté à accueillir un bénévole nouvel arrivant.
35’17	ESD	VM	**Parce que tantôt tu mentionnais que tu avais des bénévoles qui étaient de nouveaux arrivants, est-ce que t'as des commentaires racistes ?**	
35’29	ESD	ST	Ils sont très difficiles à jumeler nos bénévoles nouveaux arrivants, surtout si leur origine est identifiable physiquement par un accent ou par une couleur de peau, peu importe, là à ce moment-là, on a plus de personnes qui les refusent, qui préfèrent rester en attente d'être avec une personne autre qu’une personne d’une minorité visible.	
35’50	ESD	ST	On trouve ça toujours extrêmement dommage, mais en même temps on ne fera pas vivre ça à notre bénévole, le fait de subir du racisme de la part de	

			personne qu'il aide. Puis à chaque fois toujours étonné du bel accueil de ces personnes-là, de dire, c'est correct, c'est normal, je sais qu'y en a qui ont ces préjugés-là. Là inquiète-toi pas, c'est correct. On va envoyer une autre personne pour qui il va avoir une ouverture. Je suis toujours super étonnée. Je me dis, ils doivent tellement en vivre souvent du racisme. Quand la personne est d'origine hispanophone, c'est un peu moins pire, je ne sais ce qui amène les personnes à avoir un peu plus d'ouverture. Je dirais que ça dépend si la personne a de la misère à parler le français. Là ça va donner un obstacle plus de communication. Ce n'est pas nécessairement au cause du racisme mais : je la comprends pas quand elle parle.	
37'04	ESD	ST	Entre autres, à un jumelage, la bénévole écoute, je pense qu'elle avait 3 ou 4 enfants, une femme de cœur incroyable et tout. Mais à chaque fois qu'elle essayait de communiquer par téléphone avec la dame, la dame ne comprenait tellement rien qui est pas capable de pouvoir planifier une rencontre, tout ça à cause de l'accent. La majorité de nos gens, c'est des francophones. J'ai, j'ai déjà eu des anglophones, mais pas beaucoup ça non plus.	
38'07	ESD	VM	**Est-ce que vous travaillez un peu avec d'autres organismes ou avec toutes les écoles ?**	
38'15	ESD		Ben à différents niveaux avec des organismes, ont des projets de concertation, des projets en commun, des choses comme ça. On va se rallier avec des organismes qui ont des missions auprès	Visibilité : On travaille à différents niveaux avec des organismes. Nous avons des projets de concertation, des projets en commun. On va se rallier avec

			des personnes qui ont des enjeux de santé mentale ou auprès d'organismes qui ont des missions de service auprès des aînés principalement. Sinon on a une belle collaboration avec le département de psychologie du CEGEP de de Saint-Hyacinthe.	des organismes qui ont des missions auprès de personnes qui vivent des enjeux de santé mentale ou auprès d'organismes qui ont des missions de service auprès des aînés. On a une belle collaboration avec le département de psychologie du CEGEP de de Saint-Hyacinthe également.
38’41	ESD	ST	Quand il y a un cours psychologie de la santé mentale qui est offert un cours optionnel au cégep de Saint-Hyacinthe, quasiment à chaque fois, il y a 1-2 profs qui nous sollicite pour avoir un de nos membres. On a des membres qui acceptent de témoigner de leur parcours d'histoire de santé mentale, mais aussi d'histoire en lien avec le trait d'union. Fait que ça vient démystifier beaucoup. Ça vient faire réaliser que la personne n'est pas qu'un problème santé mentale, elle est une personne entière, avec des rêves, des passions, des talents, des limites, des forces. Ça permet d'aller réaliser ça. La personne parle de son parcours de santé mentale. J'en ai un qui fait même ça, il est auteur-compositeur-interprète qui fait avec chanson en plus. Ouais ouais vraiment, il est très très très apprécié et très accessible. Il va expliquer lui le diagnostic qui a reçu, c’est schizo-affectif, mais il va même partager, qui a vécu déjà de la contention physique avec une camisole de force. Il va démystifier ce que ça lui a fait vivre. C'est vraiment intéressant là de les entendre.	Visibilité : il y a 1-2 profs qui nous sollicitent pour avoir des témoignages d’un de nos membres. Certains acceptent de témoigner de leur parcours d'histoire de santé mentale, mais aussi de leur histoire en lien avec le trait d'union.

39’56	ESD	VM	**Étant un organisme communautaire, vous vivez sur les subventions, puis des dons, quels sont-ils ?**	
40’14	ESD	ST	Notre bailleur principal c'est au niveau de la ministre de la santé, des services sociaux. Le programme de soutien aux organismes communautaires. Et là je pense que je suis rendu à près de 230 000, annuellement, ce n’est vraiment pas énorme, c'est ça, c'est vraiment énorme. Sinon, ça va être des subventions ponctuelles. Le gouvernement aime bien ça, proposer des projets ponctuels. Mais c'est beaucoup de travail pour nous, avec souvent peu de résultats et qu'on est obligé d'arrêter au bout d'un an. On en fait de temps en temps. Je vais toujours regarder comme il faut les critères parce qu'il y a beaucoup de projets. Non, là, c'est un projet qui va faire qu'on va créer des besoins, ça n’aidera pas, donc il y en beaucoup là que j'élimine d'emblée à cause de cet aspect-là. Ils veulent toujours des projets novateurs ce qui donne que des personnes ont apprécié un service, puis là on doit arrêter. On ne se cachera pas là c'est du capital politique qui va chercher là-dedans. Ça fait que si ce qui est à la mode, c’est la violence faite aux femmes, on aura plein de projets pour la lutte contre la violence faite aux femmes.	Gestion financière interne : Notre bailleur principal c'est au niveau du ministère de la santé et des services sociaux. Le programme de soutien aux organismes communautaires nous dispense 230 000 $ annuellement. Sinon, ça va être des subventions ponctuelles liées à des projets. On en fait de temps en temps. Le trait d’Union préfère générer une offre de service qu’il sera capable de soutenir dans le temps, plutôt que des initiatives ponctuelles qui nécessitent beaucoup de reddition de compte.
41’32	ESD		Et puis si ce qui est en mode, c’est des projets auprès des aînés, bien ils pourront dire qu’ils ont investi 1.8 millions en projet pour les aînés. Puis là ils vont avoir des votes. Tandis que s’ils nous finançaient juste en augmentant ce qu'on appelle la mission globale, qui est mon 230 000, là que ben nous on serait capables de choisir des projets qui	Communication : On fait 0 promotion pour avoir des gens qui demandent nos services. On a pas besoin d'en faire.

			correspond à ce qu'on voit dans la communauté, puis on serait capable de les maintenir. Quand on les mettrait en place ce serait dans un objectif que notre mission nous permet de le maintenir, parce que là tu as commencé un projet que tu sais que ça ne durera pas, sans compter que chaque projet vient avec sa propre reddition de compte. Mais je dirais que l'avantage qu'a eu la pandémie par rapport aux organismes, surtout en santé mentale, c'est que nous, la pandémie, c'est à peu près 100 000 de plus sur notre budget annuel, Il y a eu beaucoup, beaucoup d'investissements sur les organismes communautaires en santé mentale, ce qui a un impact positif, mais en même temps, le coût de la vie a tellement augmenté que même si ça augmente beaucoup, ce n'est jamais encore assez pour nous permettre de répondre pleinement aux besoins à toute la demande qu'on pourrait avoir, on fait 0 promotion là pour avoir des gens qui demandent aux services, donc pas besoin d'en faire. Les gens viennent vers nous, les intervenants, ils savent, ils nous réfèrent des gens.	
43'43	ESD	VM	**Si on parle de technologie, est ce que c'est un un enjeu ?**	
43'50	ESD	ST	Je crois que y a des choses qui pourraient s'améliorer à ce niveau-là dans le sens que je me rends bien compte que il y a des facilités technologiques que je connais pas. Et je n'ai pas le temps de prendre le temps de connaître, on a des limites au niveau de la tenue de statistiques, beaucoup. Notre base de données. C'est quelque chose que j'ai moi-même fait. Je me débrouille	Technologie : On manque de connaissance sur les possibilités technologiques qui pourraient nous aider. Nous avons des limites au niveau de la tenue de statistiques, de la gestion de notre base de données.

			quand même en informatique, mais elle a vraiment les limites de sa conceptrice, c'est à dire beaucoup de limites. Fait que fait que ça, c'est que ce qu'on sait qu'on veut changer, mais je sais que je le vois bien, qu'il y a des choses, tu sais que ce soit dans la suite Office que ce soit, tu sais, des agendas en commun des y a des outils que je ne connais juste pas. Je suis sûr que certains trucs pourraient faciliter notre vie, notamment pour la gestion des courriels. C'est épouvantable de gérer à la mitaine chacune de nos boîtes Outlook, d'enlever les courriels des membres qui ne sont plus membres. Ensuite, le devoir les rajouter manuellement, parce que notre base de données n'est pas avec notre boîte de courriel. Donc, ce sont des choses que oui, je sais qu'il y a de l'amélioration, mais je ne sais pas c'est quoi les possibilités, j'ai de la misère à identifier qu'est-ce qui va être amélioré si on a un outil de feuille de temps-là aussi, quelque chose que j'ai fait maison avec Excel, je sais que on a des demandes pour les jeunes peut se faire rembourser des frais de d'activité ou de déplacement.	On utilise la suite Office, mais pas à son plein potentiel. Nous pourrions développer des agendas communs, une meilleure gestion des courriels. Il est cependant difficile de savoir ce qui peut être amélioré sans connaître les ressources. La mise en place d'un système de remboursement de frais d'activité serait souhaitable, la mise en ligne d'un calendrier d'activité également.
45'51	ESD	ST	J'ai une demande aussi pour que le calendrier d'activité soit en ligne, puis ça serait le fun pour qu'on puisse cliquer dessus pour dire je m'inscris. C'est vrai, je trouve que ça faciliterait notre vie à nous aussi parce qu'on pourrait faire les inscriptions sans avoir à parler, notamment au téléphone, ça pourrait faciliter les choses. Mais c'est ça, on n'est pas rendu là clairement au niveau technologique,	

46’24	ESD	VM	**Est-ce que vous utilisez la suite Office et quelles composantes spécifiques ?**	
46’35	ESD	ST	La plateforme pour des vidéoconférences qu’on a utilisé pendant la pandémie, c’est ZOOm. Ça va arriver que des fournisseurs de services comme le fournisseur me contacte de cette façon-là mais c'est autres qui vient de m'envoyer un lien quand je clique sur le lien ça va, tu sais faire des conférences zoom je n’ai pas de problème avec ça pour que ça a été fait dans la suite. J'ai beaucoup de membres qui n’ont pas accès à Internet fait que on ne peut pas faire l'activité en ligne pour nos membres. Avec des bénévoles oui, mais ça reste limité avec nos membres, puisque ceux qui utilisent nos services vivent de la pauvreté. Le principal obstacle qui rencontre ensuite j'en ai plusieurs qui ont des enjeux de lecture, d'écriture. Donc, l'ordinateur n’est pas quelque chose qui les intéressent nécessairement. Puis tu parlais de moyenne d'âge quand même proche de 65 ans fait que y a des limites à ce niveau-là aussi.	Technologie : la plateforme de communication en ligne utilisée par l’organisme est ZOOM. Profil des participants : J'ai beaucoup de membres qui n’ont pas accès à Internet fait que on ne peut pas faire l'activité en ligne pour nos membres. L'ordinateur n’est pas quelque chose qui les intéressent nécessairement. On parle d’une moyenne d'âge quand même près de 65 ans, ce qui vient avec les défis technologiques correspondants. Beaucoup sont démunis avec la technologie et ils finissent par ne plus s'en servir, par découragement. Profil des bénévoles : Les bénévoles ont en majorité accès à internet et ont une compétence de base technologique.
47’35	ESD		Oui, je te dirais aussi qu'on observe beaucoup de gens qui se font de plus en plus à avoir, qui découvrent internet là, mais qui vont avoir les arnaques. Oui, ça j'en vois de plus en plus. J'ai internet à la maison ou des gens qui vont me dire, regarde ça, je comprends que vous avez une tablette, je ne comprends pas ce qui se passe là. Mais je ne suis pas technicienne informatique. Je ne suis pas quelqu'un qui peut les aider, mais ils n’ont personne. Ils sont complètement démunis avec la technologie et ils finissent par ne plus s'en servir,	Communication : On peut communiquer avec les bénévoles par courriel ou via les réseaux sociaux. Ils vont être capables de remplir des sondages en ligne. Au niveau de la promotion, je pense qu'il y a des choses au niveau de mieux connaître ce qui est possible de faire sur les réseaux sociaux pour être plus efficace dans nos publications.

			mais c'est juste dommage parce que ça pourrait être une communication qui pourrait être utilisée pour garder contact quelquefois avec une famille plus éloignée, par exemple, des choses comme ça.	
48’24	ESD	VM	**OK, fait que au niveau de la clientèle Internet c'est difficile. Au niveau des bénévoles ?**	
48’32	ESD	ST	Au niveau des bénévoles plus autour d'un 60-70% qui ont une belle base d’internet. On peut communiquer avec eux par courriel ou via les réseaux sociaux. Ils vont être capables de remplir des sondages en ligne. On dit capable, ça ne veut pas dire qu’ils vont être bons.	
49’02	ESD	VM	**Tu dis que les outils que tu créés toi-même, c’est toujours avec la suite Office ?**	
49’07	ESD	ST	Access Excel, c'est principalement ça que j'utilise là pour me faire des outils maison qui répond à ce qu'on a besoin là.	
49’22	ESD	VM	**Pour optimiser ton organisme ou tes services, est-ce que tu aurais une priorité ?**	
49’40	ESD	ST	J'ai nommé différentes choses depuis le début qu'on parle. Communication, mobilisation, dans un axe d’intervention, quand la personne se victimise, mobiliser les gens, que c'est un axe, un axe plus intervention. Si on est plus au niveau de la promotion, je pense qu'il y a des choses au niveau de mieux connaître ce qui est possible de faire sur les réseaux sociaux pour être plus efficace dans la publication qu'on fait. Ça change tellement vite à ce niveau-là. Y a quelques années, j’avais suivi une formation sur l'algorithme de Facebook, mais je sais qu'ils ont	

			changé de ce temps-là, ça change vite. Oui c'est ça. Est-ce qu'il y aurait moyen d'améliorer notre présence sur les réseaux sociaux dans un but de recrutement bénévole ? Est-ce qu'il y a les moyens d'avoir une réflexion sur nos outils de communication ? Comment, on les conçoit, comment on conçoit le message qu'on envoie, quels sont les moyens d'améliorer cet aspect-là ?	
50'49	ESD	ST	Ou est un concept graphique que les gens reconnaissent ? C'est beau là, mais toujours les mêmes couleurs et celles que y a quelque chose à ce niveau-là qui pourrait être amélioré. Sinon l'aspect gestion interne. Mais oui, je sais que base de données a dû être changé ce qu'est un besoin de formation. Je ne sais pas ce que c'est, plus un besoin de de de trouver la base de données qui nous correspond, puis là après qu'on le trouve là, peut-être qu'on aura besoin de formation pour se l'approprier, pour l'utiliser mais malheureusement je suis encore dans les investissements.	

2.2. Données brutes du questionnaire

2.2.1. Réponses des intervenants

Sondage Intervenantes (SI)

QC	Q18	Selon vous, quels sont les principaux incitatifs qui amènent votre clientèle à participer aux activités de l'organisme ?	
SI	I1	Avoir la possibilité de réseauter -Sortir de leur milieu de vie - Briser la solitude -Faire quelque chose qu'ils/elles aiment ou essayer quelque chose de nouveau	Avoir la possibilité de réseauter -Sortir de leur milieu de vie - Briser la solitude -Faire quelque chose qu'ils/elles aiment ou essayer quelque chose de nouveau
SI	I2	Offre de transport porte à porte, repas ou cadeaux sur place ex: prix de présence, jeux avec cadeaux,... Occasion de créer des liens, briser la solitude. Si les personnes sont invités personnellement à chaque activité par téléphone on a un plus grand taux de participation.	Offre de transport porte à porte, repas ou cadeaux sur place Si les personnes sont invités personnellement à chaque activité par téléphone on a un plus grand taux de participation.
SI	I3	Intérêt des gens à élargir leur réseau social, activités proposées les rejoignent	élargir leur réseau social
SI	I4	Briser leur isolement	Briser leur isolement
QC	Q19	19. Avez-vous déjà tenté des partenariats avec d'autres organismes ou institutions ? Si oui, de quelle nature sont ces partenariats et comment ont-ils été initiés ?	
SI	I1	Personnellement, non. Cependant, je sais que des membres de l'équipe l'ont déjà fait.	
SI	I2	Nous en avons en continue, c'est obligatoire pour notre financement. Nous allons parfois vers des organismes ayant des liens communs (vision, approche, personnes desservis) à travers des espaces de concertation structuré ou en réaction avec des enjeux locaux. D'autres fois nous sommes sollicité pour notre expertise en santé mentale.	Nous avons des partenariats en continue, c'est obligatoire pour notre financement. Nous allons parfois vers des organismes ayant des liens communs (vision, approche, personnes desservis) à travers des espaces de concertation structuré ou en réaction avec des enjeux locaux. nous sommes sollicité pour notre expertise en santé mentale

SI	I3	Oui. Coanimation, avec un organisme de défense de droits, d'un groupe d'échange pour personnes ayant vécu des difficultés émotionnelles.	Coanimation
SI	I4	partenariat avec différents organismes communautaires en santé mentale initié avec différentes concertations	partenariat avec différents organismes communautaires en santé mentale initié avec différentes concertations
QC	Q20	20. Quels moyens ou pratiques organisationnelles futures pourraient améliorer l'engagement des participants ?	
SI	I1	Plus de visibilité/promotion des activités Invitation personnalisé	L'organisme aurait besoin de plus de visibilité/promotion des activités
SI	I2	Avoir une personne qui se charge d'invité personnellement chacun de nos membres, avoir un service de navette, transport pour les activités.	
SI	I3	Pouvoir leur accorder plus de temps en suivi individuel afin d'améliorer leurs capacités à entrer en relation.	accorder plus de temps en suivi individuel
SI	I4	aucune idée	
SI	Q21	21. Pouvez-vous décrire brièvement vos tâches au sein de l'organisme ?	
SI	I1	Promotion Animation d'activités Rencontre nouveaux membres Autres tâches connexes	Promotion Animation d'activités Rencontre nouveaux membres
SI	I2	animation de groupe, soutien téléphonique, suivi des jumelages, formation des bénévoles,...	soutien téléphonique, suivi des jumelages, formation des bénévoles
SI	I3	Suivis de jumelage, évaluation des nouveaux participants et bénévoles, appels aux participants en attente d'un jumelage, organiser et animer des activités	évaluation des nouveaux participants et bénévoles

SI	I4	Formation des bénévoles, organisation et animation d`activités, intervention auprès des membres.	intervention auprès des membres
QC	Q28	Avez-vous des suggestions pour améliorer l'utilisation de la technologie dans l'organisme ?	
SI	I1	En fait je pense que tout est à faire de ce côté, mais que de migrer vers une autre base de données est à prioriser	Tout est à faire au niveau de la technologie, mais une priorité serait de migrer vers une base de données plus performante.
SI	I2	Avoir accès à une base de données plus performante et être mieux formés pour utiliser les outils informatiques que nous utilisons déjà.	être mieux formés pour utiliser les outils informatiques que nous utilisons déjà.
SI	I3	Mettre à jour la base de données, avoir un système informatique plus rapide.	avoir un système informatique plus rapide.
SI	I4	Non Réponse	

2.2.2. Réponses des bénévoles

Sondage Bénévoles (SB)			
QC	Q 4	Pouvez-vous nous parler de votre intégration (accueil, formation, communication) au sein de l'organisme et nous expliquer pourquoi elle a été facile ou moins facile ?	

SB	B1	Très belle accueil… Formation pertinente et utile… Bonne communication… Mon intégration à été difficile en raison qu'elle a eu lieu moins de 4 mois avant la fameuse pandémie…	Très belle accueil… Formation pertinente et utile. Bonne communication Mon intégration à été difficile en raison qu'elle a eu lieu moins de 4 mois avant la fameuse pandémie…
SB	B2	Je commencerai le jumelage le 13 novembre et c'est pour cette raison que je ne peux pas donner un compte-rendu plus précis de mon intégration dans l'organisation, mais je me sens motivé et l'attention de Karine a été exceptionnelle.	je me sens motivé l'attention de Karine a été exceptionnelle.
SB	B3	Les intervenantes sont respectueuses et s'assurent de notre accord pleine et entière avant chaque activité.	Les intervenantes sont respectueuses et s'assurent de notre accord pleine et entière avant chaque activité.
SB	B4	Actuellement comme je suis en convalescence je le fait part téléphone	comme je suis en convalescence je le fait part téléphone Flexibilité quant' au mode de diffusion de la formation.
SB	B5	collaboration avec Sylvie, accueil dans le bureau et accès aux documents nécessaires, Inès et Christine faciles d'approche, collabration agréable	collaboration avec SylvieInès et Christine faciles d'approche, collabration agréable. accueil dans le bureau et accès aux documents nécessaires,
SB	B6	accueil courtois et sympathique ,réponse a toutes mes questions.	
SB	B7	Formation de base au debut	Formation de base au debut Flexibilité quant' au mode de diffusion de la formation.
SB	B8	L'accueil est sympathique. Belle écoute.	

SB	B9	J'ai été très bien accueillie à mon arrivée et j'ai pu être jumelée à une participante assez rapidement. Peu de temps après, j'ai suivi la formation de bénévoles qui fut des plus enrichissantes. La direction et les intervenants ont toujours été là pour répondre à mes questions et me faire des suggestions au besoin.	jumelée à une participante assez rapidement La direction et les intervenants ont toujours été là pour répondre à mes questions et me faire des suggestions au besoin.
SB	B10	Mon intégration au sein de cet organisme fut facile, car l'équipe d'intervenants et autres membres bénévoles sont tous très généreux de leurs temps et, travaillent tous pour le même objectif...qui est d'améliorer l'environnement des membres moins avantagés dans la vie.	l'équipe d'intervenants et autres membres bénévoles sont tous très généreux de leurs temps Disponibilité travaillent tous pour le même objectif...qui est d'améliorer l'environnement des membres moins avantagés dans la vie.
SB	B11	Mon intégration a été pour moi facile , on m'a offert un cours je l'ai suivi. Je crois que cela m'a beaucoup aidé. Comme je suis seule je comprends la solitude des gens.	on m'a offert un cours je l'ai suivi. Je crois que cela m'a beaucoup aidé Comme je suis seule je comprends la solitude des gens.
SB	B12	J'ai toujours été accueillie avec respect, mon droit de parole a toujours été bien reçu, ma formation m'a enrichie, la communication avec l'organisme reste toujours présente.	J'ai toujours été accueillie avec respect, mon droit de parole a toujours été bien reçu la communication avec l'organisme reste toujours présente
SB	B13	Accueil chaleureux écoute efficace de la part des employés ressent beaucoup d empathie de la part des employés	ressent beaucoup d empathie de la part des employés
SB	B14	Facile pour moi c'est pas ma première expérience de bénévolat j'en aie fait pendant 10 ans à l'école de mes enfants et loisirs de mon village	c'est pas ma première expérience de bénévolat j'en aie fait pendant 10 ans à l'école de mes enfants et loisirs de mon village

SB	B15	J ai rencontrer des intervenantes qui ont sue répondre à mes interrogations et je sais qu il sont disponible au besoin	je sais qu il sont disponible au besoin
SB	B16	Suivi regulier par téléphone pour connaître mes besoins.	Suivi regulier par téléphone pour connaître mes besoins.
SB	B17	Parfois je suis dérangeant par mes propos. Pour moi il n'y a que du noir ou blanc. J'aime beaucoup le TUM	Parfois je suis dérangeant par mes propos. Pour moi il n'y a que du noir ou blanc.
QC	Q 14	Quels outils, connaissances ou techniques issues de la formation vous ont été les plus utiles sur le terrain lors de vos jumelages ?	
SB	B1	Non réponse	
SB	B2	Non réponse	
SB	B3	Non réponse	
SB	B4	Non réponse	
SB	B5		
SB	B6		
SB	B7	Schizophrenie, bipolarite	
SB	B8	Plus ou moins importante car j'ai une formation en relation d'aide obtenue au cegep du vieux Longueil pour ma famille d'accueil.	une formation en relation d'aide obtenue au cegep du vieux Longueil pour ma famille d'accueil .
SB	B9	Cette formation m'a permis de mieux comprendre la santé mentale, de découvrir des façons de faire intéressantes pour développer une relation d'amitié avec la personne jumelée et l'aider à socialiser.	Cette formation m'a permis de mieux comprendre la santé mentale, de découvrir des façons de faire intéressantes développer une relation d'amitié avec la personne jumelée et l'aider à socialiser.
SB	B10	Séance d'entretien avec personnes atteintes d'un déficit/condition...	Séance d'entretien avec personnes atteintes d'un déficit/condition...

SB	B11	Non réponse	
SB	B12	Le respect de mes attentes et celles de ma partenaire, la bonne façon d'écouter et l'encouragement que j'appporte .	Le respect de mes attentes et celles de ma partenaire, la bonne façon d'écouter et l'encouragement que j'appporte .
SB	B13	Les cas pratiques, les exercices, les réponses à mes questions (interventions).	Les cas pratiques, les exercices les réponses à mes questions (interventions).
SB	B14	Non réponse	
SB	B15	Non réponse	
SB	B16	Non réponse	
SB	B17	Je n ai pas suivi le cours avant mon jumelage	Je n ai pas suivi le cours avant mon jumelage
SB	B18	Non réponse	
SB	B19	Pas de jumelage	
QC	Q 17	Quelles seraient vos suggestions pour améliorer le parcours de formation ?	
	B1	Non réponse	
	B2	Non réponse	
	B3	cela fait trop longtemps.	
	B4	Non réponse	
	B5	Non réponse	
	B6	je ne peux encore me prononcer	
	B7	Donner des piste de facon de reagir face a certains de ces problemes	Donner des piste de facon de reagir face a certains de ces problemes
	B8	Aucune	
	B9	Le guide de formation des bénévoles, version 2020-2021, est très bien conçu et aussi très complet. De plus, la formation donnée par une intervenante et le soutien offert aux bénévoles par le Trait d'Union sont des éléments majeurs pour des jumelages réussis.	Le guide de formation des bénévoles, version 2020-2021 la formation donnée par une intervenante et le soutien offert aux bénévoles par le Trait d'Union sont des éléments majeurs pour des jumelages réussis.

	B10	Plus de séances avec membres/participants volontaires pour le partage de leur condition de santé.	séances avec membres/participants volontaires pour le partage de leur condition de santé. Volet pratique et continu.
	B11	Non réponse	
	B12	Je n'ai pas de bonne réponse à fournir	
	B13	Jumeler la théorie et la pratique sans surcharger le contenu ni l'allonger inutilement.	Jumeler la théorie et la pratique sans surcharger le contenu ni l'allonger inutilement.
	B14	Non réponse	
	B15	Non réponse	
	B16	Aucun pas encore fait de formation	
	B17	Non réponse	
	B18	Non réponse	
	B19	Plus d,information consernant les administrateurs et leurs responçabilité, leurs imputabilités vis-à-vis leurs prise de décisions. Informations et Formation devrait aussi être menddatoire pour sièger sur le conseil d'administration	Plus d,information consernant les administrateurs et leurs responçabilité, leurs imputabilités vis-à-vis leurs prise de décisions. Informations et Formation devrait aussi être menddatoire pour sièger sur le conseil d'administration

1. Veuillez vous identifier.

Plus de détails

Intervenant	4
Bénévole	19

3. Liste des thèmes qui ressortent de l'analyse

3.1. Accueil et formation des bénévoles

Entretien Semi-Dirigé

- La formation est donnée présentement par la directrice. (ESD 0'51)
- La formation est supposée complète. Des cohortes de formation sont formées 2 fois par année généralement. (ESD 12'46)
- Des enjeux d'horaires sont souvent soulevés par les bénévoles pour cause de travail ou de famille. Un bénévole qui n'a pas reçu la formation sera sous-outillé pour réaliser son jumelage. Cela peut entraîner du découragement et mener à des expériences généralement moins positives. Le bénévole peut carrément mettre une croix sur son engagement bénévole au Trait D'union. (12'46-ESD)

  La formation sert aussi à évaluer la qualité de bénévole à laquelle on fait affaire parce que tu sais. La formation joue un rôle dans l'évaluation du bénévole. Parfois, on exige au bénévole de passer par le parcours de formation avant d'être jumelé.

  « Mais il y a peut-être quelque chose à ce niveau-là, qui serait aussi améliorer, à bonifier dans notre approche. Tu vas avoir des formules de formation express, une formation qui serait donnée en ligne, comme ça la personne la suit à son rythme. Donc une formation en ligne, oui, mais on perd ce côté-là pour évaluer le candidat bénévole *».* (ESD 13'32)

- « La formation se dispense sur 7 rencontres d'environ 2 heures. Le cahier de formation fait 170 pages et contient plein d'outils. La formation est composée d'exercices pratiques et de théorie ». On explique la philosophie du Trait d'Union, ses valeurs. Ensuite, on traite de réseau social et de besoins relationnels. On va partir de l'expérience du bénévole. Il va évaluer son propre réseau social. On va l'amener tranquillement à voir qu'est-ce qui peut être amélioré, puis à constater quels sont les obstacles aux relations sociales. On axe notre coaching autour des communications : comment on écoute, comment on s'intéresse à l'autre, comment conseiller. (ESD 15'03)
- La formation a pour objectif de bien clarifier c'est quoi le rôle du bénévole. (ESD 16'57)
- La formation vise à **clarifier les rôles**. Le bénévole ne doit pas prendre en charge la personne. (ESD 17'39)
- Les outils de communication doivent être mis de l'avant dans la formation. Être capable d'exprimer ce qu'ils ont à dire sans risquer de la blesser ou heurter la personne est primordial. (ESD 21'23

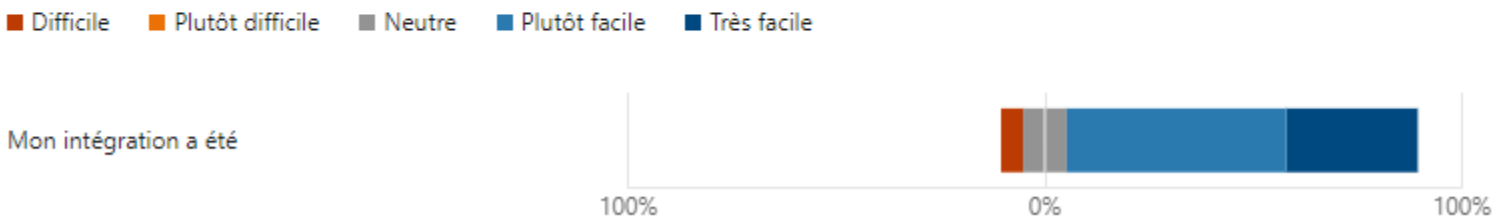
Sondage Bénévoles

- Très belle accueil… Formation pertinente et utile. L’attention de Karine a été exceptionnelle. Les intervenantes sont respectueuses. J’ai toujours été accueillie avec respect, mon droit de parole a toujours été bien reçu. (SB)
- Accueil dans le bureau et accès aux documents nécessaires. Comme je suis en convalescence je le fais par téléphone. Formation de base au début. On m'a offert un cours je l'ai suivi. Je crois que cela m'a beaucoup aidé. Cette formation m'a permis de mieux comprendre la santé mentale, de découvrir des façons de faire intéressantes. (SB)
- Jumelée à une participante assez rapidement. Je n’ai pas suivi le cours avant mon jumelage.
- Séance d'entretien avec personnes atteintes d'un déficit/condition. Les cas pratiques, les exercices. Donner des pistes de façon de réagir face à certains de ces problèmes. Le guide de formation des bénévoles, version 2020-2021. Séances avec membres/participants volontaires pour le partage de leur condition de santé. (SB)

  « Jumeler la théorie et la pratique sans surcharger le contenu ni l'allonger inutilement ». (SB)

8. Comment qualifieriez-vous votre intégration au sein de l'organisme (accueil, formation, communication) en tant que bénévole ?

Plus de détails



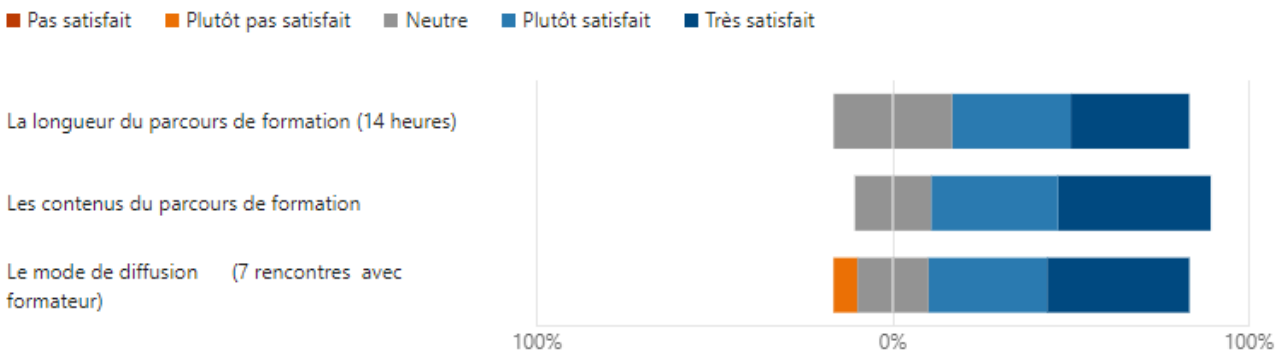
10. Quand avez-vous suivi le contenu de formation offerte par le Trait d'Union ?

Plus de détails Aperçus

Je ne l'ai pas encore suivi	5
Dans les dernières semaines	1
Il y a quelques mois	0
Il y a un an environ	2
Il y a plusieurs années	10

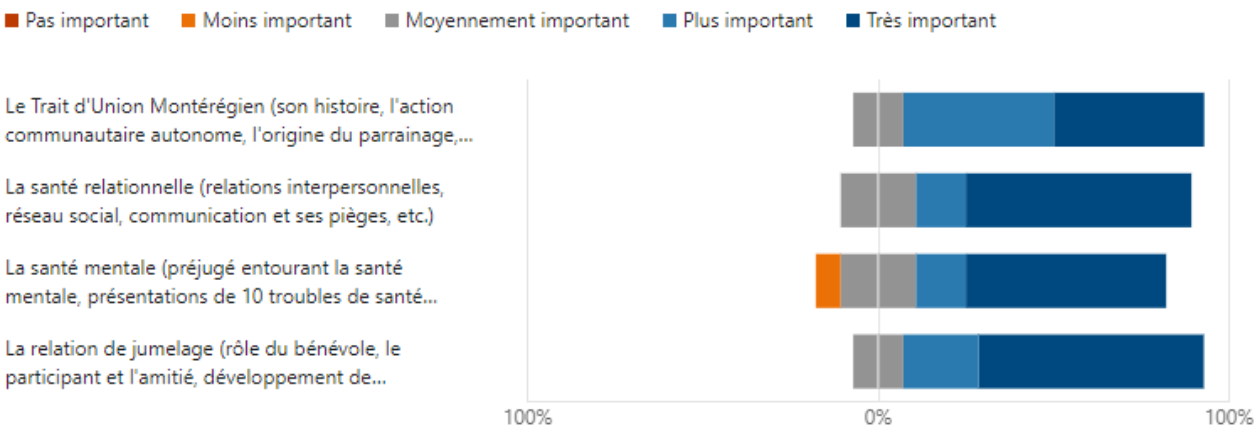
11. Mesurez votre degré de satisfaction en lien avec aspects suivants de la formation.

Plus de détails



12. Évaluer l'importance des contenus de formation suivants en fonction de votre expérience vécue en tant que bénévole.

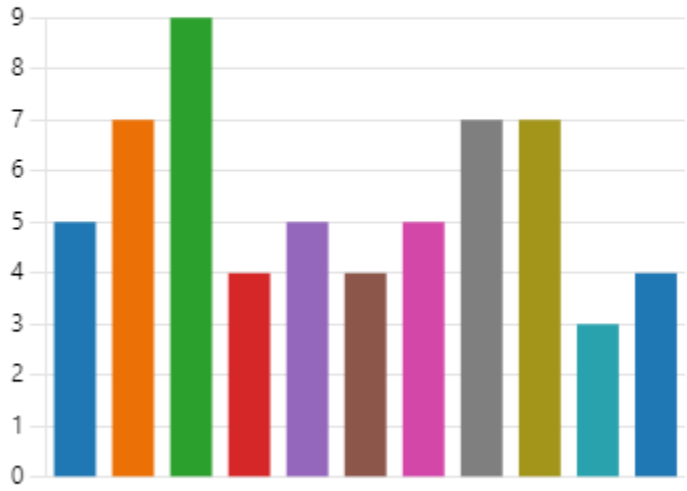
Plus de détails



13. En considérant votre expérience de jumelage, quel(s) sujet(s) de formation associés à la santé mentale ont été pertinents pour votre expérience bénévole ?

Plus de détails

Le stress	5
La dépression	7
Les troubles anxieux	9
Les troubles de panique	4
Les phobies	5
Les troubles obsessionnels-com...	4
Les troubles bipolaires	5
Les troubles de la personnalité	7
La schizophrénie	7
Le suicide (tentatives de)	3
Autres	4



15. Quelle est ou quelles sont le/les types de formation qui vous semble/ent le plus correspondre à vos besoins, intérêts et disponibilités ?

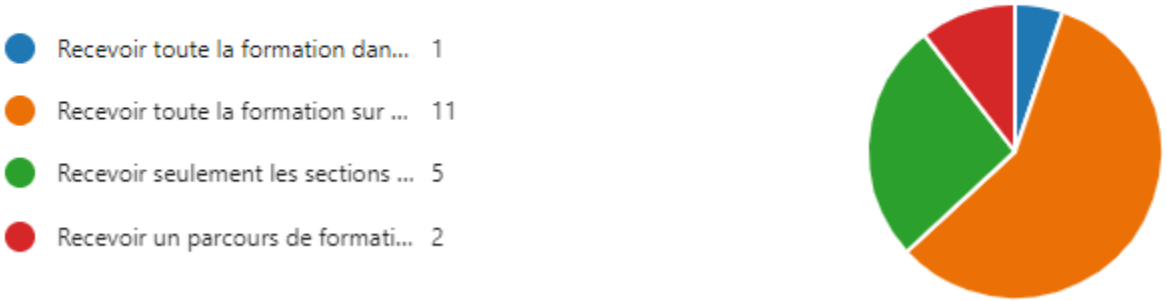
Plus de détails

- Une formation exclusivement en... 8
- Une formation en ligne avec for... 0
- Une formation parfois en prése... 7
- Une formation en mode hybride... 6
- Une formation entièrement en a... 3

LÉGENDE – QUESTION 15
Une formation exclusivement en présence et avec un formateur
Une formation en ligne avec formateur
Une formation parfois en présence du formateur, parfois en ligne
Une formation en mode hybride : certaines sections à réaliser seul à son rythme (avec des capsules d'autoformation par exemple) et certaines sections avec formateur, soit en ligne ou en présence
Une formation entièrement en autoformation (capsules, lectures, etc.)

16. Quel calendrier de formation serait le plus approprié pour vous ?

Plus de détails



LÉGENDE – QUESTION 16
Recevoir toute la formation dans une période condensée (sur une ou 2 semaines)
Recevoir toute la formation sur une période étalée, la formation séparée en courtes sections entrecoupées de périodes de pratique sur le terrain (en jumelage)
Recevoir seulement les sections appropriées de la formation à la réalité de mon jumelage
Recevoir un parcours de formation étalé sur une année

3.2. Recrutement de bénévoles

Entretien Semi-Dirigé

- L'objectif d'accroître la visibilité de l'organisme est centré sur une facilitation du recrutement bénévole. (ESD 00'51)
- L'organisme compte présentement 40 bénévoles actifs, mais il en souffre d'un manque important. (ESD 02'32) Selon le fonctionnement du jumelage, un bénévole est généralement requis par participant. En moyenne, l'organisme reçoit une centaine de demandes par année. Actuellement, la liste d'attente compte 40 personnes en attente de jumelage. Le recrutement bénévole est à son plus bas taux en 25 ans. Cela représente un défi important. (ESD 03'00) Le nombre de bénévoles dévoués à l'organisme a diminué énormément. Celui-ci cherche donc à recruter de nouveaux bénévoles. Certains demandeurs sont en attente depuis 5 ans. (08'49L'organisme a de la difficulté à recruter des bénévoles hommes. On peut supposer que la majorité des bénévoles sont des femmes. (ESD 09'34)

- Des critères importants sont à respecter pour accepter un bénévole. L'évaluation sert à mesurer l'ouverture, le non-jugement. La rencontre et la référence du bénévole sont déterminantes. (ESD 13'32)
- Le message qui doit être véhiculé – On vise à créer des liens (LE TRAIT D'UNION) (ESD 18'36)
- 4 critères essentiels là sont établis pour le recrutement de bénévoles. C'est la capacité d'écoute, d'empathie, le respect et l'ouverture dans le non-jugement. (ESD 22'22)

Sondage Bénévoles

- Mon intégration a été difficile en raison qu'elle a eu lieu moins de 4 mois avant la fameuse pandémie…

3.2.1. Rôles des bénévoles

Entretien Semi-Dirigé

- Les bénévoles apportent leur contribution soit par le jumelage, ce qui correspond à la moitié de ceux-ci, et les autres seront impliqués au CA, comités d'activités et autres aides connexes. (ESD 02'32) Les bénévoles offrent un service de jumelage pour briser l'isolement. (ESD 03'00) Les bénévoles ne sont pas des intervenants. Ils n'ont pas à intervenir sur la problématique de santé mentale. Ils ont vraiment à être l'ami qui est présent, qui écoute, qui change les idées. (ESD 16'57) Le bénévole n'a pas un rôle thérapeutique. Il a un rôle d'amitié avec des balises. (ESD 17'39) Le bénévole ne peut pas répondre à tous les besoins relationnels d'une personne. (ESD 26'05)

Sondage Bénévoles

- Développer une relation d'amitié avec la personne jumelée et l'aider à socialiser.
- Le respect de mes attentes et celles de ma partenaire, la bonne façon d'écouter et l'encouragement que j'appporte.
- Informations et Formation devrait aussi être menddatoire pour siéger sur le conseil d'administration

3.2.2. Profil des bénévoles

Entretien Semi-Dirigé

- On retrouve davantage les nouveaux arrivants impliqués en tant que bénévoles. (ESD 05'51)
- Les bénévoles ne sont pas tolérants avec les fumeurs. Les femmes bénévoles refuseront généralement d'être jumelées avec un demandeur homme. (ESD 09'34)

- La ruralité de certains participants est un obstacle pour les bénévoles. Ceux-ci ne voudront pas défrayer les coûts de transports et ceux-ci ne sont pas remboursés. (ESD 10’20)
- Tous les bénévoles ne doivent pas avoir d’antécédents judiciaires. (ESD 13’32)
- Une des choses que tous nos bénévoles ont de la misère à faire : dire non (ESD 15’03)
- Beaucoup de bénévoles viennent eux-mêmes briser leur isolement. D'abord et avant tout, ils viennent se sauver eux-autres, mais ils n’en prennent pas conscience. On essaie donc de créer des moments de rencontre entre bénévoles. « Il est possible que le jumelage ne vienne pas répondre à tous les besoins relationnels du bénévole ». (ESD 18’36)
- Certains bénévoles demeurent en contact avec leur participant et ce, après la fin de leur jumelage. (ESD 19’34) Le manque d’investissement des participants peut décourager et démobiliser les bénévoles. (ESD 30’50)
- Face à un jumelage insatisfaisant, certains bénévoles veulent réessayer, certains se donnent un peu de temps. D’autres vont carrément se dire ce n’est pas pour eux. Certains vont se dire que toutes les personnes qui ont des problèmes de santé mentale sont pareilles. (ESD 33’56)
- Les bénévoles ont en majorité accès à internet et ont une compétence de base technologique. (ESD 46’35)

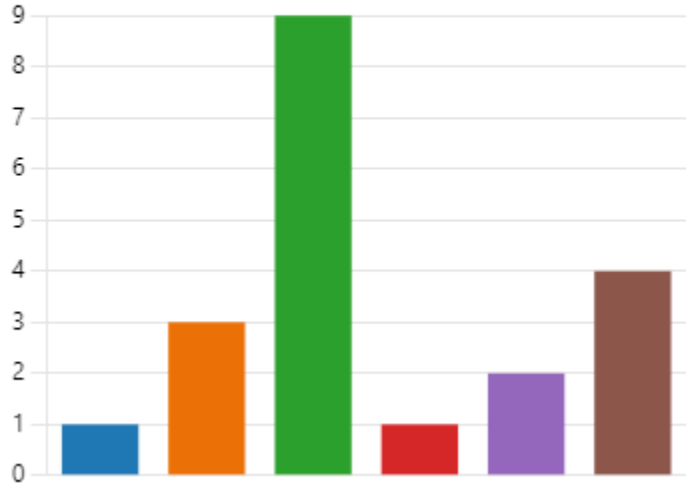
Sondage Bénévoles

- je me sens motivé
- Comme je suis seule je comprends la solitude des gens.
- ressent beaucoup d empathie de la part des employés
- c'est pas ma première expérience de bénévolat j'en aie fait pendant 10 ans à l'école de mes enfants et loisirs de mon village
- Parfois je suis dérangeant par mes propos. Pour moi il n'y a que du noir ou blanc.
- une formation en relation d’aide obtenue au cegep du vieux Longueil pour ma famille d’accueil.

2. Comment avez-vous entendu parler de l'organisme ?

Plus de détails

Bouche à l'oreille	1
Par un intervenant	3
Par une publicité	9
Sur internet	1
Par une autre bénévole	2
Autre	4



3. Depuis quand êtes-vous bénévoles au Trait d'Union ?

Plus de détails Aperçus

Depuis quelques semaines	2
Depuis quelques mois	0
Depuis plus d'un an	11
Depuis plus de 5 ans	2
Depuis plus de 10 ans	4

4. À quel genre vous identifiez-vous ?

Plus de détails Aperçus

Homme	4
Femme	15
Non-binaire	0
Autre	0

5. À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

Plus de détails Aperçus

18-25	0
26-40	3
41-60	3
61 et plus	13

6. Quelle est votre occupation principale ?

Plus de détails Aperçus

Travailleur à temps plein	2
Travailleur à temps partiel	2
Retraité	12
Étudiant	2
Sans emploi	1

7. Quel type d'aide bénévole fournissez-vous à l'organisme ?

Plus de détails Aperçus

Jumelage avec participants	12
En attente de jumelage	1
Autre	6

3.3. Visibilité de l'organisme

Entretien Semi-Dirigé

- On travaille à différents niveaux avec des organismes. Nous avons des projets de concertation, des projets en commun. On va se rallier avec des organismes qui ont des missions auprès de personnes qui vivent des enjeux de santé mentale ou auprès d'organismes qui ont des missions de service auprès des aînés. On a une belle collaboration avec le département de psychologie du CEGEP de de Saint-Hyacinthe également. il y a 1-2 profs qui nous sollicitent pour avoir des témoignages d'un de nos membres. (ESD 38'15)
- Certains acceptent de témoigner de leur parcours d'histoire de santé mentale, mais aussi de leur histoire en lien avec le trait d'union. (ESD 38'41)

Sondage intervenantes

- Coanimation avec d'autres organismes (SI)
- Nous allons parfois vers des organismes ayant des liens communs (vision, approche, personnes desservis) à travers des espaces de concertation structuré ou en réaction avec des enjeux locaux. (SI)
- Parfois, nous sommes sollicités pour notre expertise en santé mentale. (SI)
- Partenariat avec différents organismes communautaires en santé mentale initié avec différentes concertations (SI)

3.3.1. Communication promotion

Entretien Semi-Dirigé

- Le terme santé mentale impressionne. Une charge importante lui est associée. L'organisme préfère donc parler de détresse émotionnelle qui rejoint davantage de gens. (ESD 05'14)
- L'organisme effectue de la publicité par la publication d'annonces. (ESD 05'51)
- Un objectif de développement de l'organisme serait d'améliorer sa capacité à aller rejoindre les bonnes personnes, à travailler un message clair. Certaines attentes sont souvent déçues. Certains bénévoles espèrent vivre une expérience facile où ils développeront automatiquement une amitié. C'est d'abord et avant tout une relation d'aide qui est fournie. (ESD 11'40)
- « Il faut démystifier c'est quoi une relation de jumelage par rapport à une relation d'amitié. C'est sûr qu'il n'y aura pas tout de suite une relation d'amitié, mais c'est ce qu'on vise ». (ESD 17'39)
- On fait 0 promotion pour avoir des gens qui demandent nos services. On n'a pas besoin d'en faire. (ESD 41'32)

- On peut communiquer avec les bénévoles par courriel ou via les réseaux sociaux. Ils vont être capables de remplir des sondages en ligne. Au niveau de la promotion, je pense qu'il y a des choses au niveau de mieux connaître ce qui est possible de faire sur les réseaux sociaux pour être plus efficace dans nos publications. (ESD 47'35)

Sondage Intervenantes

- L'organisme aurait besoin de plus de visibilité/promotion des activités. (SI)

27. Selon vous, quels moyens de communication pourraient être envisagés pour rejoindre davantage de bénévoles ? Classez-les en ordre de préférence.

Plus de détails

3.4. Mobilisation des participants

Entretien Semi-Dirigé

- La situation des participants s'est détériorée en termes de capacité à se mobiliser. Que ce soit se mobiliser physiquement ou psychologiquement. Les gens ont été tellement isolés pendant la pandémie qu'ils ont perdu en capacité physique. Ils se déplacent de façon moins autonome. Ils ont plus de craintes également. Les peurs sont plus présentes. C'est parfois en lien avec le virus de

la COVID-19. Certains seront davantage sensibles à leur environnement et aux gens qui les entourent. Certaines craintes associées à la socialisation nuisent également à la mobilisation. On fait face à davantage d'obstacles pour retrouver une vie sociale active. (ESD 07’09)

- Notre défi est peut-être plus au niveau de réussir à mobiliser les gens. Briser l'isolement, ça ne peut PAS se faire juste avec un bénévole. (ESD 26’05)
- On l’encourage nos participants à participer à nos activités parce qu’ils peuvent rencontrer d’autres gens qui vivent de la solitude. (ESD 26’57)

Sondage Intervenantes

- Avoir la possibilité de réseauter, d’élargir leur réseau social
- Sortir de leur milieu de vie
- Briser la solitude
- Faire quelque chose qu'ils/elles aiment
- Essayer quelque chose de nouveau
- Offre de transport porte à porte,
- Repas ou cadeaux sur place
- Si les personnes sont invitées personnellement à chaque activité par téléphone on a un plus grand taux de participation.
- Accorder plus de temps en suivi individuel

3.4.1. Profil des participants

Entretien Semi-Dirigé

- Les participants sont des adultes de 18 ans et plus, qui ont soit un problème de santé mentale, de la détresse émotionnelle, qui en ont déjà vécu un problème de santé mentale ou qui sont à risque d’en vivre. La moyenne d'âge est de 64 ans. Majoritairement, ce sont donc des aînés qui vivent de l’isolement social ou un trouble qui provient de l'isolement social. Seulement 10% des membres sont jumelés par prévention. (ESD 03’51)
- Les participants n’auront pas toujours été diagnostiqués pour un problème de santé mentale. Plusieurs d’entre eux prennent cependant de la médication pour traiter divers symptômes liés à des problèmes de santé mentale. (ESD 03’51) Certains

usagers ne se reconnaissent pas comme des gens ayant des problèmes de santé mentale et ce, malgré des dépressions, des crises de panique. La détresse émotionnelle les rejoint davantage pour décrire leur trouble. (ESD 05’14)

- Les participants sont impatients et veulent être jumelés rapidement. (ESD 08’49) Certains demeurent loin des grands centres et sont davantage isolés en ruralité. (ESD 09’34) Certains participants sont connus de leur communauté et n’ont pas une bonne réputation. Les gens de leur propre communauté ne sont pas intéressés à leur apporter de l’aide. Certains enjeux de santé mentale rendent la relation d’aide plus difficile (handicaps intellectuels ou physiques). Plusieurs ont vécu de l’intimidation au primaire-secondaire, vivent beaucoup de rejets, beaucoup d'exclusion. Économiquement, la majorité vit dans la pauvreté.
- (ESD 10’20)

« **J'en ai que tu sais, ça fait tellement longtemps qu'on a eu relation sociale, que ils ne savent pas c'est quoi une relation d'amitié ».** (ESD 17’39)

- Certains participants deviendront à leur tour bénévole. C’est une source de fierté pour nous. (ESD 19’34)
- Ce n’est pas facile de faire confiance à une nouvelle personne pour les participants lors d’une transition.
- Ils en vivent partout des changements. S’ils ont un intervenant au CLSC ou dans un autre organisme, ils sont sujets à ce type de changements. (ESD 24’23)
- Les participants ont tendance à demeurer passifs. Ils croient que le Trait d’Union va trouver un bénévole, puis que le bénévole va tout faire avec sa baguette magique. « **Il va venir changer ma vie ». (ESD 26’05)**
- Les gens, ça leur prend beaucoup d'efforts pour qu'il se mobilisent et qu'ils passent à l'action. Ils ont tendance à mettre les œufs dans le même panier. (ESD 26’05) Il faut que le participant se crée un réseau social, un réseau de soutien. Mais ceux-ci n’ont pas tendance à beaucoup participer. (ESD 26’57)
- Les activités accompagnées de repas sont appréciées par les participants. L’enjeu de mobilisation pour nous est préoccupant dans nos activités notamment, mais on le voit aussi dans nos jumelages. Nos bénévoles nous disent que certains ne veulent pas sortir de chez eux. (ESD 29’57)
- Certains vont émettre des commentaires totalement inappropriés, pour lesquels il faut intervenir. Ils vont généralement avoir de la difficulté à accueillir un bénévole nouvel arrivant. (ESD 34’36)
- J'ai beaucoup de membres qui n’ont pas accès à Internet fait que on ne peut pas faire l'activité en ligne pour nos membres. L'ordinateur n’est pas quelque chose qui les intéressent nécessairement. On parle d’une moyenne d'âge quand même près de 65 ans, ce qui vient avec les défis technologiques correspondants. Beaucoup sont démunis avec la technologie et ils finissent par ne plus s'en servir, par découragement. (ESD 46’35)

3.5. Gestion interne de l'organisme

Entretien Semi-Dirigé

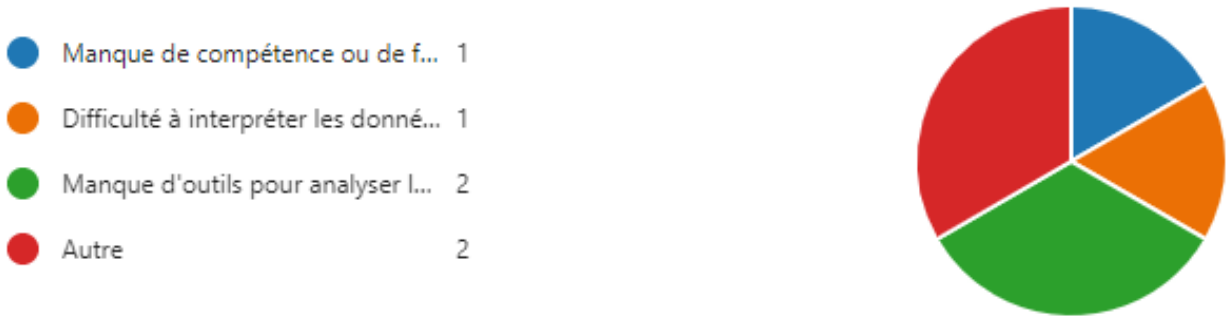
- Des subventions ponctuelles permettent d'engager de façon temporaire des employés attitrés au jumelage.
- Majoritairement, les participants du Trait d'union demeurent à Saint-Hyacinthe. L'organisme dessert cependant la MRC des Maskoutains qui s'étend jusqu'à Acton Vale. (ESD 09'34)
- Nous avons vécu à l'interne beaucoup de roulement personnes dans les dernières années. « Chaque fois qu'un quitte c'est le bordel ». Quand quelqu'un quitte les gens sont déçus, tant les bénévoles que les participants, parce qu'il y a un attachement. Les changements à l'interne, comme des départs, font en sorte que les suivis ne peuvent pas se faire. (ESD 22'50) Le roulement de personnel dans une petite équipe, ça fragilise et met les services en situation de vulnérabilité. Des gens quittent carrément l'organisme. Ces changements-là, perturbent et déstabilisent. (ESD 24'23)
- Notre bailleur principal c'est au niveau du ministère de la santé et des services sociaux. Le programme de soutien aux organismes communautaires nous dispense 230 000 $ annuellement. Sinon, ça va être des subventions ponctuelles liées à des projets. On en fait de temps en temps. (ESD 40'14) Le trait d'Union préfère générer une offre de service qu'il sera capable de soutenir dans le temps, plutôt que des initiatives ponctuelles qui nécessitent beaucoup de reddition de compte. (Est-ce qu'il s'agit d'une reformulation?)

Sondage Intervenantes

- Nous avons des partenariats en continue, c'est obligatoire pour notre financement. (SI)

22. Quels sont les principaux défis que vous rencontrez dans la gestion de données?

Plus de détails



LÉGENDE – QUESTION 16
Manque de compétence ou de formation dans la gestion de données
Difficulté à interpréter les données
Manque d'outils pour analyser les données
Autres

Autres éléments rapportés en question 16 :

- Manque d'outils pour analyser les données", "base de données désuètes
- Lenteur du système

3.5.1. Communication interne

Entretien Semi-Dirigé

- On tente de laisser des notes claires, mais le temps qu'on engage une autre personne, l'écart fait qu'il y a plein d'informations que le nouvel intervenant doit aller chercher de nouveau. (ESD 22'50)

- Les participants sont souvent déçus du suivi lors de transitions. « J'en ai déjà parlé aux intervenants », se plaindront-ils. Malheureusement, lorsque les intervenants n'ont pas l'opportunité de parler à l'intervenant précédent, cela génère des pertes d'information. (ESD 24'23)

Sondage Intervenantes

25. De quelles façons communiquez-vous avec vos collègues ? Classez-les par ordre de fréquence.

Plus de détails

26. De quelles façons communiquez-vous avec les bénévoles et les participants de l'organisme ? Classez-les par ordre de fréquence.

Plus de détails

Sondage Bénévoles (SB)

- Bonne communication
- je sais qu il sont disponible au besoin
- Suivi regulier par téléphone pour connaître mes besoins.

3.5.2. Rôles et responsabilités des salariés

Entretien Semi-Dirigé

- Les rôles et responsabilités assumées par la directrice consistent à gérer autant les ressources humaines, financières, planification, les prévisions, plan d'action annuel, les correspondances avec le gouvernement et bailleurs de fonds, la représentation de l'organisme au sein de tables de concertation, l'animation, l'intervention, la formation, ainsi que le

développement de la visibilité de l'organisme. (ESD 00'18) La directrice est également responsable du développement de la visibilité de l'organisme. La directrice est responsable de la préparation des rencontres du Conseil d'administration, qui est l'intrant pour toutes les informations concernant l'organisme et qui relaie les décisions/communications du CA à l'équipe de travail. (ESD 01'33) La directrice travaille à l'organisme depuis 25 ans. (ESD 01'22)

- **Une présidente du conseil d'administration anime les rencontres. On suppose que les rôles traditionnels d'un CA sont tenus par d'autres bénévoles. (Reformulation)**
- Les intervenants visent également à faire de la prévention concernant les problèmes de santé mentale. (ESD 03'51)
- Les bénévoles sont accompagnés par un intervenant qui réalise un suivi régulier. (ESD 12'46)
- S'il y a quelque chose qui préoccupe le participant, ce sont les intervenants que celui-ci rejoint. Les intervenants peuvent ensuite référer la personne à l'aide appropriée. (ESD 16'57)
- Les intervenants organisent des groupes de soutien et d'échange pour les bénévoles, ce qui leur permet de leur donner des outils de plus pour le jumelage. (ESD 18'36) Créer un lien de confiance est au cœur du rôle de l'intervenant. (ESD 24'23) Le rôle de l'intervenant, c'est vraiment plus de l'aide à rendre fonctionnel, être capable de gérer le budget, être capable de d'entretenir son environnement, prendre soin de sa personne. (ESD 33'02)

Sondage Intervenantes (SI)

- Promotion
- Rencontre de nouveaux membres
- Animation de groupe ou d'activité
- Soutien téléphonique
- Intervention auprès des membres
- Suivi des jumelages
- Formation des bénévoles
- Évaluation des nouveaux participants et bénévoles

Sondage Bénévoles (SB)

- s'assurent de notre accord pleine et entière avant chaque activité.
- collaboration avec Sylvie, Inès et Christine faciles d'approche, collabration agréable.
- La direction et les intervenants ont toujours été là pour répondre à mes questions et me faire des suggestions au besoin.
- l'équipe d'intervenants et autres membres bénévoles sont tous très généreux de leurs temps

- la communication avec l'organisme reste toujours présente
- les réponses à mes questions (interventions).
- la formation donnée par une intervenante et le soutien offert aux bénévoles par le Trait d'Union sont des éléments majeurs pour des jumelages réussis.
- Plus d,information consernant les administrateurs et leurs responçabilité, leurs imputabilités vis-à-vis leurs prise de décisions.

3.5.3. Capacité

Entretien Semi-Dirigé

- Certaines tâches sont réalisées par la directrice parce qu'elle ne peut les déléguer à d'autres employés pour cause de manque de personnel. (ESD 00'51)
- L'équipe est désormais composée de 3 employées permanentes, à temps plein. Une employée à temps partiel est présente jusqu'à épuisement des fonds et une stagiaire accompagne l'équipe deux journées par semaine jusqu'à mai 2024. L'équipe est plus imposante que jamais. (ESD 02'05)
- L'équipe d'intervenants et la capacité des bénévoles ne permettent pas de répondre rapidement aux besoins. On parle parfois d'années d'attente. En moyenne, la moyenne d'attente est de 13 mois. L'organisme prévoit une hausse de l'attente. (ESD 08'49)
- Le manque de soutien apporté aux bénévoles peut générer des départs. Lorsqu'on doit diminuer la fréquence des suivis par manque de capacité, cela a un impact réel sur notre rétention. (ESD 25'43)

3.6. Utilisation des technologies

Entretien Semi-Dirigé

- On manque de connaissance sur les possibilités technologiques qui pourraient nous aider. Nous avons des limites au niveau de la tenue de statistiques, de la gestion de notre base de données. On utilise la suite Office, mais pas à son plein potentiel. Nous pourrions développer des agendas communs, une meilleure gestion des courriels. Il est cependant difficile de savoir ce qui peut être amélioré sans connaître les ressources. La mise en place d'un système de remboursement de frais d'activité serait souhaitable, la mise en ligne d'un calendrier d'activité également. (ESD 43'50) La plateforme de communication en ligne utilisée par l'organisme est ZOOM. (ESD 46'35)

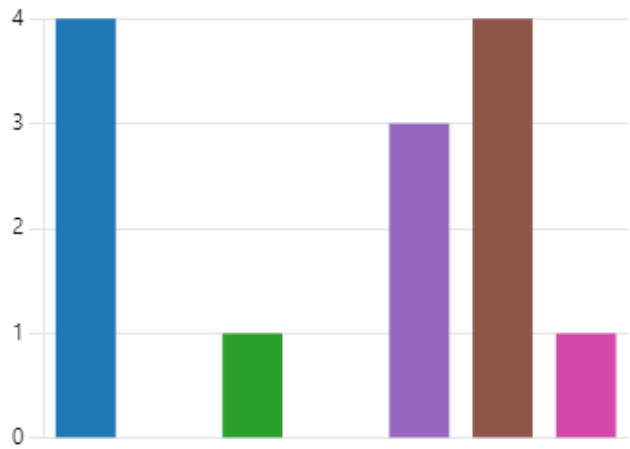
Sondage Intervenantes (SI)

- Tout est à faire au niveau de la technologie, mais une priorité serait de migrer vers une base de données plus performante.
- Avoir un système informatique plus rapide.
- Être mieux formés pour utiliser les outils informatiques que nous utilisons déjà.

23. Avec quels outils technologiques êtes-vous familier ?

Plus de détails

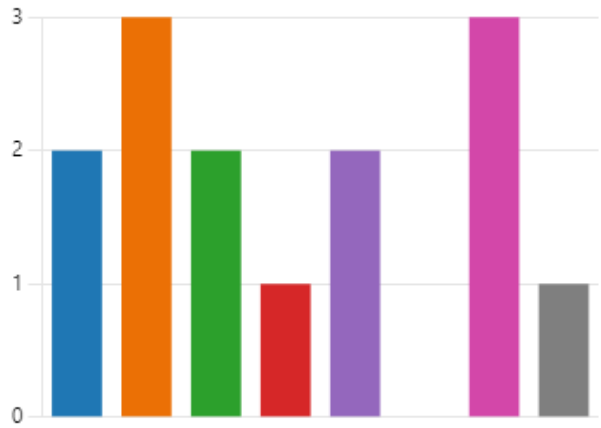
Outlook	4
SharePoint	0
Teams	1
Booking	0
Excel	3
Canva	4
Autre	1



24. Sur quelles applications de Microsoft 365 ressentez-vous un besoin de formation ?

Plus de détails

Teams	2
OneDrive	3
Excel	2
Stream	1
Forms	2
Word	0
Google WorkSpace	3
Autre	1



4. Tableau présentant les thèmes majeurs et mineurs et leurs extraits respectifs

Type de thèmes :	Thèmes présents dans les données :	Extraits qui témoignent de la présence de ces thèmes :
Thèmes majeurs	Accueil et formation des bénévoles	**ESD** • la formation, on réussit à créer des cohortes de bénévoles pour la suivre peut-être seulement une à 2 fois par année. • l'horaire de formation ne convient pas parce qu'il travaille ou parce que c'est un parent • qu'il n'a peut-être pas les bons outils rapidement pour vivre une expérience qui soit positive assez vite pour pas se décourager et se dire, ce n'est pas pour moi le jumelage au Trait d'Union. • Mais il y a peut-être quelque chose à ce niveau-là, qui serait aussi améliorer, à bonifier dans notre approche. Tu vas avoir des formules de formation express, une formation qui serait donnée en ligne, comme ça la personne la suit à son rythme.

		SB • Mon intégration au sein de cet organisme fut facile • Accueil chaleureux écoute efficace de la part des employés
	Recrutement de bénévoles	**ESD** • On en manque cruellement fait que ce n'est jamais assez, ce qu'on a. Actuellement, on a près 40 bénévoles actifs • le recrutement bénévole est à son plus bas taux que je n'ai jamais vu en 25 ans. C'est vraiment un gros gros gros défi. • J'arrive pas à recruter des bénévoles hommes. • on a quand même des critères, on n'accepte pas n'importe qui comme bénévole
	Visibilité de l'organisme	**ESD** • on a une belle collaboration avec le département de psychologie du CEGEP de de Saint-Hyacinthe. • il y a 1-2 profs qui nous sollicite pour avoir un de nos membres. On a des membres qui acceptent de témoigner de leur parcours d'histoire de santé mentale, mais aussi d'histoire en lien avec le trait d'union **SI** • Coanimation avec d'autres organismes
	Mobilisation des participants	**ESD** • Moi ce que je vois, c'est que les gens, leur situation s'est détériorée beaucoup, beaucoup, beaucoup en termes de capacité à se mobiliser. Que ce soit se mobiliser physiquement, se déplacer, les gens ont été tellement isolés qu'ils ont perdu en capacité physique et ils se déplacent moins de façon autonome. Ils ont plus de craintes donc des fois, c'est la mobilité, mais plus au niveau des peurs. Cela a parfois rapport à la peur du virus, il y en a beaucoup qui ont peur de ça. Ils ne veulent pas se trouver à n'importe quel endroit, entouré

		de n'importe quel type de personne. Il y en a qui ont des peurs plus par rapport au social parce que à force d'être isolée, on a pris un petit moment, je dirais un peu plus d'aisance je dirais, par rapport à se retrouver juste avec soi et là de se retrouver à nouveau à socialiser, pour certains, il y a clairement un malaise qui est plus grand. • Il y a une lourdeur qui est plus présente chez les personnes qui sont référées par rapport au fait que on part de plus loin. Il y a plus d'obstacles à retrouver une vie sociale active. • Notre défi est peut-être plus au niveau de réussir à mobiliser les gens. Briser l'isolement, ça ne peut PAS se faire juste avec un bénévole. **SI** • Si les personnes sont invitées personnellement à chaque activité par téléphone on a un plus grand taux de participation. • Invitations personnalisées • Invité personnellement chacun de nos membres, avoir un service de navette, transport pour les activités.
	Gestion interne de l'organisme	**ESD** • Majoritairement, les membre du Trait d'union sont à Saint-Hyacinthe, mais on dessert la MRC des Maskoutains qui descend jusqu'à Acton Vale. • beaucoup, beaucoup, beaucoup de beaucoup de roulement personnes dans les dernières années. • chaque fois qu'un quitte c'est le bordel. Quand quelqu'un quitte ça fait que d'un les gens sont déçus parce que là c'est attaché à une personne. Donc, ce n'est pas facile, il faut qu'ils fassent confiance à une nouvelle personne, tout le travail souvent, c'est le poste d'intervenant que la personne quitte. • Oui, des gens quittent carrément l'organisme. Ces changements-là, c'est perturbant, ça déstabilise. **SI**

		• Nous allons parfois vers des organismes ayant des liens communs (vision, approche, personnes desservis) à travers des espaces de concertation structuré ou en réaction avec des enjeux locaux • partenariat avec différents organismes communautaires en santé mentale initié avec différentes concertations.
	Utilisation des technologies	**ESD** • Il y a des facilités technologiques que je connais pas. • Limites au niveau de la tenue de statistiques • Notre base de données dans la suite Office, agendas en commun • la gestion des courriels • feuille de temps • Excel • rembourser des frais de d'activité ou de déplacement. • calendrier d'activité soit en ligne • plateforme pour des vidéoconférences qu'on a utilisé pendant la pandémie, c'est ZOOM • Access Excel **SI** • je pense que tout est à faire de ce côté • migrer vers une autre base de données est à prioriser • Avoir accès à une base de données plus performante et être mieux formés pour utiliser les outils informatiques que nous utilisons déjà. • Mettre à jour la base de données, avoir un système informatique plus rapide.
Thèmes mineurs	Rôles des bénévoles	**ESD** • Service de jumelage qu'on offre, c'est que par le bénévolat que ça peut être offert dans le fond. • Puis à chaque fois, on le répète, ils ne deviendront pas des intervenants, ils n'ont pas à intervenir sur la problématique de santé mentale. Ils ont vraiment à être l'ami qui est présent, qui écoute, qui change les idées.

		• Justement, ce n'est pas un rôle thérapeutique, ce n'est pas un intervenant, c'est vraiment un rôle d'amitié et c'est quoi les limites, les balises ? • Le bénévole ne peut pas répondre à tous les besoins relationnels d'une personne. **SB** • Développer une relation d'amitié avec la personne jumelée et l'aider à socialiser.
	Profil des bénévoles	**ESD** • Nouveaux arrivants, c'est davantage au niveau de l'implication bénévole. • Maintenant il y a une intolérance, là chez les bénévoles que je ne voyais pas quand j'ai commencé. • Les bénévoles-femmes ne sont pas prêtes à être jumelées avec un homme. • La recherche d'antécédents judiciaires pour tous nos bénévoles. • Une des choses que tous nos bénévoles ont de la misère à faire : dire non. • Briser leur propre isolement, ce qui fait qu'aussi on essaie de créer des moments de rencontre entre bénévoles aussi. • Ça se peut que ça ne vienne pas répondre à tous les besoins du bénévole non plus à ses besoins relationnels. • Au niveau des bénévoles plus autour d'un 60-70% qui ont une belle base d'internet. **SB** • Comme je suis seule je comprends la solitude des gens. • C'est pas ma première expérience de bénévolat j'en aie fait pendant 10 ans à l'école de mes enfants et loisirs de mon village. • Parfois je suis dérangeant par mes propos. Pour moi il n'y a que du noir ou blanc
	Communication promotion	**ESD** • C'est parce que c'est le mot santé mentale, il impressionne, d'où notre volonté de parler aussi de détresse émotionnelle.

		• Parce qu'ils voient passer nos annonces • recrutement de bénévoles, c'est sûr qu'on aura peut-être à améliorer notre capacité à aller rejoindre les bonnes personnes. • personne qui a un profil en communication • . Dans le sens que des fois y en a qui viennent vivre une expérience et le jumelage, ce n'est pas toujours magique, ce n'est pas parce que tu jumelles 2 personnes que tout va bien aller. **D**es fois, ils vont vivre des déceptions, ils vont avoir l'attente de développer une relation d'amitié. Ils s'imaginent qu'ils vont être jumelés avec une personne blonde aux yeux bleus qui sait parler 3 langues • démystifier c'est quoi une relation de jumelage par rapport à une relation d'amitié, c'est sûr qu'il n'y aura pas tout de suite une relation d'amitié, mais c'est ce qu'on vise. • on fait 0 promotion là pour avoir des gens qui demandent aux services, donc pas besoin d'en faire. • ça pourrait être une communication • On peut communiquer avec eux par courriel ou via les réseaux sociaux. Ils vont être capables de remplir des sondages en ligne. On dit capable, ça ne veut pas dire qu'ils vont être bons. • Si on est plus au niveau de la promotion, je pense qu'il y a des choses au niveau de mieux connaître ce qui est possible de faire sur les réseaux sociaux pour être plus efficace dans la publication qu'on fait **SI** • Promotion Animation d'activités Rencontre nouveaux membres • animation de groupe, soutien téléphonique, suivi des jumelages, formation des bénévoles,... • Suivis de jumelage, évaluation des nouveaux participants et bénévoles, appels aux participants en attente d'un jumelage, organiser et animer des activités • Formation des bénévoles, organisation et animation d`activités, intervention auprès des membres.

	Profil des participants	**ESD** • c'est des adultes de plus de 18 ans qui ont soit un problème de santé mentale ou de la détresse émotionnelle ou qui en ont déjà vécu un (problème de santé mentale) ou qui est à risque d'en vivre. Majoritairement, la moyenne d'âge • le service est de 64 ans. Majoritairement, ce seront des aînés, qui vivent de l'isolement social, un trouble qui vient de l'isolement social • que ça représente peut-être que 10% de nos membres, que c'est en prévention. • il n'y a pas toujours de diagnostic ou de traitement • s'ils disent ne pas avoir de problème de santé mentale • Il y a des gens qui se reconnaissent pas en santé mentale, ils ont fait des dépressions, ils ont fait des crises de panique, mais ils ne se reconnaissent pas dans le terme santé mentale. • détresse émotionnelle, ces personnes-là vont se reconnaître davantage. • ce qu'ils veulent c'est avoir un bénévole dès le lendemain de la première rencontre • Si j'ai un fumeur • Ce qui fait que nos hommes attendent plus longtemps. Si la personne reste en milieu rural aussi. • Des fois, c'est une personne qui est connue de son village et les gens du village ne sont pas intéressés à y apporter de l'aide. • enjeux de santé mentale et des handicaps intellectuels ou handicaps physiques. **J'en ai que tu sais, ça fait tellement longtemps qu'on a eu relation sociale, que ils ne savent pas c'est quoi une relation d'amitié.** • l'intimidation au primaire-secondaire • aussi vivent beaucoup de rejets, beaucoup d'exclusion. Économiquement, quand ils vivent de la pauvreté aussi, ça les exclut énormément et la majorité vit dans la pauvreté. • c'est des personnes qui ont été parrainés et qui deviennent des bénévoles de quelqu'un d'autre

		• Ils en vivent partout (des changements). S'ils ont un intervenant au CLSC, ils vont vivre ça. S'ils ont un intervenant dans un autre organisme, ils sont sujets à ça • Des changements, ils en vivent partout. À un moment donné, ils finissent par se refermer par eux-mêmes parce qu'ils sont tannés de vivre ces changements là aussi. • Elle ne peut pas juste être passive chez elle, pis se dire, le Trait d'Union va me trouver un bénévole, puis le bénévole va tout faire avec sa baguette magique. Il va venir changer ma vie. • beaucoup de nos membres ont de la difficulté à le saisir, qu'ils ont un rôle important à jouer. • il faut qu'ils s'investissent dans toute autre démarche aussi, qui peuvent faire par eux-mêmes • Les gens, ça leur prend beaucoup d'efforts pour qu'il se mobilisent et qu'ils passent à l'action. • qu'ils ne peuvent pas mettre tous les œufs dans le même panier. • Quand on les attire avec un repas, s'il est pas cher ou gratuit c'est encore mieux • Il y a plein de commentaires comme ça des fois qui sont totalement inappropriés, pour lesquels il faut intervenir. • J'ai beaucoup de membres qui n'ont pas accès à Internet fait que on ne peut pas faire l'activité en ligne pour nos membres. • la pauvreté • enjeux de lecture, d'écriture. • l'ordinateur n'est pas quelque chose qui les intéressent nécessairement. Puis tu parlais de moyenne d'âge quand même proche de 65 ans • avoir les arnaques. • démunis avec la technologie • ils finissent par ne plus s'en servir • Donc l'enjeu de mobilisation pour nous est préoccupant. Dans nos activités, mais on le voit aussi dans nos jumelages, nos bénévoles, nous disent, elle ne veut pas sortir de chez eux

		• quand la personne se victimise
	Communication interne	**ESD** • elle nous laissait le plus de notes possibles pour que ce soit clair, mais le temps qu'on engage une autre personne, il y a comme un écart de temps qui fait que, oups, elle arrive et il y a plein d'informations qu'elle doit retourner chercher. • les gens sentent un peu qu'il n'y a pas de suivi, ils disent : j'en ai déjà parlé aux intervenants. Oui, mais il va falloir que tu me le dises à moi aussi, parce que je n'ai pas eu l'opportunité de parler à l'autre personne de ta situation, je n'ai pas pu avoir cet échange-là d'intervenant à intervenant. • puis quand je vais engager quelqu'un d'autre, elle va pouvoir lui transmettre, la collègue va pouvoir partager l'information. **SB** • Bonne communication… • je sais qu il sont disponible au besoin • Suivi regulier par téléphone pour connaître mes besoins.
	Rôles et responsabilités des salariés	**ESD** • volet prévention pour prévenir l'apparition de problèmes de santé mentale.?? • s'il y a quelque chose qui le préoccupe, c'est nous qu'ils sollicitent, qui viennent voir. • on va référer, la personne à l'aide appropriée à ce moment-là • groupes de soutien et d'échange pour les bénévoles qui leur permettent aussi à chaque fois de leur donner des outils de plus pour le jumelage • tout en devant créer un lien de confiance. • . C'est vraiment plus de l'aide à rendre fonctionnel, être capable de gérer le budget, être capable de d'entretenir ton environnement, de prendre soin de la personne. **SB** • s'assurent de notre accord pleine et entière avant chaque activité. • collaboration avec Sylvie

		• Inès et Christine faciles d'approche, collabration agréable • réponse a toutes mes questions. • La direction et les intervenants ont toujours été là pour répondre à mes questions et me faire des suggestions au besoin. • l'équipe d'intervenants et autres membres bénévoles sont tous très généreux de leurs temps • la communication avec l'organisme reste toujours présente. • les réponses à mes questions (interventions). • formation donnée par une intervenante et le soutien offert aux bénévoles par le Trait d'Union sont des éléments majeurs pour des jumelages réussis. • Plus d,information consernant les administrateurs et leurs responçabilité, leurs imputabilités vis-à-vis leurs prise de décisions
	Capacité	**ESD** • parce que j'ai pas assez de monde pour que je puisse être exemptée de cette tâche-là • c'est encore une question de manque de personnel • plus grosse que jamais • 3 permanentes, temps plein. J'ai une personne à temps partiel qui est avec nous pour quelques temps-là, jusqu'à ce que les fonds ne permettent plus de la garder. • stagiaire a 2 jours et demi-semaine jusqu'au mois de mai de l'année prochaine • ils sont déçus, parce qu'on parle d'années d'attente. On ne parle pas de mois de semaine, on parle d'années. En moyenne, actuellement c'est 13 mois, mais ça va augmenter. • les bénévoles se tannent parce que pendant un certain temps, ils n’ont pas de soutien, de support, parce que on a dû diminuer la fréquence des suivis qu'on faisait parce qu'on était nombreux

5. Liste des priorités pour le rapport final au client

Les priorités retenues pour la réponse aux besoins de l'organisme

Le **recrutement de bénévoles** à travers les axes principaux de :

- la gestion interne
- de la visibilité et promotion de l'organisme
- de la formation et l'accueil offert aux bénévoles

La collecte de donnée nous amène à considérer que **le recrutement des bénévoles** est en définitive la problématique principale vécue par l'organisme et constitue sa source de besoins majeure. Fondamental au fonctionnement du système de jumelage, premier service en importance offert aux participants et qui requiert une équation un bénévole/un participant, le recrutement ne suffit pas actuellement à la demande croissante. Il convient donc de s'attarder aux diverses composantes du recrutement, aux caractéristiques des personnes qui recrutent et de celles qui sont recrutées, en surplus des caractéristiques des participants à qui les services sont pourvus. Nous considérons sans ambages que le recrutement est la première priorité qui peut être identifiée à partir de cette analyse brute.

En creusant plus loin les thèmes principaux de l'accueil et de la formation, de la visibilité de l'organisme, de la mobilisation des participants, ainsi que les sous-thèmes du rôle des bénévoles, du profil des bénévoles, du profil des participants et de la communication et promotion, nous parvenons à identifier certains éléments de réponse pouvant diriger une priorisation secondaire d'actions à mener pour améliorer le recrutement de bénévoles au sein de l'organisme. Voici la démarche que nous avons abordée.

État des lieux sur l'organisme et le recrutement

En premier lieu, nous avons réalisé un état des lieux sur la situation actuelle à l'organisme. Qui le constitue, qui compose l'équipe, quels sont leurs rôles et responsabilités, quel est son financement, ses modes de communications internes ? Qui sont les bénévoles actuellement en service à l'organisme ?

- L'organisme compte présentement 40 bénévoles actifs. L'organisme reçoit une centaine de demandes par année. La liste d'attente compte actuellement 40 personnes, mais on estime qu'elle augmentera bientôt, à la suite de la perte de ressources engagées temporairement.
- Certains demandeurs sont en attente de service depuis 5 ans.

- Le recrutement est particulièrement difficile chez les hommes. Cet argument est soutenu par les statistiques du profil des bénévoles qui compte 15 femmes pour 4 hommes. « Les bénévoles ne sont pas tolérants avec les fumeurs. Les femmes bénévoles refuseront généralement d'être jumelées avec un demandeur homme» . (ESD 09'34)
- Les bénévoles sont majoritairement plus âgés que jeunes. On compte une majorité de 13 bénévoles appartenant à la tranche d'âge de 61 ans et plus, comparativement à 6 qui sont plus jeunes. La majorité sont également retraités.
- Plusieurs critères doivent être atteints pour être accepté en tant que bénévole.
- En majorité, les bénévoles ont entendu parler de l'organisme par une publicité.

Hypothèses

Les statistiques sur les besoins confirment la priorité à attribuer à l'amélioration du recrutement bénévole. On peut émettre l'hypothèse de rejoindre des milieux plus traditionnellement masculins et plus jeunes également serait au service de l'organisme. Citons également que la publicité semble être efficace pour la visibilité de l'organisme. Investir dans ce médium pourrait être intéressant si le public est bien ciblé. Mentionnons que les critères pour être bénévoles sont peut-être trop restrictif. Est-ce que les attentes envers ceux-ci sont trop élevées et nuisent au recrutement et à la rétention des bénévoles?

Gestion interne

- Une directrice gère une série de responsabilités. Un conseil d'administration siège également à l'organisme. 3 intervenantes sont présentement engagées à temps plein et une employée à temps partiel de façon temporaire.
- L'organisme est soutenu par une subvention annuelle de 230 000$ et de quelques subventions ponctuelles de type projets. Celui-ci dessert un large territoire.
- Les salariés effectuent de l'animation, du soutien, de la formation, de la prévention, accompagnent les bénévoles, réfèrent les participants vers les ressources appropriées. Les intervenants organisent des groupes de soutien et d'échange.
- Ceux-ci visent à créer un lien de confiance avec le bénévole et le participant. Le roulement de personnel peut mettre à mal ce lien de confiance. Le manque de soutien aux bénévoles peut générer des départs. « Chaque fois qu'un quitte c'est le bordel. Quand quelqu'un quitte les gens sont déçus, tant les bénévoles que les participants, parce qu'il y a un attachement ». (ESD 22'50)
- Le relais de dossier constitue un enjeu.
- Des difficultés internes relatifs à la gestion des données sont mentionnées à plusieurs reprises. « Une priorité serait de migrer vers une base de données plus performante ». (SI)

Hypothèses

Certaines optimisations pourraient alléger la charge de travail administrative des salariés de l'organisme : une gestion facilitée des données, un allègement des responsabilités d'accueil, d'évaluation et de formation par le développement de nouvelles façons de former les bénévoles ou par une utilisation améliorée des technologies. Des responsabilités allégées chez les salariés pourraient encourager la rétention des intervenants et par conséquent, la rétention des bénévoles.

Visibilité, communication, promotion de l'organisme : quel est le message et comment est-il livré ?

En second lieu, nous nous sommes attardés à la porte d'entrée de l'organisme. Comment celui-ci est-il connu des bénévoles ? Comment celui-ci cherche à se rendre visible, à atteindre de nouveaux publics ? Quel est le message livré dans sa promotion ?

- L'organisme collabore avec plusieurs organismes. Une collaboration avec le CEGEP de St-Hyacinthe sollicitent des témoignages de certains participants. L'organisme y a donc une vitrine dans un cours qui touche à un public étudiant. Des coanimations sont réalisées avec d'autres organismes ayant des liens communs (vision, approche, services).
- Le terme santé mentale cause un malaise. On y préfère le terme détresse émotionnelle qui choque moins.
- L'organisme est connu par des publicités, mais la directrice mentionne qu'elle n'a pas besoin de réaliser de la publicité pour recruter des participants.
- Le message véhiculé par la vitrine web est « devenez bénévoles, découvrez l'amitié ». La directrice insiste sur la différence entre le rôle d'intervenant et celui de bénévole : « ils n'ont pas à intervenir sur la problématique de santé mentale. Ils ont vraiment à être l'ami qui est présent, qui écoute, qui change les idées ». (ESD 16'57)
- Certains bénévoles sont déçus, car ils ne rencontrent pas une relation d'amitié. Certains viennent se proposer en tant que bénévole pour briser leur propre isolement.

Hypothèses

Est-ce que le message véhiculé dans la promotion de l'organisme est ajusté à la réalité ? Est-ce que celui-ci pourrait être adapté pour marquer davantage les diverses possibilités qu'offre le bénévolat à l'organisme ? En mettant en avant l'amitié, est-ce qu'on embellit la réalité et on dissimule les difficultés inhérentes au travail avec les problématiques de santé mentale ? Est-ce que remplacer la découverte de l'amitié par « venez tisser des liens » serait un message plus ajusté à la réalité ? Est-ce que l'image de l'organisme, le logo, pourraient

davantage représenter cet état de liens tissés ? Est-ce que cette approche de tisseur de lien permettrait une distance plus facile à gérer par les bénévoles, en étant ni nécessairement un ami, ni un intervenant ?

Au point de vue des public-cibles, est-ce que l'organisme pourrait utiliser davantage les lieux de rassemblements de St-Hyacinthe pour faire connaître son existence, que ce soit l'agora du CEGEP de St-Hyacinthe, lieux de récréation (bowling, aréna, autres) ou les centre d'achats locaux?

Accueil et formation – Profil des bénévoles et profils des participants

Une fois le contact établi avec un potentiel bénévole, comment celui-ci est accueilli et formé ? À quel engagement doit-il souscrire ? Quelles sont les conditions d'admission en tant que bénévole ? À quel type de formation et dans quelles circonstances celui-ci reçoit-il la formation ? Quelles sont les caractéristiques de cette formation ? Est-ce que cette formation répond au besoin des bénévoles en place ?

- La formation est donnée par la directrice et les intervenants comme le confirme un intervenant dans sa réponse au sondage (SI). La formation est donnée en cohortes qui se donnent généralement 2 fois par année. La formation se compose de 7 séances de 2 heures et est entièrement donnée en présentiel. Certains n'auront donc pas reçu la formation au moment du début de leur jumelage « ça fait peut-être en sorte qu'il n'a peut-être pas les bons outils rapidement pour vivre une expérience qui soit positive assez vite pour pas se décourager et se dire, ce n'est pas pour moi le jumelage au Trait d'Union. » (ESD 12.46)
- Des enjeux d'horaires sont souvent soulevés par les bénévoles pour cause de travail et de famille.
- La formation joue un rôle dans l'évaluation du bénévole. « Mais il y a peut-être quelque chose à ce niveau-là, qui serait aussi à améliorer, à bonifier dans notre approche. « Tu vas avoir des formules de formation express, une formation qui serait donnée en ligne, comme ça la personne la suit à son rythme. Donc une formation en ligne, oui, mais on perd ce côté-là pour évaluer le candidat bénévole *».* (ESD 13'32)
- La formation a pour objectif de définir le rôle du bénévole.
- L'accueil et le soutien des intervenants est très apprécié par les bénévoles (SB).
- Près de la majorité des bénévoles ont suivi la formation il y a plusieurs années (10). 5 ne l'ont pas encore suivi.
- Les bénévoles considèrent que le volet Relation de jumelage de la formation est la plus importante. Le second est le volet relationnel. Le volet de santé mentale suit, mais avec une majorité de personnes en neutralité ou qui le considère moins important. Enfin, le dernier, pour qui le volet a le moins de mentions très important est celui du Trait D'Union.
- Les sujets de santé mentale les plus pertinents à aborder selon les bénévoles sont les suivants : les troubles anxieux arrivent en premier (9 mentions), la dépression, les troubles de la personnalité et la schizophrénie suivent (7 mentions chacun).

- Concernant le type de formation et son mode de diffusion, les bénévoles sont très partagés. La moitié penchent vers un mode en présentiel avec formateur (8 mentions). L'autre moitié préfèrerait le mode hybride (7 mentions), en autoformation exclusive ou mixte (6 mentions).
- Concernant le calendrier de formation, la plupart des bénévoles préfèrent un calendrier de diffusion étalé sur une longue période, entrecoupé de périodes sur le terrain, en jumelage (11 mentions). Recevoir la formation dans une période condensée est la formule la moins populaire.

Hypothèses

Nous n'avons pas été en mesure dans cette enquête de connaître l'opinion des résidents locaux (de la région de St-Hyacinthe) en liens avec leurs préférences en matière de formation. Il n'est donc pas possible de comparer les réponses données par les bénévoles présentement actifs au sein de l'organisme à celles données par des potentiels bénévoles. Nous ne pouvons donc pas déclarer avec certitude que certaines des méthodes (mode de diffusion, contenus, calendrier, etc), liées à la formation ont entraîné des désistements de bénévoles potentiels. En analysant les réponses des bénévoles présentement actifs, il est cependant possible d'inférer que des améliorations peuvent être apportées à la formation pour s'assurer de répondre aux besoins d'un plus large public et par conséquent, contribuer à élargir le bassin de bénévoles potentiels.

Un calendrier de formation étalé sur une période longue, séparée en courtes sections entrecoupées de périodes pratiques semblerait convenir à un plus grand nombre. Pour ajouter à la flexibilité, la formation pourrait être livrée dans un mode à la carte, grâce à du micro-learning en autoformation. Les sujets pourraient également être ajustés au besoin du bénévole et certains pourraient être allégés. Plutôt que de répertorier l'ensemble des problèmes de santé mentale, par exemple, il pourrait être envisagé de traiter les principaux et de compléter au besoin en fonction du jumelage. Un calendrier de formation circulaire avec divers ateliers donnés au cours de l'année pourrait être envisagé également.

Une insistance particulière sur la relation de jumelage devrait être mise de l'avant. Le rôle du bénévole pourrait être mieux défini et le message ajusté à des attentes plus simples envers lui.

Les priorités sélectionnées et les thèmes non poursuivis

Tel qu'annoncé en introduction, le **recrutement des bénévoles** est identifié en priorité dans les besoins soulevés par l'organisme. Or, les méthodes pour améliorer ce recrutement se divisent en 3 principales catégories priorisées : **la gestion interne** de l'organisme, la **visibilité/communication/promotion** de l'organisme et **la formation/accueil** des bénévoles.

Cette analyse de besoin émet des recommandations quant à ces 3 principales catégories. En tant qu'équipe spécialisée en formation, les auteurs de cette analyse proposent d'intervenir dans le développement de plan d'action sur mesure pour adapter l'offre de service de formation donnée par l'organisme.

Il est à noter que cette analyse contient également plusieurs constats sur les thèmes de la mobilisation des participants, ainsi que sur l'utilisation des technologies. Ces 2 thématiques n'ont pas été retenus comme des moteurs pour propulser le recrutement des bénévoles, priorité un de l'organisme.

Thèmes majeurs	**Accueil et formation des bénévoles**	**Recrutement des bénévoles**	**Visibilité de l'organisme**	**Mobilisation des participants**	**Gestion interne de l'organisme**	**Utilisation des technologies**
Thèmes mineurs		• Rôle des bénévoles • Profil des bénévoles	• Communication et promotion	• Profil des participants	• Communication • Rôles et responsabilités des employés • Capacité d'équipe	