

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'EXPÉRIENCE DE BÉNÉVOLAT DES PERSONNES AYANT UNE CONTRAINTE
SÉVÈRE À L'EMPLOI EN RAISON D'UN TROUBLE DE SANTÉ MENTALE : UNE
ANALYSE QUALITATIVE DU PROCESSUS MENANT AUX EFFETS DU BÉNÉVOLAT

THÈSE

PRÉSENTÉE

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DU DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE

PAR

BENJAMIN VILLAGGI

JUILLET 2023

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.04-2020). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je veux d'abord remercier ma directrice de thèse, Janie Houle. Merci Janie pour tes précieux commentaires et ton soutien tout au long de mon parcours doctoral. J'ai toujours senti que tu souhaitais m'aider à bonifier ma thèse. Merci surtout pour ta patience et ta confiance envers moi. Je n'aurais pu accomplir ce projet sans ton aide.

Je veux aussi remercier mes collègues d'étude. Merci d'avoir suivi l'évolution de mon projet et d'avoir pris le temps de questionner mes idées et de me partager des pistes de solutions pour les améliorer. Merci pour votre honnêteté, votre bienveillance et la pertinence de vos commentaires.

Merci à ma famille. Je vous remercie d'avoir cru en moi et d'avoir écouté mes diverses préoccupations concernant le processus doctoral. Vous m'avez toujours encouragé à poursuivre et à compléter ce long processus. Merci papa, maman et Max. Un remerciement particulier à ma blonde Josianne qui m'a accompagné dans le dernier droit de l'écriture de ma thèse et qui était témoin de l'investissement que me demandait ce projet. Merci d'avoir reconnu mes efforts et mes difficultés en plus d'avoir été fière de moi. Je ne le démontrais pas toujours, mais ton aide était grandement appréciée.

Merci aux organismes communautaires qui m'ont accueilli et qui m'ont offert l'occasion de recruter des participants. Vous avez grandement facilité mon processus de recrutement. Je remercie aussi tous les participants et toutes les participantes qui ont pris le temps de répondre généreusement à mes questions. Vous êtes à l'origine de ce projet de recherche et j'espère que les résultats pourront vous être utiles.

Merci au Fonds de recherche du Québec - Société et culture. Merci d'avoir cru en mon projet de recherche et de m'avoir offert une bourse qui m'a permis de me concentrer sur ma thèse.

DÉDICACE

À mon père, qui aurait été fier de moi et qui
m'accompagne à conclure cette étape importante
de ma vie

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	ii
DÉDICACE.....	iii
LISTE DES FIGURES.....	viii
LISTE DES TABLEAUX.....	ix
RÉSUMÉ.....	x
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 ÉTAT DES CONNAISSANCES	6
1.1 La définition du bénévolat	6
1.2 Les effets du bénévolat sur les bénévoles.....	8
1.2.1 Santé physique	8
1.2.2 Estime de soi	9
1.2.3 Identité sociale	12
1.2.4 Bien-être subjectif	13
1.2.5 Intégration sociale	16
1.2.6 Actualisation de soi	19
1.2.7 Sens à la vie.....	20
1.2.8 Interactions entre les effets.....	23
1.2.9 Rétablissement	24
1.2.10 Synthèse et limites des connaissances actuelles.....	25
1.3 Facteurs associés aux effets du bénévolat sur les bénévoles	27
1.3.1 Facteurs individuels	28
1.3.1.1 Statut socioéconomique.....	28
1.3.1.2 État mental et physique	30
1.3.1.3 Nature des motivations.....	32
1.3.2 Facteurs temporels	35
1.3.2.1 Fréquence du bénévolat.....	35
1.3.2.2 Durée du bénévolat.....	37
1.3.3 Facteurs organisationnels	38
1.3.3.1 Soutien.....	38
1.3.3.2 Encadrement.....	40
1.3.3.3 Reconnaissance	41
1.3.3.4 Interactions sociales	43
1.3.3.5 Rôle du bénévole.....	45
1.3.3.6 Localisation et environnement physique.....	49
1.3.4 Synthèse et limites des connaissances actuelles.....	49
1.4 Modèles pouvant expliquer les effets du bénévolat sur les bénévoles	51

1.4.1	La théorie de l'adéquation personne-environnement	51
1.4.1.1	Description de la théorie de l'adéquation personne-environnement	51
1.4.1.2	L'adéquation personne-environnement dans un contexte de bénévolat.....	52
1.4.1.3	Possibilités d'adéquation et d'inadéquation bénévole-environnement	53
1.4.2	La théorie de l'autodétermination	62
1.4.2.1	Description de la théorie de l'autodétermination	62
1.4.2.2	La théorie de l'autodétermination dans un contexte de bénévolat	63
1.4.2.3	Le rôle de l'organisation dans la satisfaction des trois besoins fondamentaux	65
1.4.3	Synthèse et limites des connaissances actuelles.....	68
CHAPITRE 2 MÉTHODOLOGIE		73
2.1	Questions de recherche	73
2.2	Devis de recherche.....	73
2.3	Le développement d'un modèle théorique à l'aide de la théorisation ancrée.....	74
2.4	La recherche d'un échantillon théorique	76
2.5	Le recrutement des participants	78
2.6	La collecte de données.....	78
2.7	L'analyse de données.....	81
2.8	Les critères de rigueur	83
2.9	Les considérations éthiques	84
CHAPITRE 3 RÉSULTATS.....		86
3.1	Description des participants.....	86
3.1.1	La saturation théorique de l'échantillon.....	86
3.1.2	La variabilité de l'échantillon	87
3.1.2.1	Caractéristiques de l'échantillon	87
3.1.2.2	Caractéristiques des organisations où se déroulent les expériences de bénévolat	88
3.1.2.3	Caractéristiques temporelles des expériences de bénévolat les plus significatives.....	89
3.2	Les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale	91
3.2.1	L'état affectif.....	92
3.2.2	La perception de soi	95
3.2.3	Le sentiment d'intégration sociale	98
3.2.4	Le sens à la vie	100
3.2.5	La réalisation de soi et l'évolution de soi.....	102
3.2.5.1	Aspirations.....	103
3.2.5.2	Besoins relationnels.....	104
3.2.5.3	Besoins matériels.....	107
3.2.5.4	Forces	108
3.2.5.5	Contraintes.....	111
3.2.5.6	Valeurs.....	114
3.2.5.7	Intérêts	115

3.2.6	La motivation à poursuivre son bénévolat	116
3.2.7	Les relations entre les effets du bénévolat	117
3.2.8	Synthèse des effets du bénévolat sur les participants.....	119
3.3	Processus pouvant expliquer les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une contrainte sévère en raison d'un trouble de santé mentale.....	121
3.3.1	L'agencement bénévole-environnement	122
3.3.1.1	Caractéristiques de l'environnement	123
3.3.1.2	Possibilités d'agencement bénévole-environnement.....	125
3.3.2	La rétroaction des personnes de l'organisation	131
3.3.2.1	Juger les bénévoles	133
3.3.2.2	Soutenir les bénévoles	138
3.3.2.3	Lorsque l'évolution de l'environnement ne vise pas à soutenir les bénévoles	144
3.3.2.4	L'absence de rétroaction	145
3.3.3	Les stratégies d'adaptation du bénévole	146
3.3.3.1	Les stratégies d'adaptation face à la possibilité de se réaliser	149
3.3.3.2	Les stratégies d'adaptation face à l'impossibilité de se réaliser.....	150
3.4	Synthèse du processus pouvant affecter les effets du bénévolat	156
CHAPITRE 4 DISCUSSION.....		158
4.1	Les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale	159
4.1.1	Des catégories d'effets pouvant regrouper l'ensemble des effets du bénévolat	159
4.1.2	Des effets favorables importants	164
4.1.3	Des effets favorables spécifiques	168
4.1.4	Des effets défavorables parfois considérables	170
4.1.5	La réalisation de soi : Un effet déterminant	172
4.1.6	La santé mentale comme modèle intégrateur	174
4.2	Processus menant aux effets du bénévolat.....	177
4.2.1	Le rôle de l'agencement bénévole-environnement	178
4.2.1.1	Une riche description des caractéristiques organisationnelles	179
4.2.1.2	Une manière originale de catégoriser les caractéristiques individuelles	180
4.2.1.3	L'importance de l'agencement bénévole-environnement	182
4.2.1.4	Des agencements bénévole-environnement spécifiques	185
4.2.2	Le rôle des personnes de l'organisation	188
4.2.2.1	L'impact plutôt uniforme du jugement	188
4.2.2.2	L'importance du jugement	193
4.2.2.3	L'impact variable du soutien.....	194
4.2.2.4	L'impact de l'absence de rétroaction	197
4.2.3	Les stratégies d'adaptation des bénévoles.....	198
4.2.3.1	Des bénévoles capables de s'adapter à leur environnement.....	199
4.2.3.2	Des bénévoles qui cherchent à se réaliser	200
4.2.3.3	Des bénévoles créatifs	201
4.2.3.4	L'importance de pouvoir mettre fin à son bénévolat	204
4.3	Implications pratiques.....	204

4.3.1 Promouvoir le bénévolat auprès des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale	205
4.3.2 Évaluer la capacité des bénévoles à se réaliser	206
4.3.3 Favoriser l'agencement bénévole-environnement	207
4.3.4 Encourager l'adaptation du bénévole à son environnement	208
4.3.5 Privilégier le jugement validant	209
4.3.6 Offrir du soutien personnalisé à chaque bénévole	209
4.3.7 Nommer une personne responsable des communications.....	210
4.3.8 Impliquer les bénévoles dans la résolution de problème	210
4.3.9 Offrir différentes opportunités de bénévolat au sein de l'organisation	211
4.3.10 Faire preuve de patience et d'indulgence.....	211
4.4 Forces et limites.....	211
CONCLUSION	216
ANNEXE A Affiche de recrutement	218
ANNEXE B Canevas d'entrevue	219
ANNEXE C Arbre de codification.....	224
ANNEXE D Certificat de conformité	228
ANNEXE E Formulaire de consentement	229
ANNEXE F Extraits de verbatim au sujet des relations entre les effets	234
ANNEXE G Outils de mesure du niveau de réalisation de soi.....	238
ANNEXE H Outils de mesure de l'adéquation personne-environnement.....	239
ANNEXE I Outils de mesure préliminaire de l'agencement bénévole-environnement	240
RÉFÉRENCES.....	242

LISTE DES FIGURES

Figure 3.1 Les relations entre les effets du bénévolat	118
Figure 3.2 Processus menant aux effets du bénévolat.....	121
Figure 3.3 Antécédents et conséquences de l'agencement bénévole-environnement.....	123
Figure 3.4 Possibilités d'agencement entre un bénévole et son environnement	126
Figure 3.5 Antécédents et conséquences de la rétroaction des personnes de l'organisation.....	132
Figure 3.6 Antécédents et conséquences des stratégies d'adaptation des participants	146

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3.1 Caractéristiques des participants (n = 17)	88
Tableau 3.2 Caractéristiques des organisations où les participants font leur bénévolat (n = 17) ..	89
Tableau 3.3 Caractéristiques temporelles des expériences de bénévolat (n = 17)	90
Tableau 3.4 Les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale	91
Tableau 3.5 Caractéristiques de l'environnement d'un bénévole	124
Tableau 3.6 Formes de jugement validant et invalidant.....	134
Tableau 3.7 Formes de soutien.....	139
Tableau 3.8 Stratégies d'adaptation des participants	147
Tableau 4.1 Comparaison entre les catégories d'effets de la présente étude et celles des études précédentes	160
Tableau 4.2 Comparaison entre le jugement validant et le style de supervision favorable à la motivation autonome.....	190
Tableau 4.3 Comparaison entre le jugement invalidant et le style de supervision nuisible à la motivation autonome.....	191

RÉSUMÉ

Au Québec, environ 50 000 personnes présentent une contrainte sévère à l'emploi (CSE) en raison d'un trouble de santé mentale (MTESS, 2021). Ces personnes doivent non seulement se priver d'un travail, d'un revenu suffisant et composer avec leur trouble de santé mentale, mais également subir le poids de la stigmatisation dont elles sont victimes. Faire du bénévolat pourrait les aider à atténuer les impacts négatifs qui découlent de leur situation socioéconomique. En effet, plusieurs recherches laissent croire que les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable peuvent grandement bénéficier de l'activité bénévole. Cependant, aucun chercheur ne s'est intéressé spécifiquement aux bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. De plus, bien que de nombreux facteurs aient été associés aux effets du bénévolat et que certaines théories apportent des éléments de réponses pour expliquer les liens entre ces facteurs, aucun modèle ne permet d'expliquer le processus menant aux effets du bénévolat.

Cette thèse contribue à pallier aux lacunes des connaissances scientifiques en répondant à deux questions de recherche : 1) Quels sont les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale? 2) Qu'est-ce qui se passe dans le temps entre un bénévole et son environnement (interactions personne-environnement) pour que le bénévole expérimente des effets de son bénévolat? Pour répondre à ces questions, 17 bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale ont été recrutés dans la région de Montréal. Chaque participant a été interrogé au cours d'une entrevue semi-dirigée. Les données qualitatives ont été collectées et analysées en se basant sur les principes de la théorisation ancrée.

En premier lieu, l'analyse des données a permis d'identifier de nombreux effets du bénévolat sur les participants. En effet, ces personnes ont rapporté avoir observé des changements bénéfiques ou nuisibles sur leur état affectif, leur perception de soi, leur sentiment d'intégration sociale, le sens qu'elles donnent à leur vie, leur capacité à se réaliser, leur évolution et leur motivation à poursuivre leur bénévolat. De plus, ces effets semblent interagir entre eux. Au cœur de ces relations se trouve la réalisation de soi, c'est-à-dire la possibilité de s'exprimer tel que nous sommes. C'est lorsqu'ils ont la chance de se réaliser que les bénévoles observeraient d'autres bienfaits sur eux-mêmes.

Dans un deuxième temps, cette thèse a permis de mieux comprendre le processus menant aux effets du bénévolat sur des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. À l'intérieur de ce processus dynamique, certaines interactions joueraient un rôle clé. Selon le modèle élaboré dans cette thèse, les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale seraient principalement affectés par l'agencement entre leurs caractéristiques et celles de leur environnement, les stratégies d'adaptation qu'ils utilisent et la rétroaction des autres personnes de l'organisation. Ces trois éléments interagiraient entre eux et le résultat de leurs interactions affecterait directement ou indirectement la capacité des bénévoles à se réaliser. Ce processus appuie aussi en partie les théories de l'autodétermination et de l'adéquation personne-environnement.

Sur la base des résultats trouvés dans cette thèse, il a été possible de proposer certains outils d'évaluation et différentes recommandations, afin d'augmenter les chances que les bénévoles ayant

une CSE en raison d'un trouble de santé mentale vivent des expériences de bénévolat enrichissantes. Cette thèse présente aussi certaines limites qui nécessiteraient de poursuivre les recherches auprès de ce groupe de personnes et d'autres groupes ayant une situation socioéconomique défavorable. Considérant l'importance que peut jouer le bénévolat dans la vie des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, il apparaît important d'explorer la possibilité que d'autres groupes puissent bénéficier de cette activité. Il serait également important de développer une meilleure compréhension du processus menant aux effets du bénévolat, afin de développer des stratégies favorables au bien-être des bénévoles.

Mots clés :

Bénévolat, effets, processus, contrainte sévère à l'emploi, théorisation ancrée

INTRODUCTION

De manière générale, les personnes sans emploi sont en moins bonne santé que les travailleurs, tant au plan physique (ex. Lundin *et al.*, 2010; McKee-Ryan *et al.*, 2005) que mental (ex. Blakely *et al.*, 2003; Brand, 2015; Burchell, 1994; Gallie *et al.*, 2003; Paul et Moser, 2009; Wanberg, 2012). Par exemple, les personnes sans emploi sont plus à risque que les travailleurs d'avoir une faible estime de soi, de souffrir d'anxiété ou de dépression (Paul et Moser, 2009) et de se suicider (Blakely *et al.*, 2003). De plus, l'association entre l'absence d'emploi et une santé mentale fragile est constante à travers le temps et les cultures (Green, 2011; Paul et Moser, 2009).

Un mauvais état de santé peut nuire à la capacité à occuper un emploi. Au Québec, lorsque l'état mental ou physique d'une personne est manifestement altéré pour une durée permanente ou indéfinie et que cette personne présente des caractéristiques socioprofessionnelles qui limitent ses possibilités d'accéder à un emploi, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité Sociale (MTESS) considère qu'elle présente une contrainte sévère à l'emploi (CSE). Autrement dit, le gouvernement reconnaît qu'elle n'est pas en mesure de travailler pour une durée permanente ou indéfinie. Cinq principaux types de CSE sont reconnus par le gouvernement : 1) visuel; 2) auditif et de la parole; 3) intellectuel et d'apprentissage; 4) santé mentale; 5) physique. En décembre 2021, 119 161 adultes québécois étaient considérés par le gouvernement comme ayant une CSE (MTESS, 2021). De ce nombre, près de la moitié (42,9%) présentait une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Pour qu'une personne soit considérée par le gouvernement comme ayant une CSE, un médecin doit d'abord évaluer cette personne et statuer, à l'intérieur d'un rapport médical signé, sur le type de contrainte sévère qu'elle présente. Le MTESS doit ensuite étudier le rapport du médecin. Si le MTESS reconnaît que la personne présente une contrainte sévère telle que définie par le médecin, cette personne peut alors accéder au programme de solidarité sociale et recevoir les prestations allouées par ce programme.

Parmi les personnes ayant une CSE, celles ayant une contrainte sévère en raison d'un trouble de santé mentale seraient particulièrement affectées par leur situation socioéconomique défavorable, notamment en raison de la stigmatisation dont elles sont victimes. D'abord, elles peuvent être la cible des préjugés associés aux personnes en situation de pauvreté puisque les prestations qu'elles

reçoivent du programme de solidarité sociale (MTESS, 2022) constituent un revenu qui demeure sous le seuil de faible revenu au Canada (Statistique Canada, 2022). Par conséquent, elles peuvent être considérées comme des personnes irresponsables, incompetentes ou inutiles (Reutter *et al.*, 2009). Ensuite, elles peuvent subir les préjugés associés aux personnes ayant reçu un diagnostic psychiatrique, comme le manque d'intelligence (Angermeyer et Matschinger, 1995; Freidl *et al.*, 2008), la dangerosité, l'incompétence (Corrigan *et al.*, 2009) ou l'imprévisibilité (Gonzalez-Torres *et al.*, 2007; Mak *et al.*, 2014). Elles peuvent également se faire attribuer le blâme de leurs problèmes de santé mentale (Corrigan *et al.*, 2009).

À force de subir de la stigmatisation, une personne peut intérioriser le jugement négatif d'autrui et ainsi dégrader sa vision d'elle-même. Ce processus de dévalorisation de soi s'accompagne souvent d'un sentiment de honte et d'infériorité (Major, 2006; Reutter *et al.*, 2009). L'impact négatif de la stigmatisation sur l'estime de soi serait particulièrement souffrant pour les personnes ayant un problème de santé mentale. En effet, ces personnes auraient plus de difficultés à tolérer l'image dégradante qui leur est associée que les symptômes de leur trouble de santé mentale (Angermeyer et Shulze, 2001; Stuart, 2003).

La stigmatisation peut aussi mener à de l'exclusion sociale. D'abord, une personne ayant un problème de santé mentale peut décider de s'isoler afin d'éviter d'être confrontée aux préjugés qui sont véhiculés sur elle (Major, 2006; Reutter *et al.*, 2009; Perry *et al.*, 2013). Ensuite, l'entourage de cette personne peut directement la rejeter (Lundberg *et al.*, 2007) ou avoir plus de difficultés à l'accepter (Freidl *et al.*, 2008; Schulze et Angermeyer, 2003). De plus, considérant que l'emploi est un déterminant de l'inclusion sociale (Evans et Repper, 2000), une personne ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale est aussi privée des occasions de socialiser que lui offrirait un milieu de travail, ce qui augmente le risque qu'elle se retrouve isolée.

Ainsi, une personne ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale doit, non seulement se priver d'un revenu suffisant et composer avec son trouble de santé mentale, mais également subir le poids de la stigmatisation dont elle est victime en raison de son statut socioéconomique et de son trouble de santé mentale. Comme le montre un rapport du Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion sociale (2019), les personnes en situation de pauvreté ayant un trouble de santé mentale

sont victimes d'une double stigmatisation. De plus, comme la grande majorité des personnes ayant une CSE (77,5%) passe 10 ans ou plus de leur vie active sans emploi (MTESS, 2021), ces personnes sont exposées de manière prolongée à l'impact négatif de la stigmatisation.

Les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale n'ont pas l'option d'intégrer le marché du travail afin d'atténuer les impacts négatifs de la stigmatisation. Par conséquent, il apparaît nécessaire d'offrir à ces personnes des alternatives à l'emploi qui pourraient notamment favoriser leur intégration sociale et leur estime de soi. Il apparaît d'autant plus nécessaire de leur offrir de telles alternatives que les personnes ayant un trouble de santé mentale persistant veulent généralement contribuer à la société (Lysaght *et al.*, 2009; Stanley et Regan, 2003; Suijkerbuijk *et al.*, 2017).

Parmi les alternatives à l'emploi dont les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale pourraient bénéficier, le bénévolat semble particulièrement prometteur. En effet, le milieu bénévole est généralement plus souple et inclusif que le milieu du travail. Par exemple, comparativement à un employé, un bénévole n'est généralement pas soumis à des critères de productivité, en plus de pouvoir s'impliquer pour un nombre d'heures restreint sans obligation d'engagement à long terme (Cnaan et Cascio, 1999). Le milieu bénévole est davantage axé sur le développement de liens sociaux que sur des critères de productivité (Nichols et Ralston, 2011; Simplican *et al.*, 2015). Cette activité est d'ailleurs vue par différents chercheurs comme une manière de favoriser l'intégration sociale des personnes vulnérables, comme celles qui sont éloignées du marché du travail depuis longtemps ou qui présentent des problèmes persistants de santé mentale (Hall et Wilton, 2011; IVR, 2004; Lindsay, 2016; Nichols et Ralston, 2011). Dans le même sens, le ministère de la Santé et des Services Sociaux reconnaît dans son plan d'action interministériel en santé mentale (2022, p.47) que la participation sociale des personnes présentant un trouble mentale est «une dimension importante du rétablissement, de l'intégration sociale ainsi que de la lutte contre la stigmatisation et la discrimination».

Faire du bénévolat serait non seulement profitable aux personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, mais également à l'ensemble de la population québécoise. À ce sujet, le MTESS reconnaît dans sa stratégie gouvernementale en action bénévole (2016, p.3) que le

bénévolat «constitue l'une des forces vives du Québec dont il faut reconnaître l'importance, et ce, tant sur le plan social que sur le plan économique». La valeur sociale et économique du bénévolat est aussi reconnue à travers de nombreux pays (United Nations Volunteers, 2011). De plus, selon un rapport produit par l'Organisation Mondiale de la Santé, les sociétés les plus saines seraient celles qui permettent au plus grand nombre de leurs citoyens de contribuer de manière significative à la vie sociale, culturelle et économique (1998, p.9).

Ainsi, l'activité bénévole pourrait servir d'alternative à l'emploi pour les personnes ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale. Cependant, avant de considérer le bénévolat comme un moyen d'atténuer les impacts négatifs de la stigmatisation sur ces personnes, il apparaît nécessaire d'explorer les effets du bénévolat sur ce groupe d'individus ainsi que la manière dont le bénévolat peut contribuer à ces effets. La présente thèse permet d'éclaircir ces aspects en se basant sur l'analyse par théorisation ancrée du discours de 17 bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

Le premier chapitre présente l'état des connaissances au sujet des effets du bénévolat sur les bénévoles ainsi que les facteurs et modèles pouvant expliquer ces effets. Dans l'ensemble de ce chapitre, une attention particulière est portée aux résultats concernant les bénévoles partageant des caractéristiques similaires à celles des personnes ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale. Tout au long de ce chapitre, les limites des connaissances actuelles sont exposées, surtout en ce qui concerne les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

Le second chapitre concerne la méthodologie. En premier lieu, les questions de recherche sont présentées. Ces questions découlent des limites des connaissances exposées dans le premier chapitre. Par la suite, ce chapitre décrit les moyens utilisés afin de répondre aux questions de recherche. De manière générale, cela comprend le choix du devis de recherche, la procédure pour sélectionner et recruter les participants ainsi que les méthodes de cueillette et d'analyse des données. Ce chapitre se termine en présentant les considérations éthiques et les critères de rigueur scientifique.

Le troisième chapitre contient les résultats de l'analyse des données. Ce chapitre est divisé en deux principales sections. La première concerne les effets du bénévolat sur les participants, tandis que la deuxième décrit le modèle développé dans cette thèse afin d'expliquer les effets observés sur les participants.

Dans le quatrième chapitre, les résultats de cette thèse sont discutés. Cette discussion vise essentiellement à souligner les résultats saillants et à comparer ceux-ci aux données existantes présentées dans le premier chapitre. Par la suite, les forces et les limites de cette recherche sont exposées. En dernier lieu, des suggestions pratiques et théoriques sont mises de l'avant en se basant sur les résultats observés dans cette thèse. Plus précisément, différentes avenues de recherche sont proposées afin de poursuivre l'avancement des connaissances sur les effets du bénévolat ainsi que sur les manières de favoriser le développement d'expériences de bénévolat enrichissantes pour les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. À la suite de ce chapitre, une conclusion présente les points marquants de cette thèse.

CHAPITRE 1

ÉTAT DES CONNAISSANCES

Ce chapitre recense les résultats des études concernant les effets du bénévolat sur les bénévoles ainsi que les facteurs et modèles pouvant expliquer ces effets. Avant de présenter ces résultats, ce chapitre débute en proposant une définition du bénévolat. Seules les études s'intéressant au bénévolat tel que défini dans cette thèse ont été recensées. Il apparaît aussi important de préciser que la majorité des études actuelles porte sur des bénévoles provenant de la population générale. À notre connaissance, aucun chercheur ne s'est spécifiquement intéressé aux bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Cependant, certains chercheurs se sont intéressés à des bénévoles qui présentent des caractéristiques qui les rendent vulnérables à la stigmatisation et qui limitent leur capacité à intégrer le marché du travail, comme un faible revenu, un trouble de santé mentale, un handicap physique ou intellectuel, être sans emploi ou exclu socialement. Dans ce chapitre, les bénévoles présentant l'une ou plusieurs de ces caractéristiques sont regroupés sous l'appellation *bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable*. De plus, considérant les similarités entre ces bénévoles et les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, une attention particulière est accordée aux études portant sur ces bénévoles. Il faut aussi préciser qu'une personne est considérée comme ayant un trouble de santé mentale lorsqu'elle répond à un ou plusieurs diagnostics reconnus dans le *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* (DSM). Pour conclure ce chapitre, les limites des connaissances actuelles concernant les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale sont présentées.

1.1 La définition du bénévolat

Le bénévolat peut être défini de différentes façons. De manière générale, certaines caractéristiques de cette activité semblent faire consensus dans la littérature scientifique. D'abord, le bénévolat est reconnu comme une activité altruiste, c'est-à-dire une activité qui vise à rendre service à autrui ou, comme le mentionne les Nations Unies (United Nations Volunteers, 2011), à favoriser directement ou indirectement le bien commun. Ainsi, le bénévolat peut être grossièrement défini comme *une activité ayant pour but de rendre service à autrui*.

Selon Cnaan *et al.* (1996), quatre autres dimensions sont à considérer afin de définir plus précisément le bénévolat. Pour chacune de ces dimensions, il est possible d'adopter une conception plus ou moins étroite. Une de ces dimensions est la structure qui encadre le bénévolat. Lorsque le bénévolat est encadré par une organisation, celui-ci est appelé bénévolat formel (Wilson et Musick, 1997). Lorsque le bénévolat se fait indépendamment d'une organisation, celui-ci est nommé bénévolat informel. Les chercheurs qui adoptent une conception étroite du bénévolat ne considèrent que le bénévolat formel.

Comme il sera présenté dans les prochaines sections, une organisation peut jouer un rôle important sur le bien-être de ses bénévoles. Considérant que ce projet de recherche s'intéresse aux effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, il semblait préférable de se centrer sur le bénévolat formel. Par conséquent, dans la présente thèse, seuls les individus qui effectuent des tâches encadrées par une organisation sont considérés comme des bénévoles.

Les trois autres dimensions du bénévolat à considérer selon Cnaan *et al.* (1996) sont la rémunération, la liberté de choix et les bénéfices attendus. Selon une conception étroite, seules les activités sans compensation monétaire ou matérielle, choisies librement et offrant des services à des étrangers peuvent être considérées comme du bénévolat. À l'inverse, une conception large regroupe également les activités permettant de recevoir une compensation minimale (ex. se faire payer des billets de transport ou des repas), effectuées en raison d'une obligation légale, contractuelle, académique ou autre (ex. travaux communautaires) et permettant de rendre service à des proches (ex. entraîneur sportif pour l'équipe de son enfant).

Pour cette thèse, une conception large a été adoptée en ce qui concerne ces trois dimensions, essentiellement parce que les participants interrogés dans la majorité des études sur le bénévolat n'ont pas été sélectionnés en fonction de l'une ou l'autre de ces dimensions. Autrement dit, la majorité des échantillons regroupe des bénévoles présentant une certaine variabilité par rapport à ces trois dimensions. Par conséquent, si l'une de ces trois dimensions avait été considérée dans le choix des études à recenser, cela aurait fortement restreint la recension de littérature.

Ainsi, les recherches recensées dans la présente section définissent le bénévolat comme une *activité non rémunérée ou faisant l'objet d'une compensation minimale, encadrée par une organisation et ayant pour but de rendre service à autrui*. Les bénévoles interrogés dans ces recherches peuvent avoir choisi plus ou moins librement de faire du bénévolat et rendre service à leurs proches ou à des étrangers.

1.2 Les effets du bénévolat sur les bénévoles

Comme il a été suggéré en introduction, les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale pourraient bénéficier à faire du bénévolat. Cette section recense les résultats de recherche permettant d'appuyer cette hypothèse. La littérature scientifique regorge d'études ayant analysé les effets du bénévolat sur les bénévoles et de nombreux effets sont ressortis de ces études. Cependant, aucune assise théorique ne permet de regrouper l'ensemble de ces effets. Les revues de littérature sur les effets du bénévolat (Linning et Jackson, 2018; Stuart *et al.*, 2020; Tierney *et al.*, 2021; Wilson, 2012) proposent tout de même de regrouper ces effets à l'intérieur de certaines catégories. En se basant sur ces catégories et la recension de littérature effectuée pour cette thèse, il a été possible de regrouper les effets du bénévolat à l'intérieur de concepts reconnus en psychologie: Santé physique; Estime de soi; Identité sociale; Bien-être subjectif; Intégration sociale; Actualisation de soi; Sens à la vie; Rétablissement. Pour chacune de ces catégories, les effets bénéfiques et nuisibles du bénévolat sont décrits. La possibilité d'observer ces effets sur des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale est aussi évaluée en fonction des études portant sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable (voir section 1.1). Après avoir présenté les différents effets du bénévolat sur les bénévoles, les interactions possibles entre ces effets sont explorées. Cette section se termine par une synthèse de l'état des connaissances actuelles concernant les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

1.2.1 Santé physique

De manière générale, différentes revues de littérature montrent que faire du bénévolat peut favoriser la santé physique (Linning et Jackson, 2018; Tierney *et al.*, 2021; Wilson, 2012). Ce résultat a été observé suite à l'analyse de données qualitatives (ex. Chen, 2016; Varma *et al.*, 2015)

et quantitatives (ex. McDougale *et al.*, 2014; Thoits et Hewitt, 2001; Varma et al., 2016). Parmi les effets observés sur la santé physique des bénévoles, il y a l'augmentation du niveau d'énergie et d'activité physique, l'adoption de saines habitudes de vie (ex. Casiday *et al.*, 2018; Tan *et al.*, 2009; Varma *et al.*, 2016) et la diminution de l'hypertension (Sneed et Cohen, 2013). Faire du bénévolat pourrait même contribuer à augmenter son espérance de vie (ex. Okun *et al.*, 2013). Toutefois, un bénévole pourrait aussi nuire à sa santé physique en faisant du bénévolat. Cette activité pourrait notamment diminuer son niveau d'énergie ou provoquer des blessures physiques (ex. Gellweiler *et al.*, 2019; Jenkinson *et al.*, 2013). Aucun résultat n'a été trouvé concernant l'effet du bénévolat sur la santé physique des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. Par conséquent, il n'est pas possible de conclure que les résultats observés sur la population générale s'appliquent nécessairement aux bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

1.2.2 Estime de soi

L'estime de soi est généralement définie comme l'attitude plus ou moins favorable qu'une personne entretient au sujet d'elle-même (Rosenberg, 1979). Il est aussi possible de décomposer ce concept selon les deux dimensions suivantes : compétence; valeur (Gecas, 1982; Gecas et Schwalbe, 1983). L'estime de soi basée sur la compétence réfère au degré avec lequel une personne se voit efficace et capable d'accomplir différentes tâches. L'estime de soi basée sur la valeur réfère au degré avec lequel une personne s'accorde de la valeur. Plusieurs études laissent croire que faire du bénévolat pourrait affecter l'estime de soi de manière générale ou l'une ou l'autre de ses dimensions.

D'abord, certaines études quantitatives montrent que les bénévoles se perçoivent plus positivement que les personnes qui ne font pas de bénévolat (McDonald *et al.*, 2013; Wymer, 1997). Dans le même sens, des analyses de données longitudinales (Piliavin et Siegl, 2007; Thoits et Hewitt, 2001) et qualitatives (Akintola, 2010; Crook *et al.*, 2006) suggèrent que les bénévoles peuvent développer une meilleure perception d'eux-mêmes en faisant du bénévolat. Il s'agit d'ailleurs d'un bénéfice fréquemment rapporté par les bénévoles dans l'étude de Morrow-Howell *et al.* (2009). Les auteurs de différentes revues de littérature concluent aussi que faire du bénévolat peut favoriser son estime de soi (Linning et Jackson, 2018; Tierney *et al.*, 2021; Wilson, 2012). De plus, ces revues regroupent des études utilisant différentes méthodologies, provenant de différents pays et analysant

différents échantillons de bénévoles et contextes de bénévolat. À notre connaissance, aucun chercheur ne rapporte que les bénévoles peuvent dégrader leur vision d'eux-mêmes en faisant du bénévolat.

Cet effet bénéfique sur l'estime de soi s'observe aussi sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. D'abord, deux études qualitatives, une réalisée en Israël (Yanay-Ventura, 2019) et l'autre en République Tchèque (Marková, 2020), qui portaient sur des bénévoles ayant des contraintes physiques, mentales ou intellectuelles, suggèrent que ces personnes peuvent davantage percevoir leur valeur personnelle en faisant du bénévolat. Dans le même sens, selon certaines études réalisées au Royaume-Uni, les bénévoles recevant des prestations gouvernementales en raison de contraintes à l'emploi peuvent utiliser le bénévolat comme moyen de se valoriser (Corden et Sainsbury, 2001; McCormick, 2000). Ces résultats pourraient aussi s'appliquer aux bénévoles à faible revenu ayant une CSE. En effet, les résultats d'une étude qualitative réalisée dans la région de Vancouver (Canada) auprès de 53 bénévoles à faible revenu et de huit coordonnateurs d'organismes communautaires (SPARC BC, 2005) montrent que faire du bénévolat peut représenter une source importante de satisfaction personnelle pour les bénévoles à faible revenu, surtout pour ceux ayant une CSE. Puis, les personnes ayant des problèmes de santé mentale pourraient aussi améliorer leur estime de soi en faisant du bénévolat. À ce sujet, une étude qualitative réalisée en Angleterre (IVR, 2003) auprès de 120 participants ayant des problèmes de santé mentale rapporte que l'activité bénévole peut améliorer l'estime de soi de ces personnes. Le même groupe de recherche suggère aussi que les bénévoles à risque d'exclusion sociale pourraient bénéficier de cet effet du bénévolat (IVR, 2004). Dans le même sens, selon des études qualitatives réalisées aux États-Unis (Firmin *et al.*, 2015), en Australie (Read et Rickwood, 2009), au Royaume-Uni (Fegan et Cook, 2012) et aux Pays-Bas (Kruithof *et al.*, 2021), les personnes ayant des problèmes de santé mentale pourraient atténuer l'impact de la stigmatisation sur leur estime de soi en faisant du bénévolat. Cet effet serait spécifique aux personnes victimes de stigmatisation, comme les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

Puis, deux recherches expérimentales appuient les résultats observés dans les études qualitatives auprès de bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. D'abord, l'étude de Kulik (2018) réalisée en Israël auprès de bénévoles ayant d'importantes contraintes physiques a démontré qu'en faisant du bénévolat, ces personnes amélioreraient leur estime de soi. Ensuite, l'étude de Cohen

(2009), également réalisée en Israël, a trouvé un lien positif entre l'activité bénévole et l'amélioration de son estime de soi sur un échantillon d'adultes sans emploi.

Faire du bénévolat favoriserait aussi le développement d'une vision positive de sa compétence. En effet, plusieurs chercheurs ont observé qu'en faisant du bénévolat, une personne pouvait améliorer sa confiance en soi et son sentiment d'auto-efficacité, de contrôle ou d'autonomie (Cohen, 2009; Crook *et al.*, 2006; Grossman *et al.*, 2019; Li, 2007; Linning et Jackson, 2018; Müller *et al.*, 2014; Piliavin et Siegl, 2007; Stukas *et al.*, 2016; Tierney *et al.*, 2021; Wilson, 2012; Worker *et al.*, 2020). Ces concepts renvoient tous à la croyance de pouvoir réaliser par soi-même ses objectifs ou certaines tâches. Par exemple, le sentiment d'auto-efficacité peut se définir comme la croyance d'être en mesure de créer et d'organiser les événements de sa vie (Bandura, 1997). Par conséquent, il est possible qu'un individu qui développe un tel sentiment se perçoive du même coup comme étant compétent.

Toutefois, une recherche contredit ces résultats. En effet, la recherche expérimentale réalisée par Jiang *et al.* (2021) sur des bénévoles chinois vivant à Hong-Kong montre que faire du bénévolat n'améliore pas les sentiments d'auto-efficacité et d'autonomie. Pour expliquer ce résultat, les auteurs de cette étude suggèrent que les personnes qui s'engagent comme bénévoles ont déjà un sentiment élevé d'auto-efficacité et d'autonomie. Il se pourrait que ce ne soit pas le cas pour les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. D'abord, l'étude expérimentale de Cohen (2009) réalisée en Israël sur des adultes sans emploi montre que faire du bénévolat permet d'améliorer le sentiment d'auto-efficacité de ce groupe de la population. La différence observée entre ces deux études pourrait s'expliquer par le fait que les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable ont un sentiment d'auto-efficacité plus faible que celui des personnes ayant un statut socioéconomique plus élevé. Certaines recherches appuient cette hypothèse. Par exemple, les personnes ayant un faible revenu (Vidal de Haymes *et al.*, 2019) ou des contraintes physiques ou mentales (Yanay-Ventura, 2019) peuvent croire davantage en leur capacité à atteindre des objectifs et à surmonter des obstacles à force de faire du bénévolat. Dans le même sens, quelques études qualitatives montrent que les bénévoles ayant des troubles de santé mentale (Fegan et Crook, 2012; IVR, 2003; Woodside et Luis, 1997) ou des contraintes physiques ou mentales (Marková, 2020) peuvent améliorer leur confiance en soi ou prendre davantage conscience de leurs forces en effectuant du bénévolat. Ainsi, les personnes ayant une situation

socioéconomique défavorable, comme les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, pourraient profiter du bénévolat afin de se percevoir comme compétentes.

1.2.3 Identité sociale

Selon Tajfel *et al.* (1979), les individus s'identifient à certains groupes sociaux et évaluent leur appartenance à ces groupes. L'appartenance à un groupe et la valeur associée à cette appartenance constituent l'identité sociale. De plus, les individus cherchent généralement à s'identifier à des groupes qui ont une valeur positive à leurs yeux. Certaines recherches suggèrent que faire du bénévolat favoriserait le développement d'une identité sociale positive.

L'effet du bénévolat sur l'identité sociale serait surtout observable auprès des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. En effet, comme les bénévoles représentent un groupe social valorisé, les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable peuvent développer une identité sociale positive lorsqu'ils s'identifient à ce groupe social. Cet effet a notamment été observé à travers le discours de bénévoles ayant un trouble de santé mentale provenant de différents pays dont le Canada (Rebeiro et Allen, 1998), l'Australie (Read et Rickwood, 2009), les États-Unis (Firmin *et al.*, 2015), le Royaume-Uni (Fegan et Cook, 2012), l'Espagne (Pérez-Corrales *et al.*, 2019) et la République Tchèque (Kruithof *et al.*, 2021). En faisant du bénévolat, ces personnes peuvent se percevoir comme étant utiles aux autres et non seulement comme des utilisateurs de services en santé mentale (ex. Kruithof *et al.*, 2021). Être bénévole devient un rôle plus acceptable que celui d'utilisateur de services, ce qui les aide à se percevoir plus positivement. Cette perception plus positive de soi est parfois décrite par les participants comme le sentiment d'être normal. Ainsi, pouvoir se définir comme un acteur social significatif semble intimement lié au développement de leur estime de soi. Autrement dit, avoir le sentiment d'apporter une contribution sociale permet de se définir autrement qu'à travers ses problèmes de santé mentale et du même coup, de se percevoir plus positivement. Des résultats similaires ont été observés parmi des échantillons de bénévoles à faible revenu et exclus du marché du travail (SPARC BC, 2005), ayant des contraintes physiques ou mentales (Yanay-Ventura, 2019) ou à risque d'exclusion sociale (IVR, 2004).

L'effet du changement identitaire sur les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable rejoint aussi la théorie de l'identité de rôle. Cette théorie suggère notamment que plus

une personne s'associe à un rôle, plus ce rôle fait partie de son identité (ex. Finkelstein et Brannick, 2007; Finkelstein *et al.*, 2005; Grube et Piliavin, 2000). C'est ce changement qui semble s'opérer parmi les bénévoles ayant un problème de santé mentale. À force de faire du bénévolat et de percevoir l'utilité de leur rôle, ils développent une nouvelle identité sociale en fonction de ce rôle. De plus, considérant le fait que certains bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable ont des occasions limitées de se rendre utile en dehors de leur bénévolat, leur rôle de bénévole pourrait constituer une partie importante de leur identité.

1.2.4 Bien-être subjectif

Faire du bénévolat semble aussi affecter le bien-être subjectif des bénévoles. Ce concept comprend trois principales composantes : 1) affects positifs; 2) affects négatifs; 3) satisfaction de vie (Diener *et al.*, 2002). Les affects positifs font référence à toute émotion ou tout sentiment agréable comme le bonheur, la joie, le plaisir, l'espoir. À l'inverse, les affects négatifs font référence à toute émotion ou tout sentiment désagréable comme la dépression, le stress, l'anxiété, l'épuisement émotionnel.

Plusieurs chercheurs ont observé que le bénévolat pouvait favoriser les affects positifs des bénévoles et leur satisfaction de vie. D'abord, il a souvent été observé que les bénévoles rapportent une augmentation de leur satisfaction de vie en faisant du bénévolat ou qu'ils sont plus satisfaits de leur vie que les personnes qui ne font pas de bénévolat (ex. Appau et Churchill, 2019; Fiorillo, 2012; Heo *et al.*, 2016; Kahana *et al.*, 2013; Lawton *et al.*, 2019; Morrow-Howell *et al.*, 2009; Pilkington *et al.*, 2012; Thoits et Hewitt, 2001; Van Willigen, 2000; Yeung *et al.*, 2018). Ensuite, de nombreux chercheurs ont observé un lien positif entre le bénévolat et les sentiments de joie, de bonheur ou de plaisir (ex. Borgonovi, 2008; Gimenez-Nadal et Molina, 2015; Greenfield et Marks, 2004; Kahana *et al.*, 2013; McDonald *et al.*, 2013; Mellor *et al.*, 2009; Stukas *et al.*, 2016; Thoits et Hewitt, 2001; Worker *et al.*, 2020) ainsi qu'un lien négatif entre le bénévolat et la présence d'affects négatifs comme le stress, l'anxiété ou la dépression (Carr *et al.*, 2018; Choi *et al.*, 2013; Hao, 2008; Hong *et al.*, 2009; Hong et Morrow-Howell, 2010; Jang et Tang, 2016; Kahana *et al.*, 2013; Kim et Morgül, 2017; Li et Ferraro, 2005; Lum et Lightfoot, 2005; Pavlova *et al.*, 2014; Pillemer *et al.*, 2010; Thoits et Hewitt, 2001; Yang, 2020). De plus, ces résultats ont été observés sur des échantillons de bénévoles provenant de différents pays et effectuant du bénévolat dans

différents contextes. Toutefois, le lien entre le bénévolat et la diminution de certains affects négatifs n'a pas toujours été observé (ex. Thoits, 2021).

Parmi ces études, certaines laissent croire qu'il y a un lien causal entre le bénévolat et le bien-être subjectif des bénévoles. Par exemple, l'analyse de données longitudinales montre que le bénévolat contribue à augmenter la satisfaction de vie d'une personne (Kahana *et al.*, 2013; Meier et Stutzer, 2008; Piliavin et Siegl, 2007; Van Willigen, 2000) et à diminuer ses sentiments dépressifs (Hong et Morrow-Howell, 2010). Une étude expérimentale montre aussi que les bénévoles diminuent leurs sentiments dépressifs quatre et huit mois suivant le début de leur implication bénévole (Fried *et al.*, 2004). De plus, en utilisant la méthode des variables instrumentales afin d'évaluer l'effet causal du bénévolat sur le bien-être des bénévoles, plusieurs chercheurs sont venus à la conclusion qu'il existait un tel effet (ex. Becchetti *et al.*, 2008; Borgonovi, 2008; Bruni et Stanca, 2008; Gimenez-Nadal et Molina, 2015; Thoits & Hewitt, 2001). Les auteurs de différentes revues de littérature arrivent aussi au même constat (Stuart *et al.*, 2020; Tierney *et al.*, 2021; Wilson, 2012).

Toutefois, certaines recherches montrent plutôt la relation inverse, c'est-à-dire que les personnes ayant un bien-être subjectif élevé sont davantage portées à faire du bénévolat. En effet, certains chercheurs ont observé qu'en contrôlant différents facteurs, les individus ayant un bien-être subjectif élevé ont une probabilité plus grande de s'engager comme bénévoles que les individus ayant un bien-être subjectif plus faible (Bjälkebring *et al.*, 2020; Hansen *et al.*, 2018; Thoits et Hewitt, 2001). Dans le même sens, une étude expérimentale montre que faire du bénévolat 10 à 12 heures par semaine pendant 6 mois n'a pas d'effet causal sur le bien-être subjectif d'étudiants nord-américains âgés d'en moyenne 19 ans (Whillans *et al.*, 2016). Cependant, les participants avaient déjà un bien-être subjectif élevé en commençant l'étude, ce qui limitait la possibilité d'observer une amélioration de leur bien-être subjectif à la fin de l'étude. D'autres recherches quantitatives suggèrent même que les bénévoles peuvent être confrontés à différents affects négatifs en faisant du bénévolat, comme l'anxiété, le stress, l'épuisement émotionnel ou une surcharge émotionnelle (ex. Chi *et al.*, 2021; Greenfield et Marks, 2004; Han *et al.*, 2020; Kahana *et al.*, 2013; Pilkington *et al.*, 2012; Windsor *et al.*, 2008). Ces observations correspondent aux conclusions de certaines revues de littérature qui suggèrent que, dans certains contextes, faire du bénévolat peut nuire au bien-être subjectif des bénévoles (Linning et Jackson, 2018, Stuart *et al.*, 2020; Tierney *et al.*, 2021;

Wilson, 2012). Ces revues de littérature montrent toutefois que l'activité bénévole est généralement favorable au bien-être subjectif.

En ce qui concerne les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, ces derniers pourraient aussi améliorer leur bien-être subjectif en faisant du bénévolat. En effet, différentes recherches quantitatives et qualitatives montrent que les personnes ayant un faible revenu (Borgonovi, 2008; Dulin *et al.*, 2012; SPARC BC, 2005), ayant des contraintes physiques ou mentales (Corden et Sainsbury, 2001; Caldwell et Wiegand 2001; Marková, 2020; McCormick, 2000) ou sans emploi (Kamerāde et Bennett, 2018; Pavlova et Silbereisen, 2012) peuvent retirer du plaisir, améliorer leur niveau de bonheur, être plus heureuses ou satisfaites de leur vie en faisant du bénévolat. Par exemple, selon l'étude de Borgonovi (2008) réalisée en Angleterre, les personnes ayant un faible revenu (i.e. moins de 20 000\$/an) qui font du bénévolat chaque semaine seraient plus heureuses que les personnes ayant un faible revenu qui ne font pas de bénévolat. De plus, faire du bénévolat pourrait apporter des bienfaits particuliers aux personnes ayant une situation socioéconomique défavorable. À ce sujet, l'étude de Fegan et Cook (2012), réalisée en Angleterre sur des bénévoles ayant divers troubles de santé mentale, montre que faire du bénévolat peut aider à percevoir l'avenir avec plus d'optimisme. En effet, les participants interrogés dans cette étude ont exprimé que l'activité bénévole les aidait à développer un sentiment d'espoir. À notre connaissance, cet effet n'a pas été observé parmi les groupes de bénévoles provenant de la population générale. Par conséquent, il est possible que ce bénéfice soit propre aux bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable.

Faire du bénévolat pourrait aussi aider ces personnes à éviter ou à prévenir d'éventuels sentiments négatifs. À ce sujet, une recherche longitudinale réalisée au Japon montre que faire du bénévolat peut atténuer les sentiments dépressifs associés à une perte d'emploi (Sugihara *et al.*, 2008). Dans le même sens, faire du bénévolat pourrait prévenir les effets négatifs provoqués par la solitude (Carr *et al.*, 2018) et aider les personnes ayant des contraintes physiques ou mentales à éviter de se sentir malheureuses (Kruithof *et al.*, 2021). Considérant les difficultés que peuvent vivre au quotidien les personnes ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale, cet effet protecteur pourrait être particulièrement bénéfique pour ces personnes.

Cependant, cet effet n'est pas toujours observable. Par exemple, selon l'étude quantitative de Creaven *et al.* (2018), faire du bénévolat n'empêcherait pas les personnes plus isolées socialement de vivre des sentiments dépressifs. De plus, une étude quantitative réalisée en Corée du Sud (Lee, 2019) montre que les personnes vivant dans des conditions économiques précaires observent une diminution de leur niveau de bonheur en faisant du bénévolat. Certaines études qualitatives apportent des résultats plus nuancés au sujet des effets nuisibles du bénévolat sur le bien-être subjectif des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. Parmi un groupe de bénévoles vivant en Angleterre et ayant des problèmes de santé mentale, Fegan et Cook (2012) a observé qu'une minorité d'entre eux se sentait anxieux ou en détresse en rendant service à autrui. Dans le même sens, une étude australienne auprès de bénévoles ayant des troubles de santé mentale (Read et Rickwood, 2009) suggère que faire du bénévolat alimente parfois la vulnérabilité de ces personnes. Ainsi, comme pour l'ensemble de la population, les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable peuvent vivre des affects négatifs à travers leur bénévolat.

1.2.5 Intégration sociale

Selon la recension de littérature effectuée pour cette thèse, faire du bénévolat semble aussi influencer le niveau d'intégration sociale d'un bénévole. L'intégration sociale peut se rapporter au niveau d'engagement d'un individu dans ses relations sociales et à son niveau d'appartenance à différents groupes sociaux (Brissette *et al.*, 2000). Autrement dit, faire du bénévolat peut affecter la capacité d'un individu à s'engager et à développer des liens significatifs auprès de différentes personnes.

D'abord, cet effet s'observe à travers les liens sociaux que peuvent développer les bénévoles en faisant du bénévolat. À ce sujet, quelques études quantitatives montrent qu'un individu peut diminuer son sentiment de solitude ou d'isolement social en faisant du bénévolat (Carr *et al.*, 2018; Grant *et al.*, 2020; Morrow-Howell *et al.*, 2009; Omoto et Snyder, 2002; Thoits, 2021). Dans le même sens, il a été observé que les bénévoles ont un réseau de soutien plus étendu que les personnes qui ne font pas de bénévolat (Fried *et al.*, 2004; Shmotkin *et al.*, 2004). Certaines revues de littérature appuient aussi ces observations (Linning et Jackson, 2018; Tierney *et al.*, 2021). Par exemple, l'analyse effectuée par Tierney *et al.* (2021) sur la base de 54 études qualitatives réalisées entre 1993 et 2020 suggère que faire du bénévolat est un moyen efficace de développer des

connections sociales, surtout auprès des personnes qui fréquentent l'organisation où a lieu le bénévolat (ex. bénévoles, employés, usagers des services).

Les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient, elles aussi, développer des relations sociales en faisant du bénévolat. Quelques chercheurs ont observé cet effet parmi des groupes de personnes ayant un faible revenu (SPARC BC, 2005; Vidal de Haymes *et al.*, 2019), des contraintes physiques ou mentales (Balandin *et al.*, 2006; IVR, 2004; Marková, 2020) ou des problèmes de santé mentale (IVR, 2003; Kruithof *et al.*, 2021). Par exemple, Vidal de Haymes *et al.* (2019) ont observé qu'un groupe de mères immigrantes américaines ayant un faible revenu avait réussi à agrandir son réseau social en faisant du bénévolat. Dans le même sens, les recherches sur les bénévoles ayant des problèmes de santé mentale ou des contraintes physiques ou mentales suggèrent que faire du bénévolat permet de profiter de nouvelles opportunités d'interagir avec autrui et de développer de nouvelles relations sociales.

Ensuite, les résultats de nombreuses études suggèrent que les relations développées au cours d'une expérience de bénévolat peuvent être significatives. Ces résultats proviennent de recherches quantitatives (ex. Musick et Wilson 2003; Pilkington *et al.*, 2012; Stukas *et al.*, 2016; Theurer et Wister, 2010; Thoits, 2012; Worker *et al.*, 2020; Yeung *et al.*, 2018), qualitatives (Akintola, 2010; Crook *et al.*, 2006) et de revues de littérature (Linning et Jackson, 2018; Stuart *et al.*, 2020; Tierney *et al.*, 2021; Wilson, 2012). Différents indices suggèrent que les bénévoles peuvent développer des relations sociales significatives en faisant du bénévolat, comme le développement d'un sentiment d'appartenance, d'attachement ou de confiance à un groupe (Linning et Jackson, 2018; Musick et Wilson 2003; Stukas *et al.*, 2016; Theurer et Wister, 2010; Tierney *et al.*, 2021; Worker *et al.*, 2020). Ce groupe peut représenter l'organisation où la personne fait du bénévolat (Worker *et al.*, 2020), sa communauté, son quartier (Akintola, 2010; Crook *et al.*, 2006; Musick et Wilson 2003; Theurer et Wister, 2010) ou même la société plus largement (Linning et Jackson, 2018). Autrement dit, à force de faire du bénévolat, un individu peut développer le sentiment d'être intégré au sein d'un groupe plus ou moins étendu.

Ces résultats ont aussi été observés parmi des groupes de bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. Par exemple, Vidal de Haymes *et al.* (2019) ont observé que des

mères immigrantes américaines ayant un faible revenu percevaient davantage de soutien dans leur réseau social depuis qu'elles s'impliquaient comme bénévoles. Quelques études qualitatives rapportent aussi que le sentiment d'appartenance ou d'identification à un groupe est un bénéfice que peuvent ressentir les bénévoles ayant un faible revenu (SPARC BC, 2005), des contraintes physiques ou intellectuelles (Marková, 2020) ou des problèmes de santé mentale (Kruithof *et al.*, 2021; O'Brien *et al.*, 2011; Yanay-Ventura, 2019). Par exemple, les bénévoles ayant des troubles de santé mentale interrogés dans l'étude de Kruithof *et al.* (2021) ont mentionné se sentir davantage intégrés à leur quartier depuis qu'ils font du bénévolat. Dans le même sens, l'étude d'O'Brien *et al.* (2011) sur des bénévoles ayant un trouble de santé mentale persistant rapporte que s'impliquer bénévolement peut aider ces personnes à développer un sentiment d'inclusion dans l'organisation où elles font du bénévolat ainsi que dans leur communauté.

D'autres résultats de recherche laissent croire que les bénévoles peuvent développer des relations sociales significatives en faisant du bénévolat. À ce sujet, une étude souligne qu'un bénévole peut développer des relations profondes auprès de différents membres de la communauté (Worker *et al.*, 2020). Toutefois, une relation n'a pas besoin d'être profonde pour être considérée comme significative par un bénévole. Par exemple, entretenir des relations plaisantes ou agréables peut aussi être considéré comme un bénéfice par les bénévoles (Thoits, 2021). Dans le même sens, les bénévoles ayant des problèmes de santé mentale peuvent considérer avoir développé des relations significatives en faisant du bénévolat, même s'ils décrivent ces relations comme étant superficielles (Kruithof *et al.*, 2021). Les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient tout de même développer des relations plus profondes en faisant du bénévolat, comme des amitiés (Kruithof *et al.*, 2021; McCormick, 2000; Corden et Sainsbury, 2001).

Considérant que les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable, comme les personnes ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale, sont à risque de subir de la stigmatisation et de l'exclusion sociale, elles pourraient grandement bénéficier de pouvoir développer des liens significatifs auprès de différentes personnes. Toutefois, faire du bénévolat ne garantit pas un tel résultat. Par exemple, une étude auprès de bénévoles ayant un trouble de santé mentale montre qu'en effectuant leur bénévolat, ces personnes peuvent vivre des interactions sociales qui reproduisent la discrimination ou la stigmatisation dont elles sont victimes dans

d'autres sphères de leur vie (Farrell et Bryant, 2009). De plus, cette étude suggère que ces personnes peuvent vivre difficilement la perte de relations significatives, comme lorsqu'un usager de qui elles étaient proches meurt. Cependant, il faut souligner que les bénévoles ayant un statut socioéconomique plus élevé peuvent aussi être exposés à des relations sociales insatisfaisantes, comme des relations conflictuelles ou tendues (ex. Tierney *et al.*, 2021).

1.2.6 Actualisation de soi

En devenant bénévole, un individu pourrait plus ou moins s'actualiser. Selon Maslow (1968), l'actualisation de soi est un besoin humain. Une personne comble ce besoin lorsqu'elle prend pleinement conscience de ses capacités et qu'elle les met en pratique. Plusieurs résultats de recherche appuient l'idée qu'un bénévole peut s'actualiser en faisant du bénévolat. D'abord, certaines recherches qualitatives montrent que les bénévoles ont l'impression de s'actualiser, de s'accomplir ou de développer leur potentiel à travers leur bénévolat (ex. Crook *et al.*, 2006; Tierney *et al.*, 2021). Dans le même sens, une étude quantitative réalisée auprès de bénévoles américains âgés (77 ans d'âge médian) montre que le bénévolat peut être considéré comme un moyen de s'accomplir (McDonald *et al.*, 2013).

Ensuite, plusieurs recherches montrent qu'à travers leur bénévolat, les bénévoles peuvent développer une variété de compétences et de connaissances. Cet effet est observable dans plusieurs études qualitatives (ex. Akintola, 2010; Crook *et al.*, 2006; Tierney *et al.*, 2021) et quantitatives (ex. Fried *et al.*, 2004; Grant *et al.*, 2020; Jongenelis et Pettigrew, 2020; Linning et Jackson, 2018; Morrow-Howell *et al.*, 2009; Mündel et Schugurensky, 2008; Piliavin et Siegl, 2007; Vézina et Crompton, 2012; Worker *et al.*, 2020). Parmi les différentes connaissances qu'un bénévole peut développer, il y a une meilleure connaissance de soi (Akintola, 2010; Crook *et al.*, 2006; Morrow-Howell *et al.*, 2009; Tierney *et al.*, 2021; Vézina et Crompton, 2012;), une meilleure connaissance des autres (ex. Tierney *et al.*, 2021) et des connaissances utiles à un domaine professionnel particulier, comme des connaissances administratives, financières ou de gestion (Tierney *et al.*, 2021). Parmi les compétences qu'un bénévole peut développer, il y a des compétences utiles à un domaine professionnel particulier, comme l'enseignement (Worker *et al.*, 2020) ou l'informatique (Tierney *et al.*, 2021) et de nombreuses compétences interpersonnelles comme la compassion (Akintola, 2010), l'empathie, le respect d'autrui (Wilson et Musick, 1999), le leadership (Grant et

al. 2020; Worker *et al.*, 2020), la collaboration (Mündel et Schugurensky, 2008), la gestion du stress (Linning et Jackson, 2018), l'écoute, la gestion de émotions et l'affirmation de soi (Tierney *et al.*, 2021). Faire du bénévolat pourrait aussi contribuer à améliorer son fonctionnement cognitif (Fried *et al.*, 2004; Jongenelis et Pettigrew, 2020). Sans prétendre que cette liste de compétences et de connaissances est exhaustive, elle montre l'étendue des possibilités qu'offre le bénévolat afin de développer ses capacités.

En ce qui concerne les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, les recherches rapportent des résultats similaires. En effet, les bénévoles ayant des problèmes de santé mentale (Fegan et Cook, 2012; IVR, 2003; Kruithof *et al.*, 2021; Read et Rickwood, 2009; Yanay-Ventura, 2019), ayant un faible revenu (Benenson et Stagg, 2016; SPARC BC, 2005), sans emploi (SPARC BC, 2005; Yang, 2018) ou présentant des contraintes physiques ou mentales (Miller *et al.*, 2002;2011, dans Markova, 2020; Marková, 2020; Balandin *et al.*, 2006; IVR, 2004), peuvent eux aussi développer et renforcer leurs habiletés en faisant du bénévolat. Comme pour l'ensemble de la population, les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable peuvent développer toutes sortes de connaissances et de compétences en faisant du bénévolat (ex. Fegan et Cook, 2012). Ce qui semble spécifique à ce groupe de bénévoles, c'est la possibilité de transférer leurs apprentissages à d'autres sphères de leur vie, afin de mieux s'adapter aux obstacles qui découlent de leur condition socioéconomique (ex. Balandin *et al.*, 2006; Kruithof *et al.*, 2021; Miller *et al.*, 2002; Miller *et al.*, 2011; SPARC BC, 2005; Yang, 2018). Par exemple, leurs apprentissages peuvent les aider à s'intégrer socialement en dehors de leur bénévolat. En ce qui concerne les bénévoles ayant des problèmes de santé mentale, ils peuvent développer des compétences qui les aideront à prévenir des rechutes ou une détérioration de leur état psychologique (ex. Linning et Jackson, 2018). Faire du bénévolat peut même aider les personnes sans emploi à développer des habiletés favorables à l'intégration sur le marché de l'emploi (Farrell et Bryant, 2009; Fegan et Cook, 2012; IVR, 2004; Kruithof *et al.*, 2021; SPARC BC, 2005; Yanay-Ventura, 2019).

1.2.7 Sens à la vie

Le sens à la vie peut être défini de différentes façons. Cependant, un consensus semble se dégager dans la littérature scientifique au sujet de la définition de ce concept. Celui-ci serait composé des trois dimensions suivantes : 1) cohérence; 2) but; 3) importance (Martela et Steger, 2016). Cette

vision du sens à la vie est reconnue par de nombreux chercheurs (ex. Heintzelman et King, 2014; King *et al.*, 2006; Leontiev, 2017; Van Tongeren et al., 2018; Womick et al., 2019). La dimension *cohérence* est définie comme le sentiment que la vie est compréhensible et sensée. La dimension *but* se réfère au sentiment d’avoir des objectifs de vie et une direction à sa vie. La dimension *importance* est définie comme le sentiment que la vie vaut la peine d’être vécue.

Plusieurs résultats de recherche laissent croire que faire du bénévolat peut aider une personne à donner une direction à sa vie, ce qui se rapporte à la dimension *but* définie ci-haut. Autrement dit, faire du bénévolat peut devenir un but significatif qui dirige les actions de la personne. À ce sujet, quelques chercheurs ont observé un lien positif entre l’activité bénévole et le sentiment d’avoir un but dans la vie (Klein, 2017; Piliavin et Siegl, 2007; Thoits, 2012). Dans le même sens, les auteurs de certaines revues de littérature arrivent à la conclusion que faire du bénévolat peut contribuer à donner une direction à sa vie (Linning et Jackson, 2018; Tierney *et al.*, 2021). Comme le montre la revue de littérature effectuée par Tierney *et al.* (2021), les bénévoles peuvent se projeter dans l’avenir grâce à leur bénévolat, car cette activité leur donne un but significatif à atteindre.

Différentes recherches montrent aussi que les bénévoles peuvent développer le sentiment d’être utile ou important pour autrui, donc de contribuer à un objectif significatif. À ce sujet, certaines études quantitatives montrent que comparativement aux personnes qui ne font pas de bénévolat, les bénévoles ont davantage le sentiment de pouvoir faire une différence dans la vie d’autrui (McDonald *et al.*, 2013) et d’être utiles socialement (Müller *et al.*, 2014). Dans le même sens, l’analyse de données longitudinales montre qu’en faisant du bénévolat, un individu peut développer le sentiment d’être important aux yeux des autres (Piliavin et Siegl, 2007). Deux études qualitatives (Akintola, 2010; Crook *et al.*, 2006) suggèrent aussi que les bénévoles peuvent développer un sentiment d'utilité sociale en rendant service à autrui. Plus précisément, un bénévole pourrait, non seulement se sentir utile aux yeux des personnes à qui il rend service, mais également aux yeux des autres membres de l’organisation et de sa communauté (Akintola, 2010). Toutefois, une revue des études qualitatives sur les effets du bénévolat (Tierney *et al.*, 2021) suggère qu’un bénévole peut parfois avoir de la difficulté à percevoir son utilité sociale.

Ce bénéfice a aussi été observé auprès de bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. Différentes études qualitatives suggèrent que les bénévoles ayant des problèmes de

santé mentale (Fegan et Cook, 2012; Kruithof *et al.*, 2021; Read et Rickwood, 2009) ou des contraintes physiques ou mentales (Balandin *et al.*, 2006; Caldwell et Wiegand, 2001; Corden et Sainsbury, 2001; Kruithof *et al.*, 2021; McCormick, 2000) peuvent considérer que leurs actions sont plus significatives depuis qu'ils font du bénévolat. Une étude quantitative a également montré que parmi un groupe de personnes âgées (65-74) sans emploi, celles qui faisaient du bénévolat percevaient davantage que leur vie avait un but significatif (Greenfield et Marks, 2004). En ce qui concerne les bénévoles ayant des problèmes de santé mentale, l'étude de Fegan et Cook (2012) montre que ces derniers peuvent élargir leur champ d'intérêts et se donner de nouveaux objectifs grâce au bénévolat.

Les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable auraient aussi la possibilité de développer le sentiment d'apporter une contribution importante à la société. Par exemple, plusieurs études qualitatives effectuées en Ontario (Canada) (Rebeiro et Allen, 1998), en Australie (Read et Rickwood, 2009), aux États-Unis (Firmin *et al.*, 2015), au Royaume-Uni (Fegan et Cook, 2012), en Espagne (Pérez-Corrales *et al.*, 2019) et en République Tchèque (Kruithof *et al.*, 2021), laissent croire que les personnes ayant un trouble de santé mentale peuvent développer le sentiment de jouer un rôle social important. Dans l'étude de Kruithof *et al.* (2021), la majorité des participants a rapporté qu'avoir la chance d'assumer un rôle social important était le plus grand bénéfice à faire du bénévolat. Ce résultat laisse croire qu'il serait particulièrement important pour les personnes ayant un problème de santé mentale de donner une direction significative à leur vie.

Il faut aussi souligner que pour les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, donner une direction à sa vie peut aussi se traduire par sortir de chez soi ou s'activer (ex. Corden et Sainsbury, 2001; McCormick, 2000; Read et Rickwood, 2009). Comme le décrivent les participantes ayant divers troubles de santé mentale dans l'étude qualitative de Read et Rickwood (2009), leur engagement bénévole et les responsabilités qui en découlent leur donnent une raison de se lever le matin, de se laver, de s'habiller et de se déplacer jusqu'à leur bénévolat afin d'accomplir leurs tâches. Cela leur procure une routine satisfaisante qu'elles veulent reproduire.

1.2.8 Interactions entre les effets

Il se pourrait que les effets décrits précédemment interagissent entre eux. Plus précisément, certains effets agiraient comme mécanismes d'action menant à d'autres effets. Autrement dit, l'impact final du bénévolat sur les bénévoles serait le résultat d'une suite d'effets. À ce sujet, certains résultats de recherche laissent croire que le bien-être subjectif serait l'effet ultime du bénévolat et que les autres effets serviraient de mécanismes d'action entre le bénévolat et le bien-être subjectif. Par exemple, il a été observé que le niveau de bonheur d'un bénévole dépendait en partie de son sentiment d'avoir un but dans la vie (Piliavin et Siegl, 2007), de son niveau d'intégration sociale (Brown *et al.*, 2012; Moen *et al.*, 1992; Musick et Wilson, 2003; Piliavin et Siegl, 2007) et de la valeur qu'il s'accorde (Jongenelis et Pettigrew, 2020; Müller *et al.*, 2014; Piliavin et Siegl 2007). Dans le même sens, l'analyse de données longitudinales effectuée par Yang (2018) montre que, plus un bénévole se perçoit positivement et considère que sa vie a un sens, moins il se sent dépressif. Cela expliquerait en partie l'effet du bénévolat sur les affects négatifs. Certains auteurs de revues de littérature (ex. Stuart *et al.*, 2020; Wilson, 2012) proposent aussi de considérer le bien-être subjectif comme le résultat d'autres effets. À ce sujet, la revue effectuée par Stuart *et al.* (2020) suggère que les effets du bénévolat observés sur le bien-être subjectif des bénévoles seraient expliqués par d'autres effets, notamment les sentiments d'auto-efficacité, d'appartenance, d'estime de soi et d'avoir un but dans la vie. L'étude quantitative de Thoits (2012) montre plutôt que, plus un bénévole s'identifie à son rôle de bénévole, plus il donne un sens à sa vie et plus il améliore son bien-être subjectif et sa santé physique. Ainsi, il se pourrait que faire du bénévolat n'ait pas d'effet direct sur le bien-être subjectif des bénévoles.

Toutefois, il faut préciser qu'aucun groupe ou suite d'effets n'a pu totalement expliquer l'association entre le bénévolat et le bien-être subjectif. De plus, une revue des recherches qualitatives sur les effets du bénévolat (Tierney *et al.*, 2021) suggère que faire du bénévolat améliore avant tout l'estime de soi des bénévoles. En effet, cette activité aiderait les bénévoles à se valoriser, processus qui découlerait des autres effets, comme les sentiments d'éprouver du plaisir, de se développer, d'améliorer sa santé physique, d'avoir un but dans la vie et d'entretenir des liens sociaux significatifs.

En ce qui concerne les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, certains chercheurs ont aussi observé des interactions entre les effets du bénévolat. Par exemple, selon certaines études qualitatives (Read et Rickwood, 2009; Kruithof *et al.*, 2021), le développement d'une perception de soi positive serait le résultat d'autres effets. Plus précisément, Read et Rickwood (2009) suggèrent qu'en développant leurs habiletés, les bénévoles ayant des problèmes de santé mentale peuvent améliorer la manière dont ils se perçoivent. Favoriser l'intégration sociale des bénévoles ayant des contraintes intellectuelles ou des problèmes de santé mentale pourrait aussi aider ces personnes à se redéfinir d'une manière plus positive (Kruithof *et al.*, 2021). En effectuant une activité qui leur donne l'impression de faire partie du «monde normal», elles peuvent contrecarrer les effets de la stigmatisation sur leur perception d'elles-mêmes.

1.2.9 Rétablissement

Favoriser son rétablissement en faisant du bénévolat serait un bienfait spécifique aux bénévoles ayant un trouble de santé mentale. Bien que le concept de rétablissement puisse se définir de différentes façons, la définition d'Anthony (1993, p. 527) est couramment utilisée. Selon ce chercheur, le rétablissement est un «processus d'évolution personnel permettant de se projeter dans l'avenir avec optimisme, de vivre une vie satisfaisante et de contribuer à la société tout en composant avec les limites de sa maladie». Ainsi, une personne ayant un problème de santé mentale pourrait se rétablir, c'est-à-dire qu'elle pourrait se projeter dans l'avenir avec optimisme, vivre une vie satisfaisante et contribuer à la société en dépit de ses contraintes psychologiques. D'autres effets que ceux mentionnés dans la définition d'Anthony ont été associés à un processus de rétablissement, comme le développement d'une perception positive de soi, d'un sens à sa vie et de relations sociales significatives (Anthony, 2000; Ridgway *et al.*, 2002). Certains auteurs précisent aussi qu'afin de se rétablir, les personnes ayant un trouble de santé mentale doivent s'identifier à un rôle plus positif que celui de patients en santé mentale (Davidson *et al.*, 2005, p. 16). Plus précisément, le rétablissement de ces personnes passerait par la possibilité de se définir comme des agents sociaux importants et non uniquement comme des utilisateurs de services.

Considérant l'ensemble des effets associés au bénévolat, cette activité pourrait participer au rétablissement des personnes ayant un trouble de santé mentale. En effet, les bénéfices qu'un individu peut retirer en faisant du bénévolat correspondent aux bénéfices qui découlent d'un

processus de rétablissement. Plus précisément, les chercheurs qui se sont intéressés aux bénévoles ayant des troubles de santé mentale (ex. Kruithof *et al.*, 2021; Firmin *et al.*, 2015; Read et Rickwood, 2009) ont observé qu'en faisant du bénévolat, ces personnes observent des bienfaits similaires à ceux d'une personne en rétablissement, comme le développement d'un sentiment d'espoir, d'une perception de soi positive et de relations sociales satisfaisantes ainsi que la possibilité de donner un sens à sa vie et d'assumer un rôle social significatif. De plus, l'étude mixte de Firmin *et al.* (2015), qui s'intéressait spécifiquement au rétablissement des personnes ayant un diagnostic de schizophrénie, montre une association positive entre le bénévolat et le rétablissement de ces personnes. De plus, les participants de cette recherche qui faisaient du bénévolat ont souligné que cette activité les aidait à se sentir normaux, c'est-à-dire comme des personnes qui peuvent se rendre utiles et non uniquement comme des usagers de services. Dans le même sens, parmi les participants ayant un trouble de santé mentale dans l'étude de Kruithof *et al.* (2021), un d'entre eux a mentionné spécifiquement que son rôle de bénévole favorisait son rétablissement en l'aidant notamment à se percevoir comme une personne utile à la société.

1.2.10 Synthèse et limites des connaissances actuelles

Un consensus semble émerger des résultats concernant les effets du bénévolat sur les bénévoles : faire du bénévolat peut contribuer à s'actualiser, à donner un sens à sa vie et à améliorer sa santé physique, son estime de soi, son identité sociale, son bien-être subjectif et son intégration sociale. Ce consensus découle de recherches provenant de différents pays, utilisant différentes méthodologies et s'intéressant à différents groupes de bénévoles et à différents types de bénévolat. Sans pouvoir conclure avec certitude que l'activité bénévole cause tous ces bienfaits, les résultats d'études expérimentales et les analyses de données longitudinales apportent des preuves de cet effet causal. Toutefois, la présence d'un tel effet n'exclue pas la possibilité que les personnes ayant une bonne santé mentale et physique soient les plus portées à faire du bénévolat. De plus, bien que l'activité bénévole apparaisse avant tout bénéfique pour les bénévoles, cette activité ne l'est pas toujours et peut même nuire à leur bien-être. Comme le suggèrent les auteurs d'une revue de littérature sur les effets du bénévolat (Stuart *et al.*, 2020), il apparaît important de mieux comprendre les effets nuisibles de cette activité sur les bénévoles. Jusqu'à présent, les chercheurs se sont surtout intéressés aux bienfaits du bénévolat.

Il semble aussi y avoir certaines interactions entre les effets du bénévolat. Selon les études actuelles, c'est le bien-être subjectif qui semble avoir été le plus souvent considéré comme l'effet ultime du bénévolat. Du même coup, cet effet serait le résultat des autres effets associés au bénévolat. Toutefois, il se pourrait que pour les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable, faire du bénévolat favorise avant tout leur estime de soi. Dans tous les cas, aucune conclusion fiable ne se dégage des études ayant analysé les interactions entre les effets du bénévolat. Pour l'instant, la nature des interactions entre ces effets demeure à explorer. Plus précisément, il reste à mieux comprendre comment certains effets peuvent contribuer à générer d'autres effets. Autrement dit, il serait pertinent d'explorer la suite d'effets que peuvent observer les bénévoles en faisant du bénévolat.

Un autre consensus semble émerger de la recension des écrits : faire du bénévolat serait bénéfique à tous les groupes de la population, y compris les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable, comme celles ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale. Il se pourrait même que ce groupe de personnes retire des bienfaits spécifiques à faire du bénévolat, comme se rétablir et redéfinir leur identité sociale. Ainsi, le type de bienfaits qu'un bénévole retire de son bénévolat peut varier en fonction des difficultés vécues par ce bénévole. Cette observation montre d'abord l'importance d'étudier les effets du bénévolat en fonction de certains groupes de la population, notamment les groupes ayant une situation socioéconomique défavorable comme les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. À ce jour, aucun chercheur ne s'est spécifiquement intéressé aux effets de l'activité bénévole sur ces personnes. Seule l'étude du SPARC BC (2005) permet d'entrevoir le rôle essentiel que peut jouer le bénévolat dans la vie des personnes ayant une CSE. Toutefois, cette recherche n'avait pas pour objectif d'explorer les effets du bénévolat sur les bénévoles, mais plutôt d'explorer ce qui les motive à faire du bénévolat. De plus, les participants n'étaient pas uniquement des bénévoles ayant une CSE et ceux qui avaient une CSE ne présentaient pas nécessairement un problème de santé mentale. Par conséquent, il reste à explorer si les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent observer quelques-uns ou l'ensemble des bienfaits décrits précédemment et s'ils peuvent retirer des bienfaits spécifiques à faire du bénévolat. Dans le même sens, il reste à explorer si l'activité bénévole peut nuire à ces personnes et leur faire vivre des effets indésirables en lien avec leurs difficultés particulières, notamment leur problème de santé mentale. Dans les deux cas, il serait pertinent

d'explorer le sens que les bénévoles attribuent à leur expérience de bénévolat considérant que cette expérience peut occuper une place importante dans leur vie.

Ensuite, considérant que l'activité bénévole peut être un moyen de pallier certaines difficultés vécues dans sa vie quotidienne, il est possible de se demander si les effets du bénévolat varient en fonction des conditions socioéconomiques des bénévoles. Plus précisément, est-ce que les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable profitent davantage du bénévolat que les personnes ayant une situation socioéconomique favorable ? De plus, il apparaît important de se demander si d'autres facteurs que les conditions socioéconomiques des bénévoles peuvent influencer les effets qu'ils observent sur eux-mêmes en faisant du bénévolat. La prochaine section tente de répondre à ces questions.

1.3 Facteurs associés aux effets du bénévolat sur les bénévoles

Comme il a été suggéré dans la section précédente, faire du bénévolat ne serait pas autant bénéfique pour tous les groupes de bénévoles. Les résultats présentés dans la section précédente laissent notamment croire que la nature et l'importance des effets du bénévolat varient en fonction des conditions socioéconomiques des bénévoles. Tel qu'il sera expliqué dans cette section, plusieurs recherches appuient cette hypothèse. De plus, les conditions socioéconomiques ne seraient pas les seules caractéristiques des bénévoles associées aux effets du bénévolat. La recension de littérature effectuée pour cette thèse suggère que d'autres caractéristiques des bénévoles pourraient faire varier les effets du bénévolat. L'ensemble des caractéristiques des bénévoles pouvant faire varier les effets du bénévolat est regroupé dans la section qui suit sous l'appellation *facteurs individuels*.

En effectuant la recension de littérature, il a aussi été observé que les effets du bénévolat pouvaient varier en fonction d'autres caractéristiques que celles des bénévoles. De manière générale, ces caractéristiques semblent liées à l'organisation pour laquelle la personne fait du bénévolat ou à la temporalité du bénévolat. Dans cette section, les caractéristiques liées à la temporalité du bénévolat ont été regroupées sous l'appellation *facteurs temporels* et les caractéristiques liées à l'organisation ont été regroupées sous l'appellation *facteurs organisationnels*.

Les résultats recensés dans cette section proviennent surtout de recherches ayant analysé l'influence de différentes variables sur l'un ou plusieurs des effets du bénévolat décrits précédemment. Cependant, considérant qu'un bénévole a plus de chances de poursuivre son bénévolat lorsqu'il en perçoit des bénéfices (ex. Cnaan et Cascio, 1999; Finkelstein *et al.*, 2005; Hwang *et al.*, 2005; Jamison, 2003; Miller *et al.*, 1990; Thoits, 2021; Wilson, 2000), les résultats de recherches concernant l'influence de certaines variables sur le niveau de rétention des bénévoles ont aussi été considérés.

1.3.1 Facteurs individuels

L'impact du bénévolat sur un bénévole peut varier en fonction de plusieurs caractéristiques de ce bénévole. En effectuant la recension de littérature, les caractéristiques des bénévoles associées aux effets du bénévolat ont été regroupées sous l'une ou l'autre des trois catégories suivantes : 1) statut socioéconomique; 2) état mental ou physique; 3) motivation à faire du bénévolat.

1.3.1.1 Statut socioéconomique

Différentes caractéristiques du statut socioéconomique des bénévoles ont été associées aux effets observés de leur activité bénévole, comme leur niveau de revenu, leur statut d'emploi, leur niveau d'inclusion sociale et leur âge. De manière générale, les bénévoles ayant un faible statut socioéconomique (SSE), c'est-à-dire les bénévoles sans emploi, exclus socialement, âgés et ayant un faible revenu, pourraient davantage bénéficier du bénévolat que ceux ayant un SSE plus élevé. En effet, les chercheurs ayant étudié l'effet modérateur du statut socioéconomique ont observé que les bénévoles à faible revenu (Fujiwara *et al.*, 2018; Lawton et Watt, 2019; Morrow-Howell *et al.*, 2009; Tang *et al.*, 2010; Van Willigen 2000), sans emploi (Fujiwara *et al.*, 2018; Hansen *et al.*, 2018; Kamerāde et Bennett, 2018; Yang, 2020), exclus socialement (Fengler, 1984; Jiang *et al.*, 2019; Musick *et al.*, 1999; Piliavin et Siegl, 2007) et âgés (Chi *et al.*, 2021; Hansen *et al.*, 2018; McDonald *et al.*, 2013; Musick et Wilson, 2003; Van Willigen, 2000) retirent plus de bienfaits ou des bienfaits plus marqués à faire du bénévolat que les personnes ayant un SSE plus élevé. Par exemple, les résultats de l'étude de Borgonovi (2008) suggèrent que faire du bénévolat chaque semaine pourrait aider les personnes ayant un faible revenu à augmenter leur niveau de bonheur au même point que celui des personnes mieux nanties. Dans le même sens, l'analyse de données longitudinales effectuée par Piliavin et Siegl (2007) montre que, comparativement aux bénévoles

intégrés socialement, ceux qui sont peu intégrés socialement développent davantage leur perception d'être important pour autrui en faisant du bénévolat (Piliavin et Siegl, 2007). De plus, pour les personnes âgées de 60 ans et plus, faire du bénévolat peut protéger contre les effets négatifs suivant la perte d'un rôle significatif, comme la perte d'un rôle de travailleur ou d'époux/se (Carr *et al.*, 2018; Greenfield et Marks, 2004). Il a aussi été observé que faire du bénévolat régulièrement prédit une diminution des symptômes dépressifs seulement chez les bénévoles âgés de 65 ans et plus (Musick et Wilson, 2003). Des résultats similaires sont observés lorsque l'ensemble du SSE de la personne est considéré. Par exemple, l'étude randomisée contrôlée de Kulik (2017) a montré que, parmi le groupe de participants qui faisaient du bénévolat, ceux ayant un faible statut socioéconomique avaient le plus amélioré leur estime de soi à la fin de leur participation bénévole.

En ce qui concerne les recherches portant spécifiquement sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, les résultats de certaines d'entre elles suggèrent aussi un effet plus marqué du bénévolat chez les personnes ayant un faible SSE. Par exemple, selon les coordonnateurs d'organismes communautaires de Vancouver interrogés dans l'étude du SPARC BC (2005), les bénévoles à faible revenu et sans emploi ont davantage de besoins insatisfaits que les bénévoles mieux nantis et intégrés au marché du travail. Par conséquent, les bénévoles à faible revenu et sans emploi profiteraient davantage des opportunités offertes par l'organisation pour laquelle ils font du bénévolat, comme socialiser, s'intégrer à un groupe, développer leurs habiletés, mettre à profit leurs compétences et recevoir des ressources matérielles et financières. À l'inverse, les bénévoles qui peuvent déjà combler ces besoins en dehors de leur bénévolat, comme les travailleurs, pourraient moins estimer ce genre d'opportunités. Dans le même sens, tel qu'il a été expliqué précédemment, faire du bénévolat peut aider les personnes à risque d'exclusion sociale (IVR, 2004) et ayant un faible revenu (SPARC BC, 2005) ou des contraintes physiques ou mentales (Yanay-Ventura, 2019) à s'identifier de manière positive à leur rôle de bénévole. Encore une fois, ce type de bienfait serait davantage apprécié par les personnes ayant un faible SSE considérant qu'elles sont à risque de subir de la stigmatisation et qu'elles ont moins d'opportunités de contribuer socialement.

Dans l'ensemble, les résultats précédents laissent croire que faire du bénévolat est plus favorable pour les personnes ayant un faible SSE. Cette hypothèse semble logique considérant que différents effets néfastes sont associés à une condition socioéconomique défavorable. Ainsi, les personnes

ayant un faible SSE auraient plus à gagner à s'impliquer dans une activité comme le bénévolat puisque cette activité peut pallier en partie leur situation socioéconomique défavorable. D'ailleurs, différentes revues de littérature arrivent à cette conclusion (ex. Anderson et al., 2014; Linning et Jackson, 2018; Stuart *et al.*, 2020; Tierney *et al.*, 2021).

Cependant, certains résultats de recherche contredisent cette hypothèse. Par exemple, une étude longitudinale réalisée en Suède (Griep *et al.*, 2015) montre que faire du bénévolat suivant une perte d'emploi n'a pas d'effet protecteur sur le bien-être. Autrement dit, s'impliquer bénévolement ne permettrait pas de diminuer les effets négatifs associés à une perte d'emploi. De plus, parmi les chercheurs ayant analysé l'effet modérateur de l'âge sur les bienfaits du bénévolat, certains n'ont pas observé une diminution plus marquée des sentiments dépressifs (Jongenelis et Pettigrew, 2020; Creaven *et al.*, 2018) ou des affects négatifs (Müller *et al.*, 2014) chez les bénévoles plus âgés. De plus, les personnes âgées pourraient ne pas observer d'effets bénéfiques à faire du bénévolat sur leur satisfaction de vie, leur niveau de bonheur (Menec, 2003) ou leur sentiments dépressifs (Jenkinson *et al.*, 2013; Shmotkin *et al.*, 2003). Il est également possible que les bénévoles à faible revenu et sans emploi (SPARC BC, 2005) ou à risque d'exclusion sociale (IVR, 2004) aient une confiance en soi plus fragile ou des habiletés plus limitées que celles des bénévoles ayant un SSE plus élevé. Par conséquent, les bénévoles ayant un faible SSE pourraient avoir plus de difficulté à trouver une activité bénévole dans laquelle ils peuvent se rendre utiles.

En terminant, il faut souligner que d'autres caractéristiques du statut socioéconomique d'un bénévole ont été analysées afin de mieux comprendre les variations observées dans les effets du bénévolat. Parmi ces caractéristiques, il y a le genre (ex. Connolly et O'Shea, 2015; Jongenelis et Pettigrew, 2020; Lawton *et al.*, 2021; McDonald *et al.*, 2013; Morrow-Howell *et al.*, 2009; Windsor *et al.*, 2008), le niveau d'éducation (ex. Hong et Morrow Howell, 2010; Tang, 2008) et l'ethnicité (ex. Timbrell, 2020). Cependant, les résultats concernant l'effet modérateur de ces caractéristiques sur l'impact du bénévolat demeurent non concluants.

1.3.1.2 État mental et physique

La capacité d'un bénévole à profiter de son bénévolat pourrait aussi dépendre en partie de son état physique et mental. En ce qui concerne l'état physique du bénévole, certains résultats suggèrent

que les personnes ayant une santé physique fragile retirent plus de bienfaits à faire du bénévolat que les personnes ayant une meilleure santé physique. À ce sujet, une étude montre que plus les bénévoles ont des maladies physiques chroniques, plus ils rapportent d'affects positifs, comme se sentir calme, détendu, heureux (Okun *et al.*, 2011). Dans le même sens, un groupe de chercheurs (Foubert *et al.*, 2017) a observé que parmi un groupe de personnes ayant des problèmes chroniques de santé physique, celles qui ne font pas de bénévolat rapportent plus d'affects négatifs que celles qui font du bénévolat au moins une fois par mois. Un résultat similaire a été observé sur un groupe de personnes ayant des limitations fonctionnelles (Marchesano et Musella, 2020). Parmi ce groupe, les personnes qui font du bénévolat rapportent un niveau plus élevé de satisfaction de vie que les personnes qui ne font pas de bénévolat. Cependant, une recherche montre que faire du bénévolat n'est pas associé à une diminution des affects négatifs (ex. se sentir désespéré) parmi un groupe de bénévoles ayant des maladies physiques chroniques (Okun *et al.*, 2011).

En ce qui concerne l'état mental des bénévoles, celui-ci pourrait aussi influencer leur capacité à profiter de leur bénévolat. D'abord, l'analyse de données longitudinales montrent que les personnes qui bénéficient le plus du bénévolat sont celles qui s'engagent comme bénévoles en étant les moins heureuses (Binder et Fretag, 2013; Binder, 2015; Magnani et Zhu, 2017). Par exemple, en analysant différentes cohortes de bénévoles en Angleterre et en contrôlant pour différentes variables (i.e. traits de personnalité, confiance en autrui, réseau social), Binder et Fretag (2013) ont trouvé que faire du bénévolat de manière régulière augmente la satisfaction de vie des personnes ayant le plus faible niveau de bien-être, alors que cette activité n'a pas d'impact sur la satisfaction de vie des personnes ayant le niveau de bien-être le plus élevé. De plus, tel qu'il a expliqué précédemment, faire du bénévolat peut aider les personnes ayant un trouble de santé mentale (Rebeiro et Allen, 1998; Read et Rickwood, 2009; Firmin *et al.*, 2015; Fegan et Cook, 2012; Pérez-Corrales *et al.*, 2019; Kruithof *et al.*, 2021) à s'identifier de manière positive à leur rôle de bénévole. Comme pour les personnes ayant un faible SSE, ce type de bienfait serait davantage apprécié par les personnes ayant un trouble de santé mentale considérant qu'elles sont à risque de subir de la stigmatisation et de l'exclusion sociale. Dans le même sens, la revue de littérature effectuée par Linning et Jackson (2018) suggère que les personnes ayant des troubles de santé mentale font partie des personnes qui bénéficient le plus du bénévolat, notamment en raison de l'exclusion sociale dont elles peuvent être victimes.

Ainsi, comme pour les bénévoles ayant un faible SSE, les bénévoles ayant un état mental ou physique défavorable profiteraient particulièrement de leur bénévolat puisque cette activité peut compenser certains désavantages découlant de leur condition physique ou mentale. Autrement dit, faire du bénévolat aurait un effet protecteur sur ce groupe de personnes. En leur apportant différents bienfaits, cette activité pourrait les aider à éviter, du moins en partie, de subir les conséquences négatives associées à leur condition mentale ou physique.

Toutefois, les personnes ayant un état mental ou physique défavorable pourraient observer des effets négatifs importants en faisant du bénévolat. Par exemple, elles peuvent subir de la stigmatisation et de la discrimination au cours de leur bénévolat (IVR, 2003). Faire du bénévolat pourrait ainsi alimenter les difficultés qu'elles vivent en dehors de leur bénévolat. De plus, l'étude qualitative de Marková (2020) réalisée auprès de bénévoles ayant principalement des contraintes physiques ou sensorielles montre que l'état mental de ces personnes peut limiter leur participation bénévole. Elles se sentent notamment limitées par leur manque d'expérience professionnelle et de confiance en soi ainsi que par leurs craintes face à elles-mêmes et autrui. L'état physique des bénévoles peut aussi limiter leur participation bénévole. À ce sujet, les bénévoles à faible revenu interrogés dans l'étude du SPARC BC (2005) ont mentionné que leur état de santé physique pouvait devenir un obstacle important à la poursuite de leur bénévolat. Les participants qui ont le plus insisté sur ce point étaient ceux avec une CSE. Ainsi, l'état physique et mental d'un bénévole pourrait jouer sur sa capacité à profiter de son bénévolat. En ce sens, une étude montre qu'en contrôlant pour le niveau de confiance en autrui, de santé perçue et de stabilité émotionnelle des bénévoles, le lien positif entre le bénévolat et le niveau de bonheur n'est plus significatif (Lee, 2019). Ce sont ces caractéristiques individuelles et non l'activité bénévole qui expliqueraient les variations sur le niveau de bonheur des bénévoles.

1.3.1.3 Nature des motivations

Un bénévole peut effectuer son bénévolat pour satisfaire différentes motivations. Selon Clary *et al.* (1998), un bénévole peut exprimer six motivations à faire du bénévolat. Il peut vouloir satisfaire ses valeurs d'entraide (motivation valeurs), développer des relations sociales (motivation sociale), développer ses connaissances et ses compétences (motivation compréhension), acquérir de l'expérience professionnelle (motivation carrière), améliorer son estime de soi (motivation

développement personnel) et échapper à des sentiments négatifs ou apaiser une souffrance (motivation protection). La majorité de ces motivations, à l'exception de la motivation *valeurs*, seraient davantage égoïstes qu'altruistes, c'est-à-dire qu'elles viseraient avant tout à obtenir des gains personnels. Il se pourrait que l'aspect altruiste ou égoïste d'une motivation à faire du bénévolat influence les effets du bénévolat.

D'un côté, certaines études laissent croire qu'il est préférable de faire du bénévolat pour satisfaire des motivations altruistes. En effet, comparativement aux bénévoles qui sont animées par des motivations égoïstes (ex. développer ses habiletés, se distraire), les personnes qui font du bénévolat avant tout pour autrui (ex. aider les autres, redonner) peuvent s'engager plus longtemps (Clary et Orenstein, 1991; Rubin et Thorelli, 1984) et plus fréquemment (Omoto *et al.*, 2010). Dans le même sens, la durée d'implication d'un bénévole a été associée positivement à son niveau d'empathie (Penner et Finkelstein, 1998; Penner, 2002). De plus, les motivations altruistes ont été associées à un plus faible taux de mortalité (Konrath *et al.*, 2012), à un niveau plus élevé de bien-être (Gillath *et al.* 2005; Chung *et al.*, 2019) et à des niveaux plus élevés d'intégration sociale, d'estime de soi, d'auto-efficacité et de confiance en autrui (Stukas *et al.*, 2016). Les auteurs d'une revue de littérature (Linning et Jackson, 2018) constatent aussi que les avantages du bénévolat sur le bien-être et la santé physique sont plus significatifs chez les bénévoles ayant des motivations axées sur autrui.

D'un autre côté, des chercheurs ont observé qu'il peut être bénéfique de faire du bénévolat pour satisfaire des motivations égoïstes. En effet, ce type de motivation a été associée positivement à la durée d'implication des bénévoles (Jiang, 2019; Omoto et Snyder, 1995), à leur niveau d'intégration sociale et de fonctionnement interpersonnel (Gillath *et al.*, 2005). Selon les résultats observés par Yeung *et al.* (2018), il se pourrait même que chaque type de motivation contribue à des effets différents sur les bénévoles. Autrement dit, un bénévole ayant des motivations égoïstes pourrait autant profiter de son bénévolat qu'un bénévole ayant des motivations altruistes, mais les bienfaits observés sur chacun de ces bénévoles seraient différents.

Ainsi, les résultats concernant l'influence des motivations égoïstes et altruistes sur les effets du bénévolat sont contradictoires. De plus, selon la théorie de l'échange social (Homans, 1961), faire du bénévolat n'est pas un don de soi. Un bénévole s'attend à recevoir une récompense en échange

de son aide. En ce sens, aucune motivation à faire du bénévolat ne serait purement altruiste. Par conséquent, il serait futile de départager les motivations des bénévoles en fonction de leurs aspects égoïstes ou altruistes.

Cependant, il apparaît important qu'un bénévole soit motivé par lui-même à faire du bénévolat. Autrement dit, peu importe la nature égoïste ou altruiste de ses motivations, il aurait avantage à s'impliquer librement comme bénévole s'il veut augmenter ses chances de bénéficier de son bénévolat. Par exemple, une étude montre que les bienfaits psychologiques à faire du bénévolat s'observent uniquement lorsque les bénévoles s'engagent librement dans cette activité (Kim et Morguïl, 2017). Les bénévoles qui se sentent forcés à faire du bénévolat ne profiteraient pas de cette activité. Dans le même sens, plus l'activité bénévole est effectuée par plaisir et non par obligation, plus elle est significativement associée à des effets positifs sur le bien-être (ex. Vecina et Fernando 2013; Weinstein et Ryan, 2010).

Quant aux bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, aucune étude ne permet de préciser la nature de leurs motivations à faire du bénévolat ni l'impact de celles-ci sur les effets du bénévolat. Cependant, les chercheurs qui se sont intéressés à ces bénévoles ont observé qu'ils étaient à la fois animés par des motivations égoïstes et altruistes. Par exemple, selon l'étude réalisée par Choma et Ochocka (2005) sur un groupe de bénévoles ayant des problèmes de santé mentale ou des contraintes physiques ou intellectuelles, leurs principales motivations à faire du bénévolat peuvent être égoïstes et altruistes. Plus précisément, ils peuvent à la fois vouloir rester actif, acquérir de l'expérience professionnelle et rencontrer des gens et vouloir redonner pour le soutien reçu et aider les autres. Cependant, selon les bénévoles à faible revenu interrogés dans l'étude du SPARC BC (2005), ces personnes seraient surtout motivées à faire du bénévolat pour des raisons égoïstes, comme occuper leurs temps libres, socialiser et acquérir des habiletés. Plusieurs de ces participants ont tout de même mentionné faire du bénévolat dans le but d'apporter leur contribution à un organisme ou à une collectivité. Ce type de motivation représente généralement une volonté de redonner à un organisme ou à une collectivité qui les ont aidés ou qui ont aidé leur famille ou leurs amis. De plus, les bénévoles à faible revenu ne semblent pas motivés par la possibilité de recevoir des récompenses matérielles. Dans le même sens, Kruithof *et al.* (2021) a trouvé parmi un groupe de bénévoles ayant différentes contraintes physiques ou mentales que ces personnes ne recherchaient pas les récompenses matérielles en faisant du bénévolat. Les personnes ayant des

problèmes de santé mentale peuvent aussi faire du bénévolat afin de satisfaire des motivations altruistes, comme vouloir redonner à des personnes qui les ont aidées ou soutenir des utilisateurs de services en santé mentale (Fegan et Cook, 2012). Des motivations égoïstes peuvent aussi animer ces personnes, comme apprendre à mieux gérer leur trouble de santé mentale, développer une perception plus positive de soi et donner un sens à leurs difficultés (Firmin *et al.*, 2015).

Considérant que les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable auraient de la difficulté à combler certains de leurs besoins en dehors de leur bénévolat, il apparaît normal que ces personnes rapportent des motivations égoïstes à faire du bénévolat. Autrement dit, leurs motivations égoïstes peuvent représenter les besoins qu'elles cherchent à combler en faisant du bénévolat. Par exemple, une personne qui a de la difficulté à développer son potentiel peut décider de faire du bénévolat afin de s'actualiser. Être motivé à aider les autres peut aussi représenter un manque à gagner. Par exemple, un individu qui se sent inutile socialement peut décider de faire du bénévolat afin de donner une direction significative à sa vie. Cette hypothèse rejoint aussi la théorie de l'échange social (Homans, 1961) décrite plus haut qui suggère qu'aucune motivation à faire du bénévolat ne serait purement altruiste. En ce sens, tout type de motivation à faire du bénévolat pourrait mener à des bienfaits chez ce groupe de bénévoles, du moment que la personne peut satisfaire ses motivations en faisant du bénévolat.

1.3.2 Facteurs temporels

Deux facteurs temporels semblent influencer les effets du bénévolat, soit la fréquence à laquelle les bénévoles effectuent leur bénévolat et la durée de leur implication bénévole. L'impact de ces deux facteurs sur les effets du bénévolat est discuté dans la section qui suit.

1.3.2.1 Fréquence du bénévolat

Les résultats de plusieurs études quantitatives montrent que plus les bénévoles font souvent du bénévolat, plus ils rapportent un niveau élevé de bien-être subjectif (Borgonvi, 2008; Han *et al.*, 2020; Hansen *et al.*, 2018; Kahana *et al.*, 2013; Lawton *et al.*, 2019; Meier et Stutzer, 2004; Morrow-Howell *et al.*, 2003; Jiang *et al.*, 2021; Thoits & Hewitt, 2001). Par exemple, une étude randomisée contrôlée a montré qu'en augmentant leur fréquence de bénévolat trois mois après le début de leur bénévolat, les bénévoles apaisaient leurs sentiments dépressifs trois mois plus tard

(Jiang *et al.*, 2021). Toutefois, faire du bénévolat à une fréquence trop élevée pourrait rendre cette activité nuisible. À ce sujet, quelques études quantitatives montrent l'effet négatif d'un niveau d'implication excessif, comme se sentir épuisé, mettre fin à son bénévolat (Choi et Kim, 2011; Lee, 2019; Lewig *et al.*, 2007) ou être moins satisfait de sa vie (Bjälkebring *et al.*, 2021). Les auteurs de deux revues de littérature (Linning et Jackson, 2018; Stuart *et al.*, 2020) constatent aussi que l'activité bénévole peut affecter négativement les bénévoles, comme les épuiser physiquement et émotionnellement, lorsque cette activité est effectuée trop fréquemment.

Ces résultats suggèrent qu'il existe une fréquence optimale de bénévolat, c'est-à-dire un intervalle de fréquence à l'intérieur duquel les bénévoles auraient le plus de chances de profiter de leur bénévolat. De manière générale, les chercheurs qui se sont penchés sur ce problème ont trouvé une relation curvilinéaire entre la fréquence du bénévolat et les effets de cette activité sur les bénévoles (ex. Morrow-Howell *et al.*, 2003; Van Willigen, 2000; Windsor *et al.*, 2008). Autrement dit, les effets bénéfiques du bénévolat augmentent à mesure que les bénévoles augmentent leur fréquence d'implication jusqu'à atteindre un point de saturation. Passé ce point, faire du bénévolat devient nuisible. Cette hypothèse rejoint les conclusions de deux revues de littératures (Stuart *et al.*, 2020; Linning et Jackson, 2018).

Cependant, la valeur de la fréquence optimale de bénévolat varie d'une étude à l'autre (Choi et Kim, 2011; Lum et Lightfoot, 2005; Luoh et Herzog, 2002; Van Willigen, 2000; Windsor *et al.*, 2008). Un chercheur a même trouvé que n'importe quelle fréquence de bénévolat était associée à des avantages sur la santé mentale d'un large échantillon de bénévoles provenant de 15 pays européens (Creaven *et al.*, 2018). Il se pourrait aussi qu'indépendamment de la fréquence à laquelle s'implique un bénévole, ce dernier risque d'observer des effets positifs et négatifs de son implication bénévole (ex. Chi *et al.*, 2021).

Ces variations concernant la fréquence optimale de bénévolat pourraient s'expliquer par les différences de statut socioéconomique des bénévoles. À ce sujet, Van Willigen (2000) suggère que les personnes qui manquent d'activités significatives dans leur vie, comme les personnes sans emploi, auraient avantage à faire souvent du bénévolat afin de pallier ce manque. À l'inverse, en analysant des données longitudinales, deux recherches montrent que les personnes sans emploi auraient avantage à faire du bénévolat à une fréquence modérée, soit environ deux heures par

semaine (Yang, 2018; Yang, 2020). De plus, les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient préférer un horaire de bénévolat flexible. Par exemple, les bénévoles à faible revenu interrogés dans l'étude du SPARC BC (2005), surtout ceux ayant une CSE, mentionnent que leurs problèmes de santé limitent leur capacité à offrir un engagement régulier et soutenu. Par conséquent, ils apprécient pouvoir ajuster leur fréquence de bénévolat en fonction de leur état de santé. Dans le même sens, certaines études montrent que les personnes ayant des contraintes physiques ou mentales peuvent avoir de la difficulté à respecter un horaire régulier (ex. IVR, 2004). Toutefois, il faut souligner que les personnes à faible revenu peuvent consacrer un nombre important d'heures au bénévolat (Vézina et Crompton, 2012). Leur difficulté à maintenir une fréquence régulière de bénévolat ne les empêcherait pas nécessairement d'offrir un engagement bénévole significatif.

1.3.2.2 Durée du bénévolat

Afin d'augmenter leurs chances de profiter de leur bénévolat, les bénévoles auraient aussi avantage à considérer la durée de leur bénévolat. À ce sujet, l'analyse de données longitudinales montrent que les bienfaits du bénévolat seraient le résultat d'un engagement constant à long terme (Hansen *et al.*, 2018; Kim et Pai, 2010; Piliavin et Siegl, 2007; Wilson et Musick 1999; Wray-Lake *et al.*, 2017) et que ces bienfaits ne seraient pas maintenus après la fin du bénévolat (Binder et Freytag 2013; Meier et Stutzer 2008). Dans le même sens, des chercheurs ont observé que sur une base quotidienne, les bénévoles ne remarquent pas de changements positifs sur leur bien-être (Wray-Lake *et al.*, 2019).

Ainsi, les effets du bénévolat prendraient un certain temps avant d'être ressentis par les bénévoles. Comme il semble exister une fréquence optimale de bénévolat, il pourrait exister une durée optimale de bénévolat. Toutefois, aucune étude ne permet d'évaluer la durée d'implication bénévole la plus propice aux bénévoles. De plus, aucune étude ne permet d'évaluer si les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable profiteraient d'une durée d'implication différente de celle des bénévoles ayant une situation socioéconomique favorable.

1.3.3 Facteurs organisationnels

Comme les bénévoles, les organisations qui encadrent le bénévolat présentent certaines caractéristiques et celles-ci peuvent influencer les effets du bénévolat sur les bénévoles. En effet, l'organisation dans laquelle s'implique un bénévole peut l'affecter positivement ou négativement. Les facteurs organisationnels pouvant influencer la rétention des bénévoles ou les effets du bénévolat ont été regroupés sous les catégories suivantes : Soutien; Encadrement; Reconnaissance; Interactions sociales; Rôle du bénévole; Environnement physique.

1.3.3.1 Soutien

De manière générale, plus les bénévoles ont l'impression de recevoir un soutien adéquat de la part de leur organisation, plus ils rapportent de bénéfices à faire du bénévolat, comme une meilleure estime de soi et de meilleures habiletés sociales (Allen *et al.*, 1997; Morrow-Howell *et al.*, 2009; Tang *et al.*, 2010). Dans le même sens, offrir du soutien aux bénévoles favoriserait leur rétention au sein de l'organisation (ex. Boezeman et Ellemers, 2007; Farmer et Fedor, 1999; Garner et Garner, 2011). À l'inverse, lorsque les bénévoles se sentent laissés à eux-mêmes, ils peuvent ressentir davantage de stress et une surcharge émotionnelle (Gray et Stevenson, 2019). Comme le souligne la revue de littérature effectuée par Stuart *et al.* (2020), offrir du soutien aux bénévoles serait un des facteurs clés à considérer afin d'expliquer les effets du bénévolat sur le bien-être des bénévoles.

Cependant, la définition du soutien peut varier d'une étude à l'autre. De manière générale, le soutien semble faire référence aux efforts fournis par une organisation afin d'aider ses bénévoles à accomplir leurs tâches et résoudre leurs problèmes. Par exemple, Alfes *et al.* (2016) ont observé qu'une organisation peut favoriser l'estime de soi, l'engagement et le niveau de bonheur de ses bénévoles en les aidant à accomplir leurs tâches et à surmonter les problèmes qu'ils rencontrent en faisant du bénévolat. Dans le même sens, recevoir une formation adéquate peut favoriser la rétention des bénévoles (Skoglund, 2006) et leur satisfaction de vie (Tang *et al.*, 2010). De plus, comme il a été mentionné dans la section sur les effets du bénévolat, un bénévole peut vivre différents affects négatifs, comme du stress, de l'anxiété et de l'épuisement émotionnel. Par conséquent, les bénévoles qui vivent ce genre d'affects au cours de leur bénévolat pourraient bénéficier d'un soutien qui les aide à se réguler. À ce sujet, l'étude qualitative de Smith *et al.* (2018) suggère qu'en aidant les bénévoles à réguler leurs émotions désagréables vécues au cours de leur

bénévolat, cela peut favoriser leur sentiment de bien-être et de pouvoir compter sur autrui, à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation.

En ce qui concerne les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, ces derniers pourraient aussi bénéficier de soutien. Par exemple, afin de maintenir leur implication bénévole et de profiter de celle-ci, les bénévoles ayant des troubles de santé mentale (ex. Fegan et Cook, 2012; Woodside et Luis, 1997) ou des contraintes physiques (ex. Goddard, 2004) auraient besoin de recevoir de l'aide afin de développer les habiletés nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches. Cette aide peut être offerte à travers de la supervision ou de la formation. De plus, selon une étude réalisée auprès d'un groupe de bénévoles à faible revenu (SPARC BC, 2005), ces derniers profiteraient d'un soutien régulier, comme de la formation continue. Cependant, ce type de soutien n'est pas toujours disponible selon certaines études réalisées auprès de bénévoles ayant des contraintes physiques ou psychologiques (Balandin *et al.*, 2006; Miller *et al.*, 2002).

Les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable auraient parfois besoin de recevoir un soutien matériel afin de poursuivre leur bénévolat. Par exemple, les coûts liés au bénévolat, comme les coûts de transport, de nourriture, de garderie ou de matériel, peuvent être un obstacle à la participation bénévole des personnes à faible revenu (SPARC BC, 2005) ou ayant des contraintes physiques ou mentales persistantes (Balandin *et al.*, 2006). Plus précisément, l'absence de soutien matériel pourrait diminuer le nombre d'heures qu'ils peuvent consacrer au bénévolat et du même coup, ils pourraient moins profiter de cette activité. Bien que ces personnes ne chercheraient pas de récompenses matérielles ou financières en faisant du bénévolat, leur offrir une compensation matérielle ou financière (ex. repas gratuit; transport payé; petit revenu; dons de vêtements ou d'articles ménagers) peut les aider à poursuivre leur bénévolat (SPARC BC, 2005).

Il faut aussi souligner que le soutien peut être offert par différentes personnes de l'organisation. Sans négliger l'impact du soutien offert par les superviseurs ou les coordonnateurs de l'organisation, le soutien offert par les pairs pourrait être particulièrement important. Par exemple, en développant des liens de confiance avec les autres bénévoles, un bénévole peut développer un sentiment d'efficacité collective et mieux gérer les défis associés à son rôle de bénévole (Gray et Stevenson, 2019). De plus, Setti *et al.* (2018) ont trouvé que le soutien des collègues et non celui des superviseurs était directement associé à une réduction de l'épuisement émotionnel chez un

groupe de bénévoles ambulanciers. Ces auteurs suggèrent que c'est le soutien émotionnel qui découle des relations entre pairs qui protégerait les bénévoles de l'épuisement émotionnel. Considérant que les pairs jouent des rôles similaires au sein de l'organisation, ces derniers seraient plus en mesure de s'offrir un soutien adapté à leur rôle particulier.

1.3.3.2 Encadrement

Une organisation peut aussi demander à ses bénévoles de respecter un cadre plus ou moins rigide ou structuré. De manière générale, les bénévoles auraient plus de chances de profiter de leur bénévolat lorsqu'ils n'ont pas à se plier à des règles ou des exigences strictes. À ce sujet, il a été observé que les bénévoles se sentent plus satisfaits et heureux dans des environnements peu structurés, c'est-à-dire dans lesquels ils ne sont pas supervisés ou évalués (Stukas *et al.*, 2009). Permettre aux bénévoles de choisir leurs activités pourrait aussi favoriser leur satisfaction de vie (Tang *et al.*, 2010). De plus, une organisation pourrait augmenter ses chances de retenir ses bénévoles en leur laissant exprimer leurs idées et participer aux décisions concernant l'organisation (Crook *et al.*, 2006; Garner et Garner, 2011; O'Connor, 1997; Phillips *et al.*, 2002). Il apparaît aussi important que les exigences du cadre ne dépassent pas les limites de la personne. De manière générale, un bénévole aurait plus de chance d'améliorer son bien-être en évoluant dans un cadre qui lui permet de modifier son niveau d'engagement et même de cesser son bénévolat au besoin (Stuart *et al.*, 2020).

Les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient aussi bénéficier d'un cadre flexible. D'abord, il apparaît important que ces personnes puissent respecter leurs contraintes particulières. Comme le soulignent certains chercheurs ayant étudié l'impact du bénévolat sur les personnes ayant des problèmes de santé mentale (ex. Farrell et Bryant, 2009, Kruihof *et al.*, 2021), faire du bénévolat peut être bénéfique pour ces personnes lorsque l'environnement où ils font du bénévolat ne dépasse pas leurs limites et ne les pousse pas à répondre aux normes de performance de la société. Dans le même sens, les recherches sur les bénévoles à faible revenu (SPARC BC, 2005) ou ayant des contraintes physiques ou psychologiques importantes (Tierney *et al.*, 2021) montrent que ces personnes profitent davantage de leur bénévolat lorsqu'elles peuvent ajuster leur niveau d'engagement en fonction des variations de leur état de santé.

Ensuite, les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient profiter d'un environnement qui leur permet de prendre des risques. À ce sujet, il a été observé qu'en encourageant des bénévoles ayant des problèmes de santé mentale à se mettre au défi, ces derniers pouvaient notamment se développer et percevoir leurs progrès au fil de leur bénévolat (Fegan et Cook, 2012). Ce processus les aidait à développer une identité de soi positive. Dans le même sens, en offrant l'opportunité à des bénévoles ayant des contraintes psychologiques, intellectuelles ou physiques de développer et de mettre en pratique leurs idées, ils peuvent assumer des rôles de décideurs, de leaders ou de gestionnaires (Yanay-Ventura, 2019). Ils peuvent ainsi développer leur potentiel et se percevoir plus positivement.

1.3.3.3 Reconnaissance

Les bénévoles peuvent non seulement recevoir du soutien, mais aussi de la reconnaissance, c'est-à-dire une forme de valorisation de leur contribution. Tous les membres d'une organisation, soit les autres bénévoles, les employés et les usagers peuvent participer à valoriser la contribution d'un bénévole. De manière générale, lorsque les bénévoles sentent que leur apport est valorisé, ils augmentent leur chance de développer une perception positive de soi (Carlisle, 2000; Jongenelis et Pettigrew, 2020; Thoits, 2021; Tierney *et al.*, 2021), d'améliorer leur bien-être subjectif (Linning et Jackson, 2018; McMunn *et al.*, 2009; Stuart *et al.*, 2020; Tse, 2020), de s'accomplir (Cnaan et Cascio, 1999; Finkelstein *et al.*, 2005; Hood *et al.*, 2018; Jongenelis et Pettigrew, 2020), de développer un sentiment d'appartenance (Grant et Gino, 2010; Naqshbandi *et al.*, 2020) et de donner un sens à leur vie (Hood *et al.*, 2018; Jongenelis et Pettigrew, 2020). De plus, un bénévole qui se sent apprécié est davantage porté à poursuivre son bénévolat (Starnes et Wymer, 1999; Tse, 2020).

À l'inverse, les bénévoles qui se sentent pris pour acquis, indésirables, sous-estimés ou négligés peuvent observer des effets négatifs de leur implication bénévole. Par exemple, ils peuvent être insatisfaits de leur bénévolat, ressentir de la frustration, de l'épuisement émotionnel (Kulik, 2007; Sheptak et Menaker, 2016) ou des tensions avec d'autres personnes de l'organisation (Tierney *et al.*, 2021). Ils peuvent même dépasser leurs limites dans l'espoir d'obtenir la reconnaissance désirée (Tierney *et al.*, 2021), ce qui peut les empêcher de percevoir des bienfaits de leur activité bénévole (McMunn *et al.*, 2009; Wahrendorf *et al.*, 2006).

Afin de valoriser la contribution de ses bénévoles, une organisation peut utiliser différentes stratégies. À ce sujet, certains auteurs proposent une série de règles à respecter afin d'offrir une reconnaissance adéquate aux bénévoles, comme l'importance de valoriser leur contribution en personne, régulièrement et en lien avec un accomplissement précis (Graff, 2005; McCurley et Lynch, 2005). Bien que ces règles apparaissent sensées, elles découlent essentiellement de gestionnaires qui se basent sur leur expérience de travail auprès des bénévoles. Très peu de résultats de recherche permettent d'appuyer la validité de ces règles. Des chercheurs ont tout de même observé des liens entre certaines formes de reconnaissance et des effets du bénévolat. Par exemple, offrir des récompenses matérielles ou financières pourraient non seulement favoriser la rétention des bénévoles (Crook *et al.*, 2006; Phillips *et al.*, 2002), mais également contribuer à leur bien-être (Hong et Morrow-Howell, 2013; Morrow-Howell *et al.*, 2009).

Les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient aussi profiter de la reconnaissance. À ce sujet, une étude montre que les bénévoles ayant des contraintes physiques ont plus de chance de développer une estime de soi positive lorsqu'ils reçoivent de la reconnaissance en faisant du bénévolat (Kulik, 2018). Une étude qualitative (SPARC BC, 2005) apporte aussi des éléments de réponse quant à la manière dont les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable souhaitent que leur contribution soit reconnue. Dans cette recherche réalisée dans la région de Vancouver (Canada) sur 55 bénévoles à faible revenu dont le tiers avaient une CSE, les participants ont mentionné préférer la reconnaissance informelle et régulière (ex. se faire remercier spontanément, souligner leurs forces) à la reconnaissance formelle (ex. célébrations officielles, remerciements écrits, remise de plaques). Presque aucun d'entre eux ne recherchait la reconnaissance formelle. De plus, bien qu'ils apprécient les récompenses matérielles, surtout lorsque ces récompenses permettent de combler leurs besoins de base (ex. se nourrir, se vêtir, se déplacer), la plupart des participants ne faisaient pas du bénévolat dans l'espoir de recevoir ce genre de récompenses.

Comme l'ensemble des bénévoles, ceux qui ont une situation socioéconomique défavorable peuvent aussi manquer de reconnaissance et avoir l'impression d'être sous-estimés ou négligés en faisant du bénévolat (ex. Roker *et al.*, 1998). Bien qu'un manque de reconnaissance puisse être néfaste pour tous les groupes de bénévoles, ceux qui ont une situation socioéconomique défavorable pourraient en être particulièrement affectés. En effet, considérant que ces personnes

peuvent plus difficilement jouer un rôle social significatif, il est possible de croire qu'en se retrouvant de nouveau dans un contexte social où elles sentent que leur contribution n'est pas valable, cela pourrait grandement affecter leur estime de soi.

1.3.3.4 Interactions sociales

De manière générale, il serait bénéfique pour les bénévoles de pouvoir échanger avec différentes personnes au cours de leur bénévolat. Comme il a été mentionné précédemment, favoriser l'intégration sociale d'un bénévole est un effet possible du bénévolat. Pour observer cet effet, un bénévole doit nécessairement profiter d'occasions de développer des relations sociales en faisant du bénévolat. De plus, le niveau d'activité sociale a été associée positivement à d'autres effets du bénévolat, comme le développement de soi, l'estime de soi et le sentiment que la vie a un sens (Jongenelis et Pettigrew, 2020). Considérant que les personnes ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale sont à risque d'exclusion sociale, il se pourrait qu'elles aient particulièrement besoin de vivre des interactions avec les autres membres de l'organisation. À l'inverse, les personnes intégrées socialement auraient moins besoin d'avoir des occasions variées d'interagir avec autrui en faisant du bénévolat.

Il ne suffirait pas d'interagir avec autrui pour observer des effets sur soi de son bénévolat. Certains types d'interactions seraient plus bénéfiques que d'autres. D'abord, il a été observé qu'avoir l'occasion de participer à des activités ludiques pourrait inciter un bénévole à poursuivre son bénévolat (Crook *et al.*, 2006; Karl *et al.*, 2008; Wright *et al.*, 1995). Dans le même sens, un bénévole n'aurait pas besoin d'entretenir des relations profondes et durables avec ses collègues pour profiter de son bénévolat (Tierney *et al.*, 2021). Il peut être suffisant de participer à des activités sociales et de collaborer vers un but commun, même si les relations qui en découlent demeurent superficielles.

Ensuite, concernant les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, ces derniers auraient particulièrement besoin de se sentir acceptés par les autres membres de l'organisation. Considérant que ces personnes sont à risque d'être stigmatisées, il apparaît normal qu'elles soient particulièrement sensibles au jugement d'autrui. À ce sujet, les bénévoles à faible revenu (SPARC BC, 2005) ou à risque d'exclusion sociale (IVR, 2004) prennent fortement en considération la

qualité de leurs échanges avec le personnel de l'organisation. Dans le même sens, les personnes ayant une contrainte physique ou mentale rappellent la nécessité d'être perçues positivement par les autres membres de l'organisation (Goddard, 2004).

Toutefois, il peut arriver que les bénévoles ayant des contraintes physiques ou mentales se sentent rejetés par leurs collègues (Balandin *et al.* 2006; Miller *et al.*, 2002) et qu'ils doivent subir des préjugés, de la stigmatisation et de la discrimination (Balandin *et al.*, 2006; Bruce 2006; Farrell et Bryant, 2009; IVR, 2003; Niyazi, 1996; Roker *et al.*, 1998). Ce type de situation peut créer un cercle vicieux, c'est-à-dire que la personne vit de l'exclusion sociale dans un contexte qui devait au départ favoriser son intégration sociale (Arten-Bergman et Rimmerman, 2009).

En dernier lieu, il semble que les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient obtenir des bénéfices différents en fonction des personnes avec qui ils interagissent. D'abord, lorsqu'ils interagissent avec des personnes de leur groupe socioéconomique, cela peut les aider à développer des relations sociales de type «bonding» (Putnam, 2000). Ce type de relations peut les aider à se sentir en sécurité et développer des amitiés. À ce sujet, il a été observé que les bénévoles ayant des problèmes de santé mentale peuvent développer un sentiment d'appartenance avec les autres bénévoles de l'organisation puisque ceux-ci les acceptent et les comprennent, notamment parce qu'ils partagent des difficultés similaires (Read et Rickwood, 2009).

Par contre, en interagissant seulement avec d'autres personnes ayant une situation socioéconomique défavorable, une personne pourrait nuire à son bien-être étant donné qu'elle n'aurait pas l'occasion d'élargir son intégration sociale à d'autres groupes socioéconomiques (Caughy *et al.*, 2003; Kruithof *et al.*, 2018; Ziersch et Baum, 2004). En ce sens, un bénévole ayant une situation socioéconomique défavorable aurait avantage à interagir avec des membres de l'organisation qui font partie d'un groupe socioéconomique plus favorisé. Cela l'aiderait à développer des relations sociales de type «bridging» et du même coup à se sentir plus «normal» ou moins limité (Putnam, 2000). Par exemple, les bénévoles ayant des problèmes de santé mentale interrogés dans l'étude de Kruithof *et al.* (2021) ont mentionné l'importance de développer des interactions sociales avec des personnes qui n'ont pas de problèmes de santé mentale. Cela les aidait à se sentir normaux et intégrés à la société. Ils se sentaient appréciés par des personnes qui représentent une certaine normalité et cela les aidait à moins se stigmatiser. Dans le même sens, les

participants en situation de handicap interrogés dans l'étude du SPARC BC (2005) ont rapporté que faire du bénévolat les avait aidés à combattre l'isolement, notamment en ayant l'occasion de collaborer avec des personnes qui ne partageaient pas leur handicap.

De manière générale, il peut être bénéfique pour un bénévole ayant une situation socioéconomique défavorable de collaborer avec d'autres personnes, que celles-ci fassent partie ou non de son groupe socioéconomique. Par exemple, selon l'étude réalisée par Fegan et Cook (2012), les bénévoles ayant un trouble de santé mentale peuvent favoriser leur rétablissement en développant un partenariat avec des employés afin d'atteindre un but commun. Il s'agit d'un partenariat qu'ils n'ont pas l'habitude de vivre en dehors de leur bénévolat et qui peut ainsi grandement les affecter.

1.3.3.5 Rôle du bénévole

Les bénévoles ne jouent pas tous le même rôle, c'est-à-dire qu'ils n'effectuent pas tous les mêmes tâches. Plusieurs caractéristiques de ces tâches ont été associées aux effets du bénévolat sur les bénévoles. D'abord, certains chercheurs ont observé que les bénévoles pouvaient plus ou moins bénéficier de leur bénévolat en fonction de l'objectif de leur rôle (ex. Borgonovi, 2008; Lee, 2019; Wicker, 2019). Cependant, il n'est pas possible de conclure que certains objectifs soient plus profitables que d'autres. En ce qui concerne les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, une étude rapporte que les personnes ayant des problèmes de santé mentale peuvent bénéficier d'un rôle de bénévole à visée éducative et qui implique un dévoilement de ses problèmes de santé mentale (Read et Rickwood, 2009). En effet, les participants de cette étude décrivent l'effet thérapeutique de partager leur histoire devant un groupe afin de sensibiliser les gens aux problèmes de santé mentale. Cela les aide notamment à se définir différemment et à se percevoir plus positivement. Toutefois, quelques participants rapportent que se dévoiler peut les rendre vulnérables et alimenter leur peur d'être stigmatisés.

Le niveau d'interactions sociales associé à un rôle de bénévole peut aussi influencer les effets du bénévolat. Selon une méta-analyse, les rôles qui favorisent les contacts directs auraient plus d'effets bénéfiques sur les bénévoles (Wheeler et Gorey, 1998). Cette observation est cohérente avec la section précédente qui décrit l'effet bénéfique des interactions sociales sur les bénévoles. De plus, selon une revue de littérature des effets du bénévolat (Tierney *et al.*, 2021), les rôles qui favorisent

les contacts sociaux et l'activité physique, comme jouer avec des enfants, auraient des effets plus positifs sur la santé physique des bénévoles. En ce qui concerne les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, ceux-ci pourraient aussi bénéficier d'un rôle qui leur permet de rendre service directement à d'autres personnes. À ce sujet, les bénévoles à faible revenu interrogés dans l'étude du SPARC BC (2005) rapportent préférer ce genre de rôle.

Certains rôles de bénévole sont aussi plus exigeants que d'autres. Par exemple, certains rôles sont plus exigeants au niveau émotionnel, comme être bénévole dans un service de crise (Huynh *et al.*, 2014; McNamee et Peterson, 2015; Wagner et O'Neill, 2012) ou en relation d'aide (Cox *et al.*, 2010). Ce type de rôle peut mener à de l'épuisement émotionnel et psychologique, du stress (Heldman et Israel-Trummel, 2012; Jones et Williamson, 2014; McNamme et Peterson, 2015) et de l'anxiété (Thornton et Novak, 2010). Dans le même sens, une revue de littérature constate que les rôles exigeants au niveau émotionnel engendrent plus de risques sur la santé psychologique des bénévoles (Stuart *et al.*, 2020). Les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable seraient aussi affectés par le niveau d'exigence de leur rôle. Par exemple, les bénévoles à faible revenu, surtout ceux ayant une CSE, peuvent être particulièrement sensibles au niveau d'exigences physiques et mentales de leur bénévolat (SPARC BC, 2005). Plus précisément, ils évitent les activités bénévoles qui risquent d'aggraver leur état de santé.

Bien qu'il soit préférable qu'un bénévole joue un rôle dont les exigences ne dépassent pas ses capacités physiques ou mentales, ce dernier aurait aussi avantage à s'impliquer dans un rôle qui implique une certaine complexité ou portée sociale. À ce sujet, les personnes ayant un faible SSE pourraient favoriser leur estime de soi et leur intégration sociale en effectuant des tâches complexes plutôt que routinières (Morrow-Howell *et al.*, 2009). Dans le même sens, les bénévoles à faible revenu souhaitent accomplir des tâches qui favorisent leur apprentissage et qui apportent une aide substantielle (SPARC BC, 2005). En ayant l'impression d'apporter une contribution sociale significative, les bénévoles à faible revenu pourraient améliorer leur perception de soi et demeurer plus longtemps au sein de l'organisation (SPARC BC, 2005). De plus, comme le souligne l'étude de Corden (2004), les bénévoles ayant des contraintes physiques ou mentales ne veulent pas être confinés à des activités qui renforcent les stéréotypes à leur sujet. L'importance de vivre un certain défi en effectuant son bénévolat ne serait pas exclusif aux bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. De manière générale, occuper un poste de bénévole qui demande

un certain niveau d'exigence mentale peut contribuer à des bienfaits, comme une amélioration de son bien-être subjectif (Jongenelis et Pettigrew, 2020; Tierney *et al.*, 2021). Dans le même sens, une organisation aurait plus de chance de retenir ses bénévoles en leur offrant un rôle qui favorise l'apprentissage de compétences (Hwang *et al.*, 2005; Jamison, 2003; Miller *et al.*, 1990; Wilson, 2000).

À travers son rôle, un bénévole rend service à certaines personnes en particulier, c'est-à-dire les usagers. Les caractéristiques de ces personnes peuvent affecter la capacité d'un bénévole à profiter de son bénévolat. Les difficultés vécues par ces usagers semblent être un facteur particulièrement important. Aider une personne qui vit des problématiques plus pénibles que les siennes peut être à la fois bénéfique et nuisible (Tierney *et al.*, 2021). D'un côté, cela peut aider à relativiser ses propres difficultés et à se montrer plus indulgent envers soi-même. D'un autre côté, être en contact avec des personnes souffrantes peut engendrer des émotions douloureuses. De plus, si les difficultés vécues par les usagers dépassent les capacités du bénévole, cela peut compromettre le développement de son potentiel et de son sentiment d'utilité.

Il pourrait être préférable d'aider des personnes qui vivent des problématiques similaires aux siennes. Par exemple, les bénévoles qui agissent comme pair-aidant peuvent s'identifier aux difficultés vécues par les usagers, ce qui peut les aider à donner un sens à leurs propres difficultés (Tierney *et al.*, 2021), à s'identifier à leur rôle de bénévole et à se valoriser (Thoits, 2021). Les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient aussi retirer des bénéfices à aider des personnes qui partagent leurs difficultés. D'abord, cela peut les aider à développer des liens avec les usagers. Par exemple, plusieurs des bénévoles à faible revenu interrogés dans l'étude du SPARC BC (2005) ont signalé avoir développé une affinité avec les usagers parce qu'ils vivent dans les mêmes conditions économiques. Ensuite, cela peut les aider à modifier leur façon de se percevoir. Par exemple, en aidant des utilisateurs de services en santé mentale, les bénévoles ayant des problèmes de santé mentale peuvent se percevoir comme des experts et des modèles pour les usagers en raison de leur propre expérience (Fegan et Cook, 2012). Les individus présentant des contraintes physiques ou mentales peuvent aussi se percevoir plus positivement en aidant des usagers qui partagent leurs difficultés. En effet, ils peuvent percevoir leurs contraintes comme un moyen d'entrer en contact avec les usagers plutôt que comme un obstacle à leur développement personnel (Yanay-Ventura, 2019). Ces observations rejoignent la théorie de l'aidant (Riessman,

1965) qui propose qu'une personne vivant une situation problématique peut améliorer son état psychologique en rendant service à quelqu'un qui est confronté à une situation similaire.

Toutefois, les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable n'auraient pas nécessairement avantage à aider d'autres personnes qui partagent leurs conditions socioéconomiques. À ce sujet, une étude montre que parmi les bénévoles qui rendent service à des personnes vulnérables (ex. en situation de handicap ou de pauvreté), ceux qui ont un faible revenu présentent un niveau de bonheur moins élevé que les personnes à faible revenu qui ne font pas de bénévolat (Lee, 2019). En se référant au concept de contagion émotionnelle négative (Howes *et al.*, 1985), les auteurs suggèrent que les bénévoles ayant un faible revenu peuvent s'identifier aux usagers et ainsi vivre de la frustration et de l'impuissance. Plus précisément, les difficultés vécues par les usagers peuvent refléter leurs propres difficultés et l'impossibilité de surmonter ces difficultés.

Un bénévole peut aussi jouer différents rôles. Avoir l'opportunité d'assumer plusieurs rôles serait avant tout profitable aux personnes qui ont moins de chances de jouer un rôle significatif en dehors de leur bénévolat. Par exemple, une recherche montre que faire du bénévolat pour plus d'une organisation augmente seulement la satisfaction de vie des bénévoles âgés de 60 ans et plus (Van Willigen, 2000). À l'inverse, les bénévoles âgés de moins de 60 ans observent une diminution de leur satisfaction lorsqu'ils assument différents rôles de bénévoles. L'auteur de cette recherche suggère que les personnes âgées profitent de pouvoir jouer différents rôles de bénévoles puisqu'elles perdent des rôles sociaux significatifs en vieillissant (ex. époux, travailleur, parent), alors que les personnes plus jeunes peuvent s'épuiser en s'ajoutant des rôles de bénévoles à leurs rôles sociaux déjà existants. D'ailleurs, les auteurs d'une revue de littérature sur les effets du bénévolat notent qu'une personne qui accumule trop de rôles sociaux, dont différents rôles de bénévoles, peut vivre de l'épuisement émotionnel (Linning et Jackson, 2018). Cette observation correspond aussi à la théorie des identités de rôles multiples (Thoits, 1983) qui stipule qu'en adoptant plus d'un rôle social, une personne augmente ses chances d'améliorer son état psychologique, du moment que la charge mentale associée à ces rôles respecte les limites de la personne. Du même coup, il est possible que les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale auraient avantage à assumer différents rôles de bénévoles étant donné qu'elles

n'ont pas l'opportunité de contribuer à la société dans le cadre d'un emploi rémunéré. À notre connaissance, cela n'a pas été examiné empiriquement.

En terminant, un bénévole pourrait être influencé par d'autres caractéristiques de ses tâches, comme la variété et la clarté de celles-ci. En effet, il se pourrait que les bénévoles soient plus satisfaits de leur bénévolat lorsque leurs activités sont variées (Okun et Eisenberg, 1992) et plus portés à poursuivre leur bénévolat lorsque leur rôle est clair et structuré (Taylor *et al.*, 2008; Setti *et al.*, 2018; Zischka et Jones, 1987). L'engagement des bénévoles ayant des contraintes physiques ou intellectuelles peut aussi être compromis lorsque leur rôle manque de clarté (Marková, 2020).

1.3.3.6 Localisation et environnement physique

Bien qu'il y ait peu d'études qui se soient intéressées à l'impact de l'environnement physique et de la localisation de l'organisation sur les bénévoles, ces deux facteurs pourraient les affecter. D'abord, une revue de littérature des études qualitatives sur les effets du bénévolat (Tierney *et al.*, 2021) suggère que certains types d'environnements, comme les espaces verts, auraient des effets plus marqués sur la santé physique des bénévoles. Ensuite, concernant l'impact de la localisation, celui-ci a été observé sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. En effet, ces derniers peuvent accorder une importance particulière à la localisation de l'organisation où ils font du bénévolat, car ils peuvent avoir de la difficulté à se déplacer en raison de contraintes physiques ou financières. À ce sujet, une étude montre que les bénévoles à faible revenu peuvent plus difficilement se payer des billets de transport (SPARC BC, 2005). Lorsqu'ils ont des problèmes de santé, ils peuvent éprouver des difficultés à accéder à des moyens de transport. Dans le même sens, une étude a permis d'identifier que l'accès physique à l'organisation peut être une barrière à la satisfaction et à la rétention des bénévoles ayant des contraintes de santé (Balandin *et al.*, 2006). De plus, avoir de la difficulté à accéder à l'organisation peut engendrer du stress.

1.3.4 Synthèse et limites des connaissances actuelles

Ainsi, faire du bénévolat ne serait pas bénéfique en soi. Les effets du bénévolat sur les bénévoles seraient le résultat de nombreux facteurs individuels, temporels et organisationnels. Selon la nature de ces facteurs, un bénévole peut observer sur lui-même des effets plus ou moins marqués et plus ou moins bénéfiques au cours de son bénévolat.

En ce qui concerne les facteurs individuels, il ressort que les personnes ayant un faible statut socioéconomique et un état de santé défavorable profiteraient davantage de l'activité bénévole que les autres groupes de bénévoles. Faire du bénévolat pourrait pallier en partie les conséquences négatives découlant de leur situation défavorable. Cette hypothèse rejoint aussi les conclusions des auteurs de deux revues de littérature au sujet des effets du bénévolat sur le bien-être des bénévoles (Linning et Jackson, 2018; Stuart *et al.*, 2020) : ce sont les personnes les plus désavantagées de la société qui profiteraient le plus du bénévolat, comme les personnes sans emploi, exclues et ayant des problèmes chroniques de santé physique ou mentale. Plus précisément, les auteurs de ces revues suggèrent que faire du bénévolat protège ces personnes contre les effets négatifs découlant de leur situation défavorable. Du même coup, il est possible de croire que les personnes ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale aient elles aussi avantage à faire du bénévolat.

En explorant l'impact des facteurs temporels et organisationnels sur les bénévoles, il est possible de dégager un ensemble de facteurs communs à l'ensemble des bénévoles. Toutefois, la manière dont chacun de ces facteurs influence favorablement ou défavorablement un bénévole peut varier en fonction des caractéristiques de ce bénévole, notamment son statut socioéconomique et son état de santé physique ou mentale. Par conséquent, il apparaît préférable de considérer chacun de ces facteurs en fonction d'un groupe de bénévole ayant un statut socioéconomique et un état de santé particulier, comme les personnes ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale. De plus, considérant les effets potentiellement bénéfiques du bénévolat pour ces personnes, il apparaît important de mieux comprendre les facteurs pouvant expliquer ces effets.

Dans l'ensemble, ces observations montrent l'importance de s'intéresser à des groupes spécifiques de bénévoles, surtout à des groupes qui pourraient bénéficier davantage du bénévolat comme les personnes ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale. Cela rejoint le point de vue de différents chercheurs (ex. Pérez-Corrales *et al.*, 2019; Linning et Jackson, 2018; Stuart *et al.*, 2020). Pour l'instant, la plupart des recherches se sont intéressées aux bénévoles ayant un statut socioéconomique plus élevé (Benenson et Stagg, 2016). À ce jour, aucun chercheur ne s'est spécifiquement intéressé aux bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

De plus, ces observations laissent croire qu'il existe des interactions entre les facteurs individuels, temporels et organisationnels. Par conséquent, il serait peut-être préférable de s'intéresser à ces

interactions plutôt que de rechercher des facteurs communs à l'ensemble des bénévoles. À ce sujet, la prochaine section présente deux modèles théoriques qui peuvent contribuer à intégrer les nombreux facteurs associés aux effets du bénévolat et à considérer les interactions entre ces facteurs.

1.4 Modèles pouvant expliquer les effets du bénévolat sur les bénévoles

Comme il vient d'être suggéré, les facteurs individuels, temporels et organisationnels affectant l'expérience des bénévoles semblent interagir entre eux. Plus précisément, il se pourrait que ce soit le résultat de ces interactions qui explique les effets du bénévolat sur les bénévoles. Dans cette thèse, deux théories ont été considérées afin de mieux comprendre l'impact et la nature de ces interactions : l'adéquation personne-environnement et l'autodétermination. La présente section décrit comment chacune de ces théories contribue à expliquer les effets variables du bénévolat sur les bénévoles.

1.4.1 La théorie de l'adéquation personne-environnement

1.4.1.1 Description de la théorie de l'adéquation personne-environnement

La théorie de l'adéquation personne-environnement suggère que tout individu et tout environnement présente des caractéristiques uniques et que toute conséquence observée sur un individu résulte de la relation entre ce dernier et son environnement (Edwards, 1996; Lewin, 1951; Pervin, 1989). Plus l'adéquation entre un individu et son environnement est élevée, plus il y a de chances que cet individu soit satisfait de son rôle au sein de son environnement (Holland, 1985). Ce serait la perception de l'individu du niveau d'adéquation entre ses caractéristiques et celles de son environnement qui expliquerait les conséquences observées sur cet individu (Cable et Judge, 1996; Edwards *et al.*, 1998; Kristof-Brown *et al.*, 2005). Autrement dit, afin de mieux comprendre l'impact des interactions entre une personne et son environnement, il semble préférable de considérer le niveau d'adéquation personne-environnement perçu par la personne plutôt que d'essayer d'évaluer de manière objective ce niveau d'adéquation.

Une personne peut observer deux types d'adéquation entre elle et son environnement : supplémentaire ou complémentaire (Muchinsky et Monahan, 1987). L'adéquation supplémentaire

survient lorsque les caractéristiques d'un individu correspondent à celles de son environnement. Autrement dit, l'environnement est congruent à la personne. Par exemple, l'environnement et l'individu partagent les mêmes objectifs ou les mêmes valeurs. L'adéquation complémentaire est observée lorsque l'environnement permet de combler certaines lacunes de la personne ou vice versa. Autrement dit, l'environnement et la personne se complètent.

De plus, l'environnement ne serait pas un tout uniforme plus ou moins agencé à la personne. Différents aspects de l'environnement peuvent être perçus par une personne comme étant plus ou moins supplémentaires ou complémentaires (Jansen et Kristof-Brown, 2006). Ainsi, la théorie de l'adéquation personne-environnement considère toutes les caractéristiques (ex. physiques, humaines, matérielles) qu'un individu peut percevoir dans son environnement. Du même coup, une personne fait face à de nombreuses possibilités d'adéquation et d'inadéquation avec son environnement.

La théorie de l'adéquation personne-environnement apparaît donc pertinente afin d'expliquer les effets variables du bénévolat sur les bénévoles. Selon cette théorie, l'impact du bénévolat sur un bénévole varie en fonction du niveau d'adéquation perçu par ce bénévole entre certaines de ses caractéristiques et certains aspects de son environnement. Les sections suivantes explorent les résultats de recherche qui appuient cette hypothèse.

1.4.1.2 L'adéquation personne-environnement dans un contexte de bénévolat

L'impact du niveau d'adéquation entre une personne et son environnement a surtout été testé sur des échantillons de travailleurs. De manière générale, les employés dont les caractéristiques sont agencées à celles de leur organisation sont plus satisfaits et plus motivés à demeurer dans l'organisation que leurs collègues qui perçoivent un décalage entre eux et leur organisation (ex. Kristof Brown *et al.*, 2005; Van Vianen, 2005; Verquer *et al.*, 2003). À l'inverse, plus le niveau d'adéquation entre un travailleur et son organisation est faible, plus ce travailleur risque d'observer une diminution de sa performance, de démissionner (Andrews, Baker, & Hunt, 2011; Hoffman et Woehr, 2006), de vivre des tensions avec ses collègues (Kristof-Brown *et al.*, 2005) et de souffrir d'épuisement professionnel (Pyhälto *et al.*, 2011; Shanafelt *et al.*, 2009; Tong *et al.*, 2015). Ces résultats ont été observés dans différents contextes professionnels et en contrôlant pour différentes

variables personnelles comme les habiletés cognitives (ex. McCulloch et Turban, 2007) et les traits de personnalité (ex. Tsai *et al.*, 2012). De plus, l'impact du niveau d'adéquation personne-environnement sur les employés serait plus marqué que l'impact distinctif des facteurs individuels ou organisationnels (Van Vianen, 2005).

Toutefois, comme le soulignent certains chercheurs (ex. Englert *et al.*, 2020; Van Vianen *et al.*, 2008), les résultats observés dans le milieu du travail ne seraient pas nécessairement transférables au milieu bénévole, notamment parce que les bénévoles ne sont pas liés à l'organisation de manière formelle. Les bénévoles peuvent plus facilement cesser leur bénévolat s'ils ne retirent pas ou plus de satisfaction de cette activité. De plus, en l'absence d'un salaire, d'autres aspects de l'organisation doivent encourager un bénévole à poursuivre son bénévolat. Par conséquent, un bénévole peut évaluer le niveau d'adéquation personne-environnement sur des critères différents que ceux d'un travailleur. De plus, ce niveau d'adéquation peut être particulièrement important pour un bénévole. Une adéquation élevée peut compenser l'absence d'un salaire et l'encourager à poursuivre son bénévolat, même sans avoir signé de contrat formel.

Seules quelques chercheurs se sont spécifiquement intéressés au niveau d'adéquation entre les bénévoles et leur environnement (Bahat, 2020; Englert *et al.*, 2020; Kim *et al.*, 2007; Scherer *et al.*, 2015; Sergent, 1990; Van Vianen *et al.*, 2008). Toutefois, parmi les recherches recensées jusqu'à présent dans cette thèse, certaines rapportent des résultats qui appuient la théorie de l'adéquation personne-environnement, sans que les auteurs de ces recherches fassent référence à cette théorie. Dans l'ensemble, il a été observé que l'expérience d'un bénévole peut être influencée par le niveau d'adéquation entre certaines de ses caractéristiques et celles de son organisation. La section qui suit décrit la nature et l'impact de différentes possibilités d'adéquation et d'inadéquation entre les bénévoles et leur organisation.

1.4.1.3 Possibilités d'adéquation et d'inadéquation bénévole-environnement

Dans la présente recherche, l'environnement des bénévoles se limite à l'organisation pour laquelle ils font du bénévolat. Il aurait été trop ambitieux de considérer l'ensemble des facteurs environnementaux pouvant interagir avec les bénévoles et influencer leur expérience de bénévolat. Théoriquement, tous les facteurs individuels et organisationnels peuvent interagir entre eux pour

créer différents agencements plus ou moins adéquats. Toutefois, il se pourrait que certaines interactions bénévole-environnement aient plus d'importance que d'autres aux yeux des bénévoles. À ce sujet, une étude qualitative effectuée en Allemagne sur un échantillon de 47 bénévoles de longue date (6 ans de bénévolat en moyenne), provenant de différentes organisations et dont le statut socioéconomique est relativement élevé, a mis en lumière des types d'adéquation supplémentaires et complémentaires sur lesquels les bénévoles semblent porter leur attention (Englert *et al.*, 2020). Plus précisément, cette étude décrit pour chaque type d'adéquation les aspects de l'organisation qui entrent en interaction de manière plus ou moins adéquate avec certaines caractéristiques des bénévoles.

En se basant sur cette étude et les facteurs organisationnels recensés jusqu'à présent dans cette thèse, il a été possible de dégager un ensemble de facteurs organisationnels pouvant interagir avec les bénévoles et influencer leur expérience de bénévolat : Soutien; Encadrement; Reconnaissance; Interactions sociales; Rôle du bénévole; Localisation et environnement physique; Mission. Mise à part la mission de l'organisation, tous ces facteurs ont déjà été définis dans la section 1.3.3 La présente section est divisée en fonction de ceux-ci. Il sera exploré comment chaque facteur interagit avec un bénévole pour affecter son expérience de bénévolat. Encore une fois, une attention particulière sera portée aux bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable.

Soutien

Comme il a été suggéré précédemment, les bénévoles semblent bénéficier de leur bénévolat lorsque leur organisation les aide à effectuer leurs tâches ou à surmonter leurs difficultés. Ainsi, il apparaît important que le soutien offert aux bénévoles compense leurs difficultés. Autrement dit, selon la théorie de l'adéquation personne-environnement, les bénévoles pourraient bénéficier d'une adéquation complémentaire entre le soutien offert et leurs difficultés. Ce serait le niveau d'adéquation entre le soutien offert aux bénévoles et leurs difficultés qui expliquerait les effets observés sur les bénévoles. À ce sujet, l'étude d'Englert *et al.* (2020) suggère que les bénévoles accordent effectivement de l'importance au niveau d'adéquation entre leurs difficultés à accomplir leurs tâches et le soutien offert par leur organisation. De plus, cette recherche montre que les bénévoles veulent recevoir du soutien afin de combler leur besoin de se développer et d'améliorer leur capacité à rendre service aux usagers. Ce besoin s'apparente fortement au concept

d'actualisation de soi présentée plus tôt dans cette thèse. Ainsi, une adéquation entre les difficultés d'un bénévole et le soutien de son organisation pourrait notamment aider ce bénévole à s'actualiser. Cependant, il se pourrait que les bénévoles ne soient pas tous égaux face au type et au niveau de soutien favorable à leur bien-être. En effet, chaque bénévole peut présenter des difficultés particulières et ainsi demander un soutien particulier. Par exemple, les bénévoles à faible revenu auraient besoin d'un soutien matériel adapté à leur condition économique précaire (SPARC BC, 2005; Balandin *et al.*, 2006). Autrement, ils auraient de la difficulté à maintenir leur implication bénévole. De plus, il se pourrait que les bénévoles à faible revenu et ceux à risque d'exclusion sociale aient besoin d'un soutien plus important afin d'accomplir leurs tâches en raison, notamment, de leur manque de confiance en soi ou de compétences professionnelles (IVR, 2004; SPARC BC, 2005). Ainsi, afin de favoriser une adéquation complémentaire entre le soutien et les difficultés d'un bénévole, une organisation doit considérer la nature et l'intensité des difficultés vécues par ce bénévole. Autrement, le soutien risque d'être perçu comme inadéquat par le bénévole, ce qui pourrait l'empêcher de profiter de son bénévolat.

Encadrement

Il a été souligné précédemment que les bénévoles semblent profiter d'un environnement qui leur permet de s'exprimer librement. Par conséquent, il est possible de croire que les bénévoles recherchent une adéquation complémentaire entre leur besoin de liberté et le cadre à respecter au sein de leur organisation. C'est d'ailleurs ce que l'étude d'Englert *et al.* (2020) suggère. En effet, la majorité des bénévoles interrogés dans cette recherche décrivent l'importance de pouvoir combler leur besoin d'autonomie en faisant du bénévolat. D'abord, cela se traduit par la possibilité d'exprimer sa créativité et de prendre des initiatives. Ensuite, les bénévoles auraient besoin de pouvoir ajuster leur niveau d'engagement en fonction des contraintes qu'ils rencontrent en dehors de leur bénévolat. Plus précisément, ils semblent rechercher un environnement qui leur permet de s'engager pour une période indéterminée et de terminer leur bénévolat quand ils le veulent. Ainsi, les bénévoles pourraient bénéficier d'un encadrement qui leur offre la liberté de respecter leurs contraintes et de mettre en pratique leurs idées et leurs projets.

L'importance accordée à la possibilité de choisir l'intensité de son niveau d'engagement bénévole pourrait aussi expliquer l'absence de consensus décrit précédemment concernant l'intensité

optimale du bénévolat. Bien que certains groupes puissent partager des contraintes, comme les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, chaque individu peut être confronté à des contraintes qui lui sont propres. Par conséquent, il apparaît illusoire de déterminer une fréquence et une durée de bénévolat qui soient adéquates pour l'ensemble des bénévoles ou même pour un groupe de bénévoles qui partagent certaines contraintes. Ce serait plutôt à chaque bénévole de choisir l'intensité de son bénévolat en fonction de ses contraintes particulières.

Toutefois, le niveau adéquat de liberté ou d'encadrement peut varier d'un bénévole à l'autre. En ce qui concerne les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, ces derniers pourraient bénéficier d'un cadre particulièrement flexible étant donné qu'ils peuvent présenter des contraintes physiques, mentales ou financières. Par exemple, comme il a été décrit précédemment, les personnes ayant des problèmes de santé mentale profitent davantage de leur bénévolat lorsque celui-ci leur permet d'ajuster leur niveau d'engagement en fonction de leur état psychologique (ex. Farrell et Bryant, 2009, Kruithof *et al.*, 2021; Tierney *et al.*, 2021). Il se pourrait que ce niveau de flexibilité ne soit pas nécessaire pour des bénévoles qui ne présentent pas ce genre de contraintes.

De plus, offrir un haut niveau de liberté aux bénévoles ne leur serait pas toujours bénéfique. En effet, ces derniers peuvent accepter un style de supervision plus autoritaire lorsque la situation l'exige, comme lors d'une situation d'urgence (Englert *et al.*, 2020). Autrement dit, les difficultés vécues par les bénévoles peuvent parfois demander un encadrement plus rigide. Encore une fois, cet exemple montre l'importance qu'une organisation puisse offrir à ses bénévoles une adéquation complémentaire qui tient compte de leurs difficultés particulières.

Reconnaissance

Il se pourrait que les bénévoles n'aient pas tous besoin du même niveau de reconnaissance. Par exemple, comme il a été expliqué précédemment, les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable peuvent se dévaloriser en raison de leur statut socioéconomique et de la stigmatisation qui peut en découler. Par conséquent, ces personnes pourraient avoir besoin d'une reconnaissance régulière et soutenue afin de compenser leur difficulté à se valoriser. Autrement dit, elles auraient davantage besoin de ressentir la reconnaissance d'autrui afin de combler leur manque important de valorisation. Lorsque la reconnaissance est ajustée à leur besoin de valorisation, l'impact de cette adéquation sur leur perception de soi peut être particulièrement

positif. Cela pourrait expliquer en partie l'effet plus marqué du bénévolat sur la perception de soi de ce groupe de bénévoles.

Cependant, comme il a été montré précédemment, le besoin de reconnaissance n'est pas exclusif aux personnes ayant une situation socioéconomique défavorable. Dans le même sens, presque la totalité des bénévoles interrogés dans l'étude d'Englert *et al.* (2020) rapportent accorder de l'importance au niveau d'adéquation entre la reconnaissance perçue et leur besoin d'être reconnus pour leur contribution. Ainsi, bien que le niveau d'importance accordé à la reconnaissance puisse varier d'un bénévole à l'autre, il apparaît bénéfique de favoriser une adéquation complémentaire entre la reconnaissance offerte à un bénévole et son besoin de reconnaissance.

De plus, le type de reconnaissance recherchée peut varier entre les individus, même pour un groupe de bénévoles qui partagent des difficultés. Par exemple, selon les coordonnateurs d'organismes communautaires interrogés dans l'étude du SPARC BC (2005), les bénévoles à faible revenu n'apprécient pas tous le même type de reconnaissance. Au contraire, ces coordonnateurs soulignent l'importance d'ajuster les formes de reconnaissance aux préférences de chaque bénévole. Ainsi, il serait préférable que la forme de reconnaissance offerte à un bénévole soit conforme à ses préférences.

Interactions sociales

De manière générale, il a été observé que les bénévoles qui ont l'occasion d'interagir avec les autres membres de leur organisation augmentent leurs chances de profiter de leur bénévolat. La possibilité d'interagir avec autrui pourrait être particulièrement importante pour les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable étant donné qu'ils ont moins d'opportunités de développer des relations sociales en dehors de leur bénévolat. Par conséquent, un niveau élevé d'adéquation entre leur besoin de développer des relations sociales et leurs interactions sociales au cours de leur bénévolat pourrait avoir un effet particulièrement positif sur eux.

Cependant, ce ne serait pas tous les types d'interactions sociales qui favorisent le bien-être des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. Par exemple, comme il a été décrit précédemment, ils pourraient bénéficier de leur bénévolat lorsqu'ils interagissent avec des personnes qui partagent leurs difficultés. En effet, interagir avec des collègues ou des usagers qui

vivent des difficultés similaires peut les aider à développer des relations avec ces personnes (ex. Read et Rickwood, 2009; SPARC BC, 2005). Dans le même sens, une étude quantitative (Van Vianen *et al.*, 2008) réalisée au Pays-Bas a trouvé que plus un bénévole perçoit de correspondance entre sa personnalité et celle d'un membre typique de son organisation, plus il est satisfait de son bénévolat et plus il est engagé au sein de son organisation. Cependant, il a aussi été expliqué précédemment que les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable auraient davantage à interagir avec des personnes qui ne vivent pas leurs difficultés (ex. Fegan et Cook, 2012). Par exemple, collaborer avec des personnes ayant un statut social plus élevé peut les aider à renforcer leur estime de soi.

Ainsi, les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient retirer des bienfaits en interagissant avec des personnes qui leur ressemblent et qui sont différentes d'eux. Autrement dit, ce groupe de bénévoles pourrait bénéficier d'interactions sociales complémentaires et supplémentaires. Les autres groupes de bénévoles pourraient aussi bénéficier de ces deux types d'adéquation. À ce sujet, les bénévoles interrogés dans la recherche d'Englert *et al.* (2020) apprécient collaborer à la fois avec des personnes qui ont des forces différentes des leurs et avec des personnes qui partagent leurs valeurs, leurs attitudes et leurs buts.

Rôle du bénévole

Certains chercheurs ont tenté d'identifier le type de rôle que doivent jouer les bénévoles afin de favoriser leur bien-être. Cependant, tel que montré précédemment, il apparaît improbable de dégager un rôle particulier qui favoriserait l'ensemble des bénévoles. À l'instar des autres facteurs organisationnels, il pourrait être préférable de dégager les caractéristiques du rôle pouvant interagir avec les caractéristiques du bénévole et observer l'impact du niveau d'adéquation entre ces caractéristiques.

D'abord, un bénévole aurait plus de chances de favoriser son bien-être en effectuant un rôle dont les exigences peuvent être satisfaites par ses forces, soit un rôle qui favorise une adéquation complémentaire. Comme il a été observé dans l'étude d'Englert *et al.* (2020), les bénévoles semblent attentifs au niveau d'adéquation entre leurs tâches et leurs habiletés, connaissances et compétences. Lorsque leurs tâches leur permettent d'utiliser leurs forces au meilleur de leur capacité et ainsi d'offrir des services de qualité, les bénévoles se sentent utiles et compétents.

D'autres résultats de recherche appuient l'idée qu'il est favorable pour un bénévole d'effectuer des tâches qui s'ajustent à ses forces. Par exemple, plus les bénévoles ont la chance d'utiliser leurs habiletés au cours de leur bénévolat, plus ils ont l'impression que leur vie est significative (Littman-Ovadia et Steger, 2010), plus ils rapportent d'affects positifs (Park, 2011) et plus ils veulent demeurer au sein de leur organisation (Bahat, 2020; Hwang *et al.*, 2005; Jamison, 2003; Miller *et al.*, 1990; Wilson, 2000). Dans le même sens, une organisation aurait plus de chances de retenir ses bénévoles en leur offrant un rôle qui les aide à se sentir utiles (Crook *et al.*, 2006; Okun, 1994; Taylor *et al.*, 2008). En ce qui concerne les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable, elles semblent aussi vouloir mettre à profit leurs forces en faisant du bénévolat. Il serait d'autant plus important pour elles d'avoir cette opportunité qu'elles ont moins de chances de se sentir utiles en dehors de leur bénévolat. Toutefois, comme il a été mentionné précédemment, les compétences de ces personnes peuvent parfois être sous-estimées, ce qui peut nuire à leur capacité de développer leur potentiel et de se sentir utiles.

Ensuite, il pourrait être bénéfique pour un bénévole de jouer un rôle qui lui permet de satisfaire ses motivations. Ce type d'adéquation rejoint l'approche fonctionnelle (Clary *et al.*, 1998) qui stipule que plus un bénévole répond à ses principales motivations en faisant du bénévolat, plus il est satisfait par son bénévolat et engagé dans cette activité. Selon ce modèle, un bénévole peut exprimer six motivations à faire du bénévolat. Ces motivations ont déjà été décrites dans la section 1.3.1.3. Il s'agit des motivations valeurs, sociale, compréhension, carrière, développement personnel et protection. Sans faire référence à la théorie de l'adéquation personne-environnement, l'approche fonctionnelle propose tout de même de favoriser une telle adéquation en agençant les principales motivations d'un bénévole à son rôle au sein de l'organisation.

L'approche fonctionnelle a largement été étudiée. Plusieurs études effectuées auprès de bénévoles provenant de différentes organisations ont montré une association positive entre la capacité des bénévoles à répondre à leurs principales motivations et leur niveau de satisfaction et d'engagement au sein de leur organisation (Clary *et al.*, 1998; Clary et Snyder, 1999; Davis *et al.*, 2003; Finkelstein *et al.*, 2005; O'Brien *et al.*, 2000; Omoto et Snyder, 1995; Penner & Finkelstein, 1998; Stukas *et al.*, 2009; Stukas *et al.*, 2016). En ce sens, ces études suggèrent que les effets du bénévolat sur les bénévoles seraient avant tout le résultat d'une adéquation entre les motivations des bénévoles et leur environnement plutôt que le résultat de certaines motivations particulières,

comme les motivations altruistes. À ce sujet, des chercheurs ont observé que la durée du bénévolat s'expliquait davantage par le niveau de motivation des bénévoles plutôt que par l'aspect altruiste ou égoïste de leurs motivations (Omoto et Snyder, 1995).

Cependant, il est difficile d'affirmer que l'approche fonctionnelle participe à expliquer les effets du bénévolat décrits précédemment. D'abord, certaines études montrent que les bénévoles peuvent exprimer d'autres motivations que celles décrites par l'approche fonctionnelle (ex. Dolnicar et Randle, 2007; Kim *et al.*, 2010; Monga, 2006; Treuren, 2009). De plus, satisfaire ses principales motivations n'empêcherait pas un bénévole de ressentir certains effets négatifs comme de l'épuisement, de la frustration et de la déception (Stukas *et al.*, 2009). Puis, l'approche fonctionnelle s'intéresse avant tout à la satisfaction et à la rétention des bénévoles. Par conséquent, le niveau d'adéquation entre ses principales motivations et son rôle n'a pas été associé à l'un ou plusieurs des effets du bénévolat. En fait, ces effets ressemblent fortement aux six motivations décrites par l'approche fonctionnelle. Échapper à des sentiments négatifs ou apaiser une souffrance (motivation protection) revient à améliorer son bien-être subjectif. Améliorer son estime de soi (motivation estime de soi) est directement associé au concept d'estime de soi. Développer ses connaissances et ses compétences (motivation compréhension) et acquérir de l'expérience professionnelle (motivation carrière) font référence au concept d'actualisation de soi. Développer ses relations sociales (motivation sociale) revient à favoriser son intégration sociale. Satisfaire ses valeurs d'entraide (motivation valeurs) peut être une manière de donner un sens à sa vie en aidant autrui. Ainsi, l'approche fonctionnelle soulignerait davantage l'importance que les bénévoles puissent obtenir les effets qu'ils recherchent en faisant du bénévolat.

Localisation et environnement physique

En se basant sur la théorie de l'adéquation personne-environnement et les résultats présentés ci-haut, il est possible que le niveau d'adéquation entre un bénévole et la localisation et l'environnement physique de son organisation influence aussi son expérience de bénévolat. Cependant, très peu de résultats permettent d'appuyer cette hypothèse dans un contexte de bénévolat. Selon les résultats décrits précédemment, les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient porter une attention particulière à l'adéquation entre la localisation de l'organisation et leurs contraintes physiques, matérielles ou financières. Par exemple, les coûts de déplacement pour se rendre à l'organisation ne devraient pas dépasser les

ressources financières du bénévole. Autrement, cela pourrait nuire à sa capacité à poursuivre son bénévolat et à profiter de cette activité. Ainsi, un bénévole pourrait profiter d'une adéquation complémentaire entre ses contraintes et la localisation de l'organisation pour laquelle il fait du bénévolat.

Mission

La mission d'une organisation ne semble pas avoir été directement associée à l'un ou l'autre des effets du bénévolat sur les bénévoles. Cependant, certains résultats de recherche laissent croire qu'il serait bénéfique pour les bénévoles que certaines de leurs caractéristiques soient agencées à la mission de leur organisation. À ce sujet, l'étude d'Englert *et al.* (2020) montre que les bénévoles sont attentifs au niveau d'adéquation entre la mission de leur organisation, c'est-à-dire ses valeurs et ses objectifs, et certaines de leurs caractéristiques. Plus précisément, un bénévole chercherait une organisation dont la mission correspond à ses valeurs et ses croyances, soit une adéquation supplémentaire. Des chercheurs ont aussi étudié l'impact de ce type d'adéquation sur les bénévoles. D'abord, une étude réalisée en Israël montre que plus les bénévoles peuvent respecter leurs valeurs en répondant aux objectifs de leur organisation, plus leur niveau d'engagement envers cette organisation est élevé (Bahat, 2020). À l'inverse, il a été observé sur un large échantillon de bénévoles américains que plus les bénévoles perçoivent une incongruence entre leurs valeurs et les objectifs de leur organisation, plus ils risquent de vivre de l'épuisement et de quitter cette organisation (Scherer *et al.*, 2015). Il se pourrait même qu'en pouvant s'identifier à la mission de son organisation, un bénévole soit moins préoccupé par d'autres aspects organisationnels qui pourraient le préoccuper autrement, comme la clarté et la nature de son rôle (Netting *et al.*, 2005). L'identification à la mission de son organisation pourrait du même coup augmenter son niveau de satisfaction et d'implication au sein de cette organisation. Cependant, une étude réalisée au Pays-Bas montre que le niveau d'adéquation entre un bénévole et la culture de son organisation (ex. respect d'autrui, importance accordée à la collaboration et à la performance) n'a pas d'impact sur le niveau d'attachement de ce bénévole envers son organisation (Van Vianen *et al.*, 2008). Les auteurs soulignent toutefois que l'échantillon présentait un niveau d'adéquation bénévole-culture plutôt uniforme et élevé, diminuant ainsi les possibilités d'observer des variations d'effets associées à ce niveau d'adéquation.

Les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient aussi accorder de l'importance à l'adéquation entre leurs valeurs et la mission de leur organisation. À ce sujet, une étude suggère que les bénévoles à faible revenu ont tendance à s'engager dans une organisation qui leur a déjà rendu service ou qui rend service à certaines personnes de leur entourage (SPARC BC, 2005). Dans ce cas, leur bénévolat est perçu comme une occasion de redonner à une organisation qui leur a été utile. Autrement dit, rendre service à l'organisation devient un moyen de respecter leur valeur d'entraide.

1.4.2 La théorie de l'autodétermination

1.4.2.1 Description de la théorie de l'autodétermination

La théorie de l'autodétermination repose sur la croyance que l'être humain cherche à croître en cohérence avec lui-même et à développer son potentiel (Deci et Ryan 2000). L'environnement dans lequel évolue un individu peut stimuler ou bloquer sa croissance (Ryan et Deci, 2000). Afin de croître de manière optimale, une personne doit pouvoir satisfaire ses trois besoins fondamentaux : autonomie, affiliation et compétence (Deci et Ryan, 2000). Une personne comble son besoin d'autonomie lorsqu'elle peut choisir ses actions en fonction de qui elle est. Une personne comble son besoin d'affiliation lorsqu'elle développe des connections sociales significatives et qu'elle se sent intégrée à un groupe de personnes qui s'entraident. Une personne comble son besoin de compétence lorsqu'elle peut atteindre des objectifs significatifs et qu'elle peut influencer son environnement et surmonter les obstacles auxquels elle fait face.

La théorie de l'autodétermination suggère aussi qu'en comblant ses besoins fondamentaux, une personne développe une motivation autonome (Ryan et Deci, 2002). Une personne est motivée de manière autonome lorsqu'elle poursuit une activité simplement parce que celle-ci lui procure de plaisir et qu'elle répond à ses convictions et à ses intérêts. Autrement dit, une personne est motivée de manière autonome lorsqu'elle se sent libre de s'engager dans une activité. À l'opposé, une personne qui se sent forcée de poursuivre une activité en raison de pressions externes, comme éviter des punitions ou obtenir des récompenses, développe une motivation dite contrôlée. La théorie de l'autodétermination distingue aussi trois types de motivation autonome et deux types de motivation contrôlée. Cependant, il n'apparaît pas pertinent de détailler ces différents types de motivation

essentiellement parce que cette thèse ne s'intéresse pas à l'impact du bénévolat sur ces types de motivation, mais plutôt sur les effets décrits précédemment.

Ainsi, comme la théorie de l'adéquation personne-environnement, la théorie de l'autodétermination reconnaît que le niveau d'adéquation entre une personne et son environnement joue un rôle important sur les conséquences observées chez cette personne. Cependant, contrairement à la théorie de l'adéquation personne-environnement, la théorie de l'autodétermination précise le type d'adéquation personne-environnement qui favorise le bien-être des individus. En effet, cette théorie repose sur l'idée que l'environnement d'une personne devrait avant tout répondre à ses trois besoins fondamentaux. Ainsi, une organisation pourrait favoriser le bien-être de ses bénévoles en s'ajustant à leurs besoins fondamentaux. La prochaine section explore comment cette théorie peut participer à expliquer les effets du bénévolat sur les bénévoles.

1.4.2.2 La théorie de l'autodétermination dans un contexte de bénévolat

À l'instar de la théorie de l'adéquation personne-environnement, la théorie de l'autodétermination a surtout été testée sur des échantillons de travailleurs. Plusieurs études ont montré que la motivation autonome est associée positivement à la performance des travailleurs (ex. Baard *et al.*, 2004; Van den Broeck *et al.*, 2016), à leur bien-être psychologique (ex. Baard *et al.*, 2004; Levesque *et al.*, 2004; Van den Broeck *et al.*, 2016), à leur niveau d'engagement au sein de leur organisation (ex. Deci *et al.*, 2001; Gagné et Deci, 2005), à leur satisfaction au travail (ex. Lam et Gurland, 2008; Richer *et al.*, 2002) ainsi qu'à la durée de leur implication dans leur organisation (ex. Richer *et al.*, 2002; Van den Broeck *et al.*, 2016). La motivation autonome a même été identifiée comme un prédicteur de la performance et de la santé psychologique des travailleurs dans différents contextes de travail (ex. Baard *et al.*, 2004; Deci *et al.*, 2001).

Les résultats observés sur les travailleurs pourraient se transférer aux bénévoles. En effet, quelques chercheurs ont observé que plus les bénévoles sont motivés de manière autonome, plus ils ont de chances de s'impliquer dans leurs tâches (De Cooman *et al.*, 2013), d'être satisfaits de leur bénévolat (Millette et Gagné, 2008; Oostlander *et al.*, 2014), de demeurer dans leur organisation (Haivas *et al.*, 2013), d'être satisfaits de leur vie et de ne pas s'épuiser en faisant du bénévolat (Wu et Li, 2019). À l'inverse, les bénévoles qui font du bénévolat en raison de pressions extérieures

sont plus à risque de vivre de l'épuisement émotionnel et d'être moins satisfaits de leur vie (Wu et Li, 2019). De plus, quelques études montrent que faire du bénévolat peut aider un individu à combler ses besoins fondamentaux, ce qui peut ensuite favoriser sa motivation autonome à faire du bénévolat (Haivas *et al.*, 2012) et son niveau d'engagement dans l'organisation (Boezeman et Ellemers, 2009; Huang *et al.*, 2020; Kang, 2016).

Toutefois, certains résultats de recherche contredisent en partie la théorie de l'autodétermination dans un contexte de bénévolat, c'est-à-dire que la satisfaction de certains besoins fondamentaux n'aurait pas d'impact positif sur les bénévoles. À ce sujet, certains chercheurs ont trouvé que la satisfaction du besoin d'affiliation était le meilleur prédicteur du désir de poursuivre son bénévolat (Huang *et al.*, 2020) alors que d'autres chercheurs ont trouvé que la satisfaction de ce besoin n'avait pas d'impact sur la motivation autonome des bénévoles (Haivas *et al.*, 2012). De plus, il a été observé que seule la satisfaction des besoins d'affiliation et d'autonomie affectait la rétention des bénévoles (Gagné *et al.*, 2019). Malgré ces résultats contradictoires, les recherches actuelles laissent croire qu'il est possible de satisfaire ses besoins fondamentaux et de développer sa motivation autonome en faisant du bénévolat.

S'il est possible de favoriser sa motivation autonome en faisant du bénévolat, les liens entre ce type de motivation et les effets du bénévolat tels que décrits dans les sections précédentes demeurent méconnus. Seul le bien-être subjectif a été associé positivement à la motivation autonome (Wu et Li, 2019). De plus, considérant que les personnes qui s'engagent de manière autonome dans leur bénévolat retirent du plaisir de cette activité, il est possible que la motivation autonome favorise le bien-être subjectif. En ce qui concerne les autres effets du bénévolat, certains indices suggèrent aussi que ces effets peuvent être associés à la motivation autonome. D'abord, le fait que ce type de motivation soit associé positivement à la satisfaction et à la rétention des bénévoles montre son impact bénéfique sur les bénévoles. Ensuite, considérant que la motivation autonome découle de la satisfaction des trois besoins fondamentaux, il est possible qu'un bénévole qui a la chance de combler ses besoins fondamentaux en faisant du bénévolat observe aussi des effets similaires à ceux décrits dans les sections précédentes. En effet, un bénévole qui peut faire des choix en fonction de qui il est (i.e. besoin d'autonomie), développer des connections sociales significatives, se sentir intégré à un groupe de personnes qui s'entraident (i.e. besoin d'affiliation) et atteindre des objectifs significatifs, influencer son environnement et surmonter les obstacles auxquels il fait face

(i.e. besoin de compétence), devrait aussi avoir l'impression de développer et d'améliorer son réseau social, de développer son potentiel et d'améliorer son estime de soi. En ce sens, il est même possible que les effets du bénévolat sur les bénévoles soient le résultat de la satisfaction de leurs besoins fondamentaux. Par conséquent, il apparaît pertinent de s'intéresser aux facteurs organisationnels pouvant favoriser la satisfaction des besoins fondamentaux des bénévoles. La prochaine section décrit les résultats à ce sujet.

1.4.2.3 Le rôle de l'organisation dans la satisfaction des trois besoins fondamentaux

Dans les contextes de travail, trois principales sources de satisfaction des besoins fondamentaux ont été identifiées, soit la rémunération (Gagné et Forest, 2008), l'organisation du travail (ex. Millette et Gagné, 2008; Van den Broeck *et al.*, 2008) et le soutien des superviseurs. Ce soutien aurait un impact particulièrement probant sur la santé psychologique des travailleurs. Selon la théorie de l'autodétermination, les superviseurs peuvent favoriser la satisfaction des besoins fondamentaux en adoptant trois styles de supervision. D'abord, ils peuvent soutenir l'autonomie de leurs employés, c'est-à-dire leur offrir des choix et des opportunités de prendre des initiatives, considérer leur perspective (ex. préférences, intérêts, idées, objectifs) et leur expliquer le rationnel qui sous-tend leurs demandes et les règlements (Bidee *et al.*, 2013; Ryan et Deci, 2017; Slemp *et al.*, 2018). À l'inverse, les superviseurs qui adoptent un style contrôlant cherchent à imposer leur vision sur leurs employés (Ryan et Deci, 2017; Slemp *et al.*, 2018). Ce style est aussi caractérisé par des comportements qui visent à menacer, intimider, presser ou culpabiliser les employés (Aelterman *et al.*, 2019; Ryan et Deci, 2017). Ensuite, un superviseur peut adopter un style structurant, c'est-à-dire agencer les tâches des travailleurs à leurs compétences et les guider afin qu'ils réalisent leurs tâches avec succès (Ryan et Deci, 2017; Vansteenkiste *et al.*, 2012). Guider ses employés implique de leur clarifier ses attentes et les étapes à suivre pour accomplir leurs tâches ainsi que de les encourager et de leur donner de la rétroaction constructive (Bidee *et al.*, 2013; Vansteenkiste *et al.*, 2012). À l'inverse, adopter un style chaotique signifie se montrer imprévisible et incohérent sur ce qui est attendu de ses employés en plus de les laisser à eux-mêmes (Ryan et Deci, 2017). Puis, le style relationnel vise essentiellement à favoriser des interactions fréquentes entre les membres de l'organisation et à se montrer soucieux et attentionné envers ses employés (Ryan et Deci, 2017). À l'opposé, un superviseur qui adopte un style rejetant communique froidement avec ses employés et se montre désagréable envers eux (Ryan et Deci, 2017).

Parmi ces trois styles de supervision, celui qui vise à soutenir l'autonomie des travailleurs serait particulièrement bénéfique puisqu'il engloberait les principaux éléments des deux autres styles de supervision. Autrement dit, un superviseur qui préconise le soutien à l'autonomie respecterait aussi les principaux critères du style relationnel et du style structurant. De plus, les recherches dans les milieux de travail montrent que le soutien à l'autonomie augmente les chances que les travailleurs développent une motivation autonome et diminue le risque qu'ils développent une motivation contrôlée (ex. Black et Deci, 2000; Deci *et al.*, 1994; Williams et Deci, 1996). De plus, les travailleurs qui développent leur motivation autonome grâce au soutien à l'autonomie de leurs superviseurs augmentent aussi leurs chances de se montrer engagés et en confiance dans leur organisation, d'être satisfaits de leur emploi et de vouloir rester dans leur organisation (Baard *et al.*, 2004; Black et Deci, 2000; Deci *et al.*, 1989; Deci *et al.*, 1994; Gagné, 2003; Gagné et Deci, 2005; Rhoades *et al.*, 2001; Williams et Deci, 1996).

Le soutien à l'autonomie semble aussi favorable aux bénévoles. En effet, quelques études ont trouvé un lien positif entre ce style de supervision et la motivation autonome de différents groupes de bénévoles provenant de différents pays et de différentes organisations (Haivas *et al.* 2012; Oostlander *et al.*, 2014; Ryan et Deci 2000; Van Schie *et al.*, 2015). Le soutien à l'autonomie semble aussi favoriser d'autres bienfaits comme l'engagement des bénévoles dans leur organisation (Allen et Bartle, 2014), la satisfaction des bénévoles à faire du bénévolat (Oostlander *et al.*, 2014; Wu et Li, 2019) et leur bien-être subjectif (Wu et Li, 2019). À l'inverse, un style de soutien contrôlant diminuerait les chances qu'un bénévole développe une motivation autonome (Haivas *et al.*, 2012). De plus, il se pourrait que certains effets du bénévolat résultent de la motivation autonome. En effet, la motivation autonome expliquerait en partie la relation entre le style de supervision et d'autres effets comme la satisfaction à faire du bénévolat (Oostlander *et al.*, 2014; Wu et Li, 2019) et le bien-être subjectif (Wu et Li, 2019). Autrement dit, la motivation autonome serait un effet médiateur entre le style de supervision et d'autres effets du bénévolat sur les bénévoles. Bien que dans l'ensemble, les recherches indiquent que le soutien à l'autonomie peut favoriser le bien-être des bénévoles, il a été observé que les bénévoles qui reçoivent ce style de supervision peuvent aussi développer une motivation contrôlée à faire du bénévolat (Haivas *et al.*, 2012; Oostlander *et al.*, 2014).

Outre le style de supervision, le rôle du bénévole pourrait aussi influencer sa capacité à développer une motivation autonome. À ce sujet, une recherche a permis d'observer que les tâches effectuées par un bénévole affectent son niveau de motivation autonome (Millette et Gagné, 2008). Plus précisément, un bénévole augmente ses chances d'être motivé de manière autonome lorsque son rôle lui semble clair et significatif et qu'il lui permet d'utiliser une variété d'habiletés, de prendre des initiatives et de percevoir le résultat de ses efforts. De plus, jouer un rôle qui répond à ces caractéristiques apporterait d'autres bienfaits à un bénévole, comme être satisfait de son rôle, performer dans son rôle et vouloir poursuivre son bénévolat. Toutefois, la motivation autonome n'a pas été observée comme un effet médiateur de ces effets. Autrement dit, ce serait le type de rôle qui expliquerait ces effets plutôt que la motivation autonome. Ce type de motivation serait un effet parmi d'autres du rôle des bénévoles.

D'autres éléments d'une organisation que le style de supervision et les tâches à effectuer pourraient favoriser la satisfaction des besoins fondamentaux des bénévoles. Par exemple, un bénévole pourrait compter sur l'ensemble de ses interactions sociales et non uniquement ses interactions avec son ou ses superviseurs pour satisfaire ses besoins fondamentaux. À ce sujet, il a été observé que la grandeur du réseau social d'un bénévole dans son organisation (i.e. nombre d'amis ou de personnes significatives) est associée positivement à la satisfaction des trois besoins fondamentaux (Haivas *et al.*, 2012). Dans le même sens, deux études rapportent des effets similaires du niveau d'inclusion des bénévoles dans leur organisation (Gagné *et al.*, 2019; Huang *et al.*, 2020). D'abord, l'étude de Gagné *et al.* (2019) montre que plus les bénévoles ont l'impression que leur organisation favorise un climat d'inclusion (i.e. les bénévoles sont impliqués dans les prises de décision et valorisés pour qui ils sont au-delà de leurs différences), plus ils veulent demeurer au sein de cette organisation et plus ils se sentent autonomes, compétents et connectés aux autres membres de leur organisation. Ensuite, l'étude réalisée par Huang *et al.* (2020) suggère qu'une organisation peut adopter différentes stratégies afin de favoriser l'inclusion de ses bénévoles, soit favoriser l'implication des bénévoles dans les prises de décision, les inviter à participer aux événements de l'organisation et les informer régulièrement sur le développement de l'organisation. De plus, chacune de ces stratégies affecterait différemment la satisfaction des besoins fondamentaux des bénévoles. Par exemple, favoriser l'implication des bénévoles dans les prises de décision ne les

aiderait pas tous à combler leur besoin d'affiliation et les inviter à participer aux événements de l'organisation ne les aiderait pas tous à combler leur besoin de compétence.

Ainsi, un superviseur qui veut favoriser la satisfaction des besoins fondamentaux de ses bénévoles et leur motivation autonome aurait avantage à adopter un style de supervision qui soutient leur autonomie et dans une moindre mesure, un style structurant et relationnel. Les caractéristiques du rôle des bénévoles et de leurs interactions sociales auraient aussi un impact sur la satisfaction de leurs besoins fondamentaux et leur motivation autonome. Ces observations rejoignent les résultats décrits dans les sections précédentes concernant l'influence des facteurs organisationnels sur les bénévoles. En effet, comme il a été expliqué précédemment, l'ensemble des bénévoles semblent bénéficier, entre autres, d'un soutien qui les aide à accomplir leurs tâches, d'un encadrement qui leur offre une certaine liberté d'action, d'une certaine forme de reconnaissance, d'interactions sociales satisfaisantes et d'un rôle stimulant ajusté à leurs compétences. Ce que la théorie de l'autodétermination ajoute à ces résultats est de mieux comprendre comment ces facteurs organisationnels apportent des bienfaits aux bénévoles. Plus précisément, la théorie de l'autodétermination suggère que ces facteurs améliorent le bien-être des bénévoles parce qu'ils sont agencés à certains de leurs besoins, soient leurs besoins de compétence, d'affiliation et d'autonomie. En comblant ces besoins, un bénévole peut développer une motivation autonome à faire du bénévolat et potentiellement observer d'autres bienfaits comme ceux décrits dans les sections précédentes. De plus, considérant que les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable auraient plus de difficultés à combler leurs besoins fondamentaux en dehors de leur bénévolat, cette activité pourrait leur apporter des bienfaits plus nombreux ou plus marqués qu'aux bénévoles ayant la possibilité de combler leurs besoins fondamentaux autrement qu'en faisant du bénévolat. En ce sens, la théorie de l'autodétermination pourrait expliquer en partie les différences observées entre les bénévoles de différents groupes socioéconomiques.

1.4.3 Synthèse et limites des connaissances actuelles

La théorie de l'adéquation personne-environnement et la théorie de l'autodétermination contribuent à expliquer les différences d'effets observés entre les bénévoles. De manière générale, ces deux théories proposent d'observer l'adéquation entre certaines caractéristiques des bénévoles et celles de leur environnement afin de mieux comprendre les effets observés sur ces bénévoles.

Plus précisément, ce seraient les variations du niveau d'adéquation entre les bénévoles et leur organisation qui expliqueraient les variations d'effets sur les bénévoles. Même à l'intérieur d'un groupe de bénévoles partageant des caractéristiques, comme les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, il serait possible d'observer des différences entre les niveaux d'adéquation personne-environnement des bénévoles. Afin de déterminer le niveau d'adéquation entre un bénévole et son organisation, il serait préférable de s'intéresser à la perception du bénévole plutôt que de tenter d'évaluer ce niveau d'adéquation de manière objective.

Les deux théories apportent des précisions sur la nature des interactions personne-environnement pouvant favoriser le bien-être des bénévoles. D'abord, la théorie de l'adéquation personne-environnement suggère qu'un bénévole peut à la fois profiter d'adéquations complémentaires et supplémentaires, c'est-à-dire profiter d'un environnement qui le complète ou qui lui ressemble. Pour sa part, la théorie de l'autodétermination propose qu'une organisation doit avant tout s'ajuster aux besoins fondamentaux de ses bénévoles, c'est-à-dire à leurs besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation. Elle précise également comment une organisation, surtout à travers le comportement de ses superviseurs, peut combler les besoins de ses bénévoles. Ainsi, la théorie de l'autodétermination permet davantage de circonscrire le type d'adéquation personne-environnement à considérer. Selon cette théorie, les variations d'effets entre les bénévoles seraient attribuables aux variations du niveau d'adéquation entre l'organisation et les besoins fondamentaux des bénévoles.

Cependant, la théorie de l'autodétermination cherche avant tout à expliquer le type de motivation des bénévoles. En effet, cette théorie suppose qu'en comblant les besoins fondamentaux d'un bénévole, une organisation permet à ce bénévole de développer une motivation autonome à faire du bénévolat. À ce jour, aucune recherche ne permet d'associer la satisfaction des besoins fondamentaux aux effets du bénévolat décrits dans la présente recension. De plus, la grande majorité des recherches ayant testé la théorie de l'autodétermination porte sur des échantillons de travailleurs. Bien qu'il soit possible que les travailleurs et les bénévoles partagent les mêmes besoins, très peu d'études permettent d'appuyer cette hypothèse. De plus, aucun chercheur n'a tenté de valider la théorie de l'autodétermination sur un groupe de bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. Par conséquent, la possibilité que la satisfaction des besoins fondamentaux favorise les effets du bénévolat demeure à explorer, surtout en ce qui concerne des

bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable comme ceux ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

La théorie de l'autodétermination néglige aussi les différences individuelles. En effet, elle suppose que tous les individus partagent les mêmes trois besoins fondamentaux et bénéficient du même type d'environnement. Pourtant, la recension des écrits effectuée pour cette thèse suggère que les bénévoles peuvent présenter des caractéristiques variées et ainsi bénéficier de différents types d'environnements. De plus, sans infirmer que les bénévoles peuvent partager des besoins similaires et bénéficier d'un environnement similaire, chaque bénévole peut exprimer des préférences particulières quant à la manière de combler ses besoins.

Alors que la théorie de l'autodétermination accorde une importance particulière au rôle des superviseurs, d'autres personnes que les superviseurs peuvent affecter de manière significative l'expérience des bénévoles. En effet, l'ensemble des personnes d'une organisation peut contribuer à enrichir ou à dégrader l'expérience d'un bénévole. Les recherches sur les effets du bénévolat mettent aussi en évidence d'autres aspects d'une organisation qui peuvent affecter le bien-être des bénévoles, comme la nature de leur rôle. Ainsi, les caractéristiques d'une organisation pouvant favoriser la motivation autonome des travailleurs ne seraient pas nécessairement les mêmes que celles qui favorisent les effets du bénévolat décrits dans cette recension.

Si la théorie de l'adéquation personne-environnement s'intéresse à d'autres interactions personne-environnement que celles se rapportant aux besoins fondamentaux, cette théorie ne permet pas d'identifier l'ensemble des interactions personne-environnement pouvant affecter l'expérience des bénévoles. Une seule étude (Englert *et al.*, 2020) a tenté de mettre en lumière ces interactions sans pour autant explorer l'impact du niveau d'adéquation de ces interactions sur les bénévoles. Cette recherche visait uniquement à mieux comprendre les types d'adéquation personne-environnement auxquels les bénévoles accordent de l'importance. De plus, cette recherche ne portait pas sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, ce qui limite la possibilité de transférer les résultats de cette recherche à ce groupe de bénévoles. De manière générale, très peu de chercheurs ont exploré les liens entre le niveau d'adéquation personne-environnement et les effets du bénévolat sur les bénévoles. De plus, les effets explorés se limitent souvent au niveau de

la satisfaction, de l'engagement ou de la rétention des bénévoles plutôt qu'aux effets décrits dans cette recension.

Sans nier l'évolution possible des personnes et des organisations, la théorie de l'adéquation personne-environnement et la théorie de l'autodétermination ne tiennent pas compte de l'impact de cette évolution sur le niveau d'adéquation personne-environnement. Par exemple, comme il a été suggéré précédemment, les bénévoles peuvent développer de nouvelles caractéristiques au cours de leur bénévolat, comme de nouvelles motivations (ex. Chacón *et al.*, 2007; Finkelstein, 2008; Thoits, 2021; Wilson, 2012). Une telle évolution pourrait occasionner un changement du niveau d'adéquation entre les motivations du bénévole et son organisation. Par conséquent, l'adéquation personne-environnement ne serait pas statique. Elle pourrait varier au fil du temps. Autrement dit, l'adéquation personne-environnement serait le résultat d'un processus circulaire, c'est-à-dire qui n'est jamais complètement abouti.

De plus, la théorie de l'adéquation personne-environnement et la théorie de l'autodétermination ne permettent pas d'expliquer comment les bénévoles et leur organisation contribuent à l'évolution du niveau d'adéquation personne-environnement. À ce sujet, le rôle des bénévoles semble avoir été particulièrement négligé. En effet, ces théories semblent percevoir les bénévoles comme étant dépendants du résultat de l'interaction personne-environnement. Autrement dit, les bénévoles ne seraient pas en mesure de participer à ajuster le niveau d'adéquation entre eux et leur environnement. Pourtant, les bénévoles interrogés dans les études qualitatives ne se présentent pas comme des réceptacles passifs des actions de leur organisation, mais plutôt comme des agents actifs qui participent à favoriser leur expérience de bénévolat. Par exemple, il a été observé que les bénévoles ayant des problèmes de santé mentale font des choix qui façonnent leur expérience de bénévolat (Fegan et Cook, 2012). Cependant, les stratégies que peuvent utiliser les bénévoles afin de favoriser l'adéquation entre eux et leur environnement demeurent méconnues.

Ainsi, il reste à explorer le processus qui mène un bénévole à observer sur lui des effets plus ou moins favorables en faisant du bénévolat. Bien qu'il soit possible d'identifier plusieurs facteurs organisationnels, individuels et temporels pouvant affecter l'expérience des bénévoles et de mettre en lumière l'importance des interactions entre ces facteurs, il reste à explorer comment ces facteurs peuvent s'agencer entre eux et comment l'agencement de ces facteurs peut affecter les bénévoles.

De plus, ce processus ne serait pas nécessairement le même d'un groupe de bénévoles à l'autre, considérant notamment que les types d'adéquations personne-environnement favorables au bien-être des bénévoles peuvent varier en fonction des caractéristiques propres à ces bénévoles. Par conséquent, il serait préférable d'explorer ce processus sur des groupes de bénévoles partageant certaines caractéristiques, comme les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Il apparaît d'autant plus important de s'intéresser à ces personnes qu'elles pourraient particulièrement bénéficier de l'activité bénévole. Autrement dit, il serait primordial de comprendre comment l'activité bénévole peut aider les personnes qui peuvent le plus bénéficier de cette activité. Cette proposition rejoint aussi les recommandations de certains auteurs. Par exemple, les auteurs d'une revue de littérature au sujet des facteurs favorisant le bien-être des bénévoles (Stuart *et al.*, 2020) recommandent de développer des recherches qui ont pour but de mieux comprendre le processus qui favorise le bien-être des bénévoles, surtout sur des groupes de bénévoles qui bénéficient le plus du bénévolat. À ce jour, aucun chercheur, à notre connaissance, n'a tenté de mettre en lumière le processus pouvant expliquer les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

CHAPITRE 2

MÉTHODOLOGIE

2.1 Questions de recherche

Afin de combler les lacunes énoncées dans le chapitre précédent concernant les effets du bénévolat et le processus pouvant expliquer ces effets, cette thèse vise à mieux comprendre le processus par lequel l'activité bénévole produit des effets, favorables ou défavorables, chez les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Plus spécifiquement, nous tenterons de répondre aux deux questions suivantes :

- 1) Quels sont les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale?
- 2) Qu'est-ce qui se passe dans le temps entre un bénévole et son environnement (interactions personne-environnement) pour que le bénévole expérimente des effets de son bénévolat?

Ces questions apparaissent non seulement pertinentes d'un point de vue scientifique, mais également d'un point de vue social. En effet, considérant que l'action bénévole pourrait être particulièrement bénéfique pour les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, il serait utile de développer des pratiques afin de leur offrir des expériences de bénévolat enrichissantes et, du même coup, de pallier en partie les conséquences négatives découlant de leur situation socioéconomique défavorable.

2.2 Devis de recherche

Dans le but de répondre aux questions de recherche, une étude qualitative transversale par entrevues individuelles a été utilisée. Plusieurs raisons justifiaient ce choix. D'abord, considérant qu'avant cette thèse, aucun chercheur ne s'était intéressé à l'expérience de bénévolat des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale et qu'aucun modèle ne pouvait expliquer le processus menant aux effets du bénévolat, il apparaissait important d'aborder ce phénomène dans un esprit d'ouverture, ce que permet une méthode qualitative (Burns, 1990).

Ensuite, une méthode qualitative permet d'explorer le sens que les participants attribuent à un phénomène (Burns, 1990). Autrement dit, cette méthode permet de se connecter au vécu des participants au lieu de mesurer des concepts prédéfinis. Considérant que les conséquences des interactions entre une personne et son environnement dépendent en partie du sens que la personne attribue à ces interactions (Corbin et Strauss, 2008; Streubert et Carpenter, 2011; Wuest, 2007), il apparaissait important de questionner l'expérience subjective des participants, afin de mieux comprendre l'impact de leurs interactions avec leur environnement et, du même coup, de mieux comprendre les interactions qui contribuent aux effets de leur bénévolat.

Il apparaissait d'autant plus important de s'intéresser à l'expérience subjective des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale que ces personnes sont généralement sous-représentées dans les recherches et qu'elles font partie d'un groupe marginalisé de la population. En offrant l'occasion à ces personnes de s'exprimer ouvertement sur leur expérience de bénévolat, ce projet de recherche met en valeur leur contribution sociale et leur offre un rare lieu d'expression dans le monde académique.

Une méthode qualitative permet également d'explorer la complexité et la richesse d'un phénomène (Burns, 1990). Autrement dit, cette méthode ne demande pas de fragmenter un phénomène en s'intéressant à certains aspects de celui-ci. Considérant que ce projet de thèse s'intéresse à l'ensemble du processus qui mène aux effets du bénévolat sur les bénévoles, il apparaissait nécessaire d'utiliser une méthode qualitative.

2.3 Le développement d'un modèle théorique à l'aide de la théorisation ancrée

Parmi les méthodes qualitatives existantes, la théorisation ancrée a été choisie. Trois principales raisons ont mené à la sélection de cette méthode. D'abord, les questions de recherche à laquelle cette thèse tente de répondre demandent de développer un modèle théorique pouvant représenter le processus qui mène aux effets du bénévolat. Par conséquent, il apparaissait nécessaire de choisir une méthode qualitative permettant le développement d'un tel modèle. À ce sujet, la théorisation ancrée propose une démarche de cueillette et d'analyse de données qualitatives visant à développer un modèle théorique (Paillé, 1994). Cette démarche sera expliquée plus loin dans ce chapitre.

En utilisant la théorisation ancrée, un chercheur doit aussi suspendre temporairement ses connaissances sur le phénomène qu'il étudie (Glaser, 1995) et éviter, dans la mesure du possible, de biaiser son analyse en filtrant les données empiriques à travers ses idées préconçues (Glaser, 1978; Starrin *et al.*, 1997). Autrement dit, cette démarche de recherche vise à développer une théorie de manière inductive et empirique, sans que celle-ci soit déterminée par les connaissances du chercheur au sujet de son objet d'étude. En ce sens, cette méthode qualitative répond aux limites nommées précédemment concernant les connaissances actuelles sur les effets du bénévolat. En effet, aucun modèle ne permet d'expliquer dans son entièreté le processus qui mène aux effets du bénévolat, d'où la pertinence de développer un tel modèle de manière inductive. La théorisation ancrée ne néglige pas pour autant les résultats existants concernant le phénomène à l'étude. Au contraire, elle demande de comparer ces résultats à la théorie développée au cours de l'analyse des données. Cette comparaison ne doit toutefois pas influencer le chercheur au cours de son analyse. Elle doit uniquement se faire une fois que le modèle théorique est développé.

En dernier lieu, bien qu'elle préconise un esprit d'ouverture et d'exploration, la théorisation ancrée respecte tout de même un cadre théorique. D'abord, cette méthode est basée sur l'interactionnisme symbolique qui considère que tout phénomène est un processus continu dans lequel un individu interagit et met en place des stratégies selon le sens qu'il attribue à ses actions et à celles d'autrui (Corbin et Strauss, 2008; Streubert et Carpenter, 2011; Wuest, 2007). Du même coup, l'interactionnisme symbolique suppose qu'une personne détient un certain pouvoir sur sa trajectoire en fonction des choix qu'elle fait. Ainsi, la théorisation ancrée vise à décrire la série de choix qu'une personne fait à travers le temps selon le sens qu'elle attribue à ses interactions ainsi que les conséquences de ses choix. Cet enchaînement d'actions et de conséquences peut se présenter de manière linéaire ou circulaire. Ensuite, la théorisation ancrée suppose que certaines conditions de l'environnement sont plus ou moins favorables au phénomène à l'étude. Autrement dit, cette méthode vise à décrire les conditions de l'environnement qui limitent les choix des personnes qui évoluent dans cet environnement. Ainsi, la théorisation ancrée offre un cadre théorique adéquat pour explorer les interactions bénévoles-environnement menant aux effets du bénévolat. De plus, ce cadre théorique tient compte de la capacité des individus à évoluer et à modifier leur environnement. Ces points ont été particulièrement négligés dans les recherches précédentes sur les bénévoles.

2.4 La recherche d'un échantillon théorique

La théorisation ancrée demande d'effectuer un échantillonnage théorique, c'est-à-dire de trouver un échantillon qui favorise l'émergence d'une théorie concernant le phénomène à l'étude (Charmaz, 1983; Glaser, 1978; Glaser et Strauss, 1967). D'abord, cela signifie que les participants vivent ou ont vécu le phénomène de l'intérieur. Pour cette thèse, le phénomène d'intérêt est le bénévolat chez les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Par conséquent, il a été décidé que tous les participants devaient répondre aux quatre critères suivants : 1) Avoir 18 ans ou plus; 2) Faire du bénévolat; 3) Présenter une contrainte sévère à l'emploi telle que définie par le MTESS en raison d'un trouble de santé mentale; 4) Parler français. Les participants devaient aussi faire du bénévolat selon la définition utilisée dans cette thèse, soit une *activité non rémunérée ou faisant l'objet d'une compensation minimale, encadrée par une organisation et ayant pour but de rendre service à autrui*. De plus, il fallait éviter de recruter des personnes ayant plus d'un type de CSE. Il s'agissait du seul critère d'exclusion.

Ensuite, l'échantillonnage théorique consiste à trouver un échantillon présentant une certaine variabilité quant au phénomène à l'étude. L'objectif est de pouvoir observer le phénomène sous différents angles. Pour y arriver, il faut sélectionner des facteurs pouvant influencer ce phénomène et s'assurer que les participants présentent une certaine variabilité concernant ces facteurs. Pour la présente thèse, il fallait ainsi s'assurer que l'échantillon présente une certaine variabilité concernant les facteurs pouvant influencer les effets du bénévolat. Comme il a été montré précédemment, plusieurs facteurs individuels, organisationnels et temporels peuvent exercer une telle influence. En se basant sur les facteurs individuels recensés dans la littérature scientifique, les cinq caractéristiques suivantes ont été choisies afin de faire varier l'échantillon : 1) âge; 2) sexe; 3) niveau de scolarité; 4) type de problèmes de santé mentale; 5) durée de la CSE; 6) nombre d'expériences de bénévolat.

D'abord, considérant que tous les participants auraient une CSE, donc qu'ils seraient tous sans emploi et à faible revenu, il fallait trouver d'autres caractéristiques de leur statut socioéconomique qui pouvaient varier. Le choix s'est arrêté sur l'âge, le sexe et le niveau de scolarité des participants. Afin d'assurer une certaine variabilité de leur état mental, le type de problèmes de santé mentale ainsi que la durée de la CSE des participants ont été considérés. Ces choix ont été basés sur l'idée

que chaque problème de santé mentale peut affecter différemment l'état mental d'un individu et que plus une personne vit longtemps avec une CSE, plus elle est à risque de subir de la stigmatisation et d'observer une dégradation de son état mental. Quant à l'état physique des participants, celui-ci n'a pas été considéré puisqu'il n'apparaissait pas possible de cibler des caractéristiques physiques pouvant influencer leur expérience de bénévolat. Le nombre d'expériences de bénévolat a aussi été retenu. Il a été supposé que la perception d'un bénévole de ses expériences de bénévolat varie en fonction de la diversité des expériences qu'il a vécues. En dernier lieu, bien que les motivations des bénévoles puissent affecter leur expérience de bénévolat, ce facteur individuel n'a pas été retenu, car il a rapidement été observé que les participants présentaient une variation importante quant à leurs motivations à faire du bénévolat. Même pour un participant donné, il peut être motivé différemment d'un bénévolat à l'autre.

Afin d'observer une variation des facteurs organisationnels pouvant influencer l'expérience des bénévoles, deux caractéristiques ont été choisies : 1) type de tâches (ex. travail de bureau, tutorat); 2) type d'organisation (ex. services sociaux, sports et loisirs). En choisissant des bénévoles qui effectuent différents types de tâches dans différents types d'organisations, il a été supposé que l'échantillon présenterait une certaine variabilité quant aux différents facteurs organisationnels pouvant affecter leur expérience de bénévolat, soit le soutien, l'encadrement, la reconnaissance, les interactions sociales, l'environnement physique et le rôle du bénévole. Il faut aussi souligner que les facteurs temporels ayant été associés aux effets du bénévolat, soit 1) la fréquence du bénévolat et 2) la durée du bénévolat, ont été pris en compte.

En dernier lieu, un chercheur qui entreprend une démarche par théorisation ancrée doit tenter d'atteindre une saturation théorique. Cela survient lorsque l'ajout de nouvelles données ne permet plus d'enrichir la compréhension du phénomène à l'étude (Glaser, 1978; Glaser et Strauss, 1967). En théorisation ancrée, les données deviennent généralement saturées à partir de 20 à 30 participants (Creswell, 1998). Par conséquent, l'impact de nouvelles données sur la compréhension du processus pouvant expliquer les effets du bénévolat a été observé. Le recrutement des participants s'est terminé à partir du moment où l'ajout de nouvelles observations n'enrichissait plus cette compréhension.

2.5 Le recrutement des participants

Afin d'atteindre une saturation théorique et de trouver un échantillon théorique, une campagne de recrutement a été lancée auprès d'organismes qui accueillent des personnes ayant des troubles de santé mentale. Différents organismes communautaires de l'île de Montréal et de Laval ont été contactés afin de présenter ce projet de recherche. La grande majorité des organismes contactés a accepté que le projet soit présenté à leurs membres. Au besoin, des affiches de recrutement ont été posées dans les locaux de ces organismes (voir annexe A).

Toute personne intéressée à participer à l'étude pouvait contacter directement le chercheur principal. Ce dernier s'est assuré de répondre aux questions des participants potentiels en plus de vérifier qu'ils respectaient les critères d'inclusion et ne répondaient pas au critère d'exclusion. Lorsque la personne était éligible à l'étude, un rendez-vous était fixé entre elle et l'auteur de cette thèse afin d'effectuer une entrevue en face à face. L'entrevue pouvait avoir lieu au domicile de la personne, à l'organisme pour lequel elle fait du bénévolat ou à l'UQÀM.

Au final, les participants ont été recrutés dans deux organismes de Laval et huit organismes de l'île de Montréal. Les organismes de Laval étaient tous les deux situés dans le quartier Chomedey alors que les organismes de Montréal étaient répartis dans les arrondissements ou villes suivantes : Pointe-Aux-Trembles; Saint-Michel; Lasalle; Saint-Laurent; Petite-Bourgogne; Plateau Mont-Royal; Laurier Est; Sainte-Marie.

2.6 La collecte de données

Afin de collecter les données, une entrevue semi-dirigée a été effectuée auprès de chaque participant. La collecte de données s'est échelonnée de juin 2016 à décembre 2016. En moyenne, les entrevues ont duré une heure trente minutes.

L'entrevue était divisée en deux parties. La première partie était composée de questions fermées. Cette partie de l'entrevue visait à recueillir les informations au sujet des caractéristiques de l'échantillon. Plus précisément, les informations suivantes ont été recueillies auprès de chaque participant : 1) âge; 2) sexe; 3) niveau de scolarité; 4) type de problèmes de santé mentale; 5) durée

de la CSE; 6) Nombre d'expériences de bénévolat; 7) type de tâches; 8) type d'organisation; 9) fréquence du bénévolat; 10) durée du bénévolat. Seules les questions concernant le type de tâches et d'organisation étaient répondues en fonction de choix de réponses. Ces choix de réponses provenaient d'une liste établie par Statistique Canada (Vézina et Crompton, 2012). Ils ont toutefois été modifiés en cours de recherche, afin de mieux les ajuster aux réponses des participants. Lorsqu'un bénévole effectuait plus d'un bénévolat, il devait répondre en fonction du bénévolat qu'il jugeait le plus important à ses yeux.

La deuxième partie de l'entrevue était semi-dirigée, c'est-à-dire qu'elle était composée de questions ouvertes et de questions visant à approfondir certains thèmes. Bien que ce type d'entrevue oriente le discours des participants, ces derniers ont néanmoins la possibilité de s'exprimer librement (Chenitz et Swanson, 1986; Daunais, 1992). À ce sujet, les participants n'ont jamais été contraints d'aborder un thème particulier ni de respecter une suite précise de questions. Au contraire, afin de favoriser un climat de confiance et d'ouverture, l'écoute active et le respect du rythme des participants ont été priorisés, comme le suggèrent certains auteurs (Daunais, 1992; Gotman et Blanchet, 1992). Ainsi, le fil de l'entrevue s'ajustait au discours des participants.

De manière générale, la deuxième partie de l'entrevue a été créée en fonction des questions de recherche. Pour entamer l'échange, les participants étaient invités à parler largement de leur expérience de bénévolat. Pour ce faire, la question suivante leur était posée : Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand vous pensez à votre bénévolat ? Cette ouverture pouvait favoriser l'émergence de thèmes à approfondir par la suite. Pour les participants qui avaient de la difficulté à répondre à une question aussi large, une question plus précise leur était demandée : Supposons que j'avais la chance de vous observer en train de faire du bénévolat, qu'est-ce que je verrais (ex. à quoi ressemblent vos activités, vos relations avec les autres membres de l'organisme, etc.) ? Les participants impliqués dans deux ou plusieurs organismes étaient invités à parler de toutes leurs expériences de bénévolat.

Afin d'approfondir l'expérience de bénévolat des participants et de répondre aux questions de recherche, les questions de l'entrevue visaient en premier lieu à mettre en lumière les effets du bénévolat sur les bénévoles. De manière générale, les participants étaient interrogés sur les bienfaits et les inconvénients de leur bénévolat. Les participants étaient aussi invités à décrire l'importance

de ces effets dans leur vie. Pour aider les participants qui avaient de la difficulté à identifier les effets de leur bénévolat, il leur était proposé de penser aux changements qu'ils ont observés sur eux à force de faire du bénévolat (ex. dans leur comportement, leur manière de se percevoir ou de se sentir, leurs relations sociales, leurs conditions de vie, etc). Au fur et à mesure que de nouveaux effets émergeaient de l'analyse, une liste d'effets potentiels était développée. Chaque nouveau participant était alors questionné sur chacun de ces effets potentiels. Autrement dit, comme le suggère Corbin et Strauss (2008), le contenu de cette liste proposait des thèmes de relance afin d'approfondir, au besoin, l'impact du bénévolat sur les bénévoles.

Ensuite, les questions de l'entrevue visaient à décrire les interactions qui contribuent aux bienfaits ou aux inconvénients observés par les participants. Afin de mettre en lumière ces interactions, les participants étaient invités à penser aux situations marquantes qui leur avaient permis d'observer ces effets. Les participants étaient aussi encouragés à situer dans le temps ces événements afin de pouvoir retracer l'enchaînement des actions qui ont mené à ces effets. Pour l'ensemble des situations décrites par les participants, les conditions plus ou moins favorables de leur environnement (ex. ressources matérielles, relations sociales, soutien) et la manière dont ils ont réagi face à ces conditions (i.e. description des actions ou des stratégies mises en place) étaient explorées. Comme pour les effets du bénévolat, une liste d'interactions pouvant influencer l'expérience des participants a été développée au fil des entrevues. Encore une fois, cette liste servait de thèmes de relance afin d'approfondir, au besoin, l'expérience de bénévolat des participants. Dans ce cas-ci, cette liste pouvait servir à faire émerger les interactions menant aux effets du bénévolat.

Considérant que les études précédentes suggèrent que la rétention des bénévoles est associée à leur satisfaction, des questions ont été posées aux participants afin de mieux comprendre leur désir de poursuivre ou d'arrêter leur bénévolat. De manière générale, cette série de questions visait à décrire les interactions pouvant favoriser la poursuite d'un bénévolat ou mener à la fin de celui-ci. Le même procédé que pour les questions sur les bienfaits et inconvénients a été utilisé afin d'approfondir la description des interactions.

Pour clore l'entrevue, les questions de recherche étaient rappelées aux participants et quelques questions leur étaient posées afin d'enrichir les informations fournies au cours de l'entrevue et de contribuer au développement de recommandations pour favoriser l'expérience de bénévolat des

personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Avant de mettre fin à l'entrevue, les participants étaient invités à questionner ou à commenter l'entrevue. Il leur était aussi demandé s'ils souhaitaient recevoir les résultats de l'étude.

Il faut aussi préciser qu'une démarche de théorisation ancrée demande d'analyser les données au fur et à mesure qu'elles sont collectées. L'analyse en continu permet d'évaluer si les questions d'entrevue répondent aux questions de recherche, si la variabilité de l'échantillon est suffisante et si les données ont atteint une saturation théorique. À la lumière des résultats qui émergent progressivement de l'analyse, certains critères d'inclusion et certaines questions d'entrevue peuvent être supprimés, ajoutés ou modifiés, afin de mieux éclairer le phénomène à l'étude et de favoriser le développement d'un modèle théorique (Glaser, 2001; Glaser et Strauss, 1967). Pour cette thèse, il n'a pas été jugé nécessaire de modifier les critères d'inclusion et le critère d'exclusion. Cependant, dans la deuxième partie de l'entrevue, certaines questions ont été reformulées et certains thèmes de relance ont été ajoutés au fil de l'analyse. Au final, cette partie de l'entrevue a été modifiée à six reprises. L'annexe B présente le canevas final de l'entrevue. Comme il vient d'être expliqué, ces modifications ont été apportées afin de recueillir des données qui favorisent le développement d'un modèle pouvant représenter les expériences de bénévolat des participants.

2.7 L'analyse de données

Toutes les entrevues ont été retranscrites intégralement sous forme de verbatim. Ceux-ci ont été analysés sur le logiciel N'Vivo selon les six étapes de la théorisation ancrée proposée par Paillé (1994) : la codification; la catégorisation; la mise en relation; l'intégration; la modélisation; la théorisation. Comme il a été expliqué dans la section précédente, la théorisation ancrée est une démarche itérative qui demande de faire des allers-retours entre l'analyse et la collecte des données. Par conséquent, la suite d'étapes décrites dans cette section n'a pas été effectuée une fois la collecte de données terminée, mais plutôt au fur et à mesure de la collecte. De plus, ces six étapes de l'analyse ne se déroulent pas de manière linéaire. Il s'agit plutôt d'un processus itératif au cours duquel le chercheur doit constamment confronter ses interprétations aux données empiriques afin d'évaluer l'adéquation entre celles-ci (Glaser, 2001; Laperrière, 1997). S'il considère que ses interprétations ne collent pas suffisamment aux données empiriques, il doit les modifier ou les remplacer (Strauss, 1987).

La première étape, la codification, cherche à relever, à résumer et à étiqueter tous les propos des participants qui apparaissent pertinents. Il s'agit d'un travail qui demande de porter une attention particulière à chacune des phrases du verbatim. Ensuite, la catégorisation vise à créer des catégories en fonction des éléments précédemment codés. Cette deuxième étape vise à dépasser le discours littéral du participant pour faire ressortir des thèmes, des concepts ou des catégories qui traduisent les propos de l'ensemble des participants. Autrement dit, il s'agit d'enrichir les verbatim en regroupant les codes sous des catégories plus générales. Il est aussi important d'attribuer des propriétés claires et distinctes à chacune des catégories.

La troisième étape consiste à établir des liens entre les catégories développées à l'étape précédente. Pour y arriver, il est possible de se baser : 1) sur les données brutes uniquement; 2) sur notre logique ou notre vécu; 3) sur une théorie ou les données provenant de la littérature scientifique. Dans la présente recherche, les liens entre les catégories ont été développés en fonction des deux premiers éléments. En effet, comme il a été mentionné précédemment, cette recherche s'inscrit dans un processus d'exploration et d'ouverture. Sans nier les théories ou les données provenant de la littérature scientifique, celles-ci ont plutôt servi de base de comparaison une fois le modèle développé. Cette comparaison correspond aussi à la dernière étape du processus d'analyse qui est expliquée à la fin de cette section.

À l'étape de l'intégration, il faut intégrer l'ensemble du travail effectué dans les trois étapes précédentes. L'objectif est de faire émerger le phénomène global qui ressort des résultats. Pour y arriver, le chercheur doit revenir à ses questions de recherche, afin de s'assurer que les différentes relations qu'il a établies entre les catégories répondent aux questions de recherche. L'arbre final de codification développé dans N'Vivo est présenté à l'annexe C.

Par la suite, il faut modéliser le phénomène à l'étude, c'est-à-dire reproduire le plus fidèlement possible la structure et la fonction des différentes relations qui caractérisent ce phénomène. Dans le cas de ce projet de recherche, l'objectif était de modéliser le processus qui mène un bénévole ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale à observer des effets sur lui en faisant du bénévolat. Autrement dit, ce modèle devait représenter la chaîne d'interactions qui favorise ou qui entrave ce processus pour l'ensemble des participants, sans pour autant négliger les différences individuelles.

En dernier lieu, le modèle développé doit être comparé aux théories et aux résultats disponibles dans la littérature scientifique. Pour cette thèse, la comparaison était basée sur les connaissances actuelles au sujet des effets du bénévolat, sur les facteurs associés à ces effets et sur les théories de l'adéquation personne-environnement et de l'autodétermination. De manière générale, cette comparaison visait à mettre en lumière les similitudes et les divergences entre ces connaissances et le modèle proposé dans cette thèse. Le résultat de cette comparaison est présenté dans le chapitre *discussion*.

2.8 Les critères de rigueur

Certains critères de rigueur ont été respectés en effectuant cette thèse. D'abord, deux critères sont primordiaux en théorisation ancrée : crédibilité et transférabilité (Glaser et Strauss, 2010). Pour assurer la crédibilité d'une recherche qualitative, il faut démontrer que les interprétations du chercheur reflètent le plus possible l'expérience vécue des participants (Deslauriers, 1991; Streubert et Carpenter, 2011; Whittemore *et al.*, 2001). Pour y arriver, le chercheur doit effectuer un retour constant aux données brutes et rester connecté le plus possible aux données empiriques disponibles. Je me suis efforcé d'appliquer cette stratégie au cours de l'analyse des données.

Ensuite, la transférabilité signifie que les résultats de la recherche peuvent s'appliquer à d'autres individus vivant une situation similaire (Streubert et Carpenter, 2011; Whittemore *et al.*, 2001). Contrairement aux recherches quantitatives qui visent à généraliser les résultats à l'ensemble de la population, les recherches qualitatives visent plutôt à transférer les résultats d'un contexte à un autre qui lui ressemble (Deslauriers, 1991). Pour y arriver, les résultats doivent être suffisamment détaillés pour permettre de décrire les contextes où il serait possible d'observer des résultats similaires. Afin de favoriser la transférabilité, j'ai pris soin de détailler les caractéristiques des participants et celles de leur environnement. Par conséquent, la description des résultats permet d'identifier les contextes de bénévolat où un bénévole ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale pourrait vivre des expériences similaires à celles des participants à l'étude.

L'authenticité est un autre critère de rigueur également important en recherche qualitative. L'authenticité demande d'abord de respecter la méthode de recherche choisie, afin que les données soient analysées et interprétées adéquatement (Whittemore *et al.*, 2001). Pour ce projet de thèse, il

fallait respecter les étapes de l'analyse en théorisation ancrée et les concepts sur lesquels se base cette méthode de recherche. Afin d'augmenter mes chances de respecter cette méthode qualitative, j'ai utilisé un journal de bord. Ce journal servait essentiellement à laisser une trace de l'évolution de ma réflexion au sujet du modèle à développer et des changements apportés au canevas d'entrevue.

L'authenticité demande aussi de prendre conscience de ses présupposés qui pourraient influencer le déroulement des entrevues et l'analyse des données (Whittemore *et al.*, 2001). Comme le souligne Corbin et Strauss (2008), un chercheur ne peut pas être totalement objectif face à son sujet d'étude. Au cours de ma recherche, j'ai tenté de prendre conscience de mes présupposés. De manière générale, ces présupposés découlaient de ma formation en psychologie humaniste. Cette branche de la psychologie suppose notamment que les êtres humains partagent certains besoins, qu'ils cherchent à développer leur potentiel et qu'ils ont besoin d'évoluer dans un environnement qui répond à leurs besoins afin de développer leur potentiel. J'ai tenté, au meilleur de mes capacités, de ne pas orienter le discours des participants et l'analyse des résultats en fonction de ces présupposés.

2.9 Les considérations éthiques

Afin d'assurer le bien-être des participants, plusieurs mesures ont été prises. D'abord, ce projet de recherche a été approuvé par le comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains en juin 2016 et il a reçu un certificat de conformité éthique en novembre 2022 (voir annexe D). Les participants ont été traités avec respect et considération en tout temps et leur liberté de choix a été préservée. Avant de commencer l'entrevue, chaque participant a pris connaissance du formulaire de consentement (voir annexe E). Après avoir pris connaissance de ce formulaire, les participants étaient invités à poser des questions sur leur participation et pouvaient choisir de poursuivre ou de cesser leur participation. L'entrevue ne commençait qu'une fois qu'ils avaient signé le formulaire de consentement. Il faut aussi préciser que dans ce formulaire, il est indiqué que la recherche vise à mieux comprendre les interactions personne-environnement favorables au recrutement des bénévoles. Cette question de recherche a été abandonnée au cours des entrevues puisqu'elle ajoutait une charge de travail considérable à un projet qui représentait déjà une charge de travail importante. De plus, le titre du projet de recherche

écrit dans le formulaire de consentement a été modifié afin de mieux représenter l'objet de cette recherche.

Pendant l'entrevue, chaque participant était libre de répondre aux questions ou de refuser d'y répondre. Chaque participant était encouragé à s'exprimer ouvertement et pouvait se retirer de l'étude à tout moment, sans préjudice. Dans tous les cas, chaque participant était assuré de recevoir sa compensation financière de 20\$ et d'être remboursé s'il s'était déplacé à l'UQÀM et qu'il avait dû payer des frais de transport. À la fin de l'entrevue, les participants pouvaient partager leur perception de l'entrevue et ils étaient encouragés à contacter le chercheur principal s'ils avaient des questions ou des préoccupations au sujet de l'étude ou de leur participation. À ma connaissance, leur participation à cette recherche n'a pas dégradé leur santé physique ou mentale. De plus, tous les participants qui ont exprimé leur désir de recevoir un résumé vulgarisé des résultats seront contactés par courriel afin de leur partager ce résumé.

Différentes mesures ont été prises afin de préserver la confidentialité des résultats. D'abord, les formulaires de consentement ainsi que tous les autres documents papiers (ex. journal de bord, notes d'entrevue) ont été conservés dans un bureau sous clé de l'UQÀM. Les noms et les coordonnées des participants ont été conservés dans un document électronique protégé par un mot de passe. Les enregistrements des entrevues ont été identifiés par des codes et seul le chercheur principal peut faire le lien entre ces codes et les informations personnelles des participants. Les enregistrements n'ont été écoutés que par le chercheur principal et seront détruits cinq ans après la fin de l'étude. Ces enregistrements ont également été conservés dans un document électronique protégé par un mot de passe. De plus, les résultats de cette recherche sont présentés d'une manière qui ne permet pas d'identifier les réponses des participants et les organismes où les participants font du bénévolat n'ont jamais été informés de leurs réponses.

CHAPITRE 3

RÉSULTATS

Le présent chapitre regroupe les résultats permettant de répondre aux questions de recherche présentées au début du chapitre précédent. Avant de présenter ces résultats, nous décrivons l'échantillon duquel ils proviennent. Ensuite, nous présentons les différents effets du bénévolat observés sur cet échantillon. Puis, nous proposons un modèle permettant d'expliquer ces effets. Le chapitre se conclut par une synthèse des résultats.

3.1 Description des participants

Comme il a été expliqué dans le chapitre précédent, une démarche en théorisation ancrée demande de recruter un échantillon théorique, c'est-à-dire un échantillon qui présente une variabilité suffisante quant au phénomène à l'étude et qui permet l'atteinte d'une saturation théorique. La section qui suit décrit les caractéristiques des participants en explorant si celles-ci respectent chacun de ces critères d'une démarche en théorisation ancrée.

3.1.1 La saturation théorique de l'échantillon

Au total, 17 personnes ont complété l'entrevue de recherche. À partir du quinzième participants, les réponses recueillies ne permettaient plus de contribuer de manière significative au développement du modèle théorique. Les réponses des participants apportaient simplement de nouveaux exemples des relations déjà établies entre les différentes catégories du modèle. Cette observation laisse croire que l'échantillon a atteint une saturation théorique.

Cependant, le nombre de participants est légèrement moins élevé que ce qui est recommandé dans la littérature scientifique. En effet, il faudrait généralement interroger 20 à 30 participants afin d'obtenir une saturation théorique (Creswell, 1998). Dans cette recherche, considérant que chaque participant avait plus d'une expérience de bénévolat, un même participant avait vécu plus d'une fois le phénomène à l'étude. Autrement dit, les observations d'un même participant se rapportaient à plus d'un contexte de bénévolat. Cela pourrait expliquer en partie l'atteinte d'une saturation théorique en deçà de 20 participants.

3.1.2 La variabilité de l'échantillon

Avant d'explorer la variabilité de l'échantillon, il faut préciser que tous les participants répondent aux critères d'inclusion. En effet, ils ont tous 18 ans ou plus, font du bénévolat et présentent une contrainte sévère à l'emploi (CSE) telle que définie par le MTESS en raison d'un trouble de santé mentale. Cependant, il faut rappeler qu'aucune preuve de leur CSE n'a été exigée aux participants. Nous nous sommes fiés à leur honnêteté.

Tel qu'expliqué dans le chapitre précédent, certaines variables individuelles, organisationnelles et temporelles ont été choisies, afin d'observer le phénomène du bénévolat sous différents angles. La section qui suit questionne la variabilité de l'échantillon pour chacune de ces variables. Il ne s'agit pas d'une évaluation quantitative de la variabilité. Il s'agit plutôt d'observer, de manière qualitative, si les participants présentent une certaine variabilité ou, si au contraire, ils semblent former un échantillon uniforme.

3.1.2.1 Caractéristiques de l'échantillon

Le tableau 3.1 ci-dessous contient les résultats pour l'ensemble des variables individuelles choisies afin de faire varier l'échantillon. Les participants présentent une certaine variabilité pour chacune de ces variables à l'exception de leur âge. En effet, la grande majorité des participants ont entre 50 et 65 ans et aucun participant n'a moins de 40 ans. Toutefois, il apparaît normal d'obtenir un tel résultat puisque parmi les personnes ayant une CSE, 72,2% d'entre elles ont 40 ans ou plus (MTESS, août 2021). Ainsi, bien que les participants varient peu quant à leur âge, celui-ci semble représentatif des personnes ayant une CSE. Il aurait donc été difficile de recruter des participants plus jeunes que 40 ans.

Tableau 3.1 Caractéristiques des participants (n = 17)

Caractéristiques	Moyenne	Écart-type
Âge (n = 17)	57,9 ans	4,9
Durée de la CSE (n = 14)	14,0 ans	11,7
Nombre d'expériences de bénévolat (n = 17)	5,0	3,2
	n	%
Sexe (n = 17)		
Hommes	7	41,2
Femmes	10	58,8
Trouble de santé mentale (n = 14)		
Bipolarité	3	21,4
Schizophrénie	2	14,3
Dépression	4	28,6
Trouble anxieux	1	7,1
Trouble de la personnalité	1	7,1
2 ou +	3	21,4
Niveau de scolarité (n = 12)		
Moins d'un DES	2	16,7
DES	4	33,3
Diplôme collégial	4	33,3
Diplôme universitaire	2	16,7

3.1.2.2 Caractéristiques des organisations où se déroulent les expériences de bénévolat

Avant de décrire la variabilité des caractéristiques organisationnelles, il apparaît important de rappeler que cette variabilité ne concerne pas l'ensemble des expériences de bénévolat des participants. En effet, les résultats présentés dans le tableau 3.2 ci-dessous se rapportent uniquement aux expériences de bénévolat les plus significatives aux yeux des participants. Ce tableau montre que les participants présentent une certaine variabilité quant aux variables organisationnelles. Dans l'ensemble, les types de bénévolat et d'organisation varient d'un bénévole à l'autre. Cependant, il y a une plus grande concentration de participants qui font du bénévolat dans des organismes d'insertion sociale, c'est-à-dire des organismes qui visent à favoriser l'insertion sociale de groupes marginalisés. En effet, presque la moitié (47,0%) des participants s'impliquent dans de tels organismes. Il faut tout de même préciser que ces participants ne s'impliquent pas tous

dans le même organisme d’insertion sociale et que la structure et le fonctionnement de ce type d’organisme ne sont pas uniformes.

Tableau 3.2 Caractéristiques des organisations où les participants font leur bénévolat (n = 17)

Caractéristiques organisationnelles	N (%)
Type de bénévolat	
Siéger sur un CA ou un comité	4 (23,5%)
Enseigner, offrir du mentorat	2 (11,8%)
Servir ou distribuer de la nourriture	1 (5,9%)
Relation d’aide	3 (17,6%)
Travail de bureau, tenue de livres	2 (11,8%)
Soins de santé et accompagnement	2 (11,8%)
Activités manuelles	3 (17,6%)
Type d’organisation	
Hôpital	2 (11,8%)
Organisme d’insertion sociale	8 (47,0%)
Maison d’hébergement, résidence pour aînés	3 (17,6%)
Banque alimentaire	1 (5,9%)
Défense des droits	2 (11,8%)
Art et culture	1 (5,9%)

La plus grande proportion de participants faisant du bénévolat dans un organisme d’insertion sociale peut s’expliquer par le fait que les participants ont été recrutés dans des organismes qui visent à favoriser l’insertion sociale des personnes ayant des troubles de santé mentale. Comme ce type d’organismes offre généralement des occasions de bénévolat à ses usagers, ces derniers peuvent préférer faire du bénévolat pour l’organisme qu’ils connaissent et qui leur offre des services plutôt que de choisir un autre organisme où faire du bénévolat.

3.1.2.3 Caractéristiques temporelles des expériences de bénévolat les plus significatives

Comme pour les caractéristiques organisationnelles, les caractéristiques temporelles se rapportent uniquement aux expériences de bénévolat les plus significatives aux yeux des participants. Le tableau 3.3 ci-dessous regroupe les résultats concernant les variables temporelles, soient la durée et la fréquence du bénévolat.

Tableau 3.3 Caractéristiques temporelles des expériences de bénévolat (n = 17)

Variabes temporelles	Moyenne	Écart-type
Durée du bénévolat	3,8 ans	3,5 ans
	n	%
Fréquence du bénévolat		
Moins d'une fois par mois	1	5,9
1 fois par mois	1	5,9
1 fois par semaine	1	5,9
2 fois par semaine	9	52,9
3 fois ou + par semaine	5	29,4

Contrairement aux variables individuelles et organisationnelles, les variables temporelles présentent une moins grande variabilité, particulièrement en ce qui concerne la fréquence du bénévolat. En effet, plus de la moitié des participants (52,9%) fait du bénévolat deux fois par semaine et la grande majorité en fait deux fois ou plus par semaine (82,3%). Autrement dit, la grande majorité des participants vit fréquemment des interactions en lien avec son bénévolat. Par conséquent, cette recherche permet moins d'observer le phénomène du bénévolat sous l'angle de personnes qui effectuent peu souvent du bénévolat.

Toutefois, cela pourrait être normal d'observer une telle uniformité concernant la fréquence de bénévolat des participants. En effet, il a été observé que les bénévoles Canadiens à faible revenu consacrent plus de temps au bénévolat que les bénévoles ayant un revenu annuel de 120 000\$ ou plus (Vézina et Crompton, 2012). Considérant que les personnes ayant une CSE ont un faible revenu, les bénévoles ayant une CSE pourraient eux aussi consacrer un nombre d'heures important à leur bénévolat. Du même coup, il serait attendu que les participants de cette recherche fassent fréquemment du bénévolat. Avant d'arriver à une telle conclusion, il faudrait tout de même recueillir davantage de données au sujet de la fréquence du bénévolat des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

3.2 Les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale

Le discours des participants suggère qu'ils ont observé différents changements sur eux-mêmes au cours de leur bénévolat. De manière générale, les bénévoles ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale pourraient observer sur eux sept principaux effets en faisant du bénévolat. Le tableau 3.4 regroupe ces effets. Faire du bénévolat pourrait influencer leur état affectif, leur perception de soi, leur sentiment d'intégration sociale, le sens qu'ils donnent à leur vie, leur réalisation de soi, leur évolution de soi et leur motivation à poursuivre leur bénévolat. Les effets observés sur les participants impliquent un changement ou une absence de changement. Pour la grande majorité des effets, il est possible de distinguer des changements favorables et défavorables. Seule les changements observés sur l'évolution de soi peuvent être à la fois favorables et défavorables. De plus, les résultats de cette recherche suggèrent qu'il existe des liens entre les effets.

Tableau 3.4 Les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale

Effets	Description de l'effet	
	Favorable	Défavorable
État affectif	Émotions agréables	Émotions désagréables
Perception de soi	Se redéfinir d'une manière valorisante	Maintenir une perception de soi négative
Sentiment d'intégration sociale	Se sentir intégré et en sécurité dans un groupe	Se distancer et se méfier des autres
Sens à la vie	S'engager dans une activité significative qui donne une direction à sa vie	Effectuer une activité absurde, futile
Réalisation de soi	Respecter une ou plusieurs de ses caractéristiques	Négliger une ou plusieurs de ses caractéristiques
Évolution de soi	Découvrir, modifier ou renforcer une ou plusieurs de ses caractéristiques; Absence d'évolution	
Motivation à poursuivre son bénévolat	Vouloir poursuivre son bénévolat	Vouloir cesser son bénévolat

La section qui suit commence en décrivant chacun de ces effets et se termine en décrivant les relations entre ceux-ci. Il faut aussi préciser qu'afin d'éviter de pouvoir identifier les participants, les extraits de verbatim choisis ont été modifiés. Le masculin a été utilisé pour l'ensemble des participants et des personnes rapportées dans les extraits. Lorsque des noms d'organisation ou de personnes étaient inclus dans les extraits, ceux-ci ont été supprimés ou remplacés par des mots génériques.

3.2.1 L'état affectif

L'état affectif concerne les émotions des participants, que celles-ci soient agréables ou désagréables. De manière générale, les participants expriment surtout des bienfaits au plan affectif. Ces bienfaits se rapportent d'abord à des émotions en lien avec la gratitude. Cette gratitude transparaît à travers différents qualificatifs utilisés par les participants tels que «*chanceux*», «*choyé*», «*privilegié*», «*comblé*». À ce sujet, un participant explique qu'il se sent comblé lorsqu'il partage des moments agréables avec les autres personnes de son organisation. Comme il dit en parlant de ces moments : «*Qu'est-ce qui manque de plus ?*».

Ensuite, certains participants décrivent comment leur bénévolat peut être une source d'espoir. Comme le souligne un participant, l'espoir ressenti peut être passager, le temps d'une journée de bénévolat :

T'arrives là tu pèses 800 livres là, pis là tu dis ah tabarnouche, pis là tout d'un coup, juste quelqu'un dit hein t'es venu pour nous aider, hey on est content de t'avoir on est débordés aujourd'hui. Ou ça peut être n'importe quoi, mais déjà là, tu changes d'horizon.

Dans le même sens, un autre participant mentionne ceci : «*Le temps que j'suis en train de faire du bénévolat, j'ai pas le temps de me préoccuper de moi, au point où pendant ces heures-là, j'oublie que moi, je souffre. C'est pas rien.*»

Dans certains cas, faire du bénévolat semble favoriser l'espoir à plus long terme. À ce sujet, un participant explique avoir retrouvé goût à la vie en faisant du bénévolat :

Je t'ai dit que j'étais suicidaire. C'est tout un exemple, parce qu'un mois plus tard j'étais plus dans ce créneau-là parce que ça m'a vraiment fait du bien d'aider le monde. Tsé j'ai commencé à faire du bénévolat pis pouf ça a éclaté je me sentais bien. Je faisais des jokes alors que j'en faisais pu de jokes. J'avais retrouvé mon caractère funny, que j'ai tout le temps.

Il continue en disant qu'il est «*sorti du noir*» et que désormais, il a «*envie d'avancer*».

Pouvoir s'imaginer un futur prometteur apparaît particulièrement précieux pour les participants ayant tendance à déprimer. Pour ces personnes, faire du bénévolat aurait des vertus thérapeutiques, même si l'espoir ressenti au cours de leur bénévolat n'est pas permanent. Elles savent que cet espoir va renaître au moment de jouer leur rôle de bénévoles. Comme le mentionne un participant, faire du bénévolat «*c'est des antidépresseurs en soi*».

En dernier lieu, tous les participants mentionnent ressentir de la joie en faisant du bénévolat. Sans nommer spécifiquement cette émotion, les participants peuvent utiliser des expressions qui se rattachent à celle-ci : être heureux; avoir du plaisir; s'amuser; aimer, apprécier ou adorer son bénévolat. Par exemple, un participant décrit l'intensité du plaisir qu'il ressent à faire du bénévolat : «*Je pognerais un bol de céréales rien qu'avec du bénévolat, j'en mange (rire). J'adore ça.*» Certains participants affirment aussi qu'il est particulièrement important pour eux de retirer de la joie de leur bénévolat. À ce sujet, un participant précise qu'il est primordial pour lui de retirer autant de plaisir que les usagers : «*Ce que je fais avec eux autres (les usagers), j'ai du plaisir autant qu'eux autres en ont. C'est pas juste à sens unique. Si c'était à sens unique, j'en ferais pas (du bénévolat).*» Même que pour certains participants, le bénévolat semble être leur principale source de plaisir. N'ayant pas ou peu d'activités significatives autres que le bénévolat, cette activité devient essentielle pour leur procurer du plaisir.

Cependant, faire du bénévolat pourrait aussi engendrer des émotions désagréables. D'abord, certains participants parlent de l'impuissance, du découragement ou de l'épuisement qu'ils ressentent en faisant du bénévolat. L'impuissance des participants transparait à travers différentes expressions comme «*je me demandais ce que j'allais faire*» ou «*j'étais vraiment pogné*». Les participants peuvent aussi se sentir découragés, au point de vouloir parfois abandonner leur bénévolat : «*Des fois je me dis que j'aimerais ça être capable d'abandonner (mon bénévolat), j'ai*

passé proche de démissionner bin souvent.» L'épuisement semble aussi résulter de certaines expériences de bénévolat. À ce sujet, un participant mentionne qu'il était «*brûlé*» lorsqu'il terminait son bénévolat. Dans le même sens, un participant explique que lorsqu'il revenait chez lui après son bénévolat, il lançait son sac puis se laissait «*brailler*».

Faire du bénévolat semble aussi avoir déclenché de la colère, de la frustration, de l'irritation ou de l'impatience chez certains participants. Par exemple, en parlant du comportement d'un de ses collègues, un participant raconte comment ce comportement déclenche sa colère : «*Je viens fâché parce que ç'a pas de maudit bon sens.*» Dans le même sens, un autre participant décrit sa frustration et son impatience face au comportement de certains de ses collègues : «*Mais là, ça commence à me taper sur les nerfs.*»

Certains participants ont aussi mentionné qu'ils pouvaient ressentir de la peur, de l'anxiété, de l'angoisse ou de la panique en faisant du bénévolat. Par exemple, un participant décrit la peur qu'il ressent à l'idée de devoir répondre aux exigences de son superviseur : «*Pour moi c'est trop exigeant, même que j'ai peur que ça me renvoie dans une détresse profonde.*» Ce participant peut même paniquer en pensant à ce qu'il doit accomplir en tant que bénévole. Il peut aussi ressentir de la peur à travers d'autres situations, comme le fait de devoir exprimer un refus à son superviseur.

En dernier lieu, l'ennui, la tristesse et la déception semblent être d'autres émotions désagréables que les bénévoles peuvent ressentir en raison de leur bénévolat. À ce sujet, un participant explique qu'il s'ennuyait lorsqu'il effectuait des tâches de bureau à son bénévolat : «*Quand j'étais dans le bureau, je m'ennuyais.*» Un autre participant décrit sa déception et sa tristesse face à la négligence de certains employés envers les usagers :

Y'avait une madame qui était tombée en bas de son lit, elle était tellement maigre. J'ai vu sa tête pis sa main en arrière de la porte. Quand je l'ai vue, je savais pas quoi faire, mais là je voyais les préposés qui riaient. Y la font pas la run. Y sont là, mais ça jase pis ça rit. Mais ça m'a tellement blessé.

Un participant croit même avoir vécu une «*dépression*» après avoir perdu une élection pour siéger sur un comité de son organisation.

3.2.2 La perception de soi

Dans cette thèse, la perception de soi englobe la manière dont la personne se définit et la valeur qu'elle accorde à cette définition de soi. En ce qui concerne les changements observés sur leur manière de se définir, plusieurs participants expliquent que leur rôle de bénévole est devenu une partie importante de leur identité, englobant parfois l'ensemble de celle-ci. Comme le décrit un participant en parlant de son bénévolat : *«Ça me représente, tout ce que je suis»*. Un autre participant raconte qu'il effectue désormais son bénévolat de manière spontanée, comme si ce comportement était devenu une manière naturelle de s'exprimer :

Je m'en aperçois même pu que je fais du bénévolat [...] ça me demande pu d'effort là. C'est comme un automatisme, c'est comme naturel chez moi [...] finalement, c'est naturel de vouloir aider les gens.

Certains participants se définissent non seulement en tant que bénévoles, mais également en fonction de ce qu'ils accomplissent au cours de leur bénévolat. Comme le souligne un participant, il a désormais trouvé un type de bénévolat qui le représente : *«Je pense que c'est mon domaine, j'ai trouvé mon domaine. Quand j'étais petit je voulais toujours travailler dans les hôpitaux faque c'est comme, pour aider les gens là.»* Ainsi, cet individu peut s'identifier aux types de services qu'il rend comme bénévole. Dans le même sens, un participant explique que s'il avait été plus *«en forme»*, il aurait aimé être psychologue ou travailleur social. Son bénévolat lui permet tout de même de se définir comme quelqu'un qui peut écouter et comprendre autrui, même si ce n'est pas à travers un rôle de psychologue ou de travailleur social.

De plus, à force de s'impliquer dans un domaine particulier, la personne peut développer une certaine expertise et percevoir l'unicité de ce qu'elle apporte à l'organisation. Autrement dit, elle peut se distinguer d'autrui par rapport à sa contribution. Par exemple, un participant croit avoir le *«temps et la volonté»* de siéger sur un CA alors que selon lui, *«c'est pas tout le monde qui veut siéger sur un CA, parce que c'est beaucoup de travail, généralement, beaucoup d'implication.»* Ce participant croit aussi avoir développé une expertise sur le système de santé qui lui confère un *«point de vue unique du réseau de la santé»*.

Pour plusieurs participants, se définir comme bénévoles leur permet de s'identifier aux travailleurs, de faire partie de la même catégorie de citoyens. À ce sujet, un participant explique : «*Grâce à mon bénévolat, j'ai l'impression d'être un citoyen productif. C'est sûr que je contribue pas au PIB là, quand même je fais avancer la société.*» Dans le même sens, certains participants utilisent les mots *travail* ou *job* plutôt que *bénévolat*. Pour eux, il ne semble pas exister de réelle distinction entre ces deux formes de contribution sociale. À ce sujet, un participant explique : «*Je me sens comme quelqu'un qui travaille là, mais qui a pas de salaire.*» Cette comparaison semble aussi s'accompagner d'une vision positive de soi. Comme l'explique un participant :

Mettons, je travaille sur des tables de concertation, je travaille avec des gestionnaires, des intervenants, des gens avec beaucoup de diplômes. Moi je sais que j'ai pas de diplôme en travail social ni en gestion-là. Mais ça m'empêche pas d'émettre mon opinion, je me sens pas inférieur à cause de ça.

Ainsi, cette personne se perçoit comme étant égale aux travailleurs avec qui elle collabore. Elle se voit autant utile et importante qu'eux.

Dans l'ensemble, les participants semblent accorder une valeur positive à leur rôle de bénévole. D'abord, assumer un tel rôle peut les aider à se percevoir comme des personnes utiles et importantes. Comme le soulignent certains participants, leur CSE peut les amener à croire qu'ils «*ne servent à rien*», qu'ils sont «*comme un poids pour la société*» ou «*carrément des déchets de la société*». Alors qu'ils entretiennent la perception d'être inutiles, leur rôle de bénévole peut les aider à contredire cette vision d'eux-mêmes. Le discours de certains participants décrit clairement ce changement. En voici deux exemples :

Quand tu fais du bénévolat, ça aide à avoir un peu d'estime de soi, tu te dis bin là j'suis pas totalement inutile à la société, je rends des services, pis c'est important ce que je fais; Au moins je me sens utile, même si au fond, au point de vue travail pis jugement social j'suis complètement inutile, parce que je travaille pas. Mais je fais beaucoup de bien.

À force d'endosser leur rôle de bénévole, les participants peuvent non seulement démentir leur perception d'être inutiles, mais également démentir leur perception d'être anormaux, malades ou incapables de fonctionner en société. Un participant décrit clairement ce changement : «*Je me sens important, pis fonctionnel. C'est surtout ça, quand on a un problème de santé mentale on se sent*

non fonctionnel, faque juste de pouvoir faire du bénévolat ça me donne ça.» Dans le même sens, un participant explique que ce qui l'a aidé à ne plus se «sentir malade», c'est «de voir que tu peux être un citoyen productif même si t'es au crochet de la société».

Ainsi, le discours des participants suggère qu'ils s'identifient à leur rôle de bénévole et qu'ils peuvent se valoriser à travers ce rôle. Autrement dit, faire du bénévolat leur permettrait de se redéfinir d'une manière valorisante. Ce changement apparaît d'autant plus important pour les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale qui contredit cette vision dévalorisante associée à leur statut social. En effet, devenir bénévole peut les aider à se détacher de cette image dégradante d'une personne totalement dépendante de la société, inutile, anormale, malade ou incapable de fonctionner. Ils peuvent ensuite la remplacer par une image de soi plus positive.

De plus, ce qui peut témoigner de l'importance de ce changement pour ces personnes, c'est leur désir de se présenter à autrui en tant que bénévoles ou de faire la promotion du bénévolat. Autrement dit, certains participants semblent convaincus de l'aspect valorisant de leur rôle de bénévole au point de vouloir le montrer à autrui ou d'encourager d'autres personnes à faire du bénévolat afin qu'elles profitent de cette source de valorisation. Par exemple, un participant décrit son désir de partager sa fierté d'être bénévole : *«Oui que je fonctionne, que j'suis utile. Tsé j'ai de quoi parler, j'suis content d'en parler, pis je m'en vante aussi (rire). Que je fonctionne dans société.»* Un autre participant mentionne faire la promotion du bénévolat dès qu'il le peut : *«C'est pour ça que quand je parle aux gens d'avoir une bonne santé mentale, bin je parle beaucoup du bénévolat. Je trouve que c'est valorisant, ça fait du bien à l'âme.»* Dans le même sens, un participant est convaincu que faire du bénévolat est un moyen efficace de se valoriser, peu importe sa condition physique ou mentale :

C'est (le bénévolat) une belle porte de sortie pour quelqu'un qui a besoin d'être valorisé [...] tu peux être en chaise roulante, pis tu peux être vraiment handicapé, même mentalement, pis tu peux aider quelqu'un pareil là.

Puis, un autre indice qui montre l'importance de la valorisation associée au rôle de bénévole est que celle-ci peut s'ancrer à l'intérieur de la personne au point d'avoir des répercussions dans d'autres contextes que celui du bénévolat. À ce sujet, un participant explique :

Cette valorisation-là, par le bénévolat, je ne crois pas que je vais la perdre. Ça va automatiquement, ça va, au contraire ça va grandir. Non je vais pas perdre ça. [...] C'est quelque chose d'extrêmement fort, qui peut t'aider dans plusieurs domaines, dans ta vie, dans tes relations avec les autres.

Par contre, les participants peuvent parfois se sentir inadéquats ou insuffisants en faisant leur bénévolat. Par exemple, un participant explique en parlant de sa participation bénévole sur un CA : «*J'avais de la misère à suivre [...] pis je me disais mon Dieu je fais pas l'affaire pantoute, je comprends rien.*» Toutefois, aucun indice ne permet de suggérer que ce genre de situation contribue à dégrader la perception de soi des participants. Ces sentiments d'inadéquation ou d'insuffisance pourraient tout de même venir confirmer une image de soi déjà négative. Comme il a été souligné précédemment, les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent se percevoir comme étant inutiles ou anormales. Dans le même sens, certains participants décrivent qu'ils ont tendance à se blâmer rapidement lorsqu'ils reçoivent des reproches ou qu'ils ressentent l'insatisfaction d'autrui, parfois même lorsque cette insatisfaction n'est pas dirigée vers eux. Autrement dit, ils tendent à se percevoir comme les fautifs lorsqu'un problème survient dans leurs interactions sociales, ce qui dénote une perception de soi plutôt négative. Par conséquent, lorsqu'ils se sentent inadéquats ou insuffisants, cela peut correspondre à ce qu'ils pensent déjà d'eux-mêmes, sans pour autant aggraver cette perception. Par exemple, un de ces participants explique qu'en commençant son bénévolat au poste d'accueil d'un organisme communautaire, il avait tendance à croire que les insatisfactions des usagers au sujet du fonctionnement de l'organisme lui étaient adressées. Par conséquent, il avait l'impression d'être inadéquat lorsque les usagers lui rapportaient leurs insatisfactions. Toutefois, rien dans son discours ne laisse croire qu'il se percevait encore plus négativement à la suite de ce genre d'interactions. Ces situations semblaient plutôt appuyer sa croyance d'être inadéquat.

3.2.3 Le sentiment d'intégration sociale

Faire du bénévolat peut aussi influencer le sentiment d'intégration sociale d'un bénévole. Pour cette recherche, ce concept est défini comme le sentiment de faire partie d'un groupe. Différents indices laissent croire que les participants ont développé un tel sentiment à force de faire du bénévolat. D'abord, plusieurs participants mentionnent s'être fait des amis à travers leurs expériences de bénévolat. Par exemple, un participant affirme qu'il s'est fait «*un bon cercle d'amis*» depuis qu'il a commencé son bénévolat. Un autre participant décrit l'amitié qu'il maintient

depuis quelques années avec un autre membre de son organisation. Cette amitié dépasse même le cadre de son bénévolat, c'est-à-dire qu'il fait des activités avec son ami en dehors de son bénévolat. Sans nécessairement parler d'amitié, le discours de certains participants laisse croire qu'ils se sont intégrés aux personnes de leur organisation. Par exemple, ils peuvent utiliser des expressions comme se sentir «*unis*», en «*famille*» ou «*ensemble*» lorsqu'ils décrivent leurs interactions sociales au sein de l'organisation. D'autres expressions semblent faire référence au développement d'un sentiment d'intégration sociale. Par exemple, un participant explique que «*tout le monde s'est un peu rapproché*» de lui depuis son arrivée dans l'organisation. Un participant a désormais l'impression de faire «*partie de la gang autant que tout le monde*», un autre participant d'avoir trouvé sa «*place*» puis un autre d'être «*plus que welcome*».

Le sentiment d'appartenir à un groupe semble aussi s'accompagner d'un sentiment de sécurité au sein de ce groupe. À ce sujet, un participant explique qu'il peut s'exprimer librement dans son organisation sans craindre les réactions d'autrui :

Quand je parlais de milieu protégé, c'est que j'ai pas à justifier ou à expliquer certaines attitudes ou certaines réactions que je peux avoir. J'ai juste à les nommer pis y comprennent de quoi je parle. [...] Je peux être entièrement exactement comme je suis. [...] Je me sens tout à fait confortable. Ça suscite aucune inquiétude, pis quand j'ai des inquiétudes j'suis capable de voir d'où ça vient pis de les exprimer pis de poser des questions.

Dans le même sens, un participant décrit qu'il se sent en sécurité auprès des employés : «*Dans mon coeur à moi et dans ma vie, c'est des personnes comme les autres [...] J'ai pas peur de mon boss. [...] Je me dis hey c'est du monde comme moi.*» Autrement dit, ce participant a l'impression de vivre des relations égalitaires avec les employés, d'être «*au même niveau que tout le monde*». Le sentiment de sécurité peut aussi s'observer par l'absence de symptômes physiques : «*Tsé quand on est dans un milieu où on est bien, on tremble moins. [...] J'suis concentré dans mes affaires, j'suis bien. J'suis assis là. Pis je tremble pas dans ce temps-là.*»

Développer un sentiment d'intégration sociale apparaît particulièrement important pour les participants. À ce sujet, un participant explique qu'appartenir à un groupe est ce qui est le plus important à ses yeux : «*Le principal, c'est qu'on est heureux, on est ensemble, on mange ensemble, on est bien, qu'est-ce qui manque de plus ?*» Un participant croit même que les amitiés qu'il a

développées compensent sa situation financière défavorable. Faire partie d'un groupe apparaît d'autant plus important pour les participants qui se sentaient isolés avant de faire du bénévolat ou qui ont un réseau social restreint en dehors de leur bénévolat. Avoir la chance de s'intégrer à un groupe leur permet de compenser cette lacune. Comme le souligne un participant, faire du bénévolat lui permet de *«briser l'isolement»*. De plus, considérant le réseau social parfois limité des participants, le groupe de personnes qu'ils côtoient en faisant du bénévolat peut représenter le groupe le plus sécurisant dans leur vie. À ce sujet, un participant explique au sujet des personnes de son organisation : *«C'est là que je me sens le mieux, bin avec les gens.»*

Toutefois, un bénévole n'aurait pas toujours l'occasion de développer un sentiment d'intégration sociale. En effet, les participants décrivent parfois leur incapacité à s'intégrer à un groupe dans leur organisation. Par exemple, un participant explique que lorsqu'il a commencé à faire son bénévolat, un autre bénévole l'incitait à donner sa *«démission»*. Cette situation l'empêchait évidemment de développer une relation de confiance auprès de son collègue, au point de vouloir cesser son bénévolat : *«C'est à ce moment-là que je vous dis que j'aurais pu démissionner.»* Dans d'autres cas, le sentiment d'intégration sociale peut demeurer fragile et même se détériorer au cours d'une expérience de bénévolat. En effet, certaines situations peuvent amener le bénévole à perdre le sentiment d'être en sécurité au sein de son groupe et à se détacher de celui-ci, parfois subitement. À ce sujet, un participant mentionne avoir fait une crise de panique après avoir subi les attaques verbales d'un autre bénévole. Ce participant est demeuré au sein de l'organisation mais cette situation avait fortement ébranlé son sentiment de sécurité. Un autre participant explique qu'après avoir vécu une altercation avec un usager, il a préféré s'éloigner de l'organisme où il fait du bénévolat : *«J'ai été une couple de semaines sans venir (à l'organisme) pis je savais pas si j'allais revenir.»*

3.2.4 Le sens à la vie

Le discours des participants suggère aussi que faire du bénévolat peut les aider à trouver un sens à leur vie. Pour cette recherche, le sens à la vie est défini comme le sentiment de jouer un rôle social qui est significatif et qui donne une direction à sa vie. Ainsi, deux principaux indices dans le discours des participants permettent de croire que faire du bénévolat les aide à trouver un sens à

leur vie : le sentiment de jouer un rôle social significatif; le sentiment d'avoir une direction ou un but à sa vie.

D'abord, le discours des participants contient de nombreux exemples qui montrent qu'en devenant bénévoles, ils peuvent désormais assumer un rôle significatif dans la société. En effet, ils voient l'impact de leur bénévolat et considèrent que leur contribution est importante. Autrement dit, ils voient qu'ils peuvent apporter des changements sur autrui ou un système et que ces changements sont importants, même si ceux-ci apparaissent parfois minimes. Par exemple, un participant décrit l'influence de son rôle en tant que bénévole : *«Je peux influencer les orientations de l'organisme parce que je peux témoigner concrètement de ce que leurs décisions donnent.»* Un autre participant constate qu'il peut *«améliorer les choses»* dans le réseau de la santé, même si *«ça évolue pas vite»*. Dans le même sens, un participant décrit l'importance des petits changements qu'il peut provoquer chez les personnes âgées à qui il rend service : *«Juste le fait que je leur apporte le sourire, que je les apporte à leurs loisirs, de voir qu'ils sortent de leurs chambres. Déjà ça, c'est un gros plus.»*

Ensuite, faire du bénévolat semble donner une direction à la vie de plusieurs participants. Autrement dit, cette activité devient un objectif qui dirige leurs actions, structure leur vie. Comme le dit clairement un participant au sujet de son bénévolat : *«Ça me donne un but»*. Ce but à atteindre peut les pousser à sortir de chez eux : *«C'est sûr que ça m'a apporté de, bin terre-à-terre, de sortir de chez moi [...] pis en ayant comme un espèce de but.»* Dans le même sens, un participant explique comment son bénévolat le pousse à l'action : *«En travaillant à l'organisme ça me fait sortir de chez nous. Parce que si je travaille pas à l'organisme je viens pas à l'organisme. Ça me donne une poussée.»* Un autre participant affirme même que son bénévolat l'aide à se lever la matin : *«Ça me donne le goût de me lever le matin parce que j'ai de quoi devant moi.»* De plus, comme il vient d'être expliqué, ce but leur apparaît significatif. Ainsi, ils sortent de chez eux afin de respecter un engagement qui a du sens pour eux. Comme le dit un participant, faire du bénévolat n'est pas une raison de *«sortir de chez vous pour faire le tour du bloc là»*, mais plutôt d'aller *«aider les gens»* en sachant que *«ça l'aidait énormément»*. Faire du bénévolat peut aussi devenir un objectif de vie à long terme. À ce sujet, un participant explique que c'est *«sûr et certain»* qu'il retournera toujours à l'organisme pour faire du bénévolat, même s'il ne reçoit plus de services de cet organisme en tant qu'usager.

À l'inverse, les participants peuvent trouver que leur bénévolat est absurde et sans importance. Par exemple, un participant décrit la futilité et l'absurdité de ses tâches dans son ancien bénévolat : «*Y'avait des feuilles pis fallait faire un X dessus pour pas se tromper de bord pis y mettaient ça dans l'imprimante je sais pas pourquoi.*» Autrement dit, il ne comprenait pas à quoi servait ses tâches. Dans le même sens, un participant déplore l'absence d'explications au sujet de ses tâches. Par conséquent, il n'arrive pas à donner un sens à son bénévolat :

C'est très important pour moi de savoir qu'est-ce que je fais [...] Quand tu le sais pourquoi, au moins y'a un sens au travail. Parce que quand tu fais ça sans poser de questions j'trouve que le travail a pas de sens.

3.2.5 La réalisation de soi et l'évolution de soi

En faisant du bénévolat, les participants auraient plus ou moins la possibilité de se réaliser, c'est-à-dire de se respecter ou de s'exprimer tels qu'ils sont. Selon les résultats de cette recherche, les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent s'exprimer en fonction des sept caractéristiques suivantes : 1) aspirations; 2) besoins relationnels; 3) besoins matériels; 4) forces; 5) contraintes; 6) intérêts; 7) valeurs. Ainsi, ces personnes pourraient plus ou moins respecter l'une ou l'autre de leurs caractéristiques en faisant du bénévolat. Plus précisément, elles pourraient plus ou moins concrétiser leurs aspirations, combler leurs besoins matériels et relationnels, mettre à profit leurs forces, respecter leurs contraintes, satisfaire leurs intérêts et respecter leurs valeurs.

De plus, les différentes caractéristiques des bénévoles ne seraient pas fixes. En effet, les participants peuvent découvrir, développer ou modifier une ou plusieurs de leurs caractéristiques en faisant du bénévolat. Ainsi, un bénévole peut non seulement se réaliser en fonction de ses caractéristiques, mais également observer une évolution de celles-ci.

L'objectif de la présente étude n'est pas de préciser le contenu des différentes caractéristiques, mais plutôt de décrire comment les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent plus ou moins se réaliser et évoluer en fonction de leurs caractéristiques. La section qui suit décrit chacune des sept caractéristiques identifiées ci-haut. Pour chacune d'entre elles, des exemples de réalisation de soi et d'évolution des bénévoles seront présentés.

3.2.5.1 Aspirations

En s'engageant comme bénévole, la personne peut souhaiter concrétiser certaines aspirations, c'est-à-dire réaliser des projets pour son propre bien ou celui d'autrui. Parmi les exemples qui montrent que faire du bénévolat est un moyen de réaliser des projets pour soi, un participant mentionne utiliser son bénévolat comme un *«laboratoire»*, afin de mettre en pratique les apprentissages qu'il fait sur lui-même. Pour un autre participant, son bénévolat lui permet de réaliser son rêve d'être une *«rock star»* en chantant une chanson et en partageant son parcours de vie devant différents groupes de personnes. De plus, ce participant s'est fait offrir la chance d'enregistrer sa chanson. Ainsi, faire du bénévolat peut aider une personne à concrétiser des aspirations en dehors de son bénévolat.

Plusieurs exemples montrent aussi que les participants peuvent réaliser des projets pour autrui en faisant du bénévolat. Par exemple, un participant explique vouloir aider les personnes âgées, notamment parce qu'elles *«ont besoin d'être écoutées»*, ce que lui permet son bénévolat à une résidence pour personnes âgées. Un autre participant raconte que sa *«mission»* est de *«témoigner pour les autres membres, de ce que c'était d'avoir des troubles de santé mentale»*. Son organisation l'aide à remplir sa mission en lui offrant une voix sur le CA. Dans le même sens, un participant choisit de faire du bénévolat dans des *«lieux de pouvoir»*, comme les CA, afin d'améliorer les services offerts en santé mentale. Un participant souhaite plutôt aider les personnes de son quartier à se nourrir. Au cours de son bénévolat, il peut proposer des initiatives, comme des frigos communautaires, afin de régler ce problème.

À l'inverse, certains participants n'arrivent pas à concrétiser leurs aspirations. Comme le souligne un participant, alors qu'il voudrait apprendre comment effectuer du travail de bureau, son bénévolat ne l'aide pas à y arriver : *«J'estime que j'apprends pas grand-chose.»* Un autre participant explique qu'il n'a pas l'impression de pouvoir influencer les décisions du CA. Par conséquent, ses propositions visant à modifier les services offerts aux usagers ne peuvent pas se concrétiser. Dans le même sens, un participant s'aperçoit qu'il ne peut pas apporter l'aide qu'il voudrait aux usagers en raison de son manque de compétences.

Le discours des participants montre aussi qu'ils peuvent découvrir leurs aspirations ou les modifier en faisant du bénévolat. Les nouvelles aspirations peuvent être en lien avec leur bénévolat actuel ou un futur bénévolat. Par exemple, un participant a découvert qu'il souhaitait «*aller voir des personnes qui sont en fin de vie*» et diminuer le gaspillage alimentaire en allant «*chercher toute la bouffe qui est jetée dans les épiceries pis toute ça, deux fois par semaine.*» Ce participant a aussi l'impression d'avoir des aspirations moins ambitieuses, que ses «*idéaux*» sont désormais plus réalistes. Un autre participant a découvert qu'il voulait s'investir dans des projets visant à contrer la stigmatisation associée aux troubles de santé mentale : «*Pis je me suis rendu compte que je pouvais faire ma part là-dedans, parce que je crois beaucoup à, arriver à battre les préjugés.*»

Les nouvelles aspirations peuvent aussi dépasser le cadre du bénévolat. Pour un participant, son bénévolat l'a motivé à devenir pair-aidant : «*J'aimerais ça parce que je serais rémunéré pis j'aurais un statut professionnel [...] Pour l'instant, je peux étoffer mon CV avec mes différentes expériences (de bénévolat).*» Un autre participant veut désormais habiter seul en appartement, ce qui représente une évolution importante pour lui :

C'est pas des grosses victoires tu vas dire là, mais pour moi c'est des bonnes victoires pareil. Là je recommence à me mettre de l'argent de côté [...] je peux le mettre de côté pour m'acheter des électroménagers pis pour le déménagement.

Il affirme qu'il n'aurait pas pensé à améliorer ainsi sa situation avant de faire du bénévolat.

3.2.5.2 Besoins relationnels

Les participants peuvent aussi plus ou moins combler leurs besoins relationnels en faisant du bénévolat. Pour cette recherche, les besoins relationnels réfèrent au développement de relations sociales harmonieuses dans lesquelles la personne se sent acceptée et appréciée. Contrairement aux autres caractéristiques dont le contenu peut varier d'un participant à l'autre, tous les participants partageraient les mêmes besoins relationnels. Par exemple, alors que chaque bénévole peut présenter ses propres aspirations, l'ensemble des bénévoles aurait besoin de développer des relations harmonieuses dans lesquelles il se sent accepté et apprécié. De plus, les participants peuvent se sentir acceptés et appréciés pour l'ensemble de leur personne ou pour certaines de leurs

caractéristiques. Par exemple, un bénévole peut se sentir accepté et apprécié pour qui il est comme personne ou pour ses forces uniquement.

Plusieurs exemples montrent que les participants ont développé des relations harmonieuses avec des personnes de leur organisation. Par exemple, un participant affirme avoir réussi à développer «une très bonne relation chaleureuse» avec son superviseur. Dans le même sens, un participant décrit la réciprocité de ses relations avec les autres membres de l'organisation : «*Les autres te donnent quelque chose, pis toi tu remets aux autres. C'est comme un partage.*» De plus, la majorité des participants semble retirer du plaisir de ses interactions sociales. Par exemple, un participant parle des moments agréables qu'il vit en compagnie des autres bénévoles : «*On est allé toute la gang dans un restaurant, pis on a bien mangé, on a bu un p'tit peu, on a eu du fun, on a jaser.*» Dans le même sens, un participant décrit le «*fun*» qu'il ressentait lorsqu'il était bénévole auprès d'un groupe d'enfants. Parfois, les liens sociaux peuvent se développer sur la base de confidences, d'une certaine intimité. À ce sujet, un participant a l'impression de se sentir «*moins seul*» lorsque les usagers lui partagent leurs expériences de vie parfois très intimes. À d'autres moments, les relations demeurent plus superficielles. Par exemple, un participant parle de ses discussions agréables avec les autres membres de l'organisation : «*Quand je fais mon bénévolat ça me permet de parler, d'échanger avec les gens pis de jaser aussi [...] avec les membres de l'équipe.*» Dans le même sens, un participant explique que malgré ses troubles anxieux, son bénévolat l'aide «*petit à petit*» à «*avoir des relations interpersonnelles avec des gens*».

De plus, plusieurs participants rapportent des situations où ils se sont sentis acceptés et appréciés par les autres personnes de l'organisation. Dans certains cas, le participant se sent accepté et apprécié dans son ensemble. Par exemple, un participant affirme que son bénévolat lui permet de «*jaser avec les membres de l'équipe*» et de se «*sentir accepté*». Un autre participant décrit qu'il se sent particulièrement apprécié par un des usagers : «*Ce que j'aimais aussi quand je servais des clients, c'est que y'en a un qui trouvait que j'étais sympathique, que y'aimait ça quand je le servais, quand on se parlait de bouffe.*» Dans d'autres cas, cette appréciation semble plutôt se rapporter à une caractéristique particulière du bénévole, comme ses forces : «*Qu'y (les usagers) me disent qu'y'ont été touché par mon témoignage ou qu'y comprennent plus (la santé mentale), que ça peut*

les aider, bin là je me sens apprécié.» Autrement dit, ce participant se sentirait apprécié pour ce qu'il apporte aux usagers.

Développer des relations sociales harmonieuses et se sentir accepté et apprécié dans ces relations semble particulièrement important pour les participants. En effet, cette conséquence du bénévolat peut compenser des manques importants chez ces personnes. Par exemple, cela peut compenser l'absence de rémunération : *«Avec le bénévolat tu rencontres du monde, tu les aides, y'ont envie d'être avec toi, y sont souriants, ça te fait vivre plein d'émotions. Pour moi, c'est une bonne paye ça.»* Cette conséquence peut aussi combler des manques affectifs. Par exemple, un participant affirme : *«Ma famille m'a jamais serré dans leurs bras.»* Par conséquent, lorsqu'il se fait enlacer par les usagers, il est très touché par cette marque d'affection : *«Penses-tu que ça me fais pas de quoi icitte toé (en pointant son coeur).»* Dans le même sens, un participant mentionne qu'il était en *«carence d'affection»* avant de devenir bénévole et un autre participant voit son bénévolat comme une manière de combler ses besoins relationnels : *«C'est comme si quelqu'un me donnait quelque chose dont j'ai de besoin [...] Des choses que j'ai pas eues que les autres peuvent me donner. Un peu d'amour, d'être ensemble.»*

À l'inverse, il peut arriver qu'un bénévole soit incapable de créer un lien harmonieux avec certaines personnes de l'organisation. À ce sujet, un participant décrit sa relation insatisfaisante entre lui et un employé : *«J'y dis quelque chose, c'est comme si y'en avait rien à foutre de ce que j'avais à dire. [...] Mais personnellement je le trouve pas intéressant.»* Dans le même sens, un participant décrit la distance qu'il ressentait entre lui et son superviseur lorsqu'il a commencé son bénévolat : *«Ça avait pas cliqué immédiatement. Je le saisissais pas là. [...] Le premier contact que j'ai eu avec lui, c'était un homme assez distant.»* Le discours de certains participants montre même qu'ils peuvent se sentir rejetés ou dépréciés par d'autres personnes. À ce sujet, un participant explique qu'il avait tendance à se sentir déprécié par les autres membres de l'organisation, même si ces derniers ne l'accusaient pas directement : *«Je me dépréciais, je me dépréciais, je me dépréciais. Y'arrivait quelque chose, quelqu'un était malade, avait une migraine, ah c'est de ma faute.»* Un bénévole peut aussi avoir l'impression que certaines de ses caractéristiques sont problématiques. Par exemple, un participant trouve que son superviseur ne se soucie pas de ses contraintes. Malgré

les efforts de ce participant pour clarifier ses contraintes auprès de son superviseur, il se sent «*martien avec lui*».

En dernier lieu, les bénévoles peuvent aussi évoluer par rapport à leurs besoins relationnels, c'est-à-dire essentiellement les découvrir. Comme le souligne un participant, il s'ouvre davantage aux autres et cherche à développer des liens sociaux depuis qu'il fait du bénévolat. Il s'aperçoit désormais que s'isoler «*c'est pas le fun finalement, parce que t'es trop seul*» et qu'au contraire, «*faire partie de l'histoire de la vie s'a planète c'est le fun.*» Dans le même sens, un participant raconte que lorsqu'il était plus jeune, il se tenait loin des gens. Il s'est aperçu, notamment en faisant du bénévolat, qu'il pouvait «*avoir des relations sociales avec les gens pis que ça fera pas mal*». Il ajoute que son bénévolat l'a amené à «*rencontrer plus de monde, pis à y prendre goût.*» Comme le souligne un participant, cette évolution peut prendre du temps lorsque tu souffres d'un problème de santé mentale :

Quand t'es schizophrène c'est ça. Pis j'avais peur de rencontrer le monde. J'ai évolué beaucoup sur ce côté-là. Faut dire que j'suis à l'accueil (de l'organisation) depuis 4-5 ans. C'est ça que je te dis, c'est à long terme.

3.2.5.3 Besoins matériels

Les participants parlent aussi de leurs besoins matériels. Dans cette recherche, les participants décrivent essentiellement leurs besoins de se nourrir et d'obtenir plus d'argent. Bien que le bénévolat ne soit pas une activité rémunérée, les bénévoles peuvent recevoir une compensation financière ou profiter des ressources matérielles de l'organisme. Par conséquent, faire du bénévolat peut contribuer à combler leurs besoins matériels. À ce sujet, un participant explique qu'il a choisi de faire du bénévolat dans une banque alimentaire parce qu'il n'avait «*rien à manger*» et qu'il était «*payé*» en nourriture. Un autre participant s'est plutôt dirigé vers une organisation qui offrait un «*petit revenu supplémentaire*» aux bénévoles. Considérant que les participants ont un revenu sous le seuil de la pauvreté, ces gains en apparence minimes peuvent être substantiels pour eux :

Avec ton chèque de bien-être (prestations gouvernementales), tu peux pas manger bien tout le mois. Une fois que tes affaires sont payées y te reste pu d'argent [...] Y (l'organisation) me payaient en bouffe, faque c'était correct. J'avais pas de commande à me faire, c'était parfait.

Cependant, certaines organisations ne peuvent pas offrir de compensation matérielle ou financière à leurs bénévoles. Par conséquent, les participants qui effectuent du bénévolat pour ces organisations n'ont pas la possibilité de combler leurs besoins matériels. De plus, bien qu'il soit possible de croire que les besoins matériels d'un bénévole puissent évoluer au cours de son bénévolat, aucun indice dans le discours des participants ne permet d'appuyer cette hypothèse. Par conséquent, contrairement aux autres caractéristiques des participants, les besoins matériels apparaissent plutôt fixes.

3.2.5.4 Forces

Les participants présentent aussi différentes compétences et connaissances. Pour cette recherche, ces compétences et connaissances sont considérées comme des forces. De manière générale, les forces des participants peuvent se regrouper dans les catégories suivantes : relationnelles; manuelles; intellectuelles; créatrices.

Plusieurs exemples montrent que les participants peuvent mettre à profit leurs forces en faisant du bénévolat. De manière générale, ces exemples montrent que la personne se sent compétente, efficace ou en contrôle. Autrement dit, la personne a les outils pour se comporter adéquatement dans son environnement. À ce sujet, un participant explique qu'il sait exactement comment accomplir ses tâches, ce qui lui permet de se sentir en contrôle lorsqu'il fait son bénévolat. Comme il dit : *«Je connais très bien ma job (mon bénévolat).»* Plus précisément, les participants peuvent mettre à profit leurs forces particulières en faisant du bénévolat. Certains d'entre eux peuvent mettre à profit leurs forces manuelles. Par exemple un participant explique qu'il était compétent pour faire le ménage dans son ancien bénévolat : *«J'étais bon dans le ménage. Je suis capable d'arranger une chose pour la rendre comme si c'était neuf.»* Un autre participant est plutôt doué pour remplir et décharger un camion de livraison : *«Je remplissais bien le camion pis que je le déchargeais bien parce que j'ai de l'expérience là-dedans.»* Les participants peuvent aussi mettre à profit leurs forces relationnelles. Par exemple, un participant décrit sa capacité à recevoir et à communiquer les insatisfactions des usagers :

Si je sais de quoi la personne critique, et que c'est quelque chose qui est vraiment bien, ok je vais le noter, je le mentionne à la personne en charge. Ou est-ce que vous voulez parler avec la personne, non non non non (rire). Ok, alors je vais le mentionner.

Un participant décrit plutôt sa capacité à servir de grands groupes de personnes : «Ça me faisait pas peur de servir 30-40 personnes. [...] Je savais que j'étais dans mon élément.» Ce participant sait aussi comment apaiser d'autres personnes qui vivent des problèmes de santé mentale :

Parce que je la connais sa maladie [...] Je sais que, j'ai dit viens on va aller faire le tour du bloc pis là on fait le tour du bloc pis on revient pis à un moment donné c'est moins fort tsé. Pis regarder la personne dans les yeux.

Un participant peut aussi se réaliser en fonction de ses forces intellectuelles. Par exemple, un participant explique avoir diverses connaissances sur le système de santé, notamment en ce qui concerne les «problématiques d'éthique en santé mentale, contention, isolement, garde en établissement, P-38.» Sa participation sur différents CA lui permet d'utiliser de telles connaissances. Puis, les participants peuvent mettre à profit leurs forces créatrices. À ce sujet, un participant considère qu'il apporte des «opinions inédites» sur son CA, un autre affirme qu'il «invente plein d'affaires pour que ça soit le fun» pour les usagers, puis un autre a conçu une «base de données» pour l'organisation où il fait du bénévolat. En terminant, il apparaît important de préciser qu'un participant peut mettre à profit différentes forces au cours de son bénévolat. Par exemple, un participant explique avoir créé un atelier d'informatique sur la base de ses connaissances en informatique. Il décrit aussi sa capacité à transmettre ses connaissances d'une manière claire et amusante.

Il semble particulièrement important pour les participants d'avoir la chance de mettre à profit leurs forces, considérant notamment qu'ils ont peu l'occasion de le faire en dehors de leur bénévolat. À ce sujet, un participant explique clairement l'importance de mettre à profit ses forces pour une personne qui a une CSE en raison d'un problème de santé mentale :

On a tous des compétences, des qualités, pis je pense peut-être le fait d'être sur une contrainte sévère à l'emploi, bin souvent les gens ont pas eu l'opportunité de réaliser ces compétences-là. [...] Chaque être humain a le désir inné de se réaliser, d'aller au bout de ses compétences, de ses capacités, de ses talents. [...] Je pense que le plus

grand crime qu'une personne peut commettre envers soi-même, c'est de pas se servir de ses talents.

À l'inverse, les participants n'ont pas toujours l'occasion de mettre à profit leurs forces. Par exemple, un participant décrit l'absence de complexité associée aux tâches qu'il effectuait dans son ancien bénévolat : *«Je me disais, t'assis un enfant de 5 ans avec l'étampe, elle est capable de les étamper les feuilles là.»* Par conséquent, ce bénévolat négligeait ses forces. Dans le même sens, un autre explique que son bénévolat ne lui offre pas l'occasion d'utiliser certaines de ses forces intellectuelles, comme aider les usagers à écrire leur CV. Cependant, les exemples qui montrent que les participants négligent leurs forces sont beaucoup plus limités que ceux qui montrent qu'ils les mettent à profit.

En faisant du bénévolat, les participants peuvent aussi découvrir et développer leurs forces. À ce sujet, plusieurs participants ont souligné avoir développé leurs forces relationnelles, plus particulièrement leur capacité à s'affirmer. Par exemple, un participant trouve que *«c'est un exemple de dépassement»* d'avoir réussi à exprimer ses opinions devant *«200 personnes»* lors d'un congrès. Dans le même sens, un participant raconte que désormais : *«J'arrive de plus en plus à reconnaître mes forces pis à accepter que je peux m'en servir [...] J'arrive de plus en plus comme à assumer mes décisions»*. Ce participant a notamment réussi à témoigner de son expérience en santé mentale, ce qui représente une évolution importante pour lui : *«C'est beaucoup là pour moi d'assumer ça. Surtout quand y'a des gens qui réagissent là, qu'y l'ont écouté pour vrai là, qu'y me témoignent là»*. De plus, ces participants s'aperçoivent qu'ils arrivent à s'affirmer d'une manière qui rejoint les gens, qui facilite la communication. En ce sens, un participant explique que, depuis qu'il fait des témoignages à travers son bénévolat, il est *«redevenu capable de toucher aux gens»*. Cela peut prendre du temps au bénévole avant d'améliorer sa capacité à s'affirmer. Comme le mentionne un participant, il avait beaucoup de difficulté à s'affirmer lorsqu'il a commencé son bénévolat. Il est *«parti de loin»*. De plus, ce changement peut durer dans le temps. Par exemple, un participant mentionne qu'il a appris à s'affirmer en faisant du bénévolat et qu'il peut désormais s'affirmer depuis *«un bon 3-4 ans»*.

Faire du bénévolat peut aussi favoriser le développement d'autres compétences relationnelles. Par exemple, certains participants ont développé leur patience envers autrui : *«J'ai beaucoup travaillé*

ma patience. Parce que des fois y'a 3-4 personnes en ligne, mais faut les servir une à la fois ou un à la fois.» Dans le même sens, un participant mentionne être devenu moins impulsif face aux reproches d'autrui : *«Je me suis amélioré beaucoup. Avant on me piquait pis je répondais sec»*. Plusieurs participants rapportent aussi avoir développé leurs connaissances au sujet de différentes personnes. Par exemple, un participant explique qu'il connaît mieux les usagers :

J'ai appris à la longue à comprendre comment ils sont [...] Des fois y'en a qui sont très sévères ici. Comme y'en a un qui a un fort caractère, mais c'est pas de sa faute à lui, parce qu'il a déjà eu un accident [...] Là je le comprends, je respecte ça.

Dans le même sens, un participant explique que son bénévolat lui a apporté *«une certaine compréhension envers les personnes âgées»*.

En dernier lieu, il est possible de croire qu'un individu qui néglige ses forces risque de voir celles-ci s'amoinrir avec le temps. Cependant, aucun exemple apparent dans le discours des participants ne permet d'appuyer cette hypothèse. En effet, bien que certains participants n'aient pas toujours la possibilité de mettre à profit leurs forces, rien n'indique qu'ils observent une diminution de leurs forces en faisant du bénévolat.

3.2.5.5 Contraintes

Le discours des participants suggère aussi qu'ils sont conscients de leurs contraintes. Dans la présente étude, une contrainte est définie comme un obstacle de nature physique, intellectuelle, affective, perceptuelle ou comportementale qui limite la capacité d'une personne à rendre service à autrui. Autrement dit, la capacité des participants à jouer leur rôle de bénévole est limitée par leurs contraintes. Celles-ci peuvent être plus ou moins importantes. Au niveau physique, les participants sont contraints par leur niveau d'énergie et de mobilité. Au niveau intellectuel, ils peuvent avoir de la difficulté à se concentrer et à comprendre différentes informations. Au niveau perceptuel, ils peuvent entretenir certaines peurs (ex. peur d'être rejeté, jugé, utilisé, insuffisant ou inadéquat) ou croyances qui affectent leur jugement. Au niveau affectif, ils peuvent avoir de la difficulté à réguler leurs émotions. Au niveau comportemental, ils peuvent avoir de la difficulté à contrôler leurs réactions. Il faut tout de même préciser que ces contraintes ne sont pas spécifiques

aux personnes ayant un trouble de santé mentale. Comme tous les individus, les participants ont une capacité limitée à rendre service à autrui.

Les contraintes des participants ne les empêchent pas nécessairement de se réaliser. Au contraire, ils peuvent respecter leurs contraintes. Cela survient lorsqu'ils peuvent les exprimer librement sans devoir les modifier. Par exemple, un participant mentionne que ses inquiétudes sont acceptées par les intervenants de l'organisation, qu'elles sont même normalisées : *«On n'est pas obligé de tout expliquer, y'a des choses qui, ça va de soi [...] pis y'exigeront (les intervenants) pas des choses, y vont comprendre là»*. D'autres participants expliquent qu'ils peuvent respecter leurs contraintes physiques ou affectives. Par exemple, un participant explique qu'il peut cesser d'effectuer ses tâches lorsque son coude lui fait trop mal. Dans le même sens, un participant mentionne qu'il peut diminuer l'effort qu'il consacre à son bénévolat lorsqu'il se sent *«déconnecté»*, *«vide»* ou qu'il perd *«tout intérêt à la vie»* en *«l'espace de 2-3 secondes»*. D'autres participants parlent plutôt de la possibilité de respecter leurs contraintes intellectuelles. Un participant peut difficilement se concentrer lorsqu'il rend la monnaie aux usagers et un autre ne comprend pas le fonctionnement du CA sur lequel il siège. Dans les deux cas, leurs collègues acceptent que leur contribution soit limitée.

À l'inverse, les participants peuvent vivre des situations qui négligent leurs contraintes. Par exemple, un participant raconte que lorsqu'il écoutait les confidences des usagers, cela dépassait sa capacité à réguler ses émotions. Il n'arrivait pas à maintenir une distance émotionnelle appropriée face à leur souffrance : *«Ça venait trop me chercher, j'suis trop émotif [...] j'en avais trop sur mes épaules, je passais proche de brailler sur place»*. Pour un autre participant, ce sont ses contraintes physiques qu'il n'arrive pas à respecter. En effet, la charge de travail imposée dépasse largement son niveau d'énergie disponible. Il se sent constamment épuisé. Dans le même sens, un participant explique qu'il avait tendance à dépasser son niveau d'énergie en faisant du bénévolat. Comme il dit, il donnait son *«300%»*. Après un certain temps, il n'arrivait plus à fournir un tel effort : *«Ça commençait à paraître que j'étais pu capable de donner mon 300%»*. Ainsi, ce participant évoluait d'une manière qui alimentait sa contrainte.

En faisant du bénévolat, les participants peuvent aussi mieux comprendre leurs contraintes et les atténuer. Plusieurs exemples suggèrent que les participants ont pris conscience de leurs peurs et qu'ils ont réussi à les désamorcer. Par exemple, un participant explique qu'il craint moins d'être

inadéquat lorsqu'il reçoit des commentaires constructifs : *«Au début (de mon bénévolat) c'était comme un peu comme oh, je devrais peut-être pas faire ce que je fais. Mais après je me suis rendu compte que c'était juste pour aider.»* Un participant a plutôt *«décortiqué»* sa peur d'être utilisé. Désormais, lorsqu'il se fait demander d'apporter son aide, il essaie de penser de cette façon : *«La personne me demande quelque chose peut-être parce qu'a veut avoir quelque chose de beau que j'ai à l'intérieur de moi.»* Il sait maintenant qu'il y a *«du tabarnouche de beau monde dans vie.»* Un autre participant explique qu'il ne s'attend plus autant à se faire rejeter : *«J'arrive de plus en plus à relativiser ma peur du rejet».*

Certains participants ont aussi modifié des croyances contraignantes, comme la croyance de devoir se donner entièrement en tout temps :

J'ai pas besoin de, surtout si je fais du bénévolat, de me donner. Parce que, d'être payé ou pas payé ça avait pas vraiment d'importance pour moi, j'étais tombé dans faut je me donne je me donne je me donne je me donne. Pour devenir, tsé pour réussir ma vie tsé. Mais j'ai pas besoin de ça. J'ai pas besoin de ça. Faque j'ai appris ça.

Ce participant a aussi remis en question sa croyance de devoir se laisser une porte de sortie : *«C'est comme si, moi ça me prend toujours une porte de sortie en quelque part. Pis c'est pas vrai ça, c'est dans ma tête, c'est des patterns ça.»*

Généralement, désamorcer ses peurs et modifier ses croyances semble s'accompagner d'une difficulté moindre à réguler ses émotions et à contrôler ses réactions. Plusieurs exemples montrent que les participants ont moins de difficultés à réguler leurs émotions et à contrôler leurs réactions. Par exemple, un participant explique que depuis qu'il fait du bénévolat, il est *«moins sensible aux insultes, aux choses négatives»*. Comme il dit : *«Je laisse pas les gens me rendre malheureux»*. Dans le même sens, un participant décrit qu'il arrive désormais à se détacher des reproches des usagers : *«Ce que je sais maintenant c'est que je prends pas ça personnel.»* Certains participants ont aussi appris à réfréner leur tendance à se refermer sur eux-mêmes. À ce sujet, un participant explique qu'au lieu de s'isoler par réflexe, il s'efforce de rencontrer des gens à travers son bénévolat : *«Y'a une partie de moi-même qui me dit ah j'irai pas là, mais non ça faut que je souffle dessus pis je vais y aller, je vais y aller pis je vais être top notch.»* Un participant explique qu'il est moins impulsif et colérique. Alors qu'en commençant son bénévolat, il répondait *«tout le temps*

prompt, prompt, prompt» à toute personne qui l'«*achalait*», il s'est efforcé d'amoindrir ce genre de réactions : «*À un moment donné j'avais pas le choix de travailler sur moi-même parce que j'aurais perdu l'emploi (le bénévolat) bin avant.*» Puis, d'autres participants ont réussi à réfréner leur tendance à trop s'investir dans leur bénévolat. À ce sujet, un participant souligne : «*Je m'arrête pas, je continue tout le temps. Faut que je corrige ça.*» Il arrive désormais à s'investir d'une manière plus équilibrée : «*Peu à peu, j'ai commencé à me modérer. [...] À c't'heure, j'ai remarqué que j'suis moins pire.*»

3.2.5.6 Valeurs

Les participants peuvent effectuer leur bénévolat en souhaitant que leur organisation et ses membres respectent leurs valeurs. Plus précisément, un bénévole peut souhaiter que son organisation et ses membres aient un mode de fonctionnement qui correspond à la manière dont il veut que les personnes se comportent en société. De nombreuses valeurs se dégagent du discours des participants, comme l'honnêteté, la rigueur, le dévouement, l'égalité, la loyauté. Chaque participant peut favoriser certaines d'entre elles plutôt que d'autres. Voici quelques situations qui montrent que les participants peuvent plus ou moins respecter leurs valeurs en faisant du bénévolat.

Pour un participant, il est très important de favoriser la vie. Considérant qu'il fait du bénévolat au service de maternité d'un hôpital, il peut respecter sa valeur. Comme il le mentionne, l'endroit où il fait du bénévolat représente «*la vie tsé, une nouvelle vie qui commence là*» en plus de «*sauver des vies*». À l'inverse, un bénévole peut avoir de la difficulté à respecter certaines de ses valeurs. À ce sujet, un participant observe un déséquilibre entre le niveau d'implication de ses collègues : «*Sur un comité y'a toujours des gens qui travaillent plus, d'autres qui en font moins*». Ce participant explique qu'il aimerait «*voir des gens s'impliquer plus*» afin de favoriser un partage plus équitable des responsabilités. D'autres valeurs peuvent être bafouées aux yeux des participants. Par exemple, un participant exprime son mécontentement en décrivant le comportement malhonnête d'un de ses collègues. Un autre participant dénonce le manque de rigueur de certains bénévoles dans l'exécution de leurs tâches. Puis, un participant décrit le traitement injuste qu'il a subi par un ancien superviseur. Alors que ce participant veut être traité à sa juste valeur, il n'a pas l'impression que son «*intelligence*» a été reconnue.

Toutefois, les participants peuvent évoluer par rapport à leurs valeurs, c'est-à-dire qu'ils peuvent en développer de nouvelles ou assouplir leurs valeurs actuelles. À ce sujet, un participant décrit les préjugés qu'il avait envers le bénévolat avant d'être bénévole. Il dénigrait cette activité, la percevait comme une perte de temps, quelque chose de «*niaiseux*». Il trouvait que les bénévoles sont des personnes qui «*savent pas quoi faire, qui tournent en rond chez eux*». Cependant, à force de faire du bénévolat, il a compris l'importance d'aider les autres gratuitement. Il accorde désormais une grande valeur à son bénévolat au point de vouloir en faire jusqu'à la fin de sa vie. Un autre participant essaie plutôt d'assouplir l'importance qu'il accorde à la loyauté. Il s'aperçoit qu'en voulant respecter cette valeur à tout prix, il s'acharne à effectuer un bénévolat qui le fait souffrir. Il se questionne sur la possibilité de se désengager de ses responsabilités au risque de paraître déloyal.

3.2.5.7 Intérêts

Les participants présentent une multitude d'intérêts. Pour cette recherche, un intérêt est considéré comme un sujet (ex. l'informatique, l'art lyrique), une activité (ex. faire la vaisselle, animer) ou un groupe de personnes (ex. personnes âgées, enfants) qui attire l'attention ou suscite la curiosité de la personne. Plusieurs participants ont mentionné avoir la possibilité de satisfaire leurs intérêts en faisant du bénévolat. Par exemple, un participant se décrit comme un «*junkie de l'information*», surtout en ce qui concerne le réseau de la santé. Il mentionne avoir la chance de se renseigner sur ce sujet en faisant du bénévolat : «*J'aime ça (mon bénévolat), je trouve ça intéressant, on apprend beaucoup de choses sur le réseau de la santé, comment ça fonctionne, surtout en santé mentale.*» Un participant s'intéresse plutôt aux différents sujets qui sont discutés lors des réunions du CA auxquelles il participe : «*Pis j'écoute, c'est intéressant aussi en même temps là. On parle des rénovations de la bâtisse, des problèmes aussi [...] avec la gestion de la bâtisse, faque on parlait de ça pis ça m'intéressait.*» Un autre participant se trouve chanceux de pouvoir laver la vaisselle bénévolement puisqu'il adore cette activité : «*C'est drôle j'aime faire la vaisselle. [...] Y pourraient me faire rentrer bénévole pour faire la vaisselle dans un restaurant. J'irais en maudit. J'adore faire ça.*»

À l'inverse, il peut arriver qu'un bénévole n'ait pas la possibilité de satisfaire certains de ses intérêts au cours de son bénévolat. Par exemple, un participant mentionne avoir entamé son bénévolat dans

l'espoir de satisfaire sa curiosité pour le travail informatique. Cependant, il doit se contenter de manipuler des dossiers en papier. Dans le même sens, alors qu'un participant était intéressé à l'idée d'effectuer des tâches de bureau, il considère qu'il n'apprend pas à effectuer ce genre de tâches, ce qui l'ennuie : *«Quand j'étais dans le bureau, je m'ennuyais.»*

Les intérêts d'un bénévole peuvent évoluer au cours de son bénévolat, c'est-à-dire qu'il peut découvrir ou perdre certains intérêts. À ce sujet, quelques participants mentionnent avoir perdu intérêt envers certains sujets ou activités. Comme le souligne un participant, après avoir animé un groupe d'entraide pendant un certain temps, il s'est aperçu qu'il n'était plus intéressé par les sujets abordés dans ce groupe. Il trouvait que son bénévolat *«devenait répétitif»*. À l'inverse, certains participants se sont découverts des intérêts en faisant du bénévolat. Par exemple, un participant explique qu'en faisant du bénévolat, il a développé un intérêt pour certains groupes de personnes, comme les personnes ayant un handicap physique. Désormais, il peut voir ces personnes *«en dehors de leur handicap»*. Ce participant s'intéresse même davantage à l'être humain, maintenant qu'il peut percevoir le *«beau côté de l'être humain»* et sa résilience.

3.2.6 La motivation à poursuivre son bénévolat

En faisant du bénévolat, les participants peuvent aussi observer des changements sur leur motivation à poursuivre cette activité. En effet, un bénévole peut observer une fluctuation de son niveau de motivation au cours de son bénévolat au point de parfois cesser son bénévolat. Différents indices laissent croire qu'un bénévole est motivé à poursuivre son bénévolat. D'abord, il peut clairement exprimer son envie de poursuivre cette activité : *«Je veux continuer, je veux continuer à faire ça (du bénévolat), pis même si j'suis pas payé c'pas grave là. Je veux continuer, je veux pas arrêter.»* Ensuite, choisir d'augmenter l'intensité de son implication bénévole ou d'accepter les invitations à poursuivre son bénévolat seraient d'autres indices de la motivation d'un bénévole. À ce sujet, un participant explique qu'il va refaire des témoignages à la demande des usagers : *«Je recommence cette année parce qu'y m'ont redemandé de faire ça. Je fais des partages de 3-4 min.»* Puis, certains participants décrivent à quel point le bénévolat occupe une place essentielle dans leur vie. Ils ne pourraient pas s'en passer : *«Je vais pas lâcher mon bénévolat à moins d'être rendu en chaise roulante, pu capable de rien faire là.»* Comme le souligne un participant, sa vie sans

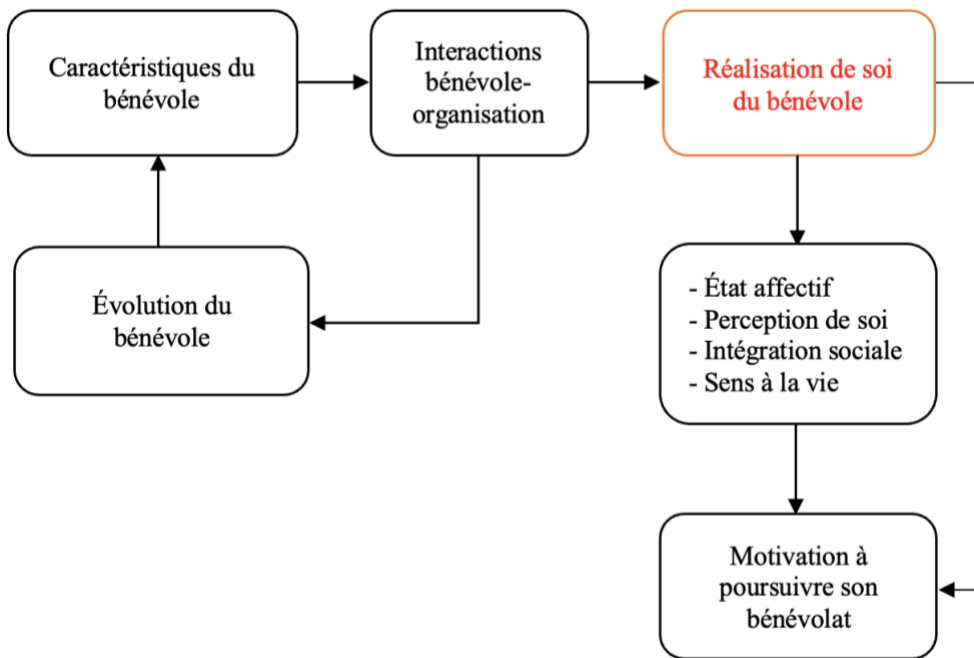
bénévolat serait une *«perte de temps»*. Dans le même sens, un participant mentionne qu'il ne peut pas arrêter son bénévolat. Cette activité est devenue trop importante pour lui.

À l'inverse, différents signes laissent croire que les participants sont peu ou moins motivés à poursuivre leur bénévolat. D'abord, ils peuvent se questionner sur la pertinence de poursuivre cette activité : *«Je me demandais ce que j'allais faire [...] j'aurais pu démissionner.»* Dans le même sens, un participant s'est questionné sur la possibilité de mettre fin à son bénévolat : *«À un moment donné j'ai pensé que c'était trop de responsabilités, pis que je devrais peut-être pas être dans un CA.»* Ensuite, un bénévole qui s'investit moins dans son bénévolat ou qui refuse des occasions de s'impliquer dans l'organisation peut signifier que ce bénévole est moins ou n'est plus motivé par son bénévolat. Puis, une baisse de motivation peut mener à l'arrêt du bénévolat. À ce sujet, plusieurs participants ont mentionné avoir déjà cessé un bénévolat, parfois après de nombreuses années : *«Après 12 ans (de bénévolat), j'étais pu capable, j'en ai trop vu.»* Un bénévole peut aussi souhaiter mettre fin à son bénévolat sans être en mesure de passer à l'action : *«Je me dis que j'aimerais ça être capable d'abandonner.»* Un bénévole peut même se préparer à une éventuelle baisse de motivation qui pourrait mettre un terme à son implication bénévole : *«Quand je vais sentir que ça va être trop (de faire du bénévolat), je vais slaquer ou arrêter.»*

3.2.7 Les relations entre les effets du bénévolat

Les effets du bénévolat sur les bénévoles ne seraient pas indépendants. Certains effets seraient le résultat d'autres effets. Autrement dit, les effets ne surviendraient pas tous en même temps au cours d'une expérience de bénévolat. Tel qu'illustré sur la figure 3.1 ci-dessous, trois principales séquences d'effets ont été observées : 1) l'impact de la réalisation de soi sur l'état affectif, la perception de soi, le sentiment d'intégration sociale et le sens à la vie; 2) l'impact de l'évolution de soi sur la réalisation de soi; 3) l'impact de la réalisation de soi, de l'état affectif, de la perception de soi, de l'intégration sociale et du sens à la vie sur la motivation à poursuivre son bénévolat. Au cours de ces séquences d'effets, la réalisation de soi jouerait un rôle particulièrement important. C'est pourquoi cet effet a été surligné en rouge dans la figure 3.1.

Figure 3.1 Les relations entre les effets du bénévolat



D’abord, l’état affectif, la perception de soi, le sentiment d’intégration sociale et le sens à la vie ne semblent pas interagir directement avec l’organisation. Celle-ci serait plutôt en interaction directe avec l’une ou l’autre des sept caractéristiques des bénévoles. Comme nous le verrons dans la section 3.3, ce seraient ces caractéristiques qui peuvent plus ou moins s’agencer à l’organisation. Par conséquent, l’organisation n’aurait pas d’influence directe sur l’état affectif d’un bénévole, sa perception de soi, son sentiment d’intégration sociale et le sens qu’il donne à sa vie. Pour influencer un bénévole sur ces dimensions, une organisation aurait besoin d’intermédiaires qui seraient les caractéristiques des bénévoles. Du même coup, cela suppose que la capacité d’un bénévole à se réaliser, donc de respecter ses caractéristiques, précède les effets observés sur son état affectif, sa perception de soi, son sentiment d’intégration sociale et le sens qu’il donne à sa vie. De manière générale, il a été observé que les participants qui peuvent se réaliser en faisant du bénévolat, même partiellement, rapportent des effets favorables sur leur état affectif, leur perception de soi, leur sentiment d’intégration sociale ou le sens qu’ils donnent à leur vie. À l’inverse, les participants qui n’arrivent pas à se réaliser en faisant du bénévolat rapportent des effets défavorables sur l’une ou l’autre de ces dimensions. L’annexe F regroupe plusieurs exemples tirés des verbatim qui mettent en lumière ces conséquences.

Ensuite, les participants seraient motivés à poursuivre leur bénévolat lorsque celui-ci les aide à se réaliser. Chaque possibilité de se réaliser peut motiver un bénévole à poursuivre son bénévolat. Dans le même sens, tout effet favorable sur l'état affectif d'un bénévole, sa perception de soi, son sentiment d'intégration sociale ou le sens qu'il donne à sa vie peut encourager ce bénévole à poursuivre son bénévolat. À l'inverse, un bénévole tend à vouloir cesser son bénévolat lorsque celui-ci l'empêche de se réaliser, lui fait vivre des émotions désagréables ou ne lui permet pas de se percevoir positivement, de s'intégrer socialement ou de donner un sens à sa vie.

Puis, quant à l'évolution d'un bénévole, cet effet n'aurait pas de conséquence directe sur l'un ou l'autre des autres effets. L'évolution d'un bénévole aurait seulement une conséquence indirecte sur la capacité de ce bénévole à se réaliser. En évoluant, un bénévole modifie ses caractéristiques, ce qui provoque de nouvelles interactions entre lui et son organisation. Ce changement peut être favorable ou défavorable à la capacité du bénévole de se réaliser. Nous décrivons dans la section 3.3 les différentes interactions bénévole-organisation pouvant affecter la réalisation de soi.

Ainsi, tout changement observé sur l'état affectif des bénévoles, leur perception de soi, leur sentiment d'intégration sociale et le sens qu'ils donnent à leur vie dépendrait de la possibilité ou de l'impossibilité pour ces bénévoles de se réaliser. De plus, l'évolution d'un bénévole ne serait favorable à ces dimensions que lorsqu'elle permet à ce bénévole de mieux se réaliser. La réalisation de soi aurait également un impact direct sur la conséquence finale du bénévolat, soit la motivation à poursuivre son bénévolat. Mises ensemble, ces observations laissent croire que la réalisation de soi joue un rôle primordial dans le processus qui uni les différents effets du bénévolat. En effet, ce serait surtout en se réalisant qu'un bénévole profite de son bénévolat.

3.2.8 Synthèse des effets du bénévolat sur les participants

Les participants ont observé de nombreux effets sur eux-mêmes au cours de leurs expériences de bénévolat. Ils ont observé des effets sur leur état affectif, leur perception de soi, leur sentiment d'intégration sociale, le sens qu'ils donnent à leur vie et leur motivation à poursuivre leur bénévolat. Ils ont aussi observé qu'ils pouvaient plus ou moins se réaliser et évoluer en fonction de leurs caractéristiques : aspirations; besoins matériels; besoins relationnels; forces; contraintes; valeurs; intérêts. Les effets observés peuvent être favorables, c'est-à-dire qu'ils impliquent un changement

bénéfique, ou défavorables, c'est-à-dire qu'ils impliquent un changement néfaste ou une absence de changement.

Bien que chacun des effets puisse être favorable ou défavorable, les participants rapportent surtout des bienfaits à faire du bénévolat. De plus, ces bienfaits semblent particulièrement importants aux yeux des participants. En effet, les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent avoir l'impression de combler des manques importants en faisant du bénévolat. Ces bienfaits peuvent aussi perdurer. Toutefois, ces changements ne se produisent pas instantanément. Ils peuvent parfois s'observer après plusieurs mois ou années de bénévolat. Il ne faut pas non plus négliger l'impact parfois néfaste du bénévolat ou l'incapacité de cette activité à générer des changements bénéfiques.

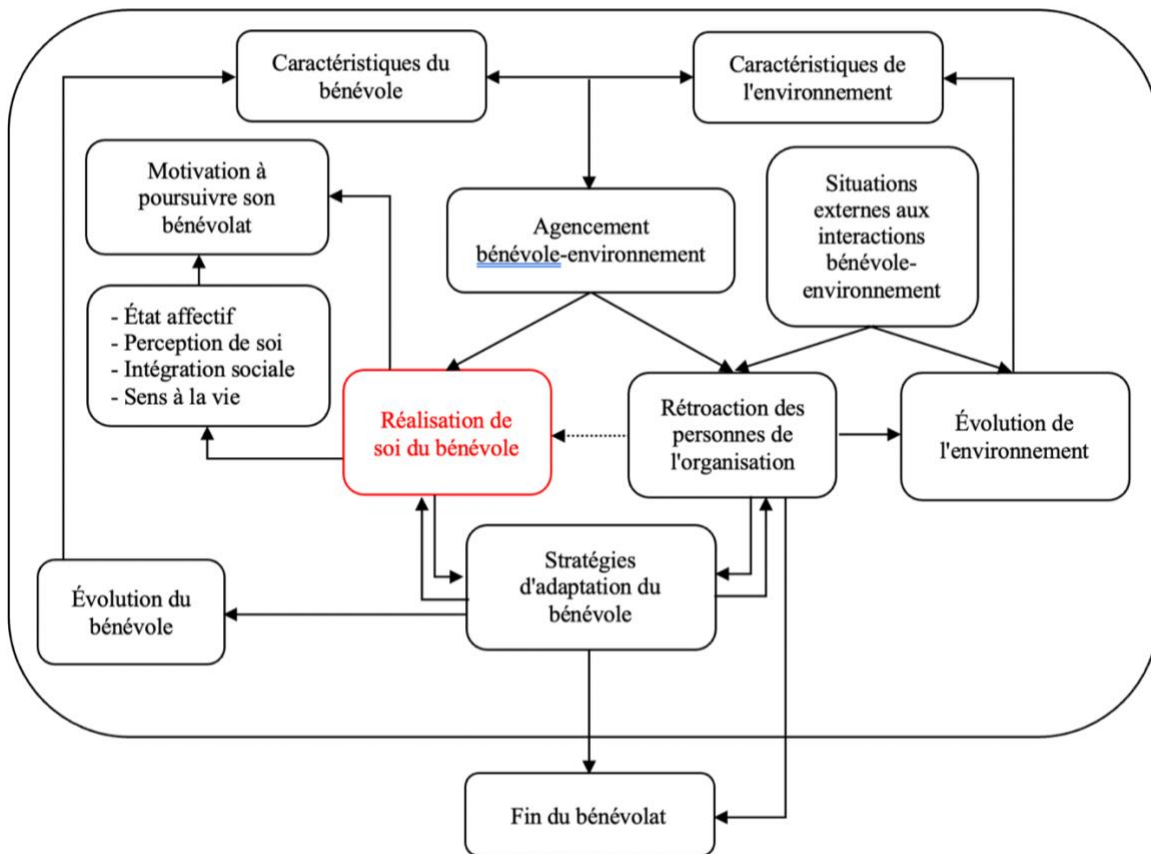
Les différents effets du bénévolat seraient également liés entre eux. Ils formeraient une suite d'effets dont le résultat final serait la motivation à poursuivre son bénévolat. Au cœur de cette séquence d'effets se trouverait la réalisation de soi, c'est-à-dire la capacité à respecter ses différentes caractéristiques : aspirations; besoins matériels; besoins relationnels; forces; contraintes; valeurs; intérêts. Les participants qui doivent négliger une ou plusieurs de leurs caractéristiques semblent observer des effets défavorables sur leur état affectif, leur perception de soi, leur sentiment d'intégration sociale, le sens qu'ils donnent à leur vie et leur motivation à poursuivre leur bénévolat. De plus, les participants qui évoluent de manière à favoriser leur capacité à se réaliser semblent davantage profiter de leur bénévolat. Ainsi, la réalisation de soi des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale serait la cible à prioriser afin de favoriser leur expérience de bénévolat. Cependant, cette recherche ne permet pas d'évaluer si ces bénévoles auraient avantage à se réaliser en fonction de certaines leurs caractéristiques plutôt que d'autres.

Alors que cette section a permis d'apporter des éléments de réponse à la première question de recherche, la prochaine section tente de répondre à la deuxième question de recherche en s'intéressant au processus pouvant expliquer les effets décrits dans cette section. Considérant l'importance de la réalisation de soi, une attention particulière sera portée aux interactions entre les bénévoles et leur organisation pouvant favoriser ou défavoriser la capacité des participants à se réaliser.

3.3 Processus pouvant expliquer les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une contrainte sévère en raison d'un trouble de santé mentale

Maintenant que les effets du bénévolat ont été décrits pour des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, la présente section s'intéresse au processus pouvant expliquer ces effets. La figure 3.2 ci-dessous modélise ce processus. Elle regroupe les suites d'interactions pouvant influencer directement ou indirectement les effets du bénévolat.

Figure 3.2 Processus menant aux effets du bénévolat



Tel que représenté sur la figure 3.2, la réalisation de soi des bénévoles a été surlignée en rouge. Deux principales raisons justifient ce choix. D'abord, comme il a été expliqué dans la section 3.2, les interactions entre les bénévoles et leur environnement n'affecteraient pas directement l'état affectif, la perception de soi, le sentiment d'intégration sociale, le sens à la vie et la motivation à poursuivre son bénévolat. Toutefois, ces interactions pourraient directement aider les bénévoles à se réaliser. Ensuite, comme il a aussi été expliqué dans la section 3.2, la réalisation de soi serait

l'effet le plus déterminant dans la séquence d'effets. Ce serait cet effet qui provoquerait la majorité des autres effets.

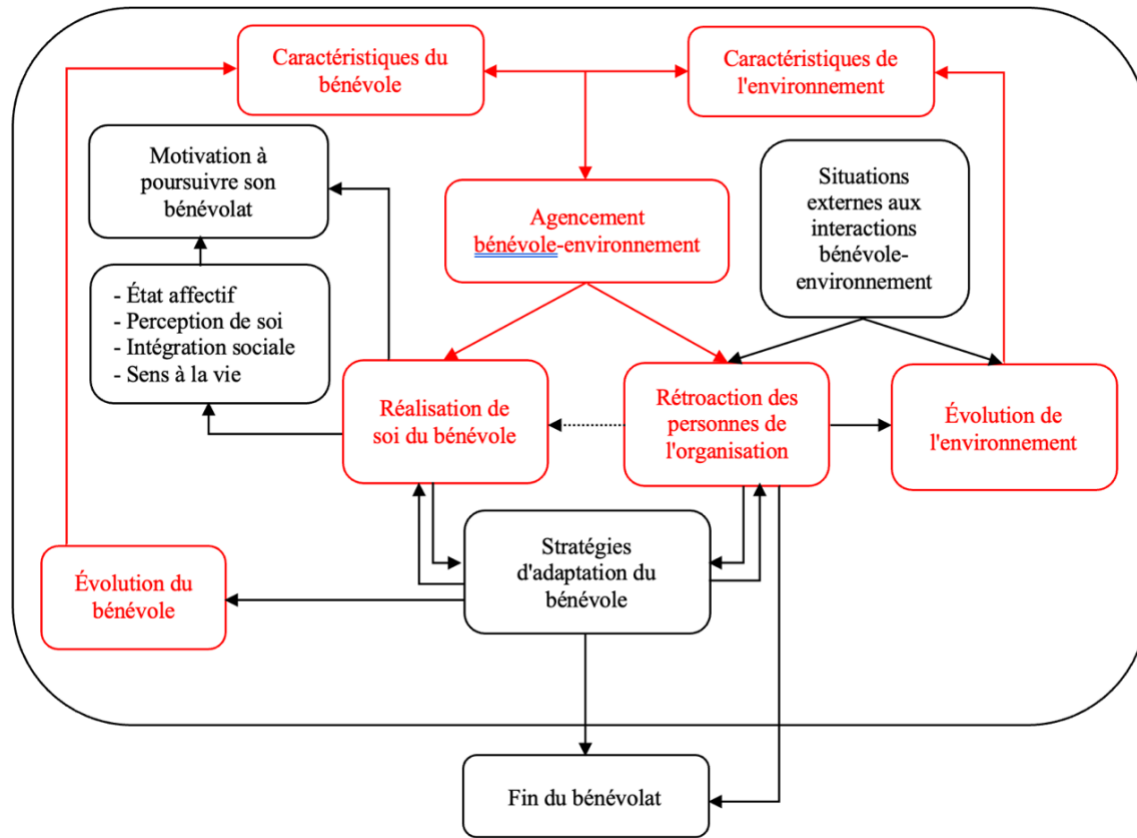
Selon le modèle élaboré dans cette thèse, trois principaux éléments pourraient avoir un impact direct sur la capacité des participants à se réaliser : 1) l'agencement bénévole-environnement; 2) la rétroaction des personnes de l'organisation; 3) les stratégies d'adaptation du bénévole. La section qui suit est divisée selon chacun de ces éléments. Pour chacun d'entre eux, nous expliquerons ce qui les influence et comment ils peuvent influencer la capacité d'un bénévole à se réaliser.

3.3.1 L'agencement bénévole-environnement

Les points de départ du processus seraient les caractéristiques du bénévole et celles de l'environnement dans lequel il effectue son bénévolat. Tant le bénévole que son environnement présentent des caractéristiques qui leur sont propres et qui peuvent être agencées d'une manière plus ou moins favorable pour le bénévole. Selon les résultats de cette thèse, l'environnement des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, qui se limite à l'organisation pour laquelle ils font du bénévolat, serait composé des trois parties suivantes : 1) contexte organisationnel; 2) contexte du poste; 3) contexte social. Chacun de ces contextes sera décrit plus loin dans cette section.

Chacune des caractéristiques d'un bénévole peut interagir avec chacune des caractéristiques de son environnement et un bénévole peut porter un jugement sur l'agencement entre ses caractéristiques et celles de son environnement. Autrement dit, il peut observer chacun des éléments de son environnement et évaluer si celui-ci est agencé à une ou plusieurs de ses caractéristiques. Lorsqu'un bénévole considère que l'agencement lui convient, c'est-à-dire que ses caractéristiques correspondent à son environnement ou le complètent, il augmenterait ses chances de se réaliser. À l'inverse, les bénévoles qui ont l'impression de se retrouver dans un environnement dont les caractéristiques s'opposent aux leurs auraient moins de chances de se réaliser. Ainsi, il ne semble pas y avoir d'environnement favorable à l'ensemble des participants. La figure 3.3 ci-dessous montre en rouge ce qui contribue à l'agencement bénévole-environnement et les conséquences de cet agencement.

Figure 3.3 Antécédents et conséquences de l'agencement bénévole-environnement



Dans la présente section, nous expliquons d'abord les différentes caractéristiques de l'environnement et les interactions possibles entre celles-ci et les caractéristiques des bénévoles. Par la suite, nous présenterons différents exemples d'agencements favorables et défavorables à la réalisation de soi. Bien qu'un agencement bénévole-environnement puisse aussi influencer la rétroaction des personnes de l'organisation, cette influence sera décrite dans la section 3.3.2. De plus, si un agencement bénévole-environnement semble toujours sujet à changement en raison de l'évolution possible du bénévole et de l'environnement, la section qui suit n'explique pas comment cette évolution peut se produire. L'évolution de l'environnement sera expliquée dans la section 3.3.2 et l'évolution des bénévoles sera expliquée dans la section 3.3.3.

3.3.1.1 Caractéristiques de l'environnement

Comme il vient d'être suggéré, l'environnement des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale serait divisé en trois parties : 1) contexte organisationnel; 2) contexte du

poste; 3) contexte social. Le tableau 3.5 ci-dessous regroupe ces trois contextes et leurs composantes.

Tableau 3.5 Caractéristiques de l'environnement d'un bénévole

Contexte organisationnel	Mission Localisation Exigences Opportunités Ressources financières/matérielles
Contexte du poste	Tâches Exigences Matériel Aménagement
Contexte social	Employés Usagers Bénévoles

Le contexte organisationnel représente le contexte plus large dans lequel s'inscrit le déroulement du bénévolat. Il comporte cinq caractéristiques. Tout d'abord, l'organisation a une mission, c'est-à-dire la volonté d'atteindre certains objectifs en offrant ses services (ex. favoriser l'insertion sociale, défendre les droits des personnes ayant des problèmes de santé mentale). L'organisation a aussi une localisation que la personne doit rejoindre pour y effectuer son bénévolat. Ensuite, certaines exigences doivent être respectées (ex. code de vie, règles de conduite) par l'ensemble des personnes qui fréquentent l'organisation. De plus, une organisation offre des opportunités d'implication plus ou moins variées à ses bénévoles. Autrement dit, un bénévole peut choisir son bénévolat parmi une offre de choix plus ou moins étendue. Puis, l'organisation dispose de ressources financières et matérielles plus ou moins limitées qui peuvent être mises à la disposition du bénévole.

Le contexte du poste représente le contexte dans lequel le bénévole exécute ses tâches. Il comporte quatre caractéristiques. Tout d'abord, le poste implique que le bénévole accomplisse certaines tâches plus ou moins précises, variables et favorables aux interactions auprès des usagers. Les types de tâches peuvent se regrouper au sein des catégories suivantes : enseignement; décisionnel; loisir;

manuel; relation d'aide; service à la clientèle; travail de bureau. En accomplissant ses tâches, le bénévole doit aussi respecter certaines exigences. Contrairement aux exigences de l'organisation qui concernent le fonctionnement dans l'organisation, les exigences associées au poste de bénévole concernent spécifiquement l'accomplissement des tâches du bénévole. De manière générale, ces exigences impliquent de respecter un horaire (i.e. moment, fréquence, durée, flexibilité), des critères de performance (i.e. rapidité, quantité, qualité) et un niveau de collaboration avec d'autres bénévoles ou employés (i.e. travail d'équipe plus ou moins étendu). De plus, le bénévole peut avoir accès à du matériel pour exécuter ses tâches, comme du matériel informatique, d'art ou de protection. Enfin, l'aménagement du lieu physique où la personne effectue ses tâches (ex. propreté, grandeur, disposition des meubles) est une autre caractéristique pouvant influencer l'expérience de bénévolat.

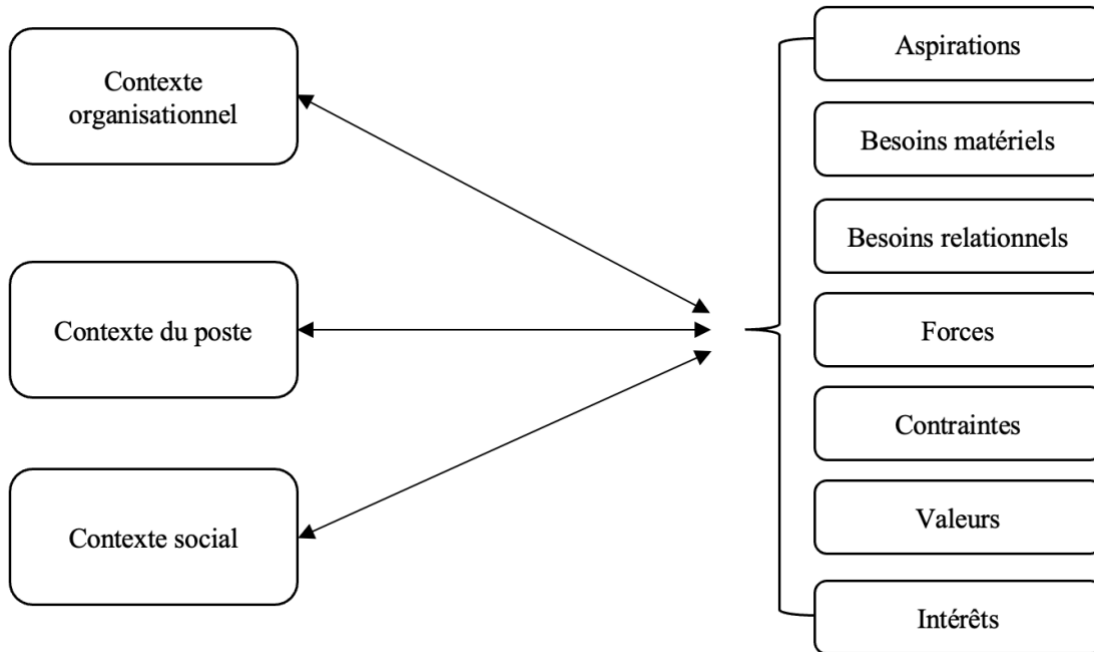
Outre le bénévole, différentes personnes peuvent fréquenter ou être en contact de manière passagère avec l'organisation. Il s'agit du contexte social. Ces personnes peuvent être des employés (ex. directeur général, intervenants communautaires, responsable des bénévoles), des usagers (i.e. les personnes qui bénéficient des services du bénévole) ou d'autres bénévoles. Chaque personne de l'organisation a des caractéristiques qui lui sont propres. Il apparaît aussi important de préciser que la notion d'usagers peut s'étendre à toute personne qui bénéficie des services du bénévole, même si cette personne ne fréquente pas l'organisation pour laquelle il fait du bénévolat. Par exemple, certains participants peuvent faire des témoignages à l'extérieur de leur organisation devant des personnes qui ne fréquentent pas cette organisation. Par conséquent, ces personnes deviennent des usagers le temps d'un témoignage. De plus, comme il sera présenté dans la section 3.3.2., chaque personne de l'organisation peut offrir de la rétroaction au bénévole, rétroaction qui peut affecter sa capacité à se réaliser.

3.3.1.2 Possibilités d'agencement bénévole-environnement

Comme il a été expliqué au début de cette section, chaque caractéristique de l'environnement peut faire l'objet d'une évaluation par le bénévole. Lorsqu'un bénévole considère qu'une de ses caractéristiques est agencée à une caractéristique de son environnement, cela favoriserait la capacité de ce bénévole à se réaliser. À l'inverse, lorsqu'il considère qu'une de ses caractéristiques n'est pas agencée à une caractéristique de son environnement, cela nuirait à la capacité de ce

bénévole à se réaliser. Ainsi, il y aurait de nombreuses possibilités d'agencements bénévole-environnement favorables et défavorables à la réalisation de soi. La figure 3.4 ci-dessous schématise ces différentes possibilités d'agencement.

Figure 3.4 Possibilités d'agencement entre un bénévole et son environnement



En premier lieu, les caractéristiques du contexte organisationnel peuvent être plus moins agencées aux caractéristiques du bénévole. En ce qui concerne la mission de l'organisation, un participant explique qu'il s'investit dans son bénévolat parce que la mission de l'organisation où il fait du bénévolat correspond à son intérêt marqué pour l'art lyrique. À l'inverse, un participant exprime sa déception face au manque de militantisme de l'organisme communautaire pour lequel il est bénévole. Cela le déçoit de ne pas pouvoir respecter la valeur qu'il accorde au militantisme.

Le discours de certains participants montre qu'ils ont de la difficulté à satisfaire les exigences de leur organisation. Par exemple, un participant explique que la rigidité du code vestimentaire de l'organisation et que la manière «*un p'tit peu hypocrite*» dont il est appliqué ne s'accordent pas avec ses valeurs. La localisation d'une organisation peut également nuire à la capacité d'un bénévole à se réaliser. Par exemple, un participant explique que la distance entre son domicile et l'endroit où avait lieu son bénévolat était devenue une source de stress. À l'inverse, certains

participants se disent en accord avec les exigences de leur organisation et ne considèrent pas la localisation de leur organisation comme un obstacle à leur capacité à se réaliser.

Le type d'opportunités de bénévolat disponibles dans une organisation peut aussi influencer la capacité d'un bénévole à se réaliser. Par exemple, un participant explique que son organisation offre un espace d'expression aux bénévoles sur différents groupes décisionnels (ex. comités, CA), ce qui répond à l'une de ses aspirations. Comme il le souligne, c'est parce que l'organisme «*a décrété que ça prend 3 représentants des participants pour siéger au CA*» qu'il a pu concrétiser son objectif de «*témoigner pour les autres membres, de ce que c'était d'avoir des troubles de santé mentale*». À l'inverse, un participant ne trouve aucune opportunité qui lui permettrait de mettre à profit ses forces.

Les participants ne seraient pas non plus affectés de la même façon par les ressources matérielles et financières. Pour certains, la présence ou l'absence de telles ressources ne semble pas avoir d'impact sur leur capacité à se réaliser. Pour d'autres, avoir la chance de compter sur ces ressources semble les aider à se réaliser. Par exemple, certains participants mentionnent recevoir de la nourriture de l'organisation où ils font du bénévolat, ce qui les aide à combler leurs besoins matériels. Un participant affirme qu'en ayant le soutien financier de son organisation pour assister à différentes conférences, congrès ou formations, il peut rencontrer de nouvelles personnes lors de ces événements. Par conséquent, l'aide financière de son organisation l'aide à combler ses besoins relationnels. Avoir la possibilité d'acheter ou d'utiliser du matériel peut aussi aider un bénévole à se réaliser. Par exemple, un participant mentionne que pour l'aider à développer son atelier de création artistique, il dispose d'un montant d'argent fourni par l'organisme communautaire afin d'acheter du matériel d'art. En disposant d'un tel montant d'argent, il augmente ses chances de trouver le matériel nécessaire pour développer son atelier et du même coup, de concrétiser son aspiration d'offrir un atelier intéressant pour les usagers.

Ensuite, les bénévoles peuvent évaluer l'agencement entre leurs caractéristiques et le contexte de leur poste. À ce sujet, le type de tâches n'est pas toujours agencé au bénévole. Par exemple, certains participants peuvent mettre à profit leurs forces en accomplissant des tâches manuelles, alors que d'autres se sentent plus compétents en relation d'aide. Un participant peut aussi alimenter ses contraintes en effectuant un certain type de tâches. Par exemple, un participant explique qu'il tend

à percevoir les reproches comme un signe de son incompétence, même lorsque ces reproches ne lui sont pas directement adressés. Comme il est bénévole à la réception d'une organisation, il reçoit parfois les plaintes des usagers, ce qui alimente sa tendance à percevoir les reproches comme une attaque personnelle. Les autres caractéristiques des tâches d'un bénévole (i.e. variété, clarté, interactions auprès des usagers) peuvent aussi influencer sa capacité à se réaliser. Par exemple, certains participants ont mentionné l'importance d'effectuer des tâches variées afin de satisfaire leurs nombreux intérêts. D'autres participants ont des intérêts plus circonscrits et se satisfont d'effectuer les mêmes tâches d'une journée à l'autre. La clarté des tâches apparaît aussi plus importante pour certains participants que pour d'autres. Par exemple, un participant explique qu'il craint fortement de décevoir autrui. Par conséquent, il préfère que ses tâches soient clairement définies afin d'éviter de prendre des initiatives qui pourraient déplaire à autrui. Puis, effectuer des tâches qui impliquent des interactions fréquentes avec les usagers, comme animer des groupes de discussion ou distribuer de la nourriture, semble plus favorable à certains bénévoles, notamment ceux qui veulent développer davantage de relations sociales.

Les exigences d'un poste n'ont pas nécessairement le même effet sur tous les bénévoles. Parfois, la nécessité de collaborer avec d'autres bénévoles ou des employés peut aider un bénévole à se réaliser. Par exemple, un participant mentionne qu'il serait incapable d'effectuer ses tâches sans l'aide de son collègue. Autrement dit, ce contexte lui permet de respecter ses contraintes. Dans le même sens, un participant explique qu'en ayant la chance de travailler en équipe, il peut se concentrer sur des tâches qui mettent à profit ses forces et respectent ses contraintes. Les critères de performance peuvent aussi être agencés aux caractéristiques d'un bénévole. Comme le mentionne un participant, alors que «*c'est pas tout le monde qui veut siéger sur un CA, parce que c'est beaucoup de travail, généralement, beaucoup d'implication*», il considère avoir la capacité de répondre à de telles exigences. Il y voit l'occasion de mettre à profit ses forces. À l'inverse, les critères de performance peuvent être désajustés aux caractéristiques d'un bénévole. Par exemple, un participant explique que la quantité de tâches qui lui est demandée ne respecte pas ses contraintes intellectuelles :

Quand j'ai consacré 1h30-2h à ça (classer des données sur l'ordinateur), j'suis pu capable là. J'suis physiquement épuisé. Sauf que pour arriver à faire tout le travail, y faut que je fasse ça 5-6 heures par jour.

À l'inverse, les critères de performance peuvent être insuffisants aux yeux du bénévole. À ce sujet, un participant raconte qu'il négligeait ses forces en effectuant ses tâches puisqu'un «*un enfant de 5 ans*» aurait pu les faire à sa place. De plus, l'horaire du poste peut être plus ou moins agencé à différentes caractéristiques d'un bénévole, notamment ses contraintes. À ce sujet, un participant explique qu'il préfère respecter un horaire fixe. Un horaire variable alimenterait sa difficulté à tolérer les changements et l'incertitude. À l'inverse, un participant préfère un horaire flexible afin de pouvoir effectuer ses tâches au moment où son niveau d'énergie le lui permet. Dans le même sens, chaque bénévole peut bénéficier d'une intensité de bénévolat particulière. Par exemple, un participant mentionne qu'il doit se limiter à trois jours de bénévolat par semaine afin de respecter son niveau d'énergie. Un autre participant considère plutôt que la durée limitée de son bénévolat l'empêche de concrétiser ses aspirations. En effet, il ne croit pas avoir le temps d'atteindre ses objectifs de développement personnel au terme de son contrat de bénévolat.

Le matériel dont dispose un bénévole pour effectuer ses tâches et l'aménagement dans lequel il les effectue peuvent plus ou moins lui convenir. Par exemple, un participant explique comment l'absence de matériel met en danger sa sécurité physique. Il craint que son bénévolat dépasse certaines de ses contraintes physiques, comme sa difficulté à soulever de lourdes charges. En ce qui concerne l'aménagement de son poste, un participant explique qu'il se sent en sécurité assis à son «p'tit bureau». Il s'agit d'un environnement calme qui ne déclenche pas ses tremblements. L'aménagement de son poste l'aide ainsi à respecter sa difficulté à réguler ses émotions lorsqu'il se trouve dans un environnement trop bruyant et agité.

Comme pour les autres éléments de l'environnement, un même contexte social ne serait pas favorable à l'ensemble des bénévoles. De manière générale, un bénévole peut compléter une personne de son organisation ou correspondre à cette personne. En ce qui concerne les usagers, certains participants rapportent s'identifier à eux. Par exemple, un participant mentionne partager des intérêts avec les personnes âgées à qui il vient en aide, ce qui peut faciliter le développement de relations sociales avec ces personnes. À l'inverse, partager des affinités avec les usagers peut nuire à sa capacité à se réaliser. Par exemple, un participant explique qu'il comprend la souffrance des usagers puisqu'il a vécu des problèmes similaires. Cependant, la souffrance exprimée par les usagers peut parfois dépasser sa capacité à réguler ses émotions. Plusieurs participants expliquent

plutôt avoir des caractéristiques qui complètent celles des usagers. Par exemple, les aspirations et les forces d'un bénévole peuvent être ajustées aux difficultés vécues par les usagers. À ce sujet, un participant raconte que les personnes âgées «*sont à l'abandon*» et qu'il cherche à leur offrir son soutien. Son bénévolat auprès de ces personnes lui permet ainsi de concrétiser son aspiration. Un autre participant décrit sa capacité à faire preuve d'empathie envers les usagers qui ont des problèmes de santé mentale :

Ça prend de l'empathie pour faire du bénévolat, beaucoup d'empathie [...] Pas de la pitié, mais de l'empathie, d'être capable de se mettre à la place de ces gens-là, de ressentir ce qu'ils peuvent vivre, sans les juger. Moi j'suis bin mal placé pour juger une personne avec un problème de santé mentale.

À l'inverse, un bénévole n'a pas toujours les forces nécessaires pour pallier les difficultés des usagers. Par exemple, un participant explique qu'il doit parfois avouer aux usagers qu'il ne peut pas régler leurs problèmes. De plus, les difficultés des usagers peuvent parfois empêcher un bénévole de mettre à profit ses forces. À ce sujet, un participant mentionne qu'en raison des capacités limitées des usagers à comprendre l'informatique, il ne peut leur partager toutes ses connaissances lorsqu'il anime ses ateliers d'informatique.

En ce qui concerne les employés et les autres bénévoles, un participant mentionne qu'il avait déjà des affinités avec certains bénévoles d'une organisation avant d'être bénévole pour cette organisation, ce qui l'a aidé à combler ses besoins relationnels une fois qu'il a commencé son bénévolat à cet endroit. Un autre participant mentionne que les autres bénévoles partagent ses aspirations, ce qui lui permet de les concrétiser plus facilement en faisant du bénévolat. À l'inverse, les employés et les autres bénévoles peuvent présenter des caractéristiques qui ne correspondent pas à celles du bénévole. Par exemple, certains participants mentionnent que leurs collègues agissent d'une manière qui ne concorde pas avec leurs valeurs, comme se montrer malhonnête ou irresponsable. Par conséquent, ces participants n'ont pas toujours l'occasion de respecter leurs valeurs en faisant du bénévolat. Un participant explique aussi qu'étant donné qu'il ne comprend pas l'anglais et qu'il tend à se méfier d'autrui, les employés de son organisation alimentent sa méfiance lorsqu'ils se parlent en anglais devant lui. Autrement dit, ces situations l'empêchent de combler ses besoins relationnels et d'apaiser ses craintes. Toutefois, il n'est pas nécessairement favorable pour les participants d'interagir avec des personnes qui partagent leurs caractéristiques. À ce sujet,

un participant explique qu'il préfère combler ses besoins relationnels avec des personnes qui n'ont pas de problèmes de santé mentale : *«C'est pas toujours facile d'être avec du monde qui ont des problèmes de santé mentale. Déjà que moi j'ai déjà des problèmes là. Ça fait du bien des fois de voir autre chose pis de me sentir accepté.»*

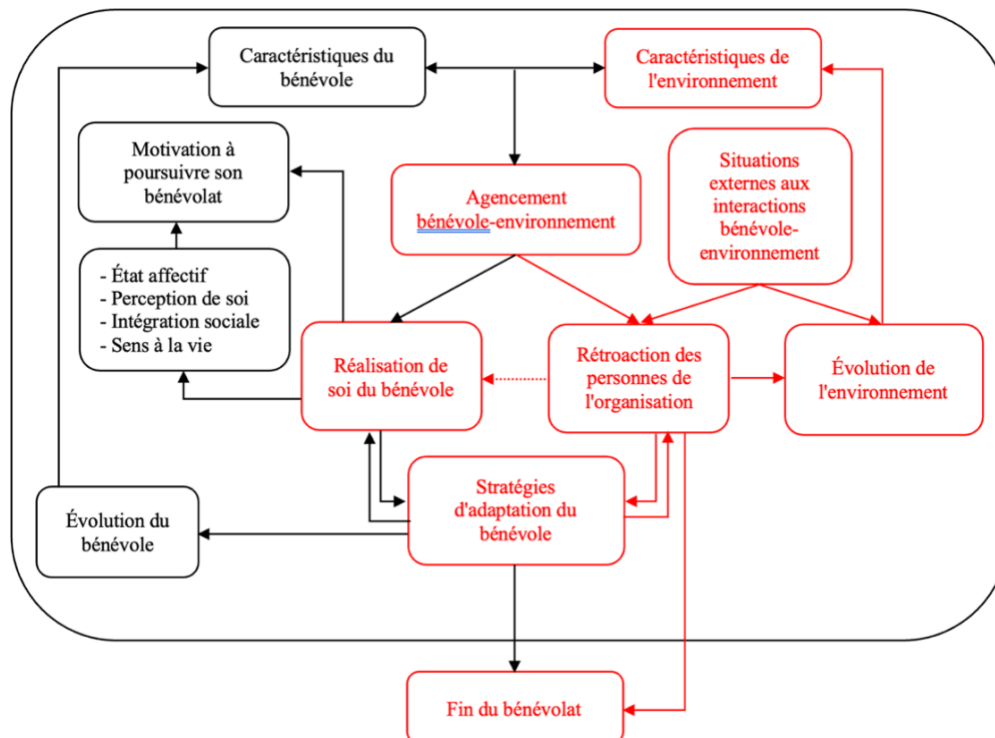
En terminant, un bénévole peut augmenter ses chances de se réaliser lorsqu'il peut compter sur des personnes qui complètent certaines de ses caractéristiques, notamment ses contraintes. Par exemple, un participant explique que les employés avec qui il collabore lui offrent le pouvoir de réaliser ses projets en raison notamment de leurs compétences professionnelles. Autrement dit, ces employés possèdent des forces qui compensent les contraintes du bénévole. De manière générale, les bénévoles semblent bénéficier de l'aide des employés lorsque ces derniers sont sensibles à leurs contraintes, que celles-ci soient liées ou non à leurs problèmes de santé mentale. À ce sujet, un participant exprime son désir de se diriger vers des organisations dont les intervenants sont sensibilisés aux enjeux de santé mentale : *«Je sens que je vais de plus en plus avoir, ou préférer un milieu qui est plus réceptif à mes troubles (de santé mentale).»* Dans le même sens, un participant rapporte l'importance de pouvoir se tourner vers des intervenants lorsqu'il se sent submergé par ses émotions. Un bénévole peut se sentir démuni lorsqu'il doit affronter seul certains défis qui dépassent ses forces et alimentent ses contraintes. Par exemple, un participant explique qu'il aurait eu besoin d'une formation afin d'offrir un soutien plus adéquat aux usagers.

3.3.2 La rétroaction des personnes de l'organisation

La section précédente a décrit comment les caractéristiques d'une organisation et celles d'un bénévole doivent être agencées afin de favoriser la capacité de ce bénévole à se réaliser. Il a notamment été expliqué comment l'agencement entre les personnes de l'organisation (i.e. contexte social) et le bénévole peut influencer sa capacité à se réaliser. Cependant, il ne suffirait pas de placer un bénévole dans un contexte social qui est agencé à ses caractéristiques pour que ce bénévole se réalise. Toute personne faisant partie de ce contexte social (i.e. employés, bénévoles, usagers) peut aussi influencer la capacité d'un bénévole à se réaliser par le biais de sa rétroaction envers lui.

Une personne d'une organisation offre de la rétroaction à un bénévole lorsqu'elle pose un geste ou s'exprime verbalement au sujet de ce bénévole ou d'une situation qui le concerne. Le choix d'un type de rétroaction peut être influencé par différentes sources : l'agencement bénévole-environnement; les stratégies d'adaptation utilisées par les bénévoles; les situations externes aux interactions bénévole-environnement. Ces trois antécédents à la rétroaction ont été surlignés en rouge dans la figure 3.5 ci-dessous. L'agencement bénévole-environnement a été décrit dans la section 3.3.1 et les stratégies d'adaptation seront décrites dans la section 3.3.3. En ce qui concerne les situations externes aux interactions bénévole-environnement, celles-ci se rapportent à toute situation qui survient au cours d'une expérience de bénévolat sans que le bénévole soit impliqué dans cette situation. Par exemple, une organisation peut perdre des subventions ou des employés. Cependant, cette recherche ne permet pas de décrire en détail toutes ces situations. Elle permet uniquement de suggérer que ce genre de situation peut affecter la rétroaction des personnes de l'organisation. De plus, cette recherche ne permet pas d'élaborer le processus par lequel les personnes de l'organisation interprètent leur environnement afin de choisir une certaine forme de rétroaction. Il est uniquement possible de suggérer que la rétroaction est en réaction aux trois antécédents nommés ci-haut.

Figure 3.5 Antécédents et conséquences de la rétroaction des personnes de l'organisation



Les principales conséquences de la rétroaction des personnes de l'organisation ont aussi été surlignées en rouge dans la figure 3.5. D'abord, cette rétroaction peut influencer directement la capacité d'un bénévole à se réaliser, tout comme l'absence de rétroaction. C'est pourquoi la flèche qui relie la rétroaction à la réalisation de soi est en pointillée. De plus, la rétroaction peut parfois mener à la fin du bénévolat. Dans ce cas, il est aussi considéré que l'impact sur la réalisation de soi est direct puisqu'il empêche un bénévole d'utiliser son bénévolat pour se réaliser.

Dans d'autres cas, la rétroaction influencerait indirectement la réalisation de soi. Cela peut d'abord survenir en faisant évoluer l'environnement, ce qui provoque un nouvel agencement bénévole-environnement qui pourra ensuite affecter la capacité du bénévole à se réaliser. Cette trajectoire est représentée dans la figure 5 par les flèches qui relient la rétroaction à l'évolution de l'environnement et aux caractéristiques de l'environnement. Pour mieux comprendre l'impact de l'agencement bénévole-environnement sur la réalisation de soi, se référer à la section 3.3.1. Ensuite, la rétroaction peut influencer indirectement les bénévoles en passant par leurs stratégies d'adaptation. En effet, un bénévole peut évaluer si la rétroaction qu'il reçoit l'aide à se réaliser puis choisir une stratégie en conséquence. Selon la stratégie choisie, différentes trajectoires peuvent ensuite survenir. Les différents types de stratégies d'adaptation et leur impact seront décrits dans la section 3.3.3.

De manière générale, il a été observé que les personnes de l'organisation peuvent offrir deux types de rétroaction aux bénévoles : 1) juger; 2) soutenir. La section qui suit est divisée selon ces deux types de rétroaction. Nous décrivons d'abord chacun d'entre eux et leur impact sur la capacité des bénévoles à se réaliser. Ensuite, nous décrivons l'impact de l'absence de rétroaction sur les bénévoles. En terminant, nous présentons un aperçu des situations externes aux interactions bénévole-environnement pouvant influencer l'évolution de l'environnement.

3.3.2.1 Juger les bénévoles

Lorsqu'une personne de l'organisation juge un bénévole, ce jugement peut être validant ou invalidant. Un jugement validant montre au bénévole qu'il est accepté et apprécié tel qu'il est. Autrement dit, le bénévole n'a pas l'impression de devoir être ou agir autrement. Au contraire, il est encouragé à demeurer tel qu'il est. Un jugement invalidant donne plutôt l'impression au

bénévole qu'il ne convient pas à l'organisation, qu'il est inadéquat. Que le jugement soit validant ou invalidant, il peut être offert en gestes ou en paroles. Pour chaque forme de jugement validant, il existe son opposé sous forme de jugement invalidant. Un bénévole peut recevoir différentes formes de jugement au cours de son bénévolat.

Tableau 3.6 Formes de jugement validant et invalidant

Expression du jugement	Jugement validant	Jugement invalidant
En gestes	Se montrer affectueux	Se montrer froid, distant
	Rechercher le contact	Ignorer, éviter le contact
	Utiliser les idées	Refuser les idées
	Laisser de l'autonomie	Surveiller
	Offrir des récompenses, des cadeaux	Punir (peut mener à un renvoi), offrir des récompenses insuffisantes
En paroles	Comprendre	Rejeter
	Encourager	
	Complimenter	Dénigrer
	Remercier	

Le tableaux 3.6 ci-dessus présente les différentes formes de jugement observées dans cette recherche et leur impact sur la réalisation de soi. De manière générale, recevoir un jugement validant semble favoriser sa capacité à se réaliser alors que recevoir un jugement invalidant semble nuire à sa capacité à se réaliser. De plus, considérant qu'en jugeant un bénévole, une personne de l'organisation pose un regard sur la valeur de ce bénévole, ce type de rétroaction affecte généralement sa capacité à combler ses besoins relationnels. Autrement dit, un bénévole qui se sent validé peut généralement développer des relations sociales harmonieuses dans lesquelles il se sent accepté et apprécié. À l'inverse, un bénévole qui se sent invalidé peut plus difficilement développer de telles relations. Cependant, l'impact du jugement des personnes de l'organisation ne se limite pas aux besoins relationnels des bénévoles. D'autres caractéristiques du bénévole peuvent être plus ou moins respectées à travers le jugement d'autrui. Voici différents exemples qui montrent comment le jugement validant ou invalidant peut affecter les bénévoles.

Juger les bénévoles par ses gestes

Une personne de l'organisation peut valider ou invalider un bénévole à travers différents gestes. Pour y arriver, elle peut d'abord se montrer affectueuse envers lui, notamment en l'embrassant, l'enlaçant, le saluant ou lui souriant. À ce sujet, un participant décrit comment l'affection des usagers l'aide à se sentir apprécié : «*Même des handicapés, y'en a un là-bas, une femme, elle me saute din bras, allo ! Penses-tu que ça me fais pas de quoi icitte toé (en pointant son coeur). Tu viens la larme à l'œil.*» À l'inverse, un bénévole peut trouver que certaines personnes de l'organisation sont froides ou distantes envers lui. Par exemple, un participant trouvait que le directeur de l'organisation était «*distant*» avec lui lorsqu'il a commencé son bénévolat. Par conséquent, il avait de la difficulté à développer une relation harmonieuse avec lui. Comme il dit, «*ça avait pas cliqué*» entre eux.

Une personne de l'organisation peut aussi rechercher le contact d'un bénévole. Cela survient lorsqu'elle prend l'initiative de passer du temps avec lui, parfois simplement pour jaser ou s'amuser et parfois pour profiter des activités qu'il anime. Cette forme de rétroaction comblerait avant tout les besoins relationnels du bénévole. Par exemple, comme le mentionne un participant, «*c'est valorisant*» de constater que les usagers viennent participer à ses activités. Dans le même sens, un participant souligne qu'il s'est senti très apprécié lorsqu'il s'est aperçu que son activité attirait de nombreux usagers. Au contraire, une personne de l'organisation peut ignorer ou éviter le bénévole. Comme le mentionne un participant, un de ses collègues évite d'engager la conversation avec lui, ce qui l'empêche nécessairement de développer une relation avec lui, donc de combler ses besoins relationnels.

Ensuite, un bénévole peut exprimer toutes sortes d'idées au cours de son bénévolat. Une personne de l'organisation peut alors utiliser les idées de ce bénévole ou les refuser. En acceptant ou en refusant les idées d'un bénévole, une personne de l'organisation peut affecter la capacité de ce bénévole à se réaliser en fonction de ses différentes caractéristiques. Par exemple, un participant explique que lorsque ses idées sont mises en pratique, il a l'impression de contribuer à l'amélioration des services offerts aux usagers. À l'inverse, un participant explique que ses solutions sont toujours refusées par son superviseur. Par conséquent, il se sent non seulement déprécié, mais constate également que les solutions choisies par son superviseur accentuent

certaines de ses contraintes. Un autre participant mentionne qu'un employé refuse ses demandes d'assouplir les exigences de l'organisation alors que celles-ci l'empêchent de mettre à profit ses forces. Ce participant se sent non seulement insulté, mais également contraint de négliger ses forces.

Laisser de l'autonomie à un bénévole est un autre geste qui lui montre qu'il est accepté et apprécié tel qu'il est. Une personne de l'organisation laisse de l'autonomie à un bénévole lorsqu'elle lui permet d'agir à sa façon, sans supervision. À ce sujet, un participant exprime comment ce type de rétroaction l'encourage à mettre à profit ses forces :

Si t'es dans ce contexte-là, que les gens te font confiance, la plupart du temps tu vas choisir quelque chose de bon. Parce que vu que t'as confiance en toi, que quelqu'un te fait confiance, pis que tu le fais librement, j'ai tendance à croire qu'en tant qu'être humain on va essayer de donner le meilleur de nous-mêmes.

À l'inverse, un bénévole peut être surveillé étroitement. À ce sujet, un participant souligne que son superviseur surveille chacun de ses déplacements aux toilettes et de ses appels téléphoniques. Pour ce participant, ce type de rétroaction semble avant tout nuire à ses besoins relationnels. En effet, sa relation avec son superviseur demeure tendue.

En dernier lieu, un autre geste que peut poser une personne de l'organisation pour valider un bénévole est de lui offrir des récompenses ou des cadeaux. Ces récompenses ou cadeaux peuvent contribuer à combler les besoins matériels des bénévoles. Par exemple, les employés peuvent récompenser les bénévoles à l'aide de repas payés, d'un petit revenu ou d'une passe d'autobus. Toutefois, les récompenses offertes aux bénévoles ne les aident pas toujours à combler leurs besoins matériels. Par exemple, offrir une carte de bénévole ou un certificat de reconnaissance ne permet pas à un bénévole de se nourrir ou d'augmenter son revenu. Ce type de rétroaction peut toutefois aider un bénévole à se sentir apprécié, donc à combler ses besoins relationnels. À l'inverse, un bénévole peut avoir l'impression de ne pas recevoir suffisamment de récompenses. Par exemple, un participant mentionne que le montant d'argent qu'il reçoit est largement insuffisant : «*La seule affaire que je peux te dire c'est que pour 5\$ par jour on travaille fort. [...] 5\$ par jour, moi je trouve carrément que c'est de l'abus.*» Par conséquent, il ne se sent pas apprécié à sa juste valeur. Un bénévole peut non seulement trouver qu'il manque de récompenses, mais également se faire punir d'avoir agi d'une certaine façon. À ce sujet, un participant mentionne que son superviseur le

«*fusillait du regard*» lorsqu'il commettait une erreur. Ce participant n'avait pas l'impression que ses contraintes étaient respectées. Un autre participant souligne qu'il s'est fait confisquer les clés de l'organisation après avoir eu un comportement déplacé. Dans ce cas, le bénévole a perdu l'occasion de concrétiser son aspiration d'être responsable de l'ouverture de l'organisme.

Juger les bénévoles par ses paroles

Afin de valider verbalement un bénévole, une personne de l'organisation peut essayer de le comprendre, dans son ensemble ou selon certaines de ses caractéristiques. Ce type de rétroaction l'aiderait essentiellement à combler ses besoins relationnels. Comme le souligne un participant, il se sent intéressant aux yeux des autres membres du CA sur lequel il siège parce qu'il se fait demander comment il va avant de débiter leurs réunions. Un autre participant explique que les employés peuvent comprendre certaines de ses contraintes : «*On n'est pas obligé de tout expliquer [...] ils vont comprendre là si je dis, ça j'suis pas capable de le faire.*» Cette forme de jugement validant l'aide notamment à croire que ses contraintes sont respectées dans l'organisation.

Encourager un bénévole est une autre forme de jugement validant. Une personne de l'organisation peut encourager un bénévole de différentes façons. Elle peut d'abord l'encourager à exprimer l'une ou l'autre de ses caractéristiques. Par exemple, un participant mentionne qu'un employé lui a demandé d'être le porte-parole de leur organisation pour la conférence d'ouverture d'un congrès. Cet employé a donc encouragé ce bénévole à mettre ses forces à profit, ce qui a eu pour effet de le valoriser. Dans le même sens, un participant explique que l'employé du poste d'accueil le taquine parce qu'il reconnaît son humour et son sens de la répartie. Autrement dit, cet employé a reconnu les forces de ce participant et l'encourage à les exprimer, ce qui facilite le développement d'une relation entre eux. D'autres caractéristiques que les forces des bénévoles peuvent faire l'objet d'encouragement. Par exemple, un participant explique que les employés l'encouragent à respecter ses contraintes. Comme il dit au sujet de son superviseur : «*Il me dit tout le temps tu peux dire non là.*» Se faire encourager à poursuivre son implication peut aussi aider un bénévole à se réaliser. Par exemple, un participant explique qu'alors qu'il craignait de ne pas être à la hauteur des attentes, il s'est senti apprécié par ses collègues lorsque ces derniers lui ont assuré qu'ils avaient besoin de lui.

À l'inverse, au lieu de prendre le temps de comprendre et d'encourager un bénévole, une personne de l'organisation peut utiliser un langage qui lui indique qu'il est rejeté, c'est-à-dire que l'ensemble

de sa personne ou certaines de ses caractéristiques ne sont pas les bienvenus dans l'organisation. À ce sujet, un participant mentionne que dans les premiers mois de son bénévolat, un autre bénévole l'incitait fréquemment à cesser son bénévolat. Par conséquent, ce participant avait de la difficulté à combler ses besoins relationnels, du moins en relation avec cet autre bénévole. Un autre participant mentionne que son superviseur lui refait constamment les mêmes demandes sans tenir compte de ses contraintes. Par conséquent, il se sent non seulement incompris, mais se doit également d'accomplir des tâches qui dépassent son niveau d'énergie.

Remercier et complimenter un bénévole est une autre manière de le valider à travers des mots. De manière générale, ce type de jugement validant aide directement les bénévoles à combler leurs besoins relationnels. Par exemple, un participant raconte qu'il se fait toujours dire merci lorsqu'il termine sa journée de bénévolat, ce qui l'aide à se sentir apprécié. Dans certains cas, les remerciements et les compliments peuvent cibler certains accomplissements du bénévole. À ce sujet, un participant mentionne qu'il se sent apprécié lorsque les usagers le remercient pour ses témoignages : «*Qu'y me disent qu'y'ont été touché par mon témoignage ou qu'y comprennent plus, que ça peut les aider, bin là je me sens apprécié.*» Au contraire, dénigrer un bénévole serait nuisible à sa capacité à combler ses besoins relationnels. Les participants donnent différents exemples de ce type de jugement invalidant, comme recevoir des commentaires racistes, minimiser l'importance de son rôle dans l'organisation ou se faire reprocher d'être inadéquat, insuffisant ou inefficace. Ce type de rétroaction peut même être accompagné d'agressivité. Par exemple, un participant explique que son superviseur peut lui «*rentrer dedans*» lorsqu'il n'est pas d'accord avec ses propositions.

3.3.2.2 Soutenir les bénévoles

Il a été observé que les personnes de l'organisation tentent parfois d'aider les bénévoles à se réaliser. Pour cette recherche, ce type de rétroaction a été catégorisé comme du *soutien*. Autrement dit, une personne de l'organisation montre son soutien à un bénévole lorsqu'elle lui apporte des solutions afin de l'aider à se réaliser. Le soutien offert se rapporte souvent à des situations qui négligent les contraintes des bénévoles.

Afin de montrer son soutien à un bénévole, une personne de l'organisation peut poser des gestes ou utiliser la parole. Elle agit lorsqu'elle montre au bénévole comment surmonter son incapacité à

se réaliser ou qu'elle tente de la compenser. Elle le soutient par des mots lorsqu'elle le conseille ou lui explique comment surmonter son incapacité à se réaliser. Le tableau 3.7 ci-dessous regroupe les différentes formes de soutien et leur impact sur la réalisation de soi des bénévoles. Par exemple, une personne peut à la fois montrer par l'action les tâches à exécuter tout en prodiguant des conseils sur la manière de les exécuter.

Tableau 3.7 Formes de soutien

Expression du soutien	Formes de soutien	
En gestes	Montrer	Servir de modèle pour le bénévole
	Compenser	Utiliser différents moyens afin de compenser l'incapacité du bénévole à se réaliser
En paroles	Conseiller, expliquer	Décrire au bénévole comment surmonter ses difficultés

Toutes les formes de soutien auraient un impact indirect sur la réalisation de soi d'un bénévole. Lorsqu'une personne de l'organisation montre, conseille ou explique au bénévole comment surmonter son incapacité à se réaliser, le résultat de son soutien dépendra d'abord des stratégies d'adaptation choisies par ce bénévole (voir section 3.3.3). Lorsqu'une personne de l'organisation tente de compenser l'incapacité d'un bénévole à se réaliser, elle fait évoluer son environnement. Par conséquent, les conséquences du soutien sur la réalisation de soi seraient dépendantes d'intermédiaires. Ainsi, contrairement aux différentes formes de jugement (voir section 3.3.2.1), aucune forme de soutien ne serait favorable ou défavorable en soi à la capacité à se réaliser.

Cette section présente d'abord les formes de soutien qui demandent aux bénévoles d'utiliser des stratégies d'adaptation. La forme de soutien qui implique une évolution de l'environnement sera ensuite décrite.

En passant par les stratégies d'adaptation

Lorsqu'un bénévole se fait montrer, conseiller ou expliquer comment surmonter son incapacité à se réaliser, il semble évaluer la pertinence de ce soutien, c'est-à-dire évaluer si ce soutien pourrait l'aider à se réaliser. Selon le résultat de son évaluation, il peut ensuite choisir une stratégie

d'adaptation, soit un comportement ou une attitude visant à s'adapter à la possibilité ou à l'impossibilité de se réaliser. Comme nous le verrons dans la section 3.3.3, c'est cette stratégie qui lui permettra plus ou moins efficacement d'utiliser les conseils, les explications ou les démonstrations reçus afin de favoriser sa capacité à se réaliser.

Cependant, il faut préciser que le choix d'une stratégie d'adaptation n'est pas toujours le résultat d'un processus réflexif élaboré. Un participant peut simplement considérer que le soutien qu'il reçoit est favorable ou défavorable. Dans tous les cas, les participants semblent tout de même poser un jugement sur le soutien reçu et aucune démonstration, aucun conseil, aucune explication ne semble favorable ou défavorable à l'ensemble d'entre eux. Voici quelques exemples qui suggèrent que les participants évaluent le soutien qu'ils reçoivent. Les stratégies d'adaptation qu'ils peuvent utiliser en réaction à cette évaluation seront décrites dans la section 3.3.3.

D'abord, les participants décrivent des situations où des personnes de l'organisation ont essayé de leur montrer comment surmonter leurs difficultés. Par exemple, un participant affirme qu'il paniquait lorsqu'il recevait des appels téléphoniques des usagers anglophones et qu'il a pu observer un employé lui montrer comment réagir dans cette situation : *«Il prenait le téléphone pis il demandait parlez-vous français.»* Dans le même sens, un participant explique que dans les premiers jours de son bénévolat, il ne savait pas comment exécuter ses tâches. Son collègue lui a montré *«comment tout faire»*. Dans les deux cas, ces participants mentionnent avoir apprécié le soutien reçu face à ces situations qui négligeaient leurs contraintes. Certains participants ont aussi reçu des formations plus formelles. À ce sujet, un participant raconte qu'il avait des contraintes relationnelles pour faire face aux usagers et qu'il a reçu une formation *«pour savoir comment agir avec les gens qui ont des problèmes cognitifs»*. Dans cette formation, on lui a notamment montré *«comment prendre la personne si mettons elle veut pas suivre sans trop la blesser.»* Il trouve que cette formation l'a beaucoup aidé. Cependant, montrer aux bénévoles comment régler leurs problèmes n'est pas toujours un gage de succès. Par exemple, un participant explique que la formation qu'il a reçue à sa première journée de bénévolat était insuffisante :

La personne qui me l'a montré elle me l'a montré vite en titi [...] j'aurais aimé ça être mieux guidé [...] la personne me l'a montré une fois ou deux, pis après ça y'a fallu que j'y aille tout de suite (aider les usagers).

Par conséquent, ce participant considère que la formation ne l'aiderait pas à se réaliser, c'est-à-dire à développer les compétences nécessaires pour répondre adéquatement aux exigences de son poste.

En ce qui concerne le soutien verbal, plusieurs participants décrivent des situations qui montrent qu'une personne de l'organisation leur a prodigué des conseils ou des explications. À ce sujet, un participant décrit les explications de son superviseur pour l'aider à se détacher des commentaires dénigrants de certains usagers : *«Il m'a dit si quelqu'un t'écoeure, tu le laisses faire, tu viens dans mon bureau et tu m'expliques ce qui s'est passé.»* Dans le même sens, un participant souligne que des employés lui ont conseillé de demander de l'aide lorsqu'il n'est plus en mesure de répondre aux exigences de son poste : *«C'est le staff qui me l'a dit. Si jamais y'a trop de monde à la réception, tu nous appelle on vient t'aider.»* Dans les deux cas, les participants ont trouvé qu'il s'agissait de conseils ou d'explications qui valaient la peine d'être mis en pratique.

Cependant, les conseils ou les explications ne sont pas nécessairement perçus comme favorables à la réalisation de soi. Par exemple, un participant trouve que les conseils de son superviseur sont totalement inadéquats : *«Il m'arrive avec une quatrième réponse qui répond pas au problème. Tsé qui vient vraiment de nulle part là.»* Par conséquent, il ne veut pas utiliser la solution proposée par son superviseur pour mieux répondre aux exigences de son poste. Les conseils ou les explications des personnes de l'organisation peuvent aussi manquer de clarté ou être insuffisants aux yeux des bénévoles. À ce sujet, un participant décrit comment les conseils de son superviseur ne l'aident pas suffisamment à respecter ses contraintes. En effet, alors qu'il craint que son superviseur parle en mal de lui à d'autres employés, son superviseur lui conseille simplement de retourner travailler, ce qui ne l'aide pas à apaiser sa crainte : *«Je retournais travailler, mais tsé [...] j'avais tout le temps un doute là.»*

En passant par l'évolution de l'environnement

Lorsqu'une personne de l'organisation tente de soutenir un bénévole en compensant son incapacité à se réaliser, cela implique l'évolution d'une ou plusieurs caractéristiques de l'environnement. Comme il a été suggéré dans la section 3.3.1, aucune caractéristique de l'environnement ne serait favorable à la réalisation de soi de l'ensemble des bénévoles. C'est l'agencement entre les caractéristiques d'un bénévole et celles de son environnement qui expliquerait l'impact sur la réalisation de soi. Par conséquent, afin de compenser adéquatement l'incapacité d'un bénévole à

se réaliser, une personne de l'organisation devrait faire évoluer l'environnement d'une manière adaptée aux caractéristiques propres à ce bénévole. Ainsi, aucune évolution de l'environnement ne serait favorable à la réalisation de soi de tous les bénévoles.

La présente section s'intéresse uniquement à la manière dont une personne de l'organisation peut compenser l'incapacité d'un bénévole à se réaliser en faisant évoluer l'environnement. Pour mieux comprendre l'impact de cette évolution sur la réalisation de soi, se référer à la section 3.3.1. De manière générale, une personne de l'organisation peut faire évoluer l'un ou l'autre des aspects de l'environnement, soit le contexte organisationnel, le contexte du poste ou le contexte social. Dans cette recherche, les participants rapportent surtout des changements au niveau de leur poste et du contexte social.

En ce qui concerne les changements observés sur le contexte organisationnel, un participant explique que les règles d'un concours organisé par l'organisation négligeaient ses valeurs, notamment l'équité. À sa demande, les membres du CA sur lequel il siège ont accepté de modifier les récompenses offertes aux participants de ce concours :

Les autres membres du CA, à part la directrice, ont été complètement renversés de ça. Pis y'ont trouvé que ça avait pas d'allure. Pis moi je suggérais que ce soit des prix de participation, parce que ça peut être le fun aussi. Pis là finalement, c'est ça qui a été adopté.

Plusieurs exemples dans le discours des participants suggèrent que le contexte de leur poste de bénévole a été modifié au cours de leur bénévolat. Par exemple, certaines exigences de leur poste, comme leur horaire, ont été assouplies. À ce sujet, un participant explique qu'il n'arrivait plus à consacrer autant d'heures à son bénévolat. Son superviseur lui a alors permis de diminuer la fréquence de son implication bénévole. Dans le même sens, un participant mentionne que son superviseur lui a permis de compléter les heures de bénévolat qu'il avait manquées au lieu de le pénaliser. Afin d'assouplir les exigences du poste d'un bénévole, une personne de l'organisation peut aussi choisir d'assumer davantage de responsabilités. Par exemple, elle peut décider de l'accompagner à travers ses activités. Ainsi, le bénévole peut collaborer avec elle au lieu d'être seul à réaliser ses tâches. Une personne de l'organisation peut aussi accompagner le bénévole dans ses démarches afin de modifier son poste : «*On (le participant et un employé) avait descendu en*

bas pis on avait demandé qu'y'enlèvent la colle parce c'était long tout à déchiqueter les feuilles là.» De plus, une personne de l'organisation peut assumer davantage de responsabilités en effectuant certaines tâches à la place du bénévole. À ce sujet, un participant explique qu'au cours de ses premières journées de bénévolat, il n'arrivait pas à accomplir ses tâches à la vitesse demandée. Par conséquent, son superviseur accomplissait pour lui presque toutes ses tâches :

Mais au début là, il a fait beaucoup pour moi [...] Il m'aidait beaucoup parce qu'il faisait tout le travail quasiment j'avais juste les trombones à mettre ou juste à brocher là. Tsé parce que j'allais pas vite là, fallait que le travail se fasse.

Dans le même sens, un participant raconte qu'un employé l'a aidé à compenser son incapacité à développer seul son atelier pour les usagers : *«Y'avait un jeune qui m'a aidé à le monter (l'atelier). [...] J'avais mis ça gros, j'ai vu ça gros un peu. Le jeune m'a aidé à faire un plan de base.»*, Au lieu d'assumer plus de responsabilités, une personne de l'organisation peut offrir du matériel. À ce sujet, un participant explique qu'il trouvait cela trop exigeant de se rendre à pied à son bénévolat. Pour l'aider à respecter ses contraintes physiques, son superviseur lui a offert un vélo :

Ça me prenait comme 40 min y aller à pied (à mon bénévolat). J'étais comme hey ça a pas d'allure là. Pis à un moment donné il me dit, viens me voir viens me voir. Là on s'en va dans le garage pis il me dit chois-toi un vélo [...] au lieu de me prendre 40 min ça me prenait 12 min.

Puis, une personne de l'organisation peut aussi choisir d'évoluer, donc de modifier le contexte social du bénévole. Par exemple, un participant explique que l'attitude du directeur de son organisation a changé au cours de son bénévolat. Alors qu'il le trouvait distant au départ, il s'est mis à le taquiner : *«Son attitude a changé à un moment donné. Là il s'est mis à m'appeler à la blague oeil de Lynx, des affaires comme ça.»* Un participant raconte qu'une fois, un usager l'a fortement dénigré : *«Y'est venu vers moi, y s'est choqué, y'a commencé à me sacrer après.»* Après s'être excusé de son comportement, cet usager n'a plus jamais été déplacé envers ce participant. Une personne de l'organisation peut non seulement choisir d'évoluer, mais également tenter de faire évoluer d'autres personnes de l'organisation. À ce sujet, un participant affirme qu'il se sentait dénigré par certains membres de son organisation. Cependant, ces personnes ont cessé de le dénigrer après l'intervention de son superviseur :

Il a dit à tout le monde d'arrêter de m'écoeurer. [...] Il a dit, (nom du participant) a ses forces pis ses faiblesses comme tout le monde pis vous allez le respecter. [...] Depuis qu'il (mon superviseur) est là, personne ne m'écoeure.

Dans le même sens, un participant raconte qu'il se sentait dépassé par les confidences des usagers. Pour l'aider à respecter ses contraintes, une réunion a été organisée avec les membres de l'organisation : «*Là on a eu une réunion pour dire que si on veut parler, on va vers les intervenants.*»

3.3.2.3 Lorsque l'évolution de l'environnement ne vise pas à soutenir les bénévoles

Comme il a été expliqué au début de la section 3.3.2, des situations externes aux interactions entre le bénévole et son environnement peuvent contribuer à l'évolution de l'environnement. Dans ce cas, l'évolution ne vise pas nécessairement à soutenir le bénévole. L'objectif de cette section n'est pas de définir l'ensemble de ces situations pouvant influencer l'évolution de l'environnement, mais plutôt de montrer que cette évolution n'est pas toujours motivée par l'idée d'aider un bénévole à se réaliser. Voici quelques exemples de ces situations externes aux interactions bénévole-environnement.

D'abord, quelques exemples montrent que le contexte organisationnel peut évoluer en réaction à des situations externes aux interactions bénévole-environnement. Par exemple, les ressources financières d'une organisation peuvent évoluer sans que le bénévole soit concerné. Comme l'explique un participant, l'organisation pour laquelle il faisait du bénévolat a «*faite faillite*». Les opportunités de bénévolat disponibles dans l'organisation peuvent aussi changer. À ce sujet, un participant explique qu'il a dû cesser son bénévolat parce le projet sur lequel il était bénévole s'est terminé. L'évolution des opportunités peut même être planifiée et encadrée par un processus connu des participants. À ce sujet, des participants expliquent que leur superviseur leur permet de proposer de nouvelles activités à animer. Un bénévole peut proposer une nouvelle activité lors d'une rencontre visant à planifier le programme d'activités de l'organisation. Ce type de rencontres survient chaque fois que l'organisation veut renouveler son programme d'activités. Outre le contexte organisationnel, d'autres aspects de l'environnement peuvent être modifiés. Par exemple, un participant raconte avoir changé de superviseur au cours de son bénévolat. Son nouveau superviseur n'était plus agencé à ses caractéristiques : «*(nom de son ancien superviseur) est pu là*

[...] depuis ce temps-là c'est pu bon. (nom du nouveau superviseur) me tape ses nerfs là.» Ce changement de contexte social n'était pas en lien avec des interactions concernant le bénévole et son environnement.

3.3.2.4 L'absence de rétroaction

Un bénévole peut aussi vivre des interactions dans lesquelles il ne reçoit aucune rétroaction. Ce genre de situation aurait un impact direct et nuisible sur sa capacité à se réaliser. Plus précisément, l'absence de jugement validant et de soutien pourrait diminuer sa capacité à se réaliser ou du moins, ne l'aiderait pas à se réaliser.

D'abord, en ce qui concerne l'absence de jugement validant, un participant exprime qu'il ne se sent pas apprécié à sa juste valeur en raison de l'absence de récompense matérielle : *«On a beau faire du bénévolat mais ça nous remercierait des fois d'avoir un p'tit cadeau en retour. Je te dis pas 100\$, de 10\$ ou quelque chose tsé, moi je parle surtout de la bouffe là.»* Dans le même sens, un participant exprime que l'absence de gratitude des usagers l'a poussé à mettre fin à son bénévolat : *«Pis un moment donné j'ai arrêté parce que je vieillissais pis les enfants manquent de gratitude [...] C'est ça la paye d'une bénévole, c'est la gratitude.»*

Ensuite, l'absence de soutien peut aussi diminuer la capacité d'un bénévole à se réaliser. À ce sujet, un participant explique qu'il n'était pas en mesure de répondre aux exigences de son poste étant donné qu'il n'avait pas reçu de formation : *«J'aurais aimé ça être mieux guidé, pas laissé tout seul sur le plancher au départ [...] J'ai été tout seul sur le plancher au début avec quelqu'un là, mais j'ai été laissé à moi-même.»* Par conséquent, il n'a pas eu la possibilité de développer ses forces pour les mettre à profit. Dans le même sens, un participant explique qu'il commet des erreurs en effectuant ses tâches puisque celles-ci ne lui ont pas été expliquées. Par conséquent, il peut difficilement mettre ses forces à profit et concrétiser son aspiration de rendre service à autrui :

Pour moi c'est important de savoir pourquoi je fais tel travail. Pis je demandais pourquoi pis j'avais pas de réponse. [...] Quand on avait des livraisons à faire dans des foyers de groupe, là je dis qu'est-ce que je fais, faque là y répondait pas.

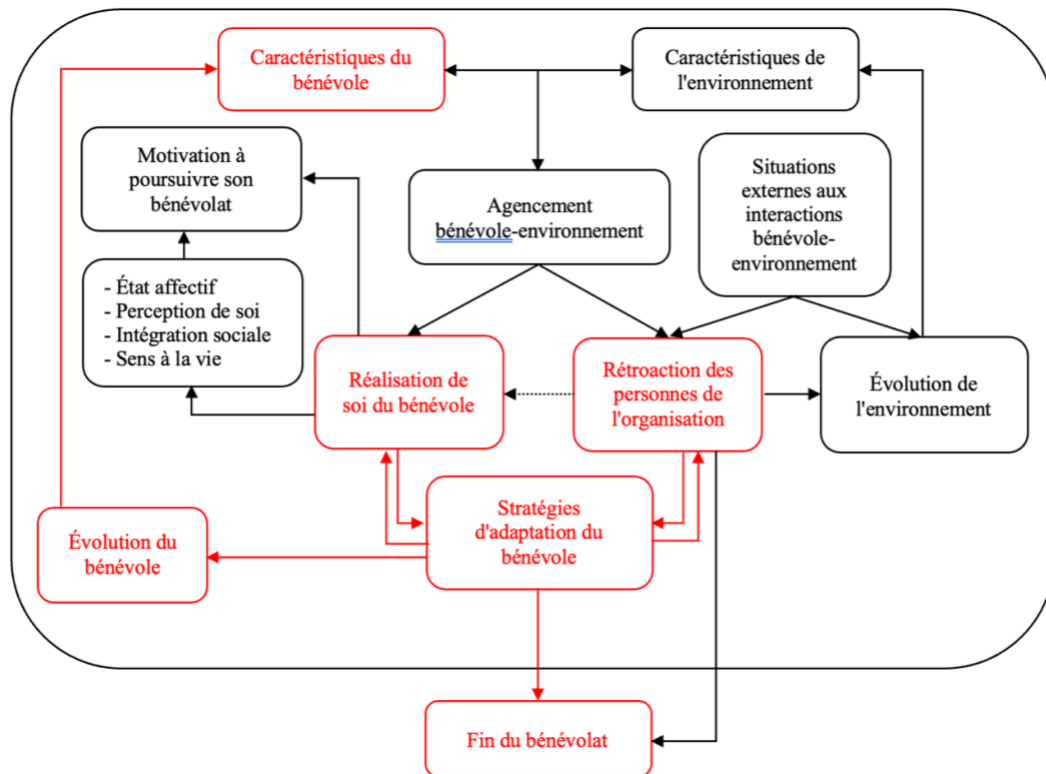
Il ajoute que cette situation le décourage de faire du bénévolat : *«Ce qui est le plus décourageant, c'est justement le fait que je pose des questions pis on me répond pas.»* Pour un autre participant,

l'absence d'explications concernant ses tâches alimentait plutôt ses contraintes. En effet, alors qu'il tend à se sentir déstabilisé face à l'incertitude, le manque de clarté concernant son rôle le rendait angoissé.

3.3.3 Les stratégies d'adaptation du bénévole

Jusqu'à présent, nous avons décrit les conséquences de l'agencement bénévole-environnement et de la rétroaction des personnes de l'organisation sur la capacité des participants à se réaliser. Il reste maintenant à décrire comment les participants peuvent eux aussi participer à influencer leur capacité à se réaliser. Comme il a été expliqué dans la section 3.2.5, les participants peuvent évaluer leur capacité à se réaliser en faisant du bénévolat. Ils peuvent aussi évaluer si le soutien qu'ils reçoivent sera favorable ou défavorable à leur capacité à se réaliser, tel qu'expliqué dans la section 3.3.2.2. Dans les deux cas, ils peuvent adopter différents comportements ou attitudes en réaction au résultat de leur évaluation. Dans cette recherche, ces réactions sont considérées comme des stratégies d'adaptation puisqu'elles demandent aux bénévoles de s'adapter à la possibilité ou à l'impossibilité de se réaliser.

Figure 3.6 Antécédents et conséquences des stratégies d'adaptation des participants



Dans la figure 3.6 ci-haut, les trajectoires qui mènent au choix d'une stratégie d'adaptation sont représentées par les flèches qui partent de la réalisation de soi et de la rétroaction vers les stratégies d'adaptation des bénévoles. Afin de s'adapter à la possibilité ou à l'impossibilité de se réaliser, les participants semblent utiliser une ou plusieurs des stratégies suivantes : 1) profiter de sa chance; 2) tolérer son incapacité à se réaliser; 3) se remettre en question; 4) demander de l'aide; 5) mettre fin à son bénévolat. Il apparaît important de rappeler que les participants peuvent vivre des interactions à la fois favorables et nuisibles à leur capacité à se réaliser. Par conséquent, les participants peuvent utiliser différentes stratégies en réaction à différentes possibilités et impossibilités de se réaliser. Par exemple, un bénévole peut concrétiser ses aspirations tout en négligeant ses valeurs. Il peut alors choisir des stratégies adaptées à chacune de ces situations. Le tableau 3.8 ci-dessous présente les différentes stratégies d'adaptation utilisées par les participants en fonction de leur perception de leur capacité à se réaliser.

Tableau 3.8 Stratégies d'adaptation des participants

Antécédents au choix d'une stratégie	Stratégies d'adaptation	
Possibilité de se réaliser	Profiter de sa chance	Saisir les occasions de se réaliser
		Provoquer d'autres occasions de se réaliser
Impossibilité de se réaliser	Tolérer son incapacité à se réaliser	Se réaliser par soi-même
		Se concentrer sur le positif
		S'appuyer sur sa propre importance
		Penser aux conséquences à long terme de ses actions
		Se laisser mener par ses craintes ou ses croyances
		Accepter l'imperfection
	Se remettre en question	Mieux se comprendre
		Modifier ses caractéristiques
	Demander de l'aide	Demander un changement précis
		Exprimer sa difficulté
		Exprimer son désir de cesser son bénévolat
	Mettre fin à son bénévolat	

De manière générale, lorsque les participants ont l'impression de pouvoir se réaliser, ils peuvent profiter de leur chance. À l'inverse, lorsqu'ils n'ont pas l'impression de pouvoir se réaliser, ils peuvent utiliser l'une ou plusieurs des autres stratégies. Il faut aussi préciser que lorsqu'un bénévole considère qu'il ne se réalise pas, son choix de stratégie d'adaptation peut être influencé par le soutien reçu.

De plus, certaines stratégies d'adaptation auraient un impact plus direct que d'autres sur la réalisation de soi. D'abord, un participant qui décide de mettre fin à son bénévolat a un impact direct sur sa capacité à se réaliser puisqu'il ne peut évidemment plus se réaliser à travers son bénévolat. Cette trajectoire est représentée dans la figure 6 par la flèche qui relie les stratégies d'adaptation à la fin du bénévolat. Ensuite, un bénévole qui se remet en question provoque nécessairement une évolution de ses caractéristiques, ce qui engendre un nouvel agencement bénévole-environnement qui pourra ensuite affecter sa capacité à se réaliser (voir section 3.3.1). Cette trajectoire est représentée dans la figure 3.6 par la flèche qui part des stratégies d'adaptation vers les caractéristiques du bénévole. Puis, demander de l'aide à une ou plusieurs personnes de l'organisation risque de provoquer une rétroaction de cette ou de ces personnes. Cette trajectoire est représentée dans la figure 6 par la flèche qui part des stratégies d'adaptation vers la rétroaction des personnes de l'organisation. La rétroaction offerte par la ou les personnes de l'organisation pourra ensuite affecter la réalisation de soi (voir section 3.3.2). En dernier lieu, profiter de sa chance et tolérer son incapacité à se réaliser auraient surtout un impact direct sur la réalisation de soi bien que ces stratégies puissent parfois provoquer de la rétroaction d'une ou quelques personnes de l'organisation.

Dans cette section, nous présentons différents exemples de stratégies d'adaptation que les participants peuvent utiliser face à une possibilité ou à une impossibilité de se réaliser. Cependant, il apparaît important de préciser que cette section ne vise pas à évaluer l'efficacité des stratégies d'adaptation des participants, mais plutôt à donner un aperçu de leur variété et de leurs conséquences possibles sur la réalisation de soi.

3.3.3.1 Les stratégies d'adaptation face à la possibilité de se réaliser

Comme il vient d'être suggéré, profiter de leur chance serait la principale stratégie utilisée par les participants lorsqu'ils peuvent se réaliser. De manière générale, cette stratégie vise à profiter d'un environnement propice à la réalisation de soi. Pour y arriver, un participant peut notamment décider de saisir les occasions de se réaliser offertes par l'organisation. Plusieurs exemples dans le discours des participants montrent qu'ils tentent de saisir les opportunités qui s'offrent à eux afin de concrétiser leurs aspirations et de mettre à profit leurs forces. À ce sujet, un participant explique qu'il n'hésite pas à répondre aux demandes des usagers lorsqu'il croit avoir les compétences pour les aider. Dans le même sens, un participant continue de développer des activités «*amusantes*» et «*originales*» pour les usagers puisqu'il constate que ces derniers apprécient ses activités. Un autre participant souligne plutôt que ce sont les demandes des intervenants qu'il accepte : «*Quand quelqu'un peut pas faire son activité, y (les intervenants) vont me le demander si je veux remplacer. Dans ce temps-là je le fais tsé.*» Pour sa part, un participant explique avoir accepté le changement d'horaire proposé par son superviseur qui lui permettait de compléter ses heures de bénévolat manquées : «*Faque j'ai rentré les deux autres semaines, pis j'ai fait mon travail (mon bénévolat) pour me reprendre.*» Les participants peuvent aussi saisir des opportunités afin de respecter d'autres de leurs caractéristiques. Par exemple, un participant explique qu'il profite de son environnement respectueux de ses contraintes pour surveiller son niveau d'énergie. Il s'efforce de se reposer en cas de besoin.

Certains participants se montrent plus proactifs afin de profiter de leur chance en provoquant d'autres occasions de se réaliser. À ce sujet, un participant rapporte donner son opinion aux autres membres du CA sur lequel il siège du moment qu'il considère avoir «*quelque chose de pertinent à dire*». Autrement dit, il n'attend pas de se faire offrir une opportunité pour mettre à profit ses forces. Dans le même sens, un participant s'efforce d'aller vers les autres membres de son organisation pour combler ses besoins relationnels. Il se sent suffisamment en sécurité dans son organisation pour prendre le risque de provoquer des contacts sociaux. Ainsi, les participants semblent se sentir autorisés à se respecter puisque leur environnement leur en offre la possibilité.

En profitant de leur chance, les participants peuvent non seulement participer à se réaliser, mais également affecter la rétroaction offerte par les personnes de l'organisation. Par exemple, saisir

une occasion de se réaliser implique souvent d'être confronté au jugement des personnes de l'organisation. À ce sujet, un participant explique avoir accepté de faire un témoignage pour son organisation puisque cela lui permettait de concrétiser son aspiration de «*lutter contre la stigmatisation*». De manière similaire, un participant a accepté d'être «*porte-parole*» pour son organisation lors d'un évènement visant à faire la promotion de la santé mentale. Par conséquent, il devait parler «*devant 200 personnes*» dont le Directeur de la santé mentale. Dans les deux cas, ces participants s'exposaient au jugement d'autrui. Provoquer une occasion de se réaliser peut aussi influencer la rétroaction d'autrui. Par exemple, un participant mentionne avoir demandé au directeur général de son organisme communautaire s'il pouvait chanter une chanson à la suite de ses témoignages devant les usagers. En voulant se donner une chance de se réaliser davantage, il s'exposait également à la réponse du directeur. Dans le même sens, un participant explique qu'il essaie de «*faire circuler*» ses connaissances dès qu'il le peut. En agissant ainsi, il participe non seulement à mettre à profit ses connaissances et à concrétiser son aspiration d'informer les gens, mais il doit également se confronter aux réactions d'autrui. Comme il le souligne : «*Des fois y'a des gens qui apprécient ça (mes connaissances) pis c'est toujours plaisant.*»

3.3.3.2 Les stratégies d'adaptation face à l'impossibilité de se réaliser

Lorsque les participants ne peuvent pas se réaliser, ils peuvent choisir différentes stratégies d'adaptation. D'abord, ils peuvent décider de tolérer leur incapacité à se réaliser. Cette stratégie implique de trouver une manière de compenser les lacunes de l'organisation, sans chercher à se remettre en question ou à demander de l'aide. Comme son nom l'indique, cette stratégie n'essaie pas de régler l'impossibilité de se réaliser, mais plutôt de la tolérer.

Afin de tolérer leur incapacité à se réaliser, les participants peuvent s'efforcer de se réaliser par eux-mêmes. Par exemple, un participant explique qu'il n'a pas constamment l'occasion de combler ses besoins relationnels en faisant du bénévolat. Par conséquent, il s'efforce d'accumuler des «*baumes*», c'est-à-dire des moments où il s'est senti apprécié par les usagers, afin de s'en rappeler lorsqu'il se retrouve seul et qu'il se sent plus déprimé :

Pis si jamais un jour j'en n'ai pas de baume parce que je feel vraiment pas, je peux juste repenser à tout ça. C'est une belle réserve [...] C'est comme une valise que je traîne qui est pas pesante, c'est une valise des bons coups que j'ai faits.

Ensuite, un bénévole peut s'efforcer de se concentrer sur le positif, c'est-à-dire de percevoir sa chance de se réaliser en fonction de certaines de ses caractéristiques même s'il doit en négliger d'autres. Par exemple, un participant trouve que son bénévolat est «*bin le fun*» et apprécie les remerciements des usagers, même s'il n'a pas toutes les connaissances requises pour accomplir ses tâches. Dans le même sens, un participant reconnaît que son collègue est «*très agréable*» même s'il ne partage pas certaines de ses valeurs.

Puis, les bénévoles peuvent s'appuyer sur l'importance qu'ils s'accordent à eux-mêmes. Autrement dit, ils sont suffisamment convaincus de l'importance de leurs caractéristiques pour ne pas se laisser affecter par le jugement invalidant d'autrui ou un agencement défavorable. À ce sujet, un participant explique avoir poursuivi son bénévolat malgré les jugements invalidants répétés d'un autre bénévole : «*Je me disais il aura pas ma peau, j'suis capable de le faire, je vais continuer.*» Son aspiration d'aider les personnes âgées surpassait les commentaires dégradants de son collègue. Dans le même sens, un participant prend le risque de prodiguer des conseils aux usagers bien que cette pratique soit déconseillée par les intervenants. Ce participant est convaincu d'avoir les forces nécessaires pour aider les usagers de cette façon.

Les participants peuvent aussi penser aux conséquences à long terme de leurs actions. Par exemple, un participant mentionne qu'il doit «*cogner sur le clou un peu à chaque fois*» afin de modifier les services offerts aux usagers du réseau de la santé. Il est conscient que ce réseau évolue lentement et qu'il ne pourra pas réaliser son aspiration de l'améliorer à court terme. Autrement dit, il accepte de concrétiser son aspiration à plus long terme. Dans le même sens, un participant accepte de combler ses besoins relationnels à retardement. Il est conscient que les usagers ne le remercient pas toujours au moment où il leur vient en aide, mais que cette reconnaissance finit généralement par survenir : «*Deux jours après y peuvent me dire merci beaucoup, tu as été là pour moi.*»

De plus, un bénévole peut se laisser mener par ses craintes ou ses croyances. Autrement dit, ses craintes ou ses croyances peuvent l'empêcher de provoquer tout changement. Par exemple, un participant explique qu'il aimerait «*abandonner*» son bénévolat puisque cette activité l'épuise autant physiquement que psychologiquement. Cependant, il en est incapable pour l'instant. Il poursuit son bénévolat par peur de nuire à son ami qui lui a offert son poste de bénévole : «*Je m'impose à moi-même tout le temps de continuer quelque chose, de pas abandonner [...] Je veux*

pas que lui (mon ami) subisse les contrecoups de mon abandon.» Par conséquent, il s'acharne à poursuivre un bénévolat qui le fait souffrir.

En dernier lieu, les participants peuvent choisir d'accepter l'imperfection. Ils peuvent d'abord accepter leur propre imperfection. Comme l'explique un participant, il reconnaît ses forces tout en acceptant ses contraintes :

J'suis quand même très bon là-dedans, j'ai plusieurs années d'expériences là-dedans, mais y'a des problèmes que tu peux pas résoudre. [...] Moi je connais mes limites. [...] Je comprends là que je peux pas réussir dans tout, je peux pas être bon dans tout.

Ce participant semble aussi accepter que certains bénévoles ne puissent pas autant contribuer que lui à l'amélioration des services dans le réseau de la santé :

C'est sûr, je me dis, ces gens-là en font selon leurs capacités, surtout en santé mentale, des gens qui ont pas nécessairement les capacités pour en faire plus. Déjà qu'y viennent aux réunions c'est beaucoup là. Mais je leur en veux pas à ces gens-là, je me sens très à l'aise avec eux autres, je vais pas leur dire hey t'en fais pas assez.

Peu importe le moyen utilisé pour tolérer une incapacité à se réaliser, un bénévole qui choisit cette stratégie prend le risque d'alimenter une rétroaction déjà défavorable à sa capacité à se réaliser. Par exemple, malgré ses efforts pour s'appuyer sur l'importance que représentait son bénévolat, un participant explique que son collègue continuait de le dénigrer. Sa stratégie ne lui permettait donc pas de modifier le type de rétroaction qu'il recevait. Dans le même sens, en se laissant mener par ses craintes, un participant était confronté à répétition au jugement invalidant de son superviseur. En effet, ce participant n'arrivait pas à exprimer ses difficultés à son superviseur de peur d'être invalidé, ce qui l'exposait aux mêmes commentaires dénigrants de son superviseur.

Au lieu de tolérer son incapacité à se réaliser, un bénévole peut aussi décider de se remettre en question dans l'espoir d'être mieux agencé à son environnement. Comme il a été expliqué précédemment, cette stratégie mène nécessairement à une évolution du bénévole. Plusieurs signes d'évolution des participants ont déjà été soulignés dans la section 3.2.5. Dans cette section, l'objectif est de montrer que cette évolution est le fruit d'un effort plus ou moins conscient des participants.

Afin de se remettre en question, un bénévole peut d'abord s'efforcer de mieux se comprendre, c'est-à-dire de prendre conscience qu'une ou quelques-unes de ses caractéristiques ne sont pas agencées ou pourraient être mieux agencées à son environnement. Cette prise de conscience concerne souvent ses contraintes. Par exemple, un participant explique avoir reconnu que sa tendance à prioriser les besoins d'autrui au détriment de son équilibre émotionnel était nuisible : *«J'étais tombé dans faut je me donne je me donne je me donne je me donne. Pour devenir, tsé pour réussir ma vie tsé. Mais j'ai pas besoin de ça.»* Un participant a plutôt pris conscience qu'il devait être plus patient : *«Faut que je sois patient parce qu'avant j'étais une personne très impatiente.»* Pour un participant, c'est son agressivité qu'il a remis en question : *«Avant tu me disais quelque chose pis je répondais pas ou j'étais trop agressif.»* Les participants peuvent aussi s'efforcer de mieux se comprendre par rapport à d'autres caractéristiques que leurs contraintes. Par exemple, certains participants se sont aperçus qu'ils avaient des forces relationnelles qu'ils ne mettaient pas suffisamment à profit au cours de leur bénévolat, comme la capacité d'exprimer leurs idées et de motiver les gens.

Ces prises de conscience mènent parfois les participants à modifier leurs caractéristiques. Par exemple, certains d'entre eux se sont efforcés d'assouplir leurs valeurs, afin que celles-ci soient plus en phase avec leur environnement. D'autres participants mentionnent avoir atténué certaines de leurs contraintes en développant de nouvelles forces. À ce sujet, un participant explique qu'il s'efforce de rester ouvert à autrui : *«On peut pas s'empêcher d'avoir des préjugés, mais on peut en être conscient. À ce moment-là, on peut en faire abstraction.»* Un participant explique avoir réussi à réfréner son impulsivité suite au jugement invalidant répété des autres membres de l'organisation : *«Je me le suis fait dire souvent que j'étais impulsif pis à un moment donné j'avais pas le choix de travailler sur moi-même parce que j'aurais perdu l'emploi (mon bénévolat) bin avant.»* Un participant a plutôt appris à se détacher des reproches de certains usagers. Il arrive à ne plus prendre ces leçons de façon *«personnelle»*.

Se remettre en question est un processus solitaire. À l'inverse, un bénévole qui n'a pas l'impression de se réaliser peut choisir d'impliquer une ou des personnes de l'organisation en leur demandant de l'aide. Pour y arriver, il peut exprimer ses demandes plus ou moins clairement. Parfois, il peut simplement choisir d'exprimer sa difficulté à se réaliser sans demander de changements précis. À ce sujet, un participant explique qu'il contacte la personne responsable des bénévoles lorsqu'il se

sent dépassé par la réaction d'un usager. Il sait que cette personne pourra lui offrir un soutien adéquat. Dans le même sens, un participant décrit comment il faisait appel à un employé lorsqu'il n'arrivait pas à répondre aux usagers anglophones : «*Je courais après une secrétaire que j'aimais pis là je disais hey viens m'aider y parlent en anglais.*» Ce participant explique aussi avoir avoué à un intervenant qui le connaissait depuis longtemps une faute qu'il avait commise. Il ne savait pas comment la réparer : «*J'étais en dessous des heures normales, faque j'avais dit à mon travailleur que j'étais dans merde là. Pis lui y m'avait dit, attends minute, je vais t'arranger ça.*» Dans tous les cas, en exprimant sa difficulté à une personne de l'organisation, le bénévole se montre impuissant et s'expose à la capacité de cette personne à lui proposer des solutions adéquates. Toutefois, comme ces exemples le suggèrent, les participants peuvent choisir de se tourner vers des personnes de confiance pour se confier. Ainsi, ils peuvent augmenter leur chance d'obtenir une rétroaction favorable à la réalisation de soi.

Exprimer son désir de cesser son bénévolat est un autre moyen de demander de l'aide sans préciser les changements souhaités. Avant d'en arriver à penser mettre fin à son bénévolat, la personne peut avoir tenté plusieurs autres stratégies, sans succès. Cet appel à l'aide ne mène pas nécessairement à la fin du bénévolat. En effet, les personnes de l'organisation peuvent offrir différentes formes de rétroaction qui pourront amener le bénévole à adopter d'autres stratégies d'adaptation, comme se remettre en question. À ce sujet, un participant explique que grâce au soutien des intervenants, il a pu modifier sa façon de percevoir un autre membre de l'organisation, ce qui l'a encouragé à demeurer bénévole. Cet exemple montre également qu'un participant qui exprime son désir de cesser son bénévolat à une personne de son organisation s'expose à la rétroaction d'autrui.

D'autres fois, les participants demandent des changements précis afin de les aider à se réaliser. Ils peuvent demander des changements par rapport à l'un ou l'autre des aspects de l'environnement décrits dans la section 3.3.1, soit le contexte organisationnel, le contexte du poste et le contexte social. En ce qui concerne le contexte organisationnel, un participant mentionne avoir informé le directeur de son organisation que certaines pratiques de l'organisation ne concordaient pas avec ses valeurs. Il aurait notamment souhaité que l'organisation n'offre plus de nourriture «*pourrie*» aux usagers. D'autres participants ont plutôt fait des demandes afin de modifier le contexte de leur poste. Par exemple, un participant explique avoir exprimé à son superviseur qu'il ne pouvait plus tolérer la quantité de travail exigée : «*À la fin quand y me mettaient trop de boîtes en avant de moi,*

je leur disais c'tassez là. Je m'affirmais. Quand c'était trop c'était trop.» Dans le même sens, un participant a exprimé au directeur de son organisation qu'il n'était pas en mesure de répondre à toutes les exigences de son poste : *«J'avais lu toutes les descriptions des ateliers pis des conférences, pis là je me disais bin non, c'est pour les intervenants, les experts. [...] Pis là bin je lui ai dit (au directeur) que j'étais pas en mesure.»* Il peut aussi arriver que les participants demandent à une ou des personnes de l'organisation de changer lorsque ces personnes nuisent à leur capacité à se réaliser. À ce sujet, un participant trouve que l'implication des bénévoles est inégale. Par conséquent, il tente de pousser certains bénévoles à s'impliquer davantage dans l'organisation : *«Je cherche à les impliquer, oui, comme je disais, je leur dis hey y'a tel colloque veux-tu venir, es-tu intéressé par telle affaire, j'essaie de les motiver.»* De manière similaire, un participant mentionne qu'il n'hésite pas à recentrer les personnes de son comité sur les thèmes qu'il considère important. Un autre participant explique plutôt avoir tenté de modifier une personne qui ne respectait pas ses contraintes. Il répétait à cette personne qu'il n'était pas *«son serviteur»* et que ses demandes étaient exagérées. Afin de modifier le comportement d'une personne qui alimente ses contraintes, un bénévole peut parfois utiliser une tierce personne, comme un intervenant ou le directeur de l'organisation.

Se remettre en question et demander de l'aide sont des stratégies qui peuvent demander au bénévole de se montrer persévérant et patient. En effet, un bénévole doit parfois utiliser ces stratégies à plusieurs reprises avant de favoriser sa capacité à se réaliser. Par exemple, un participant mentionne avoir fréquemment douté de sa capacité à répondre aux exigences de son organisation avant de s'apercevoir qu'il en avait la capacité : *«Je me demandais si j'étais capable de le faire pis finalement j'ai persisté pis j'suis encore là.»* Dans le même sens, des participants expliquent avoir dû se remettre en question à plusieurs reprises avant de surmonter certaines de leurs craintes ressenties au cours de leur bénévolat. Encore aujourd'hui, ils doivent parfois se rappeler que leurs craintes ne sont pas justifiées dans le contexte de leur bénévolat. Il peut aussi arriver qu'un bénévole ait à demander plusieurs fois le même changement. Comme le mentionne un participant, il a répété pendant quelques mois aux employés que certaines de leurs actions alimentaient sa méfiance envers eux. Dans le même sens, un participant explique qu'il tente depuis un an de faire comprendre à son superviseur que les demandes de ce dernier dépassent son niveau d'énergie. Malgré ses efforts, son superviseur *«revient à la charge»* avec les mêmes demandes trop exigeantes. Face à ce genre

d'échec répété, un bénévole peut aussi choisir de se tourner vers quelqu'un d'autre pour provoquer le changement espéré.

Lorsqu'un bénévole n'arrive plus à tolérer son incapacité à se réaliser, il peut décider de mettre fin à son bénévolat. Par exemple, un participant explique avoir cessé son bénévolat parce que les confidences des usagers le rendaient trop vulnérable : *«J'ai pas continué, ça venait trop me chercher, j'suis trop émotif.»* Dans le même sens, un participant a décidé de cesser son bénévolat parce qu'il considérait que ses forces et ses besoins relationnels étaient trop négligés : *«Je me suis engagé pour du bénévolat, mais commencez à mal me traiter pis je vais arrêter. Pis c'est ça qui est arrivé.»* Étant donné qu'en cessant son bénévolat la personne met fin à une expérience qui l'empêche de se réaliser, la fin du bénévolat peut être vécue comme une expérience libératrice. À ce sujet, un participant explique que l'annonce de son départ au directeur de l'organisation a été un moment marquant dans sa vie : *«C'est la plus belle phrase que j'ai jamais dit de ma vie. J'ai dit j'ai pu besoin de toi (au directeur de l'organisation).»* Toutefois, la fin du bénévolat ne signifie pas pour autant la fin de toute association avec l'organisation. En effet, plusieurs participants sont demeurés usagers de l'organisation après avoir cessé leur bénévolat pour celle-ci.

3.4 Synthèse du processus pouvant affecter les effets du bénévolat

Les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale semblent découler de nombreuses interactions qui peuvent se regrouper en trois principales séquences d'interactions. Chacune de ces séquences peut affecter directement ou indirectement la réalisation de soi des bénévoles. C'est vers cet élément central du processus que toutes les séquences convergent.

D'abord, les caractéristiques des bénévoles et celles de leur environnement peuvent être plus ou moins agencées. Le résultat de cet agencement influencerait directement la capacité d'un bénévole à se réaliser. Ensuite, les personnes de l'organisation peuvent elles aussi influencer la réalisation de soi d'un bénévole à travers leur rétroaction envers celui-ci. Lorsqu'elles portent un jugement sur lui ou qu'elles décident de le soutenir, cela affecte sa capacité à se réaliser et peut même entraîner des modifications dans les caractéristiques de l'environnement. Enfin, la troisième séquence montre que le bénévole joue un rôle actif dans le processus. Face à la rétroaction qu'il

reçoit et à la possibilité ou non de se réaliser, il peut utiliser différentes stratégies d'adaptation qui pourront l'aider à se réaliser et à évoluer comme être humain.

CHAPITRE 4

DISCUSSION

Les résultats de cette thèse concernent un groupe de 17 bénévoles ayant une contrainte sévère à l'emploi (CSE) en raison d'un trouble de santé mentale. Après avoir analysé les données qualitatives recueillies auprès de ces personnes, il a été possible de répondre aux deux questions suivantes : 1) Quels sont les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale? 2) Qu'est-ce qui se passe dans le temps entre un bénévole et son environnement (interactions personne-environnement) pour que le bénévole expérimente des effets de son bénévolat?

D'un point de vue pratique, il apparaissait important de mieux comprendre les effets possibles du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale afin d'évaluer si cette activité pourrait leur servir d'alternative à l'emploi, c'est-à-dire qu'elle pourrait les aider à compenser les effets nuisibles découlant de leur situation socioéconomique défavorable. Puis, en comprenant mieux le processus qui mène aux effets du bénévolat, cela pourrait aider à développer des milieux de bénévolat favorisant les effets bénéfiques du bénévolat pour ce groupe de bénévoles.

D'un point de vue scientifique, cette thèse vise à combler les lacunes dans les connaissances scientifiques au sujet des effets du bénévolat sur des groupes de bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, comme les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Même si les recherches précédentes laissaient présager que le bénévolat pouvait leur apporter différents bienfaits, cette recherche est la première à explorer la variété des effets possibles sur ce groupe de personnes. Ensuite, en proposant une modélisation de processus qui mène aux effets du bénévolat, cette thèse constitue un premier effort afin d'expliquer ce processus dans sa globalité.

Dans ce dernier chapitre, nous allons d'abord discuter des résultats concernant les effets du bénévolat. Nous allons par la suite discuter des résultats concernant le processus menant à ces effets. Dans les deux cas, nous allons comparer ces résultats à ceux des recherches précédentes présentés dans le chapitre 1 ou à toute connaissance scientifique permettant d'éclairer les résultats obtenus

dans cette thèse. Au cours de cette comparaison, nous allons souligner l'apport de cette thèse par rapport aux connaissances actuelles, tenter d'expliquer les différences observées en plus de faire ressortir les aspects spécifiques aux bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. À la fin de ce chapitre, nous allons proposer des pistes de recherches et des recommandations afin d'améliorer l'expérience de bénévolat des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

4.1 Les effets du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale

Cette thèse a permis de décrire une variété d'effets que les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent observer sur eux en faisant du bénévolat. Cela permet de supposer que faire du bénévolat peut contribuer à de nombreux effets sur différents groupes de la population, y compris les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Il a aussi été possible de regrouper ces effets à l'intérieur de certaines catégories en plus de suggérer des liens entre ces catégories. Cette section discute de ces résultats.

4.1.1 Des catégories d'effets pouvant regrouper l'ensemble des effets du bénévolat

Comme il a été suggéré dans le chapitre 1, les effets du bénévolat observés dans les recherches précédentes peuvent se regrouper à l'intérieur de catégories qui font référence à des concepts établis en psychologie. La méthode d'analyse utilisée dans cette recherche se voulait athéorique, c'est-à-dire que la catégorisation des effets était uniquement basée sur le discours des participants et le raisonnement du chercheur. Lorsque nous comparons le résultat de cette catégorisation à celle proposée dans le chapitre 1, nous observons plusieurs similitudes. Le tableau 4.1 ci-dessous met en lumière les ressemblances entre ces deux catégorisations.

Tableau 4.1 Comparaison entre les catégories d'effets de la présente étude et celles des études précédentes

Catégories d'effets du bénévolat	
Présente étude	Études précédentes
État affectif	Bien-être subjectif
Perception de soi	Estime de soi
	Identité sociale
Sentiment d'intégration sociale	Intégration sociale
Sens à la vie	Sens à la vie
Réalisation de soi	Actualisation de soi
Évolution de soi	
Motivation à poursuivre son bénévolat	Rétention des bénévoles
	Santé physique

D'abord, certaines catégories d'effets mises en lumière dans cette thèse semblent correspondre à certains des concepts qui regroupent les effets du bénévolat observés dans les recherches précédentes. Il s'agit de l'état affectif, du sentiment d'intégration sociale, du sens à la vie et de la motivation à poursuivre son bénévolat. En ce qui concerne l'état affectif, cette catégorie ressemble fortement au concept de bien-être subjectif. En effet, ces deux construits regroupent à la fois les affects positifs et négatifs du bénévole. La seule différence est que le bien-être subjectif regroupe aussi la satisfaction de vie (Diener *et al.* 2002), effet qui n'est pas ressorti dans cette thèse. Le discours des participants était orienté vers des émotions spécifiques plutôt que vers un sentiment général de satisfaction de vie. Cependant, il est possible que les participants qui ressentaient de la joie, de la gratitude et de l'espoir en faisant du bénévolat se sentaient aussi plus satisfaits de leur vie grâce à cette activité. Par conséquent, l'état affectif des participants pourrait contenir cette composante du bien-être subjectif.

Quant au sentiment d'intégration sociale, celui-ci rejoint directement le concept d'intégration sociale. Dans cette thèse, un bénévole qui se sent intégré socialement a l'impression de faire partie d'un groupe plus ou moins étendu. De manière similaire, l'intégration sociale se rapporte au niveau d'engagement d'un individu dans ses relations sociales et à son niveau d'appartenance à différents groupes sociaux (Brissette *et al.*, 2000). Cette thèse apporte toutefois quelques nuances au sujet de

l'intégration sociale. D'abord, il ne s'agirait pas d'un concept mesurable de manière objective. Il reviendrait à chaque bénévole d'évaluer s'il se sent intégré à un groupe. Par exemple, deux participants peuvent se sentir intégrés à un groupe même si objectivement, la fréquence et la quantité de leurs relations sociales diffèrent. De plus, le sentiment d'intégration sociale tel que défini dans cette thèse renvoie également au sentiment d'être en sécurité dans un groupe. Ce sentiment de sécurité n'est pas nécessairement pris en compte dans les études qui s'intéressent à l'intégration sociale des bénévoles.

Concernant la catégorie sens à la vie, celle-ci est définie dans cette thèse comme le sentiment de jouer un rôle social significatif qui donne une direction à sa vie. Autrement dit, faire du bénévolat peut aider à se donner un ou plusieurs objectifs de vie significatifs et à diriger ses actions. Cette définition rejoint directement la composante *but* du concept de sens à la vie. En effet, cette composante se réfère au sentiment d'avoir des objectifs de vie et une direction à sa vie (Martela et Steger, 2016). Comme le montre les recherches précédentes, faire du bénévolat affecterait surtout cette composante du sens à la vie (ex. Klein, 2017; Piliavin et Siegl, 2007; Thoits, 2012).

Puis, la motivation à poursuivre son bénévolat renvoie aux études précédentes qui se sont intéressées à la rétention des bénévoles. Cependant, contrairement aux études précédentes qui suggèrent qu'un bénévole qui s'engage à poursuivre son bénévolat est un bénévole satisfait (ex. Finkelstein *et al.*, 2005; Hwang *et al.*, 2005; Jamison, 2003; Thoits, 2021), cette thèse suggère que ce n'est pas toujours le cas. En effet, certains participants se sont imposés, sous l'effet de pressions individuelles ou extérieures, de poursuivre leur bénévolat alors que cette activité les faisait souffrir. Cela laisse croire que les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent s'acharner à poursuivre leur bénévolat même si leur niveau de motivation est faible. Par conséquent, le niveau de rétention de ces bénévoles au sein d'une organisation ne serait pas nécessairement un indicateur de bien-être. Afin de s'intéresser au bien-être de ces personnes, il serait préférable de questionner leur motivation à poursuivre leur bénévolat. Cet indicateur pourrait davantage renseigner sur une possible souffrance ou insatisfaction.

Ensuite, sans être totalement différentes, certaines catégories d'effets mises en lumière dans cette recherche se distinguent davantage de certains des concepts qui regroupent les effets du bénévolat observés dans les recherches précédentes. Il s'agit de la perception de soi, de l'évolution de soi et

de la réalisation de soi. D'abord, la perception de soi est définie dans cette recherche comme la manière de se définir et la valeur accordée à cette définition de soi. De manière superficielle, cette définition semble correspondre aux concepts d'estime de soi et d'identité sociale. L'estime de soi est généralement définie comme l'attitude plus ou moins favorable qu'une personne entretient au sujet d'elle-même (Rosenberg, 1979) et l'identité sociale représente l'appartenance à un groupe et la valeur associée à cette appartenance (Tajfel et Turner, 1979). Cependant, cette thèse suggère que les changements identitaires observés sur les participants ne concernent pas uniquement leur identité sociale, mais également leur identité en tant que personne. Indépendamment du groupe auquel le participant s'identifie, faire du bénévolat peut l'aider à mieux se définir et à percevoir son unicité. De plus, il apparaît difficile de séparer les changements observés sur l'estime de soi et l'identité. En effet, un bénévole qui modifie sa manière de se définir semble du même coup juger ce changement. Autrement dit, un changement identitaire semble toujours s'accompagner d'un changement d'estime de soi. Cette hypothèse rejoint les résultats de certaines études sur les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable qui suggèrent qu'avoir la chance de se définir comme un acteur social significatif semble intimement lié au développement d'une perception plus positive de soi (ex. Kruithof *et al.* 2021). Ainsi, il apparaissait plus juste de catégoriser les changements identitaires et d'estime de soi sous une même catégorie.

En ce qui concerne la réalisation de soi et l'évolution de soi, ces deux concepts peuvent se rattacher au concept d'actualisation de soi. Selon Maslow (1971), une personne s'actualise lorsqu'elle prend pleinement conscience de ses capacités et qu'elle les met en pratique. C'est également ce qui est observé dans cette recherche à travers l'évolution et la réalisation de soi des bénévoles, c'est-à-dire qu'ils peuvent découvrir, développer et mettre à profit leur forces en faisant du bénévolat. Cependant, alors que l'actualisation de soi signifie essentiellement le développement de son potentiel, donc la découverte et l'utilisation de ses forces, les résultats de cette recherche suggèrent que les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent développer et respecter d'autres caractéristiques que leurs forces. En ce sens, la manière de concevoir la réalisation de soi dans cette recherche, c'est-à-dire la possibilité de respecter ses différentes caractéristiques, rejoint davantage le concept d'actualisation de soi tel que défini par Rogers (1951, 1967) et le concept de réalisation de soi développé par Jung (2000). D'abord, Rogers, un psychologue ayant participé au fondement de la psychologie humaniste, considère que

l'actualisation de soi est un processus continu dans lequel une personne devient de plus en plus elle-même, c'est-à-dire qu'elle s'exprime d'une manière de plus en plus cohérente avec sa vision d'elle-même. Elle ne cherche plus à atteindre un idéal qu'elle n'est pas ou à se cacher derrière une façade. Elle tend simplement à être qui elle est, ce qui lui permet non seulement d'exprimer son potentiel, mais également d'autres parties plus fragiles de sa personne. Ainsi, Rogers propose une vision plus globale de l'actualisation de soi qui ne se limite pas à la réalisation de son potentiel. Dans le même sens, Jung, un influent psychanalyste, définit la réalisation de soi comme le moment où une personne devient complète, intègre, c'est-à-dire qu'elle peut accueillir l'ensemble de ce qu'elle pense, ressent, désire (Jung, 2000). Elle peut alors se percevoir telle qu'elle est, face à son unicité et à ce qui la relie à autrui.

En dernier lieu, il faut souligner que les participants ne rapportent pas d'effets sur leur santé physique alors que certaines recherches montrent que les bénévoles peuvent observer ce type de bienfaits (ex. Okun *et al.*, 2013 ; Sneed et Cohen, 2013; Tan *et al.*, 2009; Varma *et al.*, 2016). Cependant, ces résultats ont été observés sur des échantillons de bénévoles provenant de la population générale. De tels résultats ne ressortent pas des études sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. Cette observation laisse croire que ce groupe de bénévoles, dont font partie les participants de cette thèse, n'observe pas d'effets marqués sur leur santé physique en faisant du bénévolat.

Il se pourrait tout de même que faire du bénévolat ait un certain impact sur la santé physique des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. À ce sujet, les participants peuvent vivre de l'épuisement émotionnel en faisant du bénévolat. Cet effet peut s'accompagner d'une baisse d'énergie, donc d'un certain impact sur la santé physique. Cette observation concorde avec les conclusions de certaines revues de littérature qui suggèrent que les bénévoles peuvent observer une diminution de leur niveau d'énergie en faisant du bénévolat (Linning et Jackson, 2018; Tierney *et al.* 2021). Cependant, les participants apparaissent avant tout marqués par l'épuisement émotionnel plutôt que par l'impact concomitant sur leur santé physique. C'est la raison pour laquelle l'épuisement émotionnel a été classé sous la catégorie *état affectif*. À l'inverse, les participants peuvent se sentir plus actifs grâce à leur bénévolat. Cependant, cette activation serait surtout le signe que le bénévolat les aide à donner un sens à leur vie, c'est-à-dire qu'il leur donne une raison de se mettre en action. Encore une fois, la santé physique n'apparaît pas comme l'effet

principal aux yeux des participants. Ainsi, le discours des participants ne suggère pas que leur santé physique est spécifiquement affectée par leur expérience de bénévolat.

Dans l'ensemble, les catégories d'effets décrites dans cette recherche ressemblent à celles pouvant regrouper les effets observés dans les recherches précédentes. Cette observation laisse croire que peu importe le groupe de bénévoles à l'étude, il serait possible de regrouper les effets du bénévolat à l'intérieur de catégories similaires. Cependant, la ressemblance entre les deux catégorisations pourrait s'expliquer par le fait qu'elles ont été développées par le même chercheur. Par conséquent, cette ressemblance pourrait simplement représenter le mode de pensée de ce chercheur. Il faut tout de même rappeler que l'analyse des résultats a été effectuée en respectant les critères de rigueur associés aux études qualitatives et à la méthode de théorisation ancrée. Le chercheur de cette thèse s'est notamment efforcé de demeurer fidèle aux données empiriques. De plus, cette recherche met en évidence des différences notables entre ces deux catégorisations. De manière générale, la catégorisation développée dans cette recherche propose une vision plus étendue et précise des effets possibles du bénévolat.

4.1.2 Des effets favorables importants

Plusieurs recherches rapportent des bienfaits du bénévolat similaires à ceux observés dans cette thèse. En effet, il a fréquemment été observé qu'en faisant du bénévolat, une personne pouvait améliorer son bien-être subjectif (ex. Borgonovi, 2008; Greenfield et Marks, 2004; Thoits et Hewitt, 2001; Worker *et al.*, 2020), développer une image de soi plus positive (ex. McDonald *et al.*, 2013; Piliavin et Siegl, 2007; Tierney *et al.*, 2021), favoriser son intégration sociale (ex. Stukas *et al.*, 2016; Musick et Wilson 2003; Theurer et Wister, 2010), donner un sens à sa vie (ex. Linning & Jackson, 2018; Müller *et al.*, 2014; Thoits, 2012) et développer et utiliser ses forces (ex. Akintola, 2010; Crook *et al.*, 2006; Morrow-Howell *et al.*, 2009). Faire du bénévolat pourrait aussi aider les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable à améliorer leur bien-être subjectif (Borgonovi, 2008; Kamerāde et Bennett, 2018; Marková, 2020; McCormick, 2000), développer une vision plus positive de soi (Yanay-Ventura, 2019; Firmin *et al.*, 2015; Cohen, 2009), favoriser leur intégration sociale (Vidal de Haymes *et al.*, 2019; Balandin *et al.*, 2006; IVR, 2004), donner un sens à leur vie (Fegan et Cook, 2012; Kruithof *et al.* 2021; Read et Rickwood, 2009) et développer leur potentiel (Fegan et Cook, 2012; Kruithof *et al.* 2021; SPARC BC, 2005).

Cependant, cette thèse laisse croire que ce groupe de bénévoles, dont font partie les participants de cette thèse, pourraient particulièrement bénéficier de leur bénévolat.

D'abord, en ce qui concerne les changements bénéfiques observés sur l'état affectif des participants, faire du bénévolat peut être leur principale source de plaisir. Cette activité peut aussi les aider à garder espoir au point de ne plus ressentir de symptômes dépressifs ou de retrouver goût à la vie. Faire du bénévolat peut même les aider à prévenir des symptômes dépressifs. Ces observations laissent croire qu'en l'absence de bénévolat, le niveau de bonheur de certains participants pourrait grandement chuter. Cette hypothèse rejoint notamment l'étude de Borgonovi (2008) qui montre que faire du bénévolat chaque semaine peut aider les personnes ayant un faible revenu à augmenter leur niveau de bonheur au même point que celui des personnes mieux nanties.

Ensuite, concernant les effets favorables sur la perception de soi des participants, cette thèse suggère que faire du bénévolat peut les aider à contredire leur vision négative d'eux-mêmes. Alors qu'ils ont tendance à se percevoir comme des personnes inutiles, faire du bénévolat peut leur prouver qu'ils sont en mesure d'assumer un rôle significatif dans la société. Assumer un tel rôle peut devenir une source importante de fierté. Ils peuvent même se considérer sur le même pied d'égalité que les travailleurs. Ainsi, leur rôle de bénévole semble grandement affecter leur capacité à se définir positivement. Sans ce rôle, ils seraient plus à risque de se dévaluer. Cette hypothèse rejoint les recherches sur l'impact protecteur des rôles sociaux (ex. bénévole, travailleur, parent) sur l'estime de soi. De manière générale, les chercheurs qui se sont intéressés à ce sujet proposent qu'une personne aurait avantage à préserver son estime de soi en la basant sur différents rôles sociaux significatifs (Marks, 1977; Sieber 1974; Thoits, 1983). Moins une personne joue de rôles sociaux significatifs, plus l'impact protecteur de chaque rôle devient important.

Cette étude suggère également qu'il serait particulièrement important pour des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale de pouvoir développer un sentiment d'intégration sociale. Considérant le fait que leur réseau social est parfois limité en dehors de leur bénévolat et qu'elles soient à risque de vivre de l'exclusion sociale, avoir la chance d'appartenir à un groupe peut représenter un bénéfice majeur pour ces personnes. L'organisation où elles font du bénévolat représente parfois l'endroit où elles se sentent le plus en sécurité. Comme certains participants le soulignent, elles peuvent enfin avoir la chance de vivre des relations sociales harmonieuses, comme

si elles faisaient partie d'une famille unie. Leur sentiment d'intégration sociale peut même se généraliser à l'ensemble de la société. À ce sujet, des résultats similaires ont été observés sur d'autres bénévoles ayant des troubles de santé mentale (Kruithof *et al.* 2021; O'Brien *et al.*, 2011).

Puis, faire du bénévolat peut donner un sens à la vie aux participants, au point de leur donner une raison de se lever le matin et de sortir de chez eux. Apporter leur aide en tant que bénévoles peut représenter leur principale contribution à la société. Sans cette contribution, leur vie peut perdre son sens. De manière similaire, certaines études sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable montrent que leur engagement bénévole peut leur donner une raison de se lever le matin et de se déplacer jusqu'au lieu de leur bénévolat (ex. Corden et Sainsbury, 2001; McCormick, 2000; Read et Rickwood, 2009). De plus, les participants de cette thèse peuvent non seulement percevoir ce qu'ils apportent à leur organisation, mais aussi plus largement à leur quartier ou à la société. Considérant qu'ils n'ont pas l'opportunité de se rendre utiles dans le contexte d'un emploi rémunéré, avoir la chance de jouer un rôle qui peut affecter de nombreuses personnes peut les aider à trouver un sens à leur vie.

En se réalisant et en évoluant, les participants peuvent observer des changements majeurs sur eux. Encore une fois, leur bénévolat peut représenter la principale activité à travers laquelle ils peuvent observer ces effets. Par exemple, c'est surtout en faisant du bénévolat qu'ils peuvent découvrir et mettre à profit leurs forces, atténuer leurs contraintes, combler leurs besoins relationnels ou découvrir et concrétiser leurs aspirations. Ils peuvent parfois se découvrir des forces qu'ils ne pensaient pas posséder, concrétiser des aspirations qu'ils ne pensaient pas réalisables ou atténuer des contraintes qu'ils n'avaient jamais été en mesure d'atténuer avant de faire du bénévolat. De plus, même si les gains matériels ou financiers obtenus en faisant du bénévolat peuvent sembler minimes, ces gains peuvent les aider à combler leurs besoins matériels. Dans le même sens, les études précédentes sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable montrent à quel point ces personnes peuvent développer et utiliser leurs forces en faisant du bénévolat. Par exemple, elles peuvent transférer les apprentissages qu'elles font au cours de leur bénévolat à d'autres sphères de leur vie (ex. Balandin *et al.*, 2006; Kruithof *et al.* 2021; Miller *et al.*, 2002; Miller *et al.*, 2011; Yang, 2018), développer des compétences afin de prévenir des rechutes ou une détérioration de leur état psychologique (ex. Linning et Jackson, 2018) et développer des habiletés

favorables à l'intégration sur le marché de l'emploi (ex. Farrell et Bryant, 2009; Fegan et Cook, 2012; SPARC BC, 2005; Yanay-Ventura, 2019).

En dernier lieu, la motivation des participants à poursuivre leur bénévolat peut montrer l'importance des bienfaits que cette activité leur procure. En effet, ils peuvent décrire à quel point leur bénévolat occupe une place essentielle dans leur vie. Sans leur bénévolat, leur vie serait une perte de temps. Ils ne pourraient pas arrêter leur bénévolat à moins que des forces majeures (ex. graves problèmes de santé) les y obligent. Ainsi, ils espèrent poursuivre cette activité le plus longtemps possible pour continuer à en bénéficier.

Ces observations appuient les nombreuses études (ex. Hansen *et al.*, 2018; Jiang, 2019; Kamerāde et Bennett, 2018; Lawton et Watt, 2019; Morrow-Howell *et al.*, 2009; Piliavin et Siegl, 2007; Tang *et al.*, 2010; Yang, 2020) et revues de littérature (ex. Linning et Jackson, 2018; Stuart *et al.*, 2020; Tierney *et al.*, 2021) qui montrent que les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, comme les participants, retirent davantage de bienfaits à faire du bénévolat que les bénévoles ayant une situation socioéconomique plus favorable. Afin d'expliquer cette différence, les résultats de cette thèse suggèrent que les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable peuvent combler les manques à gagner découlant de cette situation socioéconomique en faisant du bénévolat. Autrement dit, cette activité peut leur apporter des bénéfices qu'ils ne pourraient pas observer autrement. Leur bénévolat serait la principale source des bienfaits observés dans cette thèse. En ce sens, faire du bénévolat aurait un effet protecteur sur ce groupe de personnes. Sans cette activité, ces personnes continueraient de subir les conséquences négatives découlant de leur situation socioéconomique. Certaines recherches appuient cette hypothèse. Par exemple, les coordonnateurs d'organismes communautaires interrogés dans l'étude du SPARC BC (2005) proposent que les bénévoles à faible revenu et sans emploi profitent davantage des opportunités offertes par leur bénévolat que les bénévoles mieux nantis et intégrés au marché du travail étant donné qu'ils ont davantage de besoins insatisfaits. Dans le même sens, la revue de littérature effectuée par Linning et Jackson (2018) suggère que les personnes ayant des troubles de santé mentale font partie des personnes qui bénéficient le plus du bénévolat, notamment en raison de l'exclusion sociale dont elles sont victimes.

4.1.3 Des effets favorables spécifiques

Comme il a été discuté précédemment, l'ensemble des bénévoles pourrait observer des effets en lien avec l'une ou l'autre des catégories d'effets décrites dans cette recherche. Cependant, il se pourrait que pour chacune de ces catégories, les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, comme les participants à l'étude, puissent observer des effets que les bénévoles ayant une situation socioéconomique plus favorable seraient moins susceptibles d'observer. D'abord, en ce qui concerne l'état affectif, se sentir plus optimiste ou garder espoir serait un effet spécifique aux bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. À notre connaissance, cet effet a seulement été observé sur des bénévoles faisant partie de ce groupe (Fegan et Cook, 2012). Considérant les conséquences négatives associées à leur situation socioéconomique, il apparaît normal que ces personnes aient de la difficulté à se montrer optimistes. Comme certains participants le mentionnent, l'isolement social et l'absence d'activités stimulantes contribuent à dégrader leur humeur. Faire du bénévolat leur permet de compenser en partie ces lacunes. De plus, ressentir de la gratitude n'a pas été observé dans les recherches précédentes. Il se pourrait aussi que cet effet soit spécifique aux personnes ayant une situation socioéconomique défavorable. Considérant que ces personnes observeraient des bienfaits plus importants à faire du bénévolat que les personnes ayant une situation socioéconomique plus favorable, ces dernières pourraient se montrer moins reconnaissantes d'effectuer du bénévolat. En effet, comme elles profiteraient moins de cette activité, elles seraient moins susceptibles de ressentir de la gratitude.

Ensuite, certains changements observés au niveau de la perception de soi pourraient aussi être spécifiques aux personnes ayant une situation socioéconomique défavorable. À ce sujet, avoir la chance de se définir positivement en fonction de son rôle de bénévole pourrait surtout affecter ce groupe de personnes. Pour une personne qui peut déjà se définir à travers un ou différents rôles sociaux significatifs, comme une personne ayant une situation socioéconomique favorable, avoir la chance de se valoriser à travers un nouveau rôle social pourrait ne pas avoir d'impact significatif. Dans le même sens, la possibilité de se redéfinir positivement en s'identifiant à son rôle de bénévole semble uniquement avoir été observé sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable (ex. Read et Rickwood, 2009; Firmin *et al.*, 2015; Fegan et Cook, 2012; Pérez-Corrales *et al.*, 2019; Kruihof *et al.* 2021). De plus, se sentir plus normal ou fonctionnel pourrait être un autre changement seulement observable sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique

défavorable. Encore une fois, les personnes ayant une situation socioéconomique plus favorable auraient moins de chance d'observer cet effet en faisant du bénévolat puisqu'elles font déjà partie d'un groupe considéré comme étant normal ou fonctionnel. À l'inverse, comme il a été observé dans d'autres études sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable (Firmin *et al.*, 2015; Read et Rickwood, 2009; Fegan et Cook, 2012; Kruithof *et al.* 2021), faire du bénévolat peut atténuer l'impact de la stigmatisation sur ces personnes. Par exemple, elles peuvent arrêter de se percevoir comme des personnes malades qui sont incapables de contribuer à la société.

En ce qui concerne le sentiment d'intégration sociale, se sentir intégré à la société pourrait uniquement s'observer chez des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. Alors que les participants pouvaient se sentir méfiants envers la société avant de faire du bénévolat, ils veulent désormais en faire partie depuis qu'ils font du bénévolat. Ils ont développé une vision plus positive de la société. Encore une fois, pour des personnes qui sont déjà intégrées à la société, s'impliquer bénévolement pourrait difficilement affecter leur sentiment de faire partie de la société. Elles ne pourraient pas combler un manque qui est déjà comblé.

Puis, il a été observé qu'un bénévole ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peut évoluer et se réaliser en fonction d'une variété de caractéristiques individuelles. Parmi ces possibilités, avoir la chance de modifier ou de respecter ses contraintes pourrait être un effet spécifique à ces bénévoles. Bien que tout individu doive composer avec certaines contraintes, les participants peuvent fournir des efforts soutenus afin d'atténuer certaines de leurs contraintes qui nuisent à leur bénévolat, comme des peurs ou des comportements impulsifs. De plus, considérant leur incapacité à travailler, ces personnes présentent nécessairement des contraintes qui les empêchent d'intégrer le marché du travail et qui peuvent se répercuter dans leur bénévolat. Elles doivent apprendre à fonctionner dans un environnement qui demande d'accomplir des tâches similaires à celles d'un travailleur. Cette hypothèse rejoint l'étude du SPARC BC (2005) qui montre que certaines contraintes des bénévoles ayant une CSE peuvent représenter un obstacle important à leur implication bénévole. Ainsi, être en mesure de modifier ses contraintes afin d'atteindre un certain niveau de performance peut représenter un bénéfice que les bénévoles qui arrivent à performer dans d'autres contextes que le bénévolat (ex. au travail) n'observeraient pas nécessairement. À l'inverse, les participants peuvent apprécier de se trouver dans un environnement qui respecte leur incapacité à atteindre un certain niveau de performance. Il s'agit

d'un bénéfice pour eux puisqu'ils n'ont pas été habitués à considérer la légitimité de leurs contraintes, comme le montrent certaines recherches sur des personnes sans emploi ou ayant un problème de santé mentale (ex. Major, 2006; Reutter *et al.*, 2009; Perry *et al.*, 2013). Encore une fois, pour une personne qui peut répondre aux standards de performance attendus par la société, avoir la chance de respecter ses contraintes en faisant du bénévolat ne représenterait pas nécessairement un bénéfice. Dans le même sens, avoir la chance de combler ses besoins matériels serait un bienfait spécifique aux bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable puisque les bénévoles ayant une situation socioéconomique plus favorable n'auraient pas besoin de leur bénévolat pour combler leurs besoins matériels. À ce sujet, il a été observé que les bénévoles ayant un faible statut social bénéficiaient des ressources matérielles et financières mises à leur disposition au cours de leur bénévolat (ex. IVR, 2004; SPARC BC, 2005). Ce résultat n'a pas été rapporté dans les études sur des groupes de bénévoles ayant une situation socioéconomique plus favorable.

Dans l'ensemble, ces observations laissent croire que les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, comme l'ensemble des bénévoles ayant une situation socioéconomique similaire, pourraient observer des bienfaits spécifiques parce qu'ils auraient des manques à gagner spécifiques que le bénévolat pourrait combler. Autrement dit, comme les bénévoles ayant une situation socioéconomique plus favorable ne partageraient pas ces manques à gagner, faire du bénévolat ne pourrait pas leur apporter les mêmes bienfaits. Cependant, un effet a été observé dans les études précédentes mais n'a pas été observé dans la présente étude.

4.1.4 Des effets défavorables parfois considérables

Bien que la majorité des effets rapportés par les participants leur soient favorables, faire du bénévolat peut également leur nuire. D'abord, leur sentiment d'intégration sociale peut se dégrader au cours de leur bénévolat. Dans certains cas, cette activité peut alimenter leur méfiance envers autrui ou leur tendance à s'isoler. Ensuite, faire du bénévolat peut leur faire vivre une grande variété d'émotions désagréables, comme l'impuissance, le découragement, la colère, l'impatience, la peur, l'anxiété, l'ennui, la tristesse et la déception. Il s'agit de la première recherche à décrire une aussi grande variété d'émotions désagréables pouvant être vécues par des bénévoles. Certaines de ces émotions semblent être particulièrement difficiles à vivre, comme l'impuissance, la peur et

l'anxiété. L'intensité émotionnelle ressentie est parfois forte et par conséquent difficile à réguler. L'ensemble des participants semble avoir eu de la difficulté à réguler ses émotions au cours de son bénévolat. La difficulté à réguler certaines émotions aurait même poussé certains participants à mettre fin à leur bénévolat. Ces observations concordent avec les résultats précédents qui exposent la vulnérabilité des bénévoles face à certaines situations vécues au cours de leur bénévolat (ex. Chi *et al.*, 2021; Crook *et al.*, 2006; Greenfield & Marks, 2004; Hoffman, 2008; Windsor *et al.*, 2008). Les revues de littérature arrivent aussi à la conclusion qu'un individu peut vivre différents affects négatifs en faisant du bénévolat (ex. Linning et Jackson, 2018; Stuart *et al.*, 2020; Tierney *et al.*, 2021). Quant aux études portant sur les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, celles-ci semblent rapporter des effets plus légers et marginaux sur l'état affectif des bénévoles (ex. Fegan et Cook, 2012; Read et Rickwood, 2009).

Les participants ne semblent pas vivre une dégradation de leur état en fonction des autres catégories d'effets, mais plutôt un maintien de leur état défavorable. Par exemple, ils peuvent maintenir une perception de soi négative et être incapable de se réaliser. En ce sens, leur bénévolat peut représenter un autre contexte où ils sont confrontés aux conséquences négatives associées à leur situation socioéconomique défavorable. Autrement dit, ils peuvent revivre dans leur bénévolat ces conséquences négatives. Par conséquent, être incapable d'améliorer son état en faisant du bénévolat peut être un effet indésirable significatif pour ces personnes. Cette observation rejoint certaines études auprès de bénévoles ayant un trouble de santé mentale qui montrent qu'au cours de leur bénévolat, ces personnes peuvent vivre des situations qui reproduisent la discrimination ou la stigmatisation dont elles sont victimes dans d'autres sphères de leur vie (Farrell et Bryant, 2009; IVR, 2003).

Ainsi, faire du bénévolat peut être à la fois bénéfique et nuisible pour les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Contrairement aux études précédentes sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable qui dépeignent un portrait plutôt idyllique du bénévolat, cette recherche montre que dans certains contextes, cette activité peut nuire aux personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Afin de développer une vision plus juste des effets du bénévolat sur ces personnes, il apparaît important de ne pas négliger l'impact potentiellement nuisible de cette activité.

4.1.5 La réalisation de soi : Un effet déterminant

Comme le suggèrent plusieurs recherches (ex. Brown *et al.*, 2012; Jongenelis et Pettigrew, 2021; Moen *et al.*, 1992; Müller *et al.*, 2014; Musick et Wilson, 2003; Piliavin et Siegl 2007; Stuart *et al.*, 2020; Wilson, 2012), cette thèse appuie la possibilité qu'il existe des liens entre les effets du bénévolat. Cependant, cette thèse constitue un premier effort afin d'expliquer les liens qui unissent l'ensemble des effets du bénévolat. Parmi ces liens, celui qui unit la réalisation de soi aux autres effets serait déterminant. Un bénévole qui se réalise augmenterait ses chances d'observer tous les autres bienfaits du bénévolat à l'exception de l'évolution de soi. Cette hypothèse rejoint les résultats de recherche qui montrent l'impact de pouvoir se réaliser en faisant du bénévolat. Par exemple, il a été observé que plus les bénévoles ont la possibilité de pouvoir utiliser leurs forces, plus ils ont l'impression que leur vie est significative (Littman-Ovadia et Steger, 2010), plus ils ressentent d'affects positifs (Park, 2011) et plus ils veulent demeurer dans leur organisation (Bahat, 2020; Hwang *et al.*, 2005; Jamison, 2003; Miller *et al.*, 1990; Wilson, 2000).

L'importance de pouvoir se réaliser pour les participants suggère que cette activité n'est pas un don de soi pour eux. Cette conception correspond à la théorie de l'échange social qui suppose qu'un bénévole s'attend à recevoir une récompense en échange de son aide (Homans, 1961). En ce sens, aucun bénévole ne chercherait à faire du bénévolat pour des raisons purement altruistes. Au contraire, il serait important qu'un bénévole obtienne ce qu'il recherche en faisant du bénévolat afin de mieux profiter de cette activité.

L'impact de la réalisation de soi sur les autres effets du bénévolat vient aussi appuyer la théorie de l'autodétermination. D'abord, cette théorie repose sur la croyance que l'être humain cherche à croître en cohérence avec lui-même et à développer son potentiel (Deci et Ryan, 2000). Dans le même sens, cette thèse suggère qu'au cours du processus menant aux effets du bénévolat, les bénévoles cherchent avant tout à s'exprimer en fonction de qui ils sont, c'est-à-dire à se réaliser. Sans cette possibilité, les bénévoles ne pourraient pas profiter de leur bénévolat. Ensuite, la théorie de l'autodétermination suggère qu'afin de croître de manière optimale, une personne doit satisfaire ses besoins fondamentaux (Deci et Ryan, 2000). De manière similaire, le modèle développé dans cette thèse suggère que les bénévoles doivent respecter leurs caractéristiques afin de se réaliser. Puis, la théorie de l'autodétermination suggère qu'en comblant ses besoins fondamentaux à travers

une activité, une personne développe une motivation autonome, c'est-à-dire qu'elle poursuit son activité simplement par plaisir, conviction et intérêt (Ryan et Deci, 2002). Autrement dit, elle poursuit son activité en toute liberté. Ce processus correspond aussi à ce qui est observé dans cette thèse. Lorsqu'un bénévole se réalise, il est davantage motivé à poursuivre son bénévolat. Cette observation rejoint aussi les études qui montrent que les bénévoles qui effectuent leur bénévolat par plaisir observent davantage d'effets positifs sur leur bien-être (ex. Vecina et Fernando, 2013; Weinstein et Ryan, 2010).

Cependant, il est possible d'observer des différences entre le modèle développé dans cette thèse et la théorie de l'autodétermination. D'abord, alors que cette théorie décrit les bénévoles comme ayant des besoins fixes, la présente recherche suggère que les caractéristiques d'un bénévole peuvent évoluer. Par conséquent, l'évolution d'un bénévole peut influencer sa capacité à se réaliser. En évoluant, un bénévole peut découvrir ou modifier certaines de ses caractéristiques, ce qui peut par la suite l'aider à mieux respecter ses caractéristiques dans son environnement. Ensuite, la théorie de l'autodétermination suggère qu'afin de croître de manière optimale, une personne doit satisfaire ses besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation (Deci et Ryan, 2000). Dans cette thèse, les bénévoles auraient avant tout besoin de respecter leurs aspirations, leurs besoins relationnels, leurs besoins matériels, leurs contraintes, leurs forces, leurs intérêts et leurs valeurs. Ainsi, la présente recherche propose une vision plus étendue des caractéristiques individuelles pouvant affecter le bien-être d'un bénévole. De plus, contrairement à la théorie de l'autodétermination qui suppose que chaque individu partage les mêmes besoins, cette thèse suppose que chaque bénévole présente un ensemble de caractéristiques qui lui est propre. Seuls les besoins relationnels des participants seraient similaires, c'est-à-dire qu'ils auraient tous besoin de développer des relations sociales harmonieuses dans lesquelles ils se sentent appréciés et acceptés. Cette définition rejoint étroitement celle du besoin d'affiliation, ce qui laisse croire qu'il s'agit essentiellement du même besoin.

Afin d'expliquer ces différences, il apparaît important de souligner que l'analyse des données visait à mettre en lumière les caractéristiques des bénévoles pouvant interagir directement avec leur environnement. À travers cette analyse, il n'a pas été observé que les participants décrivaient des situations qui impliquaient une interaction directe entre leur environnement et leurs besoins de compétence ou d'autonomie. Les participants décrivaient plutôt des situations qui, par exemple,

les aidaient à mettre leurs forces à profit, à concrétiser leurs aspirations ou à respecter leurs contraintes. En ce sens, le modèle développé dans cette thèse propose une vision plus concrète des caractéristiques des bénévoles qui interagissent avec leur environnement. De plus, les participants à l'étude sont des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Par conséquent, ils peuvent accorder de l'importance à certaines de leurs caractéristiques que d'autres groupes de bénévoles trouveraient insignifiantes dans un contexte de bénévolat. À ce sujet, il apparaît important de souligner leurs besoins matériels. Considérant que les participants se trouvent sous le seuil de pauvreté, combler leurs besoins matériels peut représenter un enjeu de taille. Par conséquent, avoir la chance de combler ses besoins matériels, même en faisant une activité bénévole, peut être un effet recherché par les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Du même coup, la liste de caractéristiques individuelles proposée dans cette recherche est peut-être plus adaptée à ce groupe de bénévoles que les trois besoins fondamentaux.

Cette thèse ne nie pas pour autant l'existence des besoins d'autonomie et de compétence. Il est possible que les participants de cette thèse combler ces deux besoins en se réalisant. D'abord, un bénévole qui se réalise peut respecter l'ensemble de ses caractéristiques. Du même coup, il semble combler son besoin d'autonomie, c'est-à-dire son besoin de choisir ses actions en fonction de qui il est (Deci et Ryan, 2000). Ensuite, en se réalisant, surtout en concrétisant ses aspirations et en utilisant ses forces, un bénévole semble combler son besoin de compétence, c'est-à-dire son besoin d'atteindre des objectifs significatifs, d'influencer son environnement et de surmonter les obstacles auxquels il fait face (Deci et Ryan, 2000). De plus, le sentiment de compétence fait partie des effets observés sur la perception de soi des participants qui se réalisent. Ainsi, les besoins de compétence et d'autonomie ne sont pas nécessairement exclus du modèle développé dans cette thèse. Ils n'apparaissent toutefois pas comme des éléments centraux du processus menant aux effets du bénévolat. Sans contredire la théorie de l'autodétermination, cette thèse propose une vision plus élargie et concrète des caractéristiques qu'un bénévole doit respecter afin de croître de manière optimale.

4.1.6 La santé mentale comme modèle intégrateur

Comme il vient d'être mentionné, la réalisation de soi serait l'effet précurseur de la majorité des autres effets. Plus précisément, un groupe d'effets surviendrait suivant la possibilité ou

l'impossibilité de se réaliser. Il s'agit des effets sur la perception de soi, le sentiment d'intégration sociale, l'état affectif et le sens à la vie. Dans un souci de parcimonie, il apparaît utile de se demander si un seul construit pourrait représenter ce groupe d'effets.

D'abord, ces effets pourraient représenter les différentes composantes du concept de rétablissement, comme la possibilité de se projeter dans l'avenir avec optimisme, de vivre une vie satisfaisante, de contribuer à la société, de se percevoir positivement, de donner un sens à sa vie et de développer des relations sociales significatives (Anthony, 1993; Anthony, 2000; Ridgway *et al.*, 2002). Ces bénéfices ressemblent à ceux observés par les participants au cours de leur bénévolat. De plus, un processus de rétablissement ne mène pas à la guérison du trouble de santé mentale. Une personne qui se rétablit continue de composer avec les limites de sa maladie. Dans le même sens, les participants continuent de vivre avec leur trouble de santé mentale malgré les différents bénéfices qu'ils retirent de leur bénévolat. Cette recherche n'est pas la première à suggérer que les personnes ayant des problèmes de santé mentale peuvent se rétablir en faisant du bénévolat (ex. Kruithof *et al.* 2021; Firmin *et al.*, 2015; Read et Rickwood, 2009). De plus, le concept de rétablissement rejoint généralement le point de vue des personnes ayant un trouble de santé mentale (Deegan, 1988; Mead et Copeland, 2000; Piat *et al.*, 2009; Ridgway, 2001). Cependant, il existe plusieurs définitions du rétablissement. Par conséquent, il apparaît difficile de décrire l'ensemble des bienfaits associés à un tel processus. De plus, Il s'agit d'un processus qui regroupe des effets uniquement positifs, donc qui ne permet pas d'inclure les effets potentiellement négatifs du bénévolat.

Un autre construit pourrait regrouper l'ensemble des effets observés sur la perception de soi, le sentiment d'intégration sociale, le sens à la vie et l'état affectif. Il s'agit du modèle de santé mentale positive développé par Keyes (2002, 2005). Ce modèle distingue la santé mentale du trouble de santé mentale. Comme une personne pourrait se rétablir en dépit de son trouble de santé mentale, Keyes suggère qu'une personne pourrait présenter une santé mentale positive tout en ayant un trouble de santé mentale. Ce chercheur a même montré que la santé mentale positive peut être davantage bénéfique que l'absence de maladie mentale (Keyes, 2002; Keyes, 2005).

Le modèle de santé mentale développé par Keyes (2002, 2005) inclut 3 composantes : bien-être émotionnel; bien-être psychologique; bien-être social. Ce modèle a été validé sur différents groupes

de participants (Keyes, 2006; Keyes *et al.*, 2008; Westerhof et Keyes, 2010) et sur la base d'analyses factorielles (Keyes, 2005). Chaque composante de ce modèle se situe sur un continuum de la santé mentale. À une extrémité se trouve la santé mentale florissante et à l'autre extrémité la santé mentale languissante. Un individu peut se situer à différents endroits sur ce continuum. Cette manière de concevoir la santé mentale permettrait ainsi d'évaluer les effets favorables et défavorables du bénévolat sur la santé mentale des bénévoles.

La composante *bien-être émotionnel* regroupe les sentiments de bonheur, de satisfaction de vie et d'intérêt à la vie (Keyes, 2002). En ce sens, ce concept fait directement référence à l'état affectif décrit dans cette recherche. Cependant, l'état affectif peut regrouper une plus grande variété d'affects. En effet, les participants rapportent une gamme d'émotions qui dépassent largement les sentiments de bonheur, de satisfaction de vie et d'intérêt à la vie. Ainsi, le bien-être émotionnel n'englobe peut-être pas l'étendue des possibilités de changements affectifs observés sur les participants.

La composante *bien-être psychologique* regroupe des concepts associés au développement psychologique de l'individu, soit l'acceptation de soi, avoir un but dans la vie, se sentir autonome, entretenir des relations positives avec autrui et avoir l'impression de maîtriser son environnement et de réaliser son potentiel (Ryff et Keyes, 1995). Certains de ces concepts semblent directement liés à des catégories d'effets trouvées dans cette recherche. En effet, l'acceptation de soi fait référence aux effets sur la perception de soi des participants et avoir un but dans la vie correspond aux effets sur le sens à la vie des participants. Cependant, entretenir des relations positives avec autrui et avoir l'impression de réaliser son potentiel semblent davantage associés à la réalisation de soi telle que définie dans cette recherche. Selon le modèle développé dans cette thèse, entretenir des relations positives avec autrui et réaliser son potentiel seraient plutôt des précurseurs à d'autres effets. De plus, se sentir autonome et avoir l'impression de maîtriser son environnement ne sont pas ressorties comme des catégories d'effets dans cette recherche. Comme il a été suggéré précédemment, il est tout de même possible que les bénévoles observent de tels effets en se réalisant.

La composant *bien-être social* comprend des concepts associés au développement social de l'individu, soit avoir l'impression que le fonctionnement de la société est sensé, entretenir une

attitude positive envers autrui, croire au développement positif de la communauté, avoir l'impression que sa contribution sociale est valable, avoir le sentiment d'appartenir à la communauté (Keyes, 1998). Encore une fois, certains de ces concepts semblent directement liés à des catégories d'effets trouvées dans cette recherche. En effet, avoir le sentiment d'appartenir à la communauté et entretenir une attitude positive envers autrui semblent correspondre au sentiment d'intégration sociale tel que défini dans cette thèse. Avoir l'impression que sa contribution sociale est valable semble aussi correspondre au sentiment de jouer un rôle significatif associé dans cette thèse à la catégorie sens à la vie. Quant aux deux autres composantes, il est plus difficile de trouver l'équivalent dans les catégories d'effets trouvées dans cette recherche. Avoir l'impression que le fonctionnement de la société est sensé et croire au développement positif de la communauté ne sont pas des effets qui ont été clairement observés sur les participants. Cependant, certains participants ont exprimé avoir développé le désir de faire partie de la société et de contribuer activement à celle-ci, ce qui dénote une plus grande confiance envers la société de manière générale.

Ainsi, il est possible que la santé mentale telle que définie par Keyes englobe les effets sur l'état affectif, la perception de soi, le sentiment d'intégration sociale et le sens à la vie. Cependant, cette thèse propose une vision plus précise de ces effets sur des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. De plus, les composantes de la santé mentale ne semblent pas toutes associées à des effets observés dans cette thèse. Le concept de santé mentale de Keyes pourrait aussi négliger la suite d'effets observés dans cette thèse, notamment l'impact de la réalisation de soi sur d'autres effets. Par conséquent, en regroupant tous les effets sous un même concept, cela pourrait altérer la compréhension du processus qui mène aux effets du bénévolat.

4.2 Processus menant aux effets du bénévolat

Les résultats de cette thèse montrent la multitude d'interactions qu'un bénévole peut vivre avec son environnement au cours d'une expérience de bénévolat ainsi que les effets de ces interactions sur ce bénévole. Malgré les nombreuses possibilités d'interactions bénévole-environnement, il a été possible d'élaborer un modèle qui regroupe les étapes marquantes du processus menant aux effets du bénévolat sur un groupe de bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. À notre connaissance, cette recherche est la première à tenter de décrire l'ensemble du processus menant aux effets du bénévolat sur un groupe de bénévoles.

De plus, alors que les recherches précédentes décrivent généralement ce processus comme étant linéaire, cette thèse suggère que ce processus est circulaire. Par conséquent, cela suppose qu'un bénévole vit plus d'une fois les étapes de ce processus sans être assuré d'observer sur lui les mêmes effets d'une fois à l'autre. Autrement dit, les effets du bénévolat sur les bénévoles ne seraient jamais définitifs. Ce seraient les bénévoles et les autres personnes de l'organisation qui participent à rendre ce processus circulaire en évoluant et en provoquant des changements dans l'environnement. En effet, comme ces personnes et leur environnement peuvent changer au cours d'une expérience de bénévolat, le résultat de cette expérience peut lui aussi changer. En ce sens, cette thèse apporte un éclairage nouveau sur les théories de l'adéquation personne-environnement et de l'autodétermination. Sans nier l'évolution possible des bénévoles et de leur environnement, ces théories n'expliquent pas comment un bénévole et les autres personnes de son environnement peuvent évoluer et participer à améliorer ou à dégrader l'expérience de bénévolat. De plus, ces théories proposent que l'environnement favorable au bien-être d'un bénévole est fixe. Pourtant, cette thèse montre que les bénévoles peuvent évoluer et ainsi profiter de différents types d'environnement à travers le temps.

Cette thèse suggère également que la réalisation de soi est l'élément central du processus menant aux effets du bénévolat. En effet, toutes les interactions bénévole-environnement semblent converger vers cet effet. Quatre principaux éléments pourraient affecter la réalisation de soi des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale : 1) l'agencement bénévole-environnement; 2) la rétroaction des personnes de l'organisation; 3) les stratégies d'adaptation des bénévoles; 4) les situations externes aux interactions bénévole-environnement. Cependant, seuls les trois premiers éléments ont fait l'objet d'une analyse approfondie au cours de cette recherche. La présente section discute de l'influence de ces trois éléments sur la réalisation de soi des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

4.2.1 Le rôle de l'agencement bénévole-environnement

Selon les résultats de cette thèse, plusieurs caractéristiques des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale et de leur environnement pourraient faire l'objet d'un agencement plus ou moins favorable. Dans cette section, nous allons d'abord discuter des différentes caractéristiques individuelles et organisationnelles qui ont été mises en lumière dans cette

recherche. Nous allons ensuite discuter de l'impact de l'agencement bénévole-environnement sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

4.2.1.1 Une riche description des caractéristiques organisationnelles

Les caractéristiques organisationnelles qui peuvent être agencées aux caractéristiques des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale se regrouperaient à l'intérieur de ces trois principales catégories : 1) contexte organisationnel; 2) contexte du poste; 3) contexte social. Dans l'ensemble, les caractéristiques organisationnelles contenues dans ces catégories semblent correspondre aux facteurs organisationnels ayant été associés au bien-être des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable.

En ce qui concerne le contexte organisationnel, il a été observé dans les recherches précédentes que la mission, les valeurs ou les règles d'une organisation pouvaient affecter l'expérience des bénévoles. Ces observations ont été faites sur des bénévoles provenant de la population générale (ex. Bahat, 2020; Englert *et al.*, 2020; Netting *et al.*, 2005; Van Vianen *et al.*, 2008; Scherer *et al.*, 2015) et sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable (ex. Balandin *et al.*, 2006; SPARC BC, 2005). Quant à l'impact de la localisation et des ressources financières/matérielles d'une organisation sur les bénévoles, celui-ci semble seulement avoir été observé sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable (ex. Balandin *et al.*, 2006; SPARC BC, 2005).

La plupart des caractéristiques qui forment le contexte du poste ont aussi été observées dans les recherches précédentes sur différents groupes de bénévoles. En effet, il a été observé parmi des bénévoles provenant de la population générale que les caractéristiques de leur rôle de bénévole, comme la nature de leurs tâches (ex. Setti *et al.*, 2018; Wicker, 2019), la fréquence (ex. Van Willigen, 2000; Windsor *et al.*, 2008) et la durée de leur implication bénévole (ex. Piliavin et Siegl, 2007), ainsi que la flexibilité de leur horaire (ex. Stuart *et al.*, 2006), pouvaient affecter leur expérience de bénévolat. L'impact de ces caractéristiques a aussi été observé sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable (ex. Farrell et Bryant, 2009; Kruithof *et al.* 2021; Marková, 2020; Read et Rickwood, 2009; SPARC BC 2005).

Puis, il a été observé que les caractéristiques des différentes personnes d'une organisation, soit le contexte social tel que défini dans cette thèse, peuvent affecter l'expérience des bénévoles. En ce qui concerne les recherches sur des bénévoles provenant de la population générale, il a surtout été observé que ces personnes étaient affectées par le type d'utilisateurs à qui ils rendent service (ex. Thoits, 2021; Tierney *et al.*, 2021; Van Vianen *et al.*, 2008). En ce qui concerne les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, ces derniers seraient plus sensibles aux caractéristiques de l'ensemble des personnes de l'organisation (ex. Fegan et Cook, 2012; Kruithof *et al.* 2021; Read et Rickwood, 2009; SPARC BC 2005; Yanay-Ventura, 2019).

Ainsi, la catégorisation des caractéristiques organisationnelles proposée dans cette recherche semble regrouper la plupart des résultats observés dans les recherches précédentes. Cependant, il s'agirait de la première recherche à regrouper une aussi grande variété de caractéristiques organisationnelles pouvant affecter le bien-être d'un groupe de bénévoles. De plus, cette recherche apporte une plus grande précision quant aux différentes caractéristiques du poste d'un bénévole qui peuvent l'affecter, notamment au sujet des exigences de son poste. Ces exigences peuvent concerner l'horaire (i.e. moment, fréquence, durée, flexibilité) ainsi que le niveau de performance (i.e. rapidité, quantité, qualité) et de collaboration attendu (i.e. travail d'équipe plus ou moins étendu). En précisant et en regroupant une telle variété de caractéristiques organisationnelles, cela permet d'entrevoir la multitude d'agencements bénévole-environnement à considérer afin de mieux comprendre les variations observées sur la capacité à se réaliser des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

4.2.1.2 Une manière originale de catégoriser les caractéristiques individuelles

L'analyse des résultats suggère que les caractéristiques des participants qui peuvent interagir avec leur environnement se regroupent à l'intérieur des sept catégories suivantes : 1) Aspirations; 2) Besoins matériels; 3) Besoins relationnels; 4) Forces; 5) Contraintes; 6) Intérêts; 7) Valeurs. À l'exception des besoins relationnels qui semblent plus uniformes, le contenu des autres catégories peut grandement varier d'un participant à l'autre. Ainsi, il n'y aurait pas de profil type des bénévoles ayant une CSE en raison d'un problème de santé mentale. Cette observation rejoint les résultats des études sur les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable qui montrent que ces personnes ne forment pas un groupe homogène (ex. Farrell et Bryant, 2009;

Kruithof *et al.*, 2021; SPARC BC, 2005). Par exemple, en ce qui concerne leurs aspirations, les participants peuvent à la fois vouloir réaliser des projets pour leur propre bien ou celui d'autrui. Dans le même sens, il a été observé que les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable peuvent faire du bénévolat pour des raisons égoïstes ou altruistes (ex. Choma et Ochocka, 2005; Fegan et Cook, 2012; Firmin *et al.*, 2015).

La manière de catégoriser les caractéristiques individuelles dans cette thèse est sensiblement différente des catégorisations proposées dans les recherches précédentes. D'abord, la plupart des études qui se sont intéressées aux caractéristiques des bénévoles ont tenté d'isoler des facteurs individuels pouvant expliquer les effets du bénévolat. Ces études ont notamment observé que les effets du bénévolat étaient associés au statut socioéconomique des bénévoles (ex. Borgonovi, 2008), à leur état mental/physique (ex. Okun *et al.*, 2011) ou à la nature altruiste ou égoïste de leurs motivations à faire du bénévolat (ex. Stukas *et al.*, 2016). Au lieu de chercher des facteurs individuels pouvant expliquer les effets du bénévolat, cette recherche a plutôt tenté de mettre en lumière les caractéristiques des bénévoles qui peuvent s'associer aux caractéristiques de leur environnement afin de créer des agencements plus ou moins favorables. Ainsi, les caractéristiques individuelles décrites dans cette recherche n'expliqueraient pas directement les effets du bénévolat. Il n'y aurait donc pas de caractéristiques individuelles plus favorables que d'autres.

Cependant, certaines des variables individuelles identifiées dans cette thèse ressemblent à celles trouvées dans les recherches précédentes. Par exemple, il a été observé que l'expérience de bénévolat pouvait être influencée par le niveau d'agencement entre l'environnement et les forces des bénévoles (ex. Morrow-Howell *et al.*, 2009), leurs limites physiques ou mentales (ex. Farrell et Bryant, 2009; Kruithof *et al.* 2021), leurs valeurs (ex. SPARC BC, 2005), leurs ressources matérielles (ex. Balandin *et al.*, 2006) et les objectifs qu'ils cherchent à atteindre en faisant du bénévolat (Fegan et Cook, 2012; SPARC BC, 2005). Bien que les caractéristiques individuelles décrites dans cette recherche ne soient pas nécessairement originales, il s'agirait de la première recherche à proposer une catégorisation aussi variée des caractéristiques des bénévoles pouvant affecter leur expérience de bénévolat. Il s'agirait aussi de la première recherche à proposer une catégorisation basée sur la possibilité d'agencer chaque caractéristique individuelle à une caractéristique de l'environnement. En ce sens, cette catégorisation facilite la mise en pratique des différents agencements bénévole-environnement.

En dernier lieu, il faut souligner que l'approche fonctionnelle (Clary *et al.*, 1998) suggère également que l'environnement doit s'ajuster à certaines caractéristiques particulières des bénévoles afin de favoriser leur bien-être. Ce modèle suggère d'agencer l'environnement aux principales motivations des bénévoles. Selon ce modèle, un bénévole peut exprimer six motivations à faire du bénévolat. Selon le modèle élaboré dans cette thèse, la motivation ne fait pas partie des caractéristiques des bénévoles. Il s'agit plutôt d'un effet du bénévolat. La réalisation de soi et chaque effet subséquent contribuent à faire fluctuer la motivation des bénévoles à poursuivre leur bénévolat. En ce sens, cette thèse rejoint la théorie de l'autodétermination qui considère que la motivation des bénévoles est influencée par la possibilité de combler leurs besoins fondamentaux. De plus, en observant les différentes motivations de l'approche fonctionnelle, il est possible de les faire correspondre aux différents effets du bénévolat décrits dans cette thèse : vouloir rendre service à autrui (motivation valeurs) semble correspondre à la possibilité de concrétiser son aspiration d'aider autrui; vouloir développer des relations sociales (motivation sociale) semble correspondre à la possibilité de combler ses besoins relationnels; vouloir développer ses connaissances et ses compétences (motivation compréhension) et acquérir de l'expérience professionnelle (motivation carrière) semble correspondre à la possibilité d'évoluer; vouloir améliorer son estime de soi (motivation développement personnel) semble correspondre à la possibilité d'améliorer sa perception de soi; vouloir échapper à des sentiments négatifs ou apaiser une souffrance (motivation protection) semble correspondre à la possibilité d'améliorer son état affectif. Ainsi, sans nier les motivations décrites par l'approche fonctionnelle, nous proposons que ces motivations seraient davantage des effets du bénévolat que des caractéristiques à agencer à l'environnement.

4.2.1.3 L'importance de l'agencement bénévole-environnement

Alors que certains chercheurs ont tenté de trouver les caractéristiques organisationnelles et individuelles pouvant expliquer les effets du bénévolat sur les bénévoles, cette recherche suppose que c'est l'agencement entre les caractéristiques de l'environnement et celles des bénévoles qui contribue à ces effets. Autrement dit, aucun groupe de facteurs individuels et organisationnels ne pourraient expliquer les effets du bénévolat. Ces effets seraient plutôt le résultat d'interactions entre les caractéristiques du bénévole et celles de son environnement. Du même coup, il apparaît vain de rechercher un environnement idéal pour l'ensemble des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Même si ce groupe partage des caractéristiques socioéconomiques

similaires, ce qu'une personne de ce groupe considère comme un environnement adéquat ne l'est pas nécessairement pour une autre. Il serait préférable de favoriser l'agencement entre chacun de ces bénévoles et son environnement. En ce sens, cette thèse appuie la théorie de l'adéquation personne-environnement qui suggère que tout individu et tout environnement présente des caractéristiques uniques et que toute conséquence observée sur un individu résulte de la relation entre ce dernier et son environnement (Edwards, 1996; Lewin, 1951; Pervin, 1989). Cette hypothèse rejoint aussi les résultats des recherches sur les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. En effet, ces études montrent que ces bénévoles peuvent profiter de leur bénévolat à travers différents rôles et organisations (ex. Fegan et Cook, 2012; Kruithof *et al.*, 2021; Read et Rickwood, 2009). Ainsi, différents types d'environnement pourraient favoriser leur bien-être.

Cette thèse appuie aussi les autres principes de la théorie de l'adéquation personne-environnement. D'abord, cette théorie suggère que c'est le niveau d'adéquation perçu par un individu qui explique les conséquences observées sur lui (ex. Kristof-Brown *et al.*, 2005). Dans cette thèse, il a été possible d'élaborer un processus menant aux effets du bénévolat sur les bénévoles en se basant uniquement sur leur perception de l'aspect favorable ou défavorable des agencements bénévole-environnement. Ensuite, la théorie de l'adéquation personne-environnement suggère que différents aspects de l'environnement peuvent être considérés adéquats ou inadéquats par une personne (Jansen et Kristof-Brown, 2006). Dans le même sens, cette recherche montre les nombreuses caractéristiques de l'environnement qui peuvent être plus ou moins agencées aux bénévoles. Puis, la théorie de l'adéquation personne-environnement propose qu'une personne peut observer deux types d'adéquation entre elle et son environnement : supplémentaire ou complémentaire (Muchinsky et Monahan, 1987). L'adéquation supplémentaire survient lorsque les caractéristiques d'un individu correspondent à celles de son environnement. Autrement dit, l'environnement est congruent à la personne. Par exemple, l'environnement et l'individu partagent les mêmes objectifs ou les mêmes valeurs. L'adéquation complémentaire est observée lorsque l'environnement permet de combler certaines lacunes de la personne ou vice versa. Autrement dit, l'environnement et la personne se complètent. Dans cette thèse, bien que les agencements n'aient pas été décrits en fonction de leur aspect complémentaire ou supplémentaire, il est possible d'établir une telle distinction a posteriori. De manière générale, chaque possibilité de se réaliser semble être le résultat

d'agencements complémentaires ou supplémentaires. En effet, combler ses besoins matériels, combler ses besoins relationnels et mettre à profit ses forces seraient plutôt le résultat d'agencements complémentaires, c'est-à-dire que le bénévole complète son environnement ou vice versa. Respecter ses valeurs, respecter ses contraintes, concrétiser ses aspirations et satisfaire ses intérêts seraient plutôt le résultat d'agencements supplémentaires, c'est-à-dire que le bénévole et son environnement se correspondent.

L'importance accordée dans cette recherche à l'agencement bénévole-environnement rejoint aussi les résultats de plusieurs recherches. D'abord, un lien positif a été observé entre le niveau d'adéquation bénévole-environnement et le bien-être de différents groupes de bénévoles (ex. Bahat, 2020; Hwang *et al.*, 2005; Jamison, 2003; Miller *et al.*, 1990; Netting *et al.*, 2005; Scherer *et al.*, 2015; Van Vianen *et al.*, 2008; Wilson, 2000). Il a aussi été observé que les bénévoles, qu'ils proviennent de la population générale (ex. Englert *et al.*, 2020) ou qu'ils aient une situation socioéconomique défavorable (ex. Farrell et Bryant, 2009; Kruithof *et al.* 2021; SPARC BC, 2005), accordent une importance particulière au niveau d'agencement entre eux et leur environnement. Ainsi, il n'apparaît pas étonnant que l'agencement entre les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale et leur environnement occupe une place importante dans le modèle élaboré dans cette thèse. Cependant, aucune recherche n'avait mis en lumière une aussi grande variété de possibilités d'agencements personne-environnement dans un contexte de bénévolat.

L'importance de l'agencement bénévole-environnement pourrait aussi expliquer les résultats contradictoires entre les recherches qui ont tenté de trouver des facteurs individuels ou organisationnels favorables à tous les bénévoles, comme les recherches sur la fréquence optimale de bénévolat (ex. Choi et Kim, 2011; Van Willigen, 2000; Windsor *et al.*, 2008) ou sur l'impact de la nature altruiste ou égoïste des motivations des bénévoles (ex. Gillath *et al.*, 2005; Stukas *et al.*, 2016; Yeung *et al.*, 2018). Considérant qu'il serait préférable d'agencer la personne à son environnement, il apparaît normal de ne pas observer de consensus quant aux facteurs individuels et organisationnels pouvant expliquer les effets du bénévolat. En ce qui concerne les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable, l'importance de l'agencement bénévole-environnement pourrait expliquer les résultats contradictoires concernant le type d'utilisateurs que ces bénévoles devraient aider. D'un côté, il a été observé que ces bénévoles peuvent retirer des bénéfices à aider des personnes qui partagent leurs difficultés (ex. Fegan et Cook, 2012; Yanay-

Ventura, 2019; Read et Rickwood, 2009). Cette observation appuie la théorie de l'aidant (Riessman, 1965) qui propose qu'une personne vivant une situation problématique peut améliorer son état psychologique en rendant service à quelqu'un qui est confronté à une situation similaire. D'un autre côté, aider une personne qui vit des problèmes similaires aux siens peut nuire à son état affectif (Lee, 2019), notamment parce que les difficultés vécues par autrui peuvent refléter ses propres difficultés et l'impossibilité de les surmonter (Howes *et al.*, 1985). Ces deux résultats ont été observés dans cette thèse. Aider une personne qui présente une souffrance similaire à la sienne peut être à la fois bénéfique et nuisible. Le résultat de cette interaction semblait surtout dépendre du niveau d'agencement entre les contraintes du bénévole et les difficultés de l'usager. Dans certains cas, les difficultés de l'usager alimentaient les contraintes du bénévole, ce qui provoquait une certaine souffrance chez ce bénévole. Ainsi, sans contredire la théorie de l'aidant (Riessman, 1965), cette recherche suggère qu'il n'est pas toujours favorable d'aider une personne qui est confrontée à une situation similaire à la sienne.

S'il apparaît important de favoriser l'agencement personne-environnement pour l'ensemble des bénévoles, ceux ayant une situation socioéconomique défavorable pourraient être davantage sensibles au niveau d'agencement bénévole-environnement. Comme certains participants l'ont souligné, faire du bénévolat n'est pas une simple façon de rendre service, mais la principale activité à travers laquelle ils se réalisent. Faire du bénévolat peut remplacer un travail ou même une famille. Considérant l'importance que peut occuper cette activité dans leur vie, ces personnes pourraient se montrer plus exigeantes quant au niveau d'agencement entre elles et leur environnement. À l'inverse, pour une personne qui peut se réaliser en dehors de son bénévolat, le niveau d'agencement bénévole-environnement pourrait prendre moins d'importance. Cette hypothèse rejoint les résultats de quelques études sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. Ces études montrent qu'en raison des manques qu'elles vivent dans leur vie quotidienne, ces personnes accordent une importance particulière à la possibilité de combler ces manques en faisant du bénévolat (ex. SPARC BC, 2005).

4.2.1.4 Des agencements bénévole-environnement spécifiques

Théoriquement, tout bénévole pourrait vivre l'un ou l'autre des agencements bénévole-environnement observés dans cette recherche. Cependant, les bénévoles ayant une CSE en raison

d'un trouble de santé mentale pourraient être plus affectés par certains agencements bénévoles-environnement que le seraient les bénévoles ayant une situation socioéconomique plus favorable. D'abord, considérant que les bénévoles ayant une CSE ont un faible revenu, ils sont plus à risque de manquer de ressources financière/matérielles que les bénévoles ayant une situation socioéconomique plus favorable. Par conséquent, les bénévoles ayant une CSE pourraient accorder une plus grande importance à la capacité de leur environnement à combler leurs besoins matériels. À ce sujet, il a été observé que certains participants accordaient une importance particulière aux ressources financières/matérielles disponibles dans l'organisation. En ayant accès à de telles ressources financières/matérielles, ils ont plus de chance de recevoir une compensation matérielle/financière ou d'avoir accès du matériel ou de la nourriture sur les lieux de leur bénévolat. Pour un bénévole à faible revenu, un tel avantage peut être considérable. Dans les recherches précédentes, seuls les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable semblent accorder de l'importance aux ressources financières/matérielles de l'organisation, notamment parce que ces bénévoles doivent parfois compter sur l'organisation pour payer les coûts associés au bénévolat, comme le coût des billets de transport (ex. Balandin *et al.*, 2006; SPARC BC, 2005). Ainsi, cette thèse appuie l'idée que l'agencement entre les besoins matériels et l'environnement pourraient surtout affecter le bien-être des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable dont les bénévoles ayant une CSE.

Dans le même sens, les bénévoles ayant une CSE pourraient présenter des contraintes plus marquées que les autres groupes de bénévoles. Ils accorderaient ainsi une plus grande importance à l'agencement entre leur environnement et leurs contraintes. Bien que tous les bénévoles puissent présenter des contraintes, ceux qui ont une CSE peuvent présenter des contraintes plus marquées, notamment parce qu'ils n'ont pas la capacité d'intégrer le marché du travail. À ce sujet, certains participants décrivent l'importance qu'ils accordent au respect de leurs contraintes en faisant du bénévolat, notamment parce qu'ils ne veulent pas aggraver leurs problèmes de santé mentale et se retrouver dans une situation où ils devraient performer comme dans un milieu de travail. Cette observation rejoint aussi les résultats de certaines recherches. Par exemple, les bénévoles à faible revenu, surtout ceux ayant une CSE, peuvent être particulièrement sensibles au niveau d'exigences physiques et mentales de leur bénévolat (SPARC BC, 2005). Ils évitent notamment les activités bénévoles qui risquent d'aggraver leur état de santé déjà fragile. Dans le même sens, les bénévoles

ayant des problèmes de santé mentale semblent préférer les environnements de bénévolat qui ne les poussent pas à répondre aux normes de performance de la société (ex. Farrell et Bryant, 2009; Kruithof *et al.* 2021). D'autres recherches suggèrent que les bénévoles à faible revenu (SPARC BC, 2005) ou ayant des contraintes physiques ou psychologiques importantes (Tierney *et al.*, 2021) profitent davantage de leur bénévolat lorsqu'ils peuvent ajuster leur niveau d'engagement en fonction des variations de leur état de santé.

Puis, parmi les autres agencements bénévole-environnement qui pourraient être particuliers aux bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, notons l'agencement entre leur environnement et leurs besoins relationnels. Plus précisément, ils pourraient accorder une importance particulière à l'agencement entre eux et les personnes de l'organisation qui présentent un statut socioéconomique plus élevé que le leur. Encore une fois, bien que tous les bénévoles puissent accorder une importance à ce type d'agencement, les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale pourraient y accorder une importance particulière. Comme le soulignent quelques participants, des intervenants de l'organisation où ils font du bénévolat sont devenus des acteurs importants de leur vie. Cette proximité relationnelle avec les employés de l'organisation ne serait pas nécessairement observable chez un bénévole qui ne reçoit pas de services de l'organisation pour laquelle il fait du bénévolat. De plus, certains participants ont mentionné qu'en pouvant collaborer avec des personnes qui n'ont pas un trouble de santé mentale, cela les aidait à s'estimer et à se sentir intégrés à la société. Ce résultat ressemble à certains résultats observés dans les recherches précédentes. Par exemple, il a été observé qu'en pouvant développer des relations sociales avec des employés ou des personnes qui n'ont pas de problèmes de santé mentale, donc des personnes qui représentent une certaine normalité, les bénévoles ayant des problèmes de santé mentale pouvaient favoriser leur rétablissement (Fegan et Cook, 2012) et se sentir plus normaux et intégrés à la société (Kruithof *et al.* 2021). Dans le même sens, les participants en situation de handicap interrogés dans l'étude du SPARC BC (2005) ont rapporté qu'en ayant l'occasion de collaborer avec des personnes qui ne partageaient pas leur handicap, cela les avait notamment aidés à se sentir moins isolés.

Ces observations correspondent aussi au concept de capital social (Putnam, 2000). Selon ce concept, une personne ayant une situation socioéconomique défavorable qui interagit seulement avec des personnes qui partagent son statut socioéconomique pourrait nuire à son bien-être (Caughy *et al.*,

2003; Kruithof *et al.*, 2018; Ziersch et Baum, 2004). En n'ayant pas la chance de développer des relations sociales avec des personnes qui font partie d'un groupe socioéconomique plus favorisé, cette personne ne pourrait pas développer des relations sociales de type «bridging», ce qui l'empêcherait de se sentir plus normale ou moins limitée (Putnam, 2000). En ce sens, un bénévole ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale aurait avantage à interagir avec des membres de l'organisation qui font partie d'un groupe socioéconomique plus favorisé que le sien. Cela pourrait l'aider à se sentir moins anormal ou malade.

4.2.2 Le rôle des personnes de l'organisation

Les personnes de l'organisation, soit les autres bénévoles, les usagers et les employés, peuvent influencer le processus menant aux effets du bénévolat. Ce résultat n'est pas une surprise considérant les nombreuses recherches rapportant des résultats sur l'impact de ces personnes sur les bénévoles (Stuart *et al.*, 2020; Tierney *et al.*, 2021). Toutefois, la présente thèse propose une manière originale de catégoriser leur impact. En effet, ces personnes semblent influencer la capacité des bénévoles à se réaliser à travers deux principales formes de rétroaction, c'est-à-dire deux façons de s'exprimer au sujet d'un bénévole ou d'une situation qui le concerne : soutenir le bénévole ou le juger. Bien que cette catégorisation apparaisse réductrice, il a été possible de proposer une riche description des gestes et des paroles que les personnes de l'organisation peuvent utiliser afin d'exprimer leur jugement ou leur soutien. Aucune recherche ne présentait à ce jour une description aussi variée des types de rétroaction pouvant affecter les bénévoles. La présente section discute de l'impact des différents types de jugement et de soutien sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

4.2.2.1 L'impact plutôt uniforme du jugement

Comme il a été expliqué dans le chapitre sur les résultats, il y aurait deux types de jugement : validant ou invalidant. Une personne valide un bénévole lorsqu'elle lui montre qu'il est accepté et apprécié tel qu'il est. Au contraire, une personne invalide un bénévole lorsqu'elle lui donne plutôt l'impression qu'il ne convient pas à l'organisation, qu'il est inadéquat. Dans les deux cas, les résultats de cette recherche suggèrent que le jugement provoque un impact plutôt uniforme sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Lorsque ce jugement est validant, cela favoriserait la capacité des bénévoles à se réaliser. Lorsque ce jugement est invalidant, cela

nuirait à leur capacité à se réaliser. Cependant, parmi toutes les formes de jugement, aucune ne semble avoir un impact plus important sur les bénévoles. Autrement dit, chaque manière de valider aurait le même potentiel de favoriser la réalisation de soi et chaque manière d'invalider aurait le même potentiel de nuire à la réalisation de soi.

De manière générale, cette observation semble correspondre aux résultats des recherches précédentes. En effet, plusieurs des formes de jugement validant et invalidant décrites dans cette recherche semblent faire référence à des facteurs organisationnels associés aux effets du bénévolat. D'abord, il a été observé dans cette recherche qu'il est bénéfique de remercier ou de complimenter les bénévoles, d'utiliser leurs idées ou de leur offrir des récompenses ou des cadeaux. De manière similaire, il a été observé dans les recherches précédentes que les bénévoles bénéficient davantage de leur bénévolat lorsque leur contribution est valorisée (ex. Carlisle, 2000; Jongenelis et Pettigrew, 2020; Linning et Jackson, 2018; Stuart *et al.*, 2020; Thoits, 2021; Tierney *et al.*, 2021). À l'inverse, les bénévoles qui se sentent pris pour acquis, indésirables, sous-estimés ou négligés peuvent observer des effets négatifs en faisant du bénévolat (Kulik, 2007; McMunn *et al.*, 2009; Sheptak et Menaker, 2016; Tierney *et al.*, 2021; Wahrendorf *et al.*, 2006). Dans le même sens, il a été observé dans cette recherche que rejeter, dénigrer ou punir les bénévoles, ne pas leur offrir suffisamment de récompenses ou rejeter leurs idées nuit à leur capacité à se réaliser. Des résultats similaires ont été observés sur des bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. Comme l'ensemble des bénévoles, ils profiteraient davantage de leur bénévolat lorsqu'ils se sentent reconnus pour leur contribution (ex. Kulik, 2017; SPARC BC, 2005).

Ensuite, différentes études ont montré l'impact positif d'offrir aux bénévoles une certaine liberté d'action (ex. Crook *et al.*, 2006; Englert *et al.*, 2020; Garner et Garner, 2011; Phillips *et al.*, 2002; Stuart *et al.*, 2006; Stukas *et al.*, 2009; Tang *et al.*, 2010). Dans le même sens, les personnes ayant des problèmes de santé mentale profiteraient davantage de leur bénévolat lorsque celui-ci leur permet d'ajuster leur niveau d'engagement en fonction de leur état psychologique (ex. Farrell et Bryant, 2009; Kruithof *et al.* 2021; Tierney *et al.*, 2021). Cela correspond aussi à ce qui a été observé dans cette thèse. En laissant les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale agir de manière autonome, ces derniers peuvent davantage se réaliser.

Puis, selon les résultats de cette thèse, il est bénéfique d'encourager les bénévoles à s'impliquer au sein de l'organisation et à prendre des risques. De manière similaire, il a été observé qu'en encourageant des bénévoles ayant des problèmes de santé mentale à se mettre au défi, ces derniers pouvaient notamment développer une identité plus positive (Fegan et Cook, 2012). Dans le même sens, en offrant l'opportunité à des bénévoles ayant des contraintes psychologiques, intellectuelles ou physiques de développer et de mettre en pratique leurs idées, ils peuvent développer leur potentiel et se percevoir plus positivement (Yanay-Ventura, 2019).

Les différentes formes de jugement validant décrites dans cette recherche semblent également correspondre au style de supervision favorable à la motivation autonome, c'est-à-dire au style de supervision qui permet aux employés de combler leurs trois besoins fondamentaux. En se basant sur l'article de Forest *et al.* (2010) qui donne différents exemples aux gestionnaires afin de favoriser ou diminuer la motivation autonome de leurs employés, il a été possible de comparer ces exemples aux différentes formes de jugement validant et invalidant. Le résultat de cet exercice est présenté dans les tableaux 4.2 et 4.3 ci-dessous. Dans l'ensemble, ces tableaux suggèrent qu'il est possible d'effectuer des recoupements entre la presque totalité des moyens de gestion favorables et nuisibles à la motivation autonome et les formes de jugement validant et invalidant trouvées dans cette thèse.

Tableau 4.2 Comparaison entre le jugement validant et le style de supervision favorable à la motivation autonome

Jugement validant	Style de supervision favorable à la motivation autonome
Se montrer affectueux	Apprendre à connaître personnellement ses employés
Rechercher le contact	
Utiliser les idées	Développer les forces des employés
Laisser de l'autonomie	Donner la possibilité de faire des choix
Offrir des récompenses, des cadeaux	
Comprendre	Comprendre et reconnaître la perspective des employés Tolérer les erreurs honnêtes Régler les malentendus le plus rapidement possible
Encourager	Encourager les initiatives Promouvoir l'engagement
Complimenter	Donner une rétroaction positive
Remercier	Donner une rétroaction rapide et pertinente sur la performance

Tableau 4.3 Comparaison entre le jugement invalidant et le style de supervision nuisible à la motivation autonome

Jugement invalidant	Style de supervision nuisible à la motivation autonome
Se montrer froid, distant	Traiter ses subalternes de façon impersonnelle et distante
Ignorer, éviter le contact	
Refuser les idées	
Surveiller	Faire montre d'une supervision abusive et inutile alors que l'employé est autonome et compétent
Punir (peut mener à un renvoi), offrir des récompenses insuffisantes	Utiliser la menace ou les punitions
Rejeter	Nier le vécu de ses subalternes ou pire, dire comment ils devraient se sentir
Dénigrer	Invalider ou dénigre inutilement la qualité du travail ou la quantité de celui-ci

Cette comparaison laisse croire que les participants comblent leurs trois besoins fondamentaux en recevant du jugement validant. Sans nier cette possibilité, cette thèse suggère plutôt que le jugement validant favorise la réalisation de soi des bénévoles. Les différences entre les sept possibilités de se réaliser et les trois besoins fondamentaux ont déjà été expliqués dans la section 4.2.1. De plus, il semble exister quelques différences entre les formes de jugement validant et le style de supervision favorable à la motivation autonome. D'abord, certains participants ont souligné qu'ils appréciaient les marques d'affection qui impliquent le toucher, comme se faire enlacer. Cette manière de démontrer son affection ne semble pas faire partie du style de supervision favorable à l'autonomie. Ce style recommande que les gestionnaires se montrent proches de leurs employés (ex. les connaître, les saluer, les appeler par leur nom), sans pour autant suggérer de favoriser les contacts physiques. Dans cette thèse, le niveau de proximité qui se développe entre les bénévoles et les autres membres de l'organisation peut dépasser ce qui est attendu dans un contexte professionnel. Par exemple, un bénévole peut apprécier et trouver normal de se faire enlacer par une personne à qui il rend service, alors que ce même geste pourrait paraître déplacé dans un contexte professionnel. De plus, considérant que les participants peuvent présenter des manques importants au niveau de leurs besoins relationnels, le contact physique peut compenser en partie ces manques et avoir un impact important sur eux.

Ensuite, le style de supervision favorable à l'autonomie ne préconise pas l'utilisation de récompenses. Dans cette thèse, il apparaît important d'offrir des récompenses aux bénévoles, notamment parce que ces récompenses peuvent les aider à combler leurs besoins matériels et compenser l'absence d'un salaire. Pour des bénévoles ayant une CSE, il peut s'agir de gains considérables, même si les récompenses reçues ne sont pas équivalentes à un salaire. Puis, alors que le style de supervision favorable à l'autonomie concerne essentiellement les superviseurs des employés, le jugement validant décrit dans cette thèse peut non seulement être offert par des employés, mais aussi par d'autres bénévoles et même des usagers. Cette thèse suggère que toute personne de l'organisation peut aider un bénévole à se réaliser en lui offrant du jugement validant.

En dernier lieu, bien que toutes les formes de validation semblent généralement bénéfiques, il se pourrait que les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale ne soient pas tous autant réceptifs aux mêmes formes de validation. Par exemple, il a été observé que certains participants accordaient plus d'importance que d'autres aux récompenses. Plus précisément, certains participants semblaient accorder une importance particulière aux récompenses matérielles (ex. compensation financière, nourriture, déplacements payés) et formelles (ex. carte de bénévole, célébration, remise de prix). Cette observation contredit les résultats observés dans les recherches précédentes qui suggèrent que les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable ne recherchent pas à obtenir des récompenses matérielles en faisant du bénévolat (ex. Kruithof *et al.* 2021; SPARC BC, 2005). Bien que ces personnes apprécieraient ce type de reconnaissance, elles préféreraient la reconnaissance informelle et régulière (ex. se faire remercier spontanément, souligner leurs forces) à la reconnaissance formelle (ex. célébrations officielles, remerciements écrits, remise de prix) (SPARC BC, 2005). Cependant, selon les coordonnateurs d'organismes communautaires interrogés dans l'étude du SPARC BC (2005), il serait préférable d'ajuster les formes de reconnaissance aux préférences de chaque bénévole à faible revenu. Cette vision correspond à ce qui a été observé dans l'étude d'Englert *et al.* (2020), soit que les bénévoles ne recherchent pas tous le même genre de reconnaissance. Afin d'améliorer leur bien-être, il faudrait avant tout ajuster la reconnaissance à leurs préférences.

Ainsi, il se pourrait que la ou les formes de jugement validant les plus favorables à la réalisation de soi puissent varier d'un bénévole à l'autre, même à l'intérieur d'un groupe de bénévoles qui partagent une situation socioéconomique similaire. Autrement dit, il se pourrait qu'il existe une

combinaison de formes de jugement validant à privilégier pour chaque bénévole ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Contrairement à la théorie de l'autodétermination qui préconise une approche plus uniforme envers les bénévoles, cette thèse suggère qu'il pourrait être préférable d'agencer les formes de jugement validant aux préférences individuelles. Cette manière de concevoir l'impact de l'environnement sur les bénévoles correspond davantage à la théorie de l'adéquation personne-environnement.

4.2.2.2 L'importance du jugement

Plusieurs participants de cette thèse ont exprimé à quel point le jugement des personnes de l'organisation pouvait les affecter. Considérant que ces personnes sont à risque d'être stigmatisées et qu'elles tendent à se dévaluer, il apparaît normal qu'elles soient particulièrement sensibles au jugement d'autrui. De plus, leur bénévolat peut être leur principale source de socialisation. Par conséquent, leurs opportunités de se sentir validées peuvent être très limitées en dehors de leur implication bénévole. Du même coup, recevoir de la validation au cours de leur bénévolat peut constituer une chance unique et essentielle pour ces personnes. Il est alors possible de se demander si, comparativement aux bénévoles ayant une situation socioéconomique plus favorable, les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale auraient besoin de recevoir plus régulièrement du jugement validant.

Cette hypothèse est en lien avec les résultats de certaines études qualitatives qui montrent l'importance que les bénévoles ayant un faible statut socioéconomique accordent au sentiment d'être appréciés et reconnus (Akintola, 2010) et aux relations sociales qu'ils entretiennent avec les autres membres de l'organisation (IVR, 2004; SPARC BC, 2005). Être perçu positivement peut constituer un aspect essentiel de leur expérience de bénévolat (Goddard, 2004). De plus, l'impact du jugement validant pourrait avoir un effet déterminant sur ces personnes. Par exemple, les complimenter (Kulik, 2017) et les encourager à prendre des risques (Fegan et Cook, 2012) et à développer et à utiliser leurs idées (Yanay-Ventura, 2019) peut modifier considérablement leur manière de se percevoir. Ainsi, sans nier que tout bénévole peut profiter du jugement validant, l'impact de cette forme de rétroaction pourrait être plus marqué sur les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable.

À l'inverse, il est possible de se demander s'il est particulièrement dommageable pour les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale de se sentir invalidés. Encore une fois, considérant que ces personnes peuvent plus difficilement se sentir validées en dehors de leur bénévolat, se retrouver de nouveau dans un contexte social où ils se sentent diminués pourrait grandement les affecter. Autrement dit, leur bénévolat pourrait renforcer leur croyance qu'elles sont faibles, inutiles ou incompetentes. Comme le soulignent certains chercheurs, ce type de situation peut créer un cercle vicieux, c'est-à-dire que la personne vit des préjugés dans un contexte qui devait au départ favoriser son bien-être (Arten-Bergman et Rimmerman 2009). De plus, il ne serait pas rare que les bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable se sentent invalidés. Comme les participants de cette thèse, différents groupes de bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable peuvent se sentir rejetés par leurs collègues (Balandin *et al.*, 2006; Miller *et al.*, 2005) et subir des préjugés, de la stigmatisation et de la discrimination (Balandin *et al.*, 2006; Bruce 2006; Farrell et Bryant, 2009; IVR, 2003; Niyazi, 1996).

Toutefois, les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale qui sont confrontés à du jugement invalidant ne seraient pas nécessairement démunis face à cette rétroaction. Comme il a été expliqué dans le chapitre sur les résultats, les participants auraient la capacité d'utiliser des stratégies afin de mieux s'adapter à leur environnement. Par exemple, ils peuvent considérer que le jugement invalidant qu'ils reçoivent est juste et décider de modifier certaines de leurs caractéristiques. En ce sens, si l'impact immédiat du jugement invalidant semble généralement nuisible à la réalisation de soi, ce type de jugement peut provoquer à plus long terme un changement chez le bénévole qui l'aidera à mieux se réaliser.

4.2.2.3 L'impact variable du soutien

Dans cette thèse, il a été observé que les personnes de l'organisation peuvent non seulement juger les bénévoles, mais également leur apporter du soutien, c'est-à-dire les aider à surmonter leurs difficultés afin de mieux se réaliser. Cependant, contrairement au jugement qui aurait un impact plutôt uniforme sur les bénévoles, le soutien aurait un impact variable sur les bénévoles. En effet, il n'y aurait pas de formes de soutien plus favorables que d'autres à la réalisation de soi. Conseiller, expliquer, montrer ou compenser ne serait pas bénéfique ou nuisible en soi. Chacune de ces formes de soutien serait favorable à la réalisation de soi du moment qu'elle peut provoquer un meilleur

agencement bénévole-environnement. Comme il n'existerait pas d'agencement bénévole-environnement favorable à l'ensemble des bénévoles, il n'existerait pas non plus de soutien favorable à l'ensemble des bénévoles.

Pour reprendre un concept de la théorie de l'adéquation personne-environnement, les bénévoles de cette étude semblent bénéficier du soutien lorsque celui-ci forme une adéquation complémentaire (ex. Muchinsky et Monahan, 1987) avec leurs difficultés, c'est-à-dire que le soutien reçu leur offre une manière de surmonter leurs difficultés qu'ils n'auraient pas été en mesure de trouver ou d'appliquer par eux-mêmes. Chaque bénévole ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peut présenter des difficultés particulières et ainsi demander un soutien particulier. Dans certains cas, il peut être suffisant de donner une simple explication alors que dans d'autres cas, il est nécessaire de modifier l'environnement. Dans le même sens, les bénévoles interrogés dans l'étude d'Englert *et al.* (2020) ont mentionné qu'ils accordaient de l'importance au niveau d'adéquation entre leurs difficultés et le soutien offert par leur organisation.

De plus, comme la théorie de l'adéquation personne-environnement suggère que toute conséquence observée sur un individu dépend du niveau d'adéquation perçu par cet individu entre lui et son environnement (ex. Kristof-Brown *et al.*, 2005), cette thèse suggère que ce seraient les bénévoles qui évaluent l'impact du soutien sur l'agencement bénévole-environnement. D'autres recherches montrent également qu'un bénévole profite du soutien qu'il reçoit du moment qu'il le juge adéquat. Par exemple, il a été observé que plus les bénévoles ont l'impression de recevoir un soutien adéquat de la part de leur organisation, plus ils rapportent de bénéfices à faire du bénévolat (Morrow-Howell *et al.*, 2009; Oman *et al.*, 1999; Tang *et al.*, 2010).

Dans l'ensemble, les recherches précédentes montrent qu'offrir du soutien aux bénévoles leur apporte différents bienfaits (ex. Alfes *et al.*, 2016; Boezeman et Ellemers, 2007; Farmer et Fedor, 1999; Garner et Garner, 2011; Smith *et al.*, 2018). Comme le souligne la revue de littérature effectuée par Stuart *et al.* (2020), offrir du soutien aux bénévoles serait un des facteurs clés à considérer afin d'expliquer les effets du bénévolat sur le bien-être des bénévoles. À ce sujet, les bénévoles ayant une situation socioéconomique ne feraient pas exception. Ces bénévoles auraient aussi besoin d'aide afin de surmonter les obstacles qu'ils rencontrent en faisant du bénévolat (ex. Fegan et Cook, 2012; Goddard, 2004; SPARC BC, 2005; Woodside et Luis, 1997). Cependant, ces

recherches renseignent peu sur le type de soutien qui est jugé adéquat par les bénévoles. La théorie de l'autodétermination apporte plus de précision sur le type de rétroaction qui pourrait aider les bénévoles à surmonter leurs difficultés. Pour y arriver, un superviseur aurait avantage à guider ses employés en leur clarifiant les attentes et les étapes à suivre pour accomplir leurs tâches ainsi qu'en leur donnant de la rétroaction constructive (Bidee *et al.*, 2013; Ryan et Deci, 2017; Vansteenkiste *et al.*, 2012). Cette manière de guider les employés semble regrouper deux des trois formes de soutien trouvées dans cette recherche, soit conseiller/expliciter et montrer. Cependant, contrairement à ce que propose la théorie de l'autodétermination, il n'a pas été observé dans cette thèse que ces formes de soutien apportaient nécessairement des bienfaits aux bénévoles. Elles seraient bénéfiques uniquement lorsque les bénévoles ont l'impression qu'elles peuvent les aider à mieux s'agencer à leur environnement.

De plus, la théorie de l'autodétermination semble négliger un type de soutien qui peut aider les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, soit compenser leurs difficultés en faisant évoluer l'environnement. Les participants n'ont pas toujours la capacité d'évoluer afin de surmonter leurs difficultés, du moins à court terme. Ils peuvent aussi considérer, à tort ou à raison, que leurs difficultés sont uniquement le fruit de leur environnement. Comme les bénévoles qu'elle accueille, une organisation n'est pas sans faille et peut évoluer afin de mieux s'ajuster à ses bénévoles. Par conséquent, face aux difficultés d'un bénévole, une personne de l'organisation peut chercher à questionner la part de responsabilité de l'environnement et en modifier, au besoin, un ou plusieurs aspects. Modifier l'environnement semble parfois la meilleure solution afin de permettre à un bénévole ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale de mieux se réaliser. Il apparaît d'autant plus important d'offrir cette forme de soutien à des bénévoles ayant une CSE que ces personnes peuvent plus difficilement s'intégrer à un milieu qui exige un certain niveau de performance. Comme il a été observé dans cette recherche, ces personnes peuvent s'adapter lentement à leur environnement et avoir besoin, surtout en début de parcours, que les personnes de l'organisation compensent leur difficulté d'adaptation en modifiant certains aspects de l'environnement. Cette observation appuie les résultats de recherche qui suggèrent que les personnes ayant une situation socioéconomique défavorable ont besoin d'un soutien plus régulier et soutenu (ex. IVR, 2004; SPARC BC, 2005), non seulement en raison de leurs contraintes

personnelles, mais également en raison de leurs besoins matériels plus marqués (ex. Balandin *et al.*, 2006).

En terminant, il apparaît important de souligner que tous les membres d'une organisation peuvent offrir du soutien adéquat aux bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Contrairement à la théorie de l'autodétermination qui met l'accent sur le rôle des superviseurs, cette recherche montre l'étendue des sources de soutien disponibles au sein d'une organisation pour un bénévole ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Sans négliger l'importance du soutien offert par les superviseurs ou les coordonnateurs d'une organisation, le soutien offert par les pairs pourrait être particulièrement important dans un contexte de bénévolat. Dans cette étude, certains participants décrivent les liens étroits qu'ils ont développés avec d'autres bénévoles et le soutien qui découle de ces relations. Les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale pourraient être plus susceptibles de développer ce genre de liens, puisqu'ils peuvent être à la fois bénévoles et usagers de l'organisation où ils font du bénévolat. Par conséquent, en étant à la fois bénévole et usager, une personne peut interagir fréquemment avec d'autres bénévoles qui sont également usagers et ainsi créer des liens intimes avec ces personnes. Cette recherche n'est pas la première à souligner l'importance pour un bénévole de recevoir du soutien de ses pairs (ex. Gray et Stevenson, 2019; Setti *et al.*, 2018). Il a même été observé que le soutien des pairs et non celui des superviseurs était directement associé à une réduction de l'épuisement émotionnel chez un groupe de bénévoles (Setti *et al.*, 2018). Étant donné que les pairs jouent des rôles similaires au sein de l'organisation, ils pourraient s'offrir un soutien mieux adapté à leurs rôles.

4.2.2.4 L'impact de l'absence de rétroaction

Un autre apport de cette thèse est de souligner l'impact de l'absence de rétroaction dans le processus qui mène aux effets du bénévolat. Si le jugement ou le soutien offert aux bénévoles peut être inadéquat aux yeux des participants, il est parfois inexistant. L'absence de toute forme de rétroaction semble parfois aussi néfaste qu'une rétroaction inadéquate. En effet, certains participants décrivent les difficultés qu'ils vivent en l'absence de rétroaction, difficultés qui peuvent même les pousser à vouloir mettre fin à leur bénévolat.

Cette recherche n'est pas la première à souligner que les bénévoles, peu importe leur situation socioéconomique, peuvent être laissés à eux-mêmes (ex. Balandin *et al.*, 2006; Gray et Stevenson, 2019; Miller *et al.*, 2005) et que cette situation peut engendrer une certaine souffrance chez les bénévoles, comme du stress et une surcharge émotionnelle (Gray et Stevenson, 2019). Cependant, les études précédentes tentent plutôt de mettre en lumière le type de soutien favorable aux bénévoles. Pourtant, cette recherche suggère qu'afin d'expliquer le processus menant aux effets du bénévolat sur des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, il serait non seulement important de mieux comprendre l'impact des différentes formes de rétroaction sur ces personnes, mais également de considérer l'absence de rétroaction comme un élément distinct et essentiel de ce processus.

4.2.3 Les stratégies d'adaptation des bénévoles

La méthode d'analyse choisie pour cette thèse s'intéressait aux interactions bénévole-environnement qui mènent aux effets du bénévolat sur les bénévoles. Dans ce cadre d'analyse, il a été possible de non seulement mettre en lumière le rôle des personnes de l'organisation, mais également celui des bénévoles. Selon les résultats de cette thèse, le rôle des bénévoles se traduirait essentiellement par l'utilisation de stratégies d'adaptation, c'est-à-dire des attitudes ou des comportements visant à s'adapter à la possibilité ou à l'impossibilité de se réaliser au sein de leur environnement. À notre connaissance, cette recherche est la première à décrire la diversité de stratégies utilisées par les bénévoles afin de s'adapter à leur environnement.

Le concept de stratégie d'adaptation n'est toutefois pas unique à cette thèse. Ce concept a été largement étudié, notamment par les chercheurs Lazarus et Folkman (1984) qui ont développé un modèle du stress transactionnel et décrit une série de stratégies d'adaptation afin de faire face à ce stress. Leur modèle du stress et les stratégies d'adaptation qui en découlent sont encore largement utilisés (Biggs *et al.*, 2017). Comme il sera présenté dans cette section, il est possible de comparer la manière dont les participants tentent de s'adapter à leur environnement et la conception des stratégies d'adaptation proposée par Lazarus et Folkman.

4.2.3.1 Des bénévoles capables de s'adapter à leur environnement

Les études précédentes cherchent avant tout à expliquer le rôle de l'environnement, notamment celui des personnes de l'organisation, sur les effets du bénévolat. Le rôle des bénévoles est généralement négligé dans ces recherches. En effet, les bénévoles semblent plutôt considérés comme des personnes dépendantes de leur environnement, qui subissent ou bénéficient passivement de ce que leur environnement peut leur offrir. Les théories de l'autodétermination et de l'adéquation personne-environnement semblent aussi négliger l'apport des bénévoles afin d'expliquer les effets du bénévolat. En effet, ces deux théories mettent l'accent sur le type d'environnement favorable aux bénévoles et la manière d'agencer cet environnement aux bénévoles plutôt que d'expliquer comment ces derniers peuvent participer à modifier cet agencement. Pourtant, la présente recherche suggère que les bénévoles peuvent utiliser différentes stratégies afin de s'adapter à leur environnement. Afin de profiter de leur bénévolat, les bénévoles auraient un rôle tout aussi important à jouer que les personnes qui les encadrent. Cette recherche propose ainsi une vision plus équilibrée du rôle des bénévoles et de celui des autres personnes de l'environnement. Chaque partie pourrait affecter de manière significative le processus menant aux effets du bénévolat.

La manière dont les participants tentent de s'adapter à leur environnement rejoint aussi le modèle transactionnel du stress élaboré par Lazarus et Folkman (1984). Selon ce modèle, les individus évaluent constamment les stimuli présents dans leur environnement. Lorsque l'évaluation d'un stimulus s'accompagne d'émotions menaçantes, pénibles ou nuisibles, donc stressantes, cela génère l'utilisation de stratégies afin de faire face à ce stress. Autrement dit, une personne utilise des stratégies d'adaptation lorsqu'elle a l'impression de vivre une situation stressante. Dans le même sens, les participants de cette thèse semblent analyser leurs interactions avec leur environnement et utiliser des stratégies en fonction du résultat de leur analyse. De plus, comme le suggère le modèle transactionnel du stress, aucune stratégie d'adaptation observée dans cette recherche ne serait favorable en soi aux bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. L'impact d'une stratégie d'adaptation dépendrait plutôt du contexte dans lequel elle est appliquée (Lazarus, 1993). Par conséquent, afin de s'assurer de l'efficacité d'une stratégie d'adaptation, la personne qui l'utilise doit demeurer attentive à l'impact de celle-ci. À ce sujet, les

participants de cette thèse semblent en mesure d'évaluer l'impact de leurs stratégies d'adaptation et de considérer s'ils doivent les réutiliser ou en choisir d'autres.

Cependant, comme le modèle transactionnel du stress le propose (Lazarus et Folkman, 1984), les stratégies utilisées par les participants ne seraient pas toujours le résultat d'un processus conscient ou intentionnel. En effet, les participants peuvent parfois réagir de manière automatique ou inconsciente. Leur capacité d'adaptation peut tout de même se développer au fil de leurs expériences de bénévolat. En effet, ils peuvent apprendre à choisir des stratégies d'adaptation de plus en plus consciemment et efficacement. À force d'essayer différentes stratégies et d'en observer l'impact, ils peuvent développer une analyse plus juste de leurs interactions avec leur environnement et planifier un mode d'action plus efficace pour s'adapter à celui-ci.

Considérant que le rôle des bénévoles a été largement négligé dans les études précédentes, il s'agit peut-être de l'apport scientifique le plus significatif de cette thèse. Il apparaît d'autant plus important de souligner la contribution des participants aux effets du bénévolat et que ceux-ci ont une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Considérant que ces personnes doivent notamment composer avec la stigmatisation dont elles sont victimes, reconnaître leur capacité à s'adapter à leur environnement pourrait contribuer à briser certains préjugés entretenus à leur égard, notamment les croyances qu'elles sont inutiles ou totalement dépendantes d'autrui. En effet, cela montre notamment leur capacité à s'impliquer activement dans l'amélioration de leur bien-être sans devoir s'appuyer entièrement sur autrui.

4.2.3.2 Des bénévoles qui cherchent à se réaliser

Selon le modèle du stress transactionnel (Lazarus et Folkman, 1984), les stratégies d'adaptation auraient certaines fonctions particulières au-delà de diminuer le stress ressenti. Au départ, les deux chercheurs proposaient de distinguer les stratégies orientées vers les émotions de celles orientées vers le problème. De manière générale, les stratégies orientées vers les émotions auraient pour but de modifier ses états internes (ex. émotions, perceptions), alors que les stratégies orientées vers le problème auraient pour but de modifier l'aspect problématique de l'environnement. Cependant, cette distinction a été remise en question au fil des ans (ex. Lazarus, 1996; Compas *et al.*, 2001; Skinner *et al.*, 2003). Lazarus lui-même a admis qu'elle représentait une conception trop simplifiée

des stratégies d'adaptation (1996, p. 292). La plupart des stratégies d'adaptation servirait plutôt les deux fonctions (Skinner *et al.*, 2003, p. 227).

Dans cette thèse, les stratégies d'adaptation n'ont pas été divisées selon leur impact sur les émotions des participants ou sur les problèmes perçus dans l'environnement. Les stratégies semblaient toutes orientées vers le même objectif, soit favoriser la réalisation de soi. Les stratégies d'adaptation mises en lumière dans cette thèse représentent ainsi différentes manières de favoriser sa capacité à se réaliser. En reprenant le concept de stress transactionnel développé par Lazarus et Folkman (1984), le stress ressenti par les participants serait essentiellement associé à une impossibilité de se réaliser. Les participants chercheraient donc à diminuer le stress ressenti en favorisant leur capacité à se réaliser. Cependant, les participants peuvent aussi s'adapter à des situations qui les aident à se réaliser. En effet, cette recherche suggère qu'un bénévole peut utiliser des stratégies afin de profiter davantage des occasions de se réaliser que lui offre son environnement. Alors que les stratégies d'adaptation sont généralement considérées comme des stratégies visant à diminuer un stress perçu, cette recherche propose qu'un bénévole peut aussi s'adapter à son environnement lorsque celui-ci n'est pas une source de stress.

La manière de concevoir la fonction des stratégies d'adaptation des participants rejoint aussi la théorie de l'autodétermination. En effet, cette théorie repose sur la croyance que l'être humain cherche à croître en cohérence avec lui-même et à développer son potentiel (Deci et Ryan, 2000). C'est cet objectif que semble poursuivre les participants en choisissant leurs stratégies d'adaptation. Cependant, alors que la théorie de l'autodétermination explique avant tout comment l'environnement peut aider une personne à se réaliser, cette thèse décrit comment les bénévoles peuvent eux aussi participer à ce processus.

4.2.3.3 Des bénévoles créatifs

La présente thèse montre les nombreuses catégories de stratégies d'adaptation que les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent utiliser afin de mieux se réaliser. Ils peuvent ainsi choisir parmi un large éventail de stratégies afin de s'adapter à leur environnement. De plus, s'il est possible de regrouper leurs stratégies à l'intérieur de certaines catégories, la manière d'appliquer chaque stratégie peut varier d'un participant à l'autre. Autrement dit, chaque

bénévole ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peut trouver une manière propre à lui d'utiliser une certaine catégorie de stratégie. Les participants peuvent aussi utiliser plusieurs stratégies face à une même situation problématique. Ils peuvent ainsi combiner différentes stratégies afin d'augmenter leur chance de mieux se réaliser. Ces observations suggèrent que les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent se montrer créatifs lorsqu'ils tentent de mieux se réaliser. Cela rejoint aussi les recherches sur les stratégies d'adaptation telles que définies par Folkman et Lazarus. En effet, ces recherches montrent que différents types de stratégies d'adaptation peuvent être utilisés face à un même événement stressant (ex. Folkman et Lazarus, 1980; Folkman *et al.*, 1986).

Considérant qu'il s'agit de la première recherche à explorer les stratégies d'adaptation utilisées par les bénévoles, il est possible de se demander si ces stratégies sont propres aux bénévoles. En observant les stratégies d'adaptation développées par Lazarus et Folkman (1984), il est possible d'établir des parallèles entre ces stratégies et celles décrites dans cette thèse. D'abord, ces chercheurs ont observé qu'en situation de stress, un individu pouvait rechercher du soutien social ou tenter de modifier son environnement de manière agressive ou en proposant un plan. De manière générale, ces stratégies ressemblent aux stratégies de la catégorie *demander de l'aide* développée dans cette thèse. En effet, les stratégies de cette catégorie visent elles aussi à obtenir du soutien ou à provoquer une modification de l'environnement de manière plus ou moins agressive et réfléchie. Dans cette thèse, les participants peuvent se montrer agressif en exigeant certaines modifications ou en exprimant leur frustration face à la situation problématique.

Ensuite, selon Lazarus et Folkman (1984), un individu peut tenter de s'adapter à son environnement en reconnaissant sa part de responsabilité ou en s'efforçant de contrôler son comportement ou ses émotions. Dans l'ensemble, ces deux stratégies font référence à la catégorie *se remettre en question* développée dans cette thèse. En effet, les stratégies contenues dans cette catégorie montrent que le bénévole cherche à mieux se comprendre ou à changer afin de mieux se réaliser. Autrement dit, le bénévole se voit comme une partie du problème et tente de régler ce problème en évoluant. Cependant, cette recherche précise par rapport à quelles caractéristiques la personne peut se remettre en question. À notre connaissance, il s'agirait de la première recherche à apporter une telle précision dans un contexte de bénévolat. De plus, il apparaît important de souligner la capacité des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale à se remettre en question. Encore

une fois, alors qu'elles peuvent être considérées comme des personnes inutiles ou entièrement dépendantes de l'État (Reutter *et al.*, 2009), cette recherche montre qu'elles peuvent aussi se responsabiliser et évoluer. Autrement dit, elles ne se reposent pas uniquement sur autrui pour se réaliser.

Puis, les stratégies contenues dans la catégorie *tolérer son incapacité à se réaliser* semblent faire référence aux autres stratégies développées par Lazarus et Folkman (1984). En effet, *tolérer son incapacité à se réaliser* vise essentiellement à éviter le problème ou à trouver une manière de le percevoir moins négativement. Dans le même sens, les autres stratégies développées par Lazarus et Folkman (1984) visent à se détacher de la situation problématique, à la minimiser, à l'éviter ou à lui attribuer une valeur positive. De plus, *mettre fin à son bénévolat*, une autre catégorie de stratégie développée dans cette thèse, peut être considérée comme une forme d'évitement. En terminant son bénévolat, la personne évite du même coup d'être confrontée au stress qu'elle vivait en faisant du bénévolat.

Cependant, comme il a été mentionné précédemment, cette thèse suggère que les bénévoles peuvent aussi s'adapter à leur environnement lorsque celui-ci les aide à se réaliser. Dans ce cas, la personne tente de profiter des occasions de se réaliser ou d'en créer de nouvelles. En ce sens, cette thèse apporte un nouvel éclairage sur la manière dont les bénévoles peuvent profiter d'un environnement favorable à la réalisation de soi. De plus, cela signifie que les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale ne seraient pas plus dépendantes d'un environnement inadéquat que d'un environnement adéquat. Elles auraient toujours la possibilité de contribuer à mieux profiter de leur environnement.

Ainsi, les stratégies utilisées par les participants afin de s'adapter à des situations qui les empêchent de se réaliser peuvent se référer aux stratégies développées par Lazarus et Folkman (1984). En ce sens, les résultats de cette thèse appuient le modèle de ces chercheurs, ce qui laisse croire que les stratégies utilisées par les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale afin de mieux se réaliser ne seraient pas différentes des stratégies que l'ensemble des individus peut utiliser afin de s'adapter à une situation stressante.

4.2.3.4 L'importance de pouvoir mettre fin à son bénévolat

Bien qu'aucune stratégie d'adaptation n'apparaisse plus bénéfique qu'une autre, *mettre fin à son bénévolat* pourrait avoir un effet particulièrement marquant sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Considérant que leur situation socioéconomique limite leurs occasions de se réaliser, avoir la liberté de mettre fin à leur bénévolat peut leur redonner un peu de pouvoir sur leur capacité à se réaliser. Au lieu de percevoir la fin du bénévolat comme un signe de leur incapacité à fonctionner dans la société, cela peut représenter un moyen de se réaliser. À ce sujet, plusieurs participants ont mentionné qu'ils voulaient se garder le droit de mettre fin à leur bénévolat au besoin. Un tel droit apparaît d'autant plus important lorsque le bénévolat devient trop contraignant. Comme il a été expliqué dans le chapitre sur les résultats, certains participants se seraient imposés, sous l'effet de pressions individuelles ou extérieures, l'obligation de poursuivre leur bénévolat alors que cette activité était devenue souffrante. Dans ce cas, mettre fin à son bénévolat serait essentiellement un moyen de respecter ses contraintes. Un participant souligne même que le sentiment de libération et de contrôle qui a accompagné sa décision de mettre fin à son bénévolat l'a grandement aidé à se libérer de certaines barrières qu'il s'imposait.

De plus, considérant que les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent aussi recevoir des services de l'organisation où elles font du bénévolat, mettre fin à leur bénévolat ne signifie pas nécessairement la fin de toute association avec l'organisation. En demeurant au sein de l'organisation, elles peuvent alors découvrir de nouvelles occasions de bénévolat. À ce sujet, plusieurs participants ont mentionné avoir effectué différents types de bénévolat au sein de la même organisation. Ainsi, la fin d'un bénévolat peut devenir le tremplin vers un autre bénévolat plus favorable à la réalisation de soi du bénévole.

4.3 Implications pratiques

Considérant l'impact majeur que peut avoir le bénévolat sur les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, il apparaît important d'envisager des stratégies afin d'aider ces personnes à vivre des expériences de bénévolat enrichissantes. En ce sens, la section qui suit propose quelques stratégies sur la base des résultats trouvés dans cette thèse. Ces stratégies s'adressent essentiellement au gouvernement et aux organisations qui recrutent des bénévoles.

4.3.1 Promouvoir le bénévolat auprès des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale

Considérant que les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent grandement bénéficier d'une expérience de bénévolat, il apparaît important de promouvoir cette activité auprès de ce groupe de personnes. Il apparaît d'autant plus important d'en faire la promotion que ces personnes font partie des groupes les moins susceptibles de faire du bénévolat. Par exemple, seuls 33% des Canadiens ayant un revenu inférieur à 20 000\$ font du bénévolat, alors que le taux de bénévolat est presque deux fois plus élevé (58%) parmi les personnes ayant un revenu de 120 000\$ ou plus (Vézina et Crompton, 2012). De plus, les groupes qui profitent le plus du bénévolat pourraient être ceux qui font face à le plus de barrières pour devenir bénévoles (Stuart *et al.*, 2020). Ces barrières peuvent être associées à des peurs ou des croyances qui limitent leur participation bénévole (ex. Corden et Ellis, 2004; Marková, 2020; SPARC BC, 2005), comme la crainte de manquer d'expérience professionnelle et de confiance en soi (Marková, 2020).

Pourtant, tel qu'observé dans cette recherche, les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent s'impliquer activement dans leur bénévolat et demeurer bénévoles pendant plusieurs années. Cette observation ne serait pas spécifique à l'échantillon de cette thèse. Au Canada, les bénévoles à faible revenu consacrent plus de temps au bénévolat que les bénévoles ayant un revenu annuel de 120 000\$ ou plus (Vézina et Crompton, 2012). Ainsi, les organismes qui recrutent des bénévoles auraient intérêt à se tourner vers des personnes ayant un statut social moins élevé comme les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale.

Afin de promouvoir le bénévolat auprès des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, il serait également utile de valoriser le bénévolat en plaçant cette activité sur le même pied d'égalité que le travail rémunéré. Dans le même sens, certains chercheurs recommandent de favoriser une transition d'une société axée sur le travail vers une société qui reconnaît la valeur de différentes activités non rémunérées dont le bénévolat (ex. Beck, 2000; Grant *et al.*, 2020). Afin de valoriser le bénévolat, il serait d'abord possible de se centrer sur la contribution sociale du bénévolat plutôt que sur son impact financier. En effet, vanter la contribution économique du bénévolat ne correspondrait pas à la vision qu'ont les bénévoles de leur propre contribution. Ces derniers accorderaient avant tout de l'importance à leur impact sur les autres membres de leur communauté (Worker *et al.*, 2020). Ensuite, il serait préférable de

considérer le bénévolat comme une fin en soi plutôt que comme un moyen d'intégrer le marché du travail (Corden et Ellis, 2004; Stuart *et al.*, 2020), surtout pour des personnes qui peinent à intégrer le marché du travail (Corden et Ellis, 2004). Dans le même sens, certains chercheurs recommandent de reconsidérer l'emploi comme l'objectif prioritaire des programmes d'inclusion sociale (Farrell et Bryant, 2009). Cependant, le gouvernement québécois ne semble pas considérer le bénévolat comme une activité aussi valable que le travail rémunéré. En effet, le plan d'action en santé mentale (MSSS, 2021) et le plan d'action pour l'inclusion économique et la participation sociale (MTESS, 2017) du gouvernement québécois ne recommandent pas de faire du bénévolat afin de favoriser de manière significative sa santé mentale, son inclusion économique ou sa participation sociale. Il semble plutôt considérer que l'emploi est une avenue plus favorable aux personnes souffrant d'un trouble de santé mentale, de pauvreté ou d'exclusion sociale. Afin de promouvoir le bénévolat auprès des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, il serait important que le gouvernement québécois reconnaisse l'importance de cette activité pour ce groupe de personnes.

Cependant, faire du bénévolat ne devrait pas devenir une mesure obligatoire pour les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Il apparaît important de laisser le choix à ces personnes de devenir bénévoles. Bien que ce ne soit pas en lien avec les questions de recherche, certains participants ont mentionné qu'il fallait éviter de leur imposer le bénévolat. Selon eux, avoir la possibilité de s'engager librement dans leurs activités bénévoles contribuerait aussi aux bienfaits qu'ils observent en faisant ces activités. Dans le même sens, il a été observé qu'un individu doit décider librement de faire du bénévolat pour bénéficier de cette activité (Kim et Morgül, 2017). De plus, un groupe de chercheurs a montré que la relation entre la satisfaction de vie et le bénévolat est plus forte dans les pays où le bénévolat est moins institutionnalisé (Hansen *et al.*, 2018).

4.3.2 Évaluer la capacité des bénévoles à se réaliser

Considérant qu'un bénévole profiterait de son bénévolat lorsqu'il se réalise à travers cette activité, une organisation qui regroupe des bénévoles aurait avantage à évaluer leur capacité à se réaliser. Cela permettrait notamment de cibler les bénévoles qui ont plus de difficulté à se réaliser. Pour y arriver, une organisation pourrait utiliser des outils qui mesurent l'actualisation de soi. Comme il a été mentionné précédemment, ce concept ressemble à celui de la réalisation de soi. Parmi les

outils de mesure les plus utilisés afin d'évaluer l'actualisation de soi, il y a le «*short index of self-actualisation*» (SISA) qui contient 15 items (Jones et Crandall, 1986). Cependant, cet outil mesure à quel point une personne présente les caractéristiques d'une personne qui s'actualise, comme la capacité à assumer toutes ses émotions, à ne pas craindre l'échec et à croire que les gens sont essentiellement bons et dignes de confiance. Ainsi, le SISA ne mesure pas la réalisation de soi telle que définie dans cette recherche, soit la possibilité de s'exprimer tel que nous sommes. Par conséquent, il serait utile de développer un outil qui évalue cette possibilité. Une ébauche d'un tel outil est présentée à l'annexe G. Cet outil tente essentiellement de mesurer la possibilité pour un bénévole de respecter ses différentes caractéristiques en faisant du bénévolat. Il serait possible d'obtenir un score pour chaque possibilité de se réaliser et un score global pour l'ensemble de ces possibilités. De plus, considérant qu'un bénévole et son environnement peuvent évoluer au cours d'une expérience de bénévolat, il serait important d'évaluer à différentes reprises la capacité d'un bénévole à se réaliser.

4.3.3 Favoriser l'agencement bénévole-environnement

Considérant que l'agencement bénévole-environnement serait l'un des principaux éléments affectant la réalisation de soi, une organisation qui regroupe des bénévoles aurait avantage à favoriser un tel agencement. Pour y arriver, elle devrait d'abord évaluer l'aspect plus ou moins favorable des agencements entre un bénévole et les différents aspects de son organisation. Cela permettrait notamment d'identifier les agencements défavorables aux yeux du bénévole. Comme pour la capacité à se réaliser, le niveau d'agencement bénévole-environnement peut varier au cours d'une expérience de bénévolat. Il serait alors important de l'évaluer à différentes reprises.

À notre connaissance, aucun outil ne permet de mesurer les différentes possibilités d'agencement bénévole-environnement décrites dans cette thèse. Il existe cependant plusieurs outils qui permettent de mesurer le niveau d'agencement entre un employé et son organisation et qui pourraient être utilisés dans un contexte de bénévolat. Deux de ces outils sont présentés à l'annexe H. Dans l'ensemble, ces outils permettent de mesurer le niveau d'agencement entre différentes caractéristiques d'un employé (ex. valeurs, forces, intérêts, personnalité) et celles de son organisation (ex. tâches, mission, autres personnes). Sur la base de ces outils, il a été possible de développer un outil, présenté à l'annexe I, qui couvre l'ensemble des principaux agencements

bénévole-environnement décrits dans cette thèse. Cet outil ne permet toutefois pas de cibler précisément la nature d'un agencement défavorable. Il permet uniquement de cibler entre quel aspect de l'environnement (i.e. contexte organisationnel, contexte du poste ou contexte social) et quelle caractéristique du bénévole (ex. aspirations, forces, etc.) il semble exister un agencement défavorable. Par la suite, il serait possible de questionner le bénévole afin de mieux comprendre la nature de l'agencement défavorable et trouver avec lui des solutions pour améliorer le niveau d'agencement. Par exemple, après avoir reconnu que les exigences de son poste alimentent sa difficulté à gérer ses émotions, un bénévole pourrait décider de diminuer le nombre d'heures qu'il consacre à son bénévolat. Pour aider un bénévole à préciser la nature d'un agencement défavorable, il serait possible de lui présenter les différentes caractéristiques d'une organisation mises en lumière dans cette recherche. Considérant les nombreuses possibilités d'agencement décrites dans cette recherche, il apparaît plus efficace de procéder ainsi que de créer un questionnaire qui tenterait de mesurer le niveau d'agencement pour l'ensemble des possibilités d'agencement. Un tel questionnaire serait très volumineux et probablement pénible à remplir.

4.3.4 Encourager l'adaptation du bénévole à son environnement

Les stratégies d'adaptation utilisées par les bénévoles seraient un autre élément pouvant grandement affecter leur capacité à se réaliser. Par conséquent, il apparaît important d'encourager les bénévoles à s'adapter à leur environnement. Pour y arriver, il serait possible de questionner les bénévoles qu'ils mettent en place afin de favoriser leur capacité à se réaliser. Par exemple, lorsqu'un bénévole présente une difficulté à se réaliser, il serait utile de le questionner sur les stratégies qu'il utilise afin de faire face à cette situation. Pour l'aider à développer des stratégies d'adaptation plus efficaces, il serait possible de lui présenter la liste de stratégies mises en lumière dans cette recherche et discuter avec lui de la possibilité d'adopter certaines de ces stratégies.

Toutefois, il faudrait éviter de forcer l'adaptation du bénévole à son environnement et lui faire croire qu'il est le seul responsable de ses difficultés. Comme le suggère cette thèse, les bénévoles sont parfois confrontés à des situations dont l'issue ne dépend pas d'eux ou du moins, pas uniquement. Dans certains cas, un bénévole aurait même avantage à mettre fin à son bénévolat. En ce sens, il faudrait considérer cette stratégie d'adaptation comme étant tout à fait valable et parfois souhaitable.

4.3.5 Privilégier le jugement validant

Un bénévole n'est pas la seule personne à pouvoir influencer sa capacité à se réaliser. Via leur rétroaction, les personnes d'une organisation (i.e. autres bénévoles, usagers, employés) peuvent également influencer la capacité des bénévoles à se réaliser. Les résultats de cette thèse suggèrent que les personnes d'une organisation auraient avantage à valider les bénévoles afin de favoriser leur capacité à se réaliser. Il s'agirait de la seule forme de rétroaction qui aurait un impact plutôt uniforme sur les bénévoles. De plus, cette recherche propose une variété de moyens afin de valider un bénévole. Par conséquent, une personne d'une organisation pourrait s'inspirer des différentes formes de validation présentées dans cette recherche afin de choisir une manière de valider un bénévole. Toutefois, cette personne aurait avantage à demeurer attentive à l'impact de son jugement validant sur un bénévole. Les bénévoles ne seraient pas tous égaux face aux différentes formes de validation. Par exemple, un bénévole peut apprécier recevoir des récompenses matérielles tandis qu'un autre bénévole peut préférer recevoir des remerciements verbaux. Le choix d'une forme de validation pourrait alors se faire en collaboration avec le bénévole afin d'augmenter les chances que ce dernier en profite pleinement.

4.3.6 Offrir du soutien personnalisé à chaque bénévole

Afin de favoriser la réalisation de soi des bénévoles, les personnes d'une organisation peuvent aussi leur offrir du soutien. En effet, lorsqu'un bénévole a de la difficulté à se réaliser, ce dernier peut avoir besoin du soutien de son organisation pour surmonter sa difficulté. Afin de choisir une forme de soutien adaptée à la difficulté du bénévole, une personne de l'organisation pourrait s'inspirer des différentes formes de soutien mises en lumière dans cette thèse. Cependant, contrairement au jugement validant, l'impact du soutien sur les bénévoles apparaît moins uniforme. Autrement dit, aucune forme de soutien ne serait bénéfique à l'ensemble des bénévoles. Par conséquent, il serait nécessaire de porter attention à l'impact du soutien offert à un bénévole. Ce serait lui qui détermine l'aspect adéquat ou inadéquat d'une forme de soutien. Il apparaît aussi important de souligner qu'un soutien adéquat implique parfois une modification de l'environnement. Comme le bénévole, l'organisation peut présenter sa part de responsabilité et nécessiter des changements afin de mieux s'adapter au bénévole. De plus, il faut se rappeler qu'un bénévole peut évoluer. Par conséquent, une forme de soutien peut être adéquate à un moment donné et ne plus l'être à un autre moment.

Une personne de l'organisation qui veut soutenir un bénévole aurait avantage à reconsidérer la forme de soutien qu'elle utilise afin de s'assurer qu'elle est toujours adéquate aux yeux du bénévole.

4.3.7 Nommer une personne responsable des communications

De manière générale, les recommandations précédentes demandent que les bénévoles et les autres personnes de l'organisation communiquent entre eux afin d'optimiser les chances que les bénévoles se réalisent. Afin de faciliter cette communication, une personne pourrait être désignée comme responsable des communications entre les bénévoles et les autres membres de l'organisation. À ce sujet, plusieurs participants ont mentionné avoir bénéficié de l'aide d'une tierce personne afin de surmonter une difficulté à se réaliser qui impliquait une autre personne de l'organisation. Au-delà de son rôle de médiateur, la personne responsable des communications pourrait sensibiliser les membres de l'organisation aux enjeux de santé mentale. Ce rôle serait surtout important dans les organisations qui n'ont pas une mission en lien avec la santé mentale ou l'intégration sociale. Lorsque les participants évoluent dans ce type de milieux bénévoles, ces participants peuvent plus difficilement se sentir compris. À ce sujet, un participant ayant effectué du bénévolat dans différents types d'organisations mentionne qu'il préfère les organisations qui sont réceptives aux enjeux de santé mentale puisqu'il n'a pas à justifier ses problèmes de santé mentale dans ces organisations. Il recommande aussi de sensibiliser les organisations aux contraintes que peuvent vivre les personnes ayant un trouble de santé mentale.

4.3.8 Impliquer les bénévoles dans la résolution de problème

Comme il a été observé dans cette thèse, les bénévoles ne sont pas de simples spectateurs. Ils s'analysent, analysent leur environnement ainsi que les conséquences de leurs interactions avec celui-ci. Cette analyse peut notamment mener à l'utilisation de stratégies d'adaptation. Par conséquent, ils peuvent contribuer à identifier une situation qui les empêche de se réaliser et participer à l'élaboration d'une solution afin de mieux se réaliser. Il apparaît d'autant plus important de les impliquer dans ce processus de résolution de problème que c'est leur évaluation subjective de ce processus qui influence son résultat. Autrement dit, pour qu'une solution favorise la capacité à se réaliser d'un bénévole, celle-ci doit être perçue comme favorable par ce bénévole. Ainsi, il apparaît futile de développer des solutions favorables à la réalisation de soi d'un bénévole sans considérer son point de vue sur ces solutions.

4.3.9 Offrir différentes opportunités de bénévolat au sein de l'organisation

Étant donné qu'un bénévole et son environnement peuvent évoluer, différents aspects de son environnement peuvent ne plus lui convenir après un certain temps. Par exemple, certains bénévoles auraient besoin, à l'occasion, d'effectuer de nouvelles tâches dans l'organisation afin de continuer à se réaliser. Du même coup, il serait important qu'une organisation puisse offrir différentes opportunités de bénévolat à ses bénévoles. Il serait d'autant plus important d'offrir des opportunités variées aux bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale que ces personnes auraient des opportunités limitées de se réaliser en dehors de leur bénévolat. Autrement dit, si elles ne peuvent plus se réaliser en faisant du bénévolat, elles auraient moins de chance de trouver une autre occasion de se réaliser. De plus, cette thèse montre que les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale ont de nombreuses forces à offrir. Par conséquent, ces personnes pourraient contribuer de différentes façons au fonctionnement d'une organisation si celle-ci leur en donne l'occasion.

4.3.10 Faire preuve de patience et d'indulgence

Sans minimiser ce qu'ils peuvent apporter à une organisation, les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale peuvent présenter des contraintes qui entravent fortement leur participation bénévole. Cependant, ces personnes peuvent prendre des risques et consacrer des efforts soutenus afin de surmonter graduellement certaines de leurs contraintes. Par conséquent, une organisation aurait avantage à faire preuve de patience et d'indulgence envers ces personnes afin de respecter leur rythme d'évolution. Elles peuvent surmonter leurs contraintes lorsqu'elles ont le temps et l'espace pour y arriver.

4.4 Forces et limites

Cette thèse est la première à s'intéresser à des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. En ce sens, cette thèse rejoint le point de vue de différents chercheurs qui recommandent de s'intéresser avant tout aux groupes de personnes qui profitent le plus du bénévolat, comme les personnes ayant un faible statut socioéconomique (ex. Stuart *et al.*, 2020). De plus, en ayant accès à des participants qui, pour la plupart, ont vécu différentes expériences de bénévolat, nous avons eu accès à une grande richesse de données. L'utilisation d'une méthode qualitative permettait aussi d'explorer en détail chaque expérience de bénévolat. Au final, les

résultats de cette thèse permettent, pour la première fois, d'entrevoir la diversité des effets possibles du bénévolat sur les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Les résultats de cette thèse offrent aussi une riche description de ces effets. Puis, cette thèse ne permet pas d'examiner l'ampleur des changements que peut provoquer une expérience de bénévolat sur les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Bien que les résultats laissent croire que ces personnes peuvent grandement bénéficier du bénévolat, il reste à vérifier cette hypothèse. Pour y arriver, il serait notamment possible d'effectuer une étude longitudinale.

Il apparaît aussi important de rappeler que l'échantillon présente une certaine variabilité en fonction de différentes caractéristiques pouvant faire varier les effets du bénévolat. Par conséquent, il est possible de croire que les expériences de bénévolat vécues par les participants soient représentatives de celles d'autres bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Cependant, afin d'assurer la transférabilité des résultats, il serait utile de répliquer cette étude sur d'autres groupes de bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Bien que l'échantillon présente une certaine variabilité, il demeure restreint. De plus, les résultats n'ont pas été présentés aux participants ni à d'autres bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, afin de s'assurer que ces personnes se reconnaissent à travers les catégories d'effets proposées dans cette thèse. Cette démarche aurait pu augmenter la transférabilité des résultats. De manière générale, les catégories d'effets créées dans cette thèse demeurent à vérifier. Comme il a été expliqué dans la discussion, il se pourrait notamment que ces catégories puissent se regrouper à l'intérieur de concepts déjà établis en psychologie.

En utilisant la théorisation ancrée, cette thèse est la première à tenter d'expliquer les effets du bénévolat à l'intérieur d'un modèle qui regroupe les principales interactions menant à ces effets. Le modèle développé dans cette thèse regroupe de nombreux facteurs individuels et environnementaux en plus de proposer comment ces facteurs interagissent entre eux afin de contribuer aux effets du bénévolat à travers le temps. En ce sens, ce modèle permet en partie d'expliquer les incohérences observées dans les recherches précédentes au sujet de l'impact de différents facteurs sur les effets du bénévolat. Les effets du bénévolat ne seraient pas le résultat de facteurs isolés, mais plutôt le résultat d'une suite d'interactions entre différents facteurs individuels et environnementaux. Ainsi, ce modèle offre une vue d'ensemble du processus qui mène aux effets du bénévolat et permet d'entrevoir les différents éléments à considérer afin de favoriser

l'expérience de bénévolat des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. De plus, la riche description des différents éléments du modèle permet de préciser comment un bénévole et son environnement peuvent contribuer aux effets du bénévolat. Autrement dit, ce modèle est non seulement utile d'un point de vue scientifique, mais également favorable au développement de pistes de solutions afin d'améliorer l'expérience de bénévolat des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Considérant que ce groupe de personnes peut grandement bénéficier du bénévolat, il apparaît d'autant plus important d'avoir créé un modèle qui permet de mieux comprendre comment cette activité peut devenir bénéfique.

Cependant, il faut préciser que le modèle développé dans cette thèse ne pourrait s'appliquer pour l'instant qu'à des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale qui effectuent du bénévolat formel, c'est-à-dire encadré par une organisation. Comme certains participants l'ont nommé, ils peuvent s'engager dans d'autres formes de bénévolat, comme de l'aide spontanée qui n'implique aucune organisation. Cette forme de bénévolat peut aussi leur apporter des bienfaits. De plus, étant donné que la méthodologie utilisée dans cette thèse est de nature qualitative, l'analyse des résultats ne permet pas d'établir des liens statistiques entre les différents éléments du modèle. Par conséquent, le processus suggéré dans cette thèse demeure à valider quantitativement. Considérant que la réalisation de soi serait au cœur de ce processus, il serait particulièrement important de mesurer l'impact de la réalisation de soi sur les autres effets ainsi que l'impact des principaux éléments pouvant affecter la réalisation de soi, soit l'agencement bénévole-environnement, la rétroaction des personnes de l'organisation et les stratégies d'adaptation des bénévoles. Il serait également pertinent de comparer le modèle suggéré dans cette thèse à des théories existantes pouvant expliquer les effets du bénévolat, notamment la théorie de l'autodétermination (Deci et Ryan 2000; Ryan et Deci, 2002). Si une telle comparaison a été entamée dans la discussion, une analyse plus approfondie mériterait d'être effectuée, afin de mieux comprendre l'apport possible de ce modèle sur ces théories.

En s'intéressant à l'entièreté de l'expérience de bénévolat des participants, il a été possible de trouver des facteurs qui n'avaient pas été mis en lumière dans les recherches précédentes. À ce sujet, il faut souligner l'ajout des stratégies d'adaptation utilisées par les bénévoles. Ces stratégies ont été négligées dans la littérature sur le bénévolat alors qu'elles semblent jouer au rôle essentiel dans le processus menant aux effets du bénévolat. Il serait pertinent d'effectuer de nouvelles

recherches afin de mieux cerner ces stratégies et de mieux comprendre leur impact sur l'expérience des bénévoles. Cependant, il n'est pas possible d'affirmer que cette recherche a pu identifier l'ensemble des facteurs pouvant influencer l'expérience de bénévolat des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. D'abord, certains facteurs ont été mis en lumière sans être approfondis. Par exemple, il a été observé que les participants peuvent être affectés par des situations dans lesquelles ils ne sont pas impliqués, comme un manque de financement de l'organisation. La présente recherche ne permet toutefois pas de décrire ces situations et la manière dont elles influencent les bénévoles. Il serait alors pertinent d'approfondir les connaissances à ce sujet.

Dans le même sens, cette thèse permet de suggérer que le processus qui mène aux bienfaits du bénévolat est un processus qui se reproduit dans le temps sans pouvoir préciser comment cet aspect temporel peut affecter l'expérience des bénévoles. Par conséquent, il serait utile de mieux comprendre l'impact de la répétition des interactions. Cette question rejoint les résultats précédents qui montrent que la durée et la fréquence du bénévolat influencent certains effets du bénévolat (ex. Borgonvi, 2008; Meier et Stutzer, 2004; Piliavin et Siegl, 2007; Thoits et Hewitt, 2001). Ainsi, il serait possible de se demander à quelle fréquence et pendant combien de temps un bénévole doit répéter les étapes du processus avant d'observer des effets significatifs sur lui-même. De plus, d'autres facteurs que ceux observés dans cette recherche pourraient affecter l'expérience des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. À ce sujet, il apparaît important de souligner la possibilité que ces bénévoles expriment des préférences quant aux différences possibilités de se réaliser. Par exemple, un bénévole pourrait surtout chercher à mettre à profit ses forces alors qu'un autre bénévole pourrait avant tout chercher à concrétiser ses aspirations. Par conséquent, un bénévole aurait avantage à s'impliquer dans une activité bénévole qui lui permet de se réaliser en fonction de ses préférences afin d'observer les retombées les plus positives sur lui-même. Cette hypothèse rejoint notamment l'approche fonctionnelle (Clary *et al.*, 1998) qui suggère que plus les bénévoles répondent à leurs principales motivations en faisant du bénévolat, plus ils sont satisfaits de leur bénévolat. De plus, comme il a été expliqué dans la discussion, les motivations décrites par l'approche fonctionnelle semblent correspondre aux différentes possibilités de se réaliser décrites dans cette thèse. Ainsi, il serait non seulement important de

favoriser la capacité à se réaliser d'un bénévole, mais également de le faire en fonction de ses préférences.

CONCLUSION

Selon les résultats de cette thèse, une personne ayant une contrainte sévère à l'emploi (CSE) en raison d'un trouble de santé mentale aurait avantage à faire du bénévolat. Pratiquer cette activité pourrait lui apporter de nombreux bienfaits et atténuer les effets nuisibles associés à sa situation socioéconomique défavorable. Cette hypothèse concorde aussi avec les résultats des recherches précédentes sur différents groupes de bénévoles ayant une situation socioéconomique défavorable. Par conséquent, le bénévolat pourrait être considéré comme une alternative à l'emploi pour les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Cependant, il faudrait effectuer de nouvelles recherches afin de mieux comprendre le rôle que peut jouer le bénévolat dans la vie de ces personnes. Il ne faudrait pas non plus idéaliser le bénévolat. Bien que les personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale semblent avant tout bénéficier de cette activité, celle-ci peut parfois nuire à leur bien-être. Sans considérer le bénévolat comme une solution miracle à l'incapacité de ces personnes à occuper un emploi, il apparaît nécessaire de promouvoir l'activité bénévole auprès des personnes ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale, du gouvernement québécois et des organisations qui recrutent des bénévoles. Cela pourrait notamment passer par l'inclusion du bénévolat dans les stratégies gouvernementales visant à favoriser la santé mentale des personnes en situation de pauvreté et exclues du marché du travail. De plus, il serait important d'effectuer des recherches sur d'autres groupes de personnes ayant une situation socioéconomique défavorable afin d'explorer la possibilité de considérer le bénévolat comme une option favorable à la santé mentale de différents groupes marginalisés.

Cette thèse suggère qu'il est possible d'expliquer le processus qui permet aux bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale d'observer sur eux différents effets au cours de leur bénévolat. Le modèle développé dans cette thèse permet d'intégrer, à l'intérieur d'un processus cohérent, différents facteurs pouvant influencer l'expérience de bénévolat des bénévoles. Cependant, il s'agit d'un premier effort en ce sens. Par conséquent, il apparaît nécessaire de poursuivre l'élaboration de ce modèle. Il serait notamment important de mieux cerner les interactions bénévole-environnement pouvant affecter les bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Il serait également important de mieux comprendre le rôle des bénévoles au cours de ce processus. Ce rôle, qui a été soulevé dans cette thèse, a été négligé dans les

recherches précédentes au profit du rôle de l'organisation. Les résultats de cette thèse suggèrent un partage plus équitable des responsabilités entre un bénévole et son organisation quant à l'issue d'une expérience de bénévolat. De plus, une meilleure compréhension du processus menant aux effets du bénévolat permettrait de développer des stratégies afin d'améliorer les expériences de bénévolat des bénévoles ayant une CSE en raison d'un trouble de santé mentale. Considérant les conséquences négatives qui découlent de leur situation socioéconomique et le rôle protecteur que peut jouer le bénévolat sur leur santé mentale, il apparaît nécessaire de leur offrir des opportunités de bénévolat enrichissantes. En ce sens, le modèle développé dans cette thèse permet déjà de proposer certaines stratégies au gouvernement et aux organisations qui recrutent des bénévoles. Cependant, avant de mettre en place ces stratégies, il serait judicieux de poursuivre les recherches afin de les appuyer à l'aide de nouvelles données empiriques. En terminant, il serait important d'explorer la possibilité d'appliquer le modèle développé dans cette thèse à d'autres groupes de personnes ayant une situation socioéconomique défavorable. Cela pourrait éventuellement aider d'autres groupes de la population à vivre des expériences de bénévolat enrichissantes et du même coup à compenser en partie leur situation socioéconomique défavorable.

ANNEXE A

Affiche de recrutement



Participants recherchés !

**Vous avez une contrainte sévère à l'emploi
pour des raisons de santé mentale
ET**

Vous faites du bénévolat

Nous aimerions connaître votre expérience de bénévolat !

Ce qui est demandé aux participants :

- **Participer à une entrevue d'environ 1h00 au sujet de leur expérience de bénévolat**

**Si vous êtes intéressés à participer à l'étude,
vous pouvez contacter le chercheur principal :**

Benjamin Villaggi

514 549-5092

villaggi.benjamin@courrier.uqam.ca

Votre participation sera très appréciée !

ANNEXE B
Canevas d'entrevue

Première partie

1. Vérifier les critères d'inclusion :

- a) Avoir 18 ans ou plus
- b) Avoir une contrainte sévère à l'emploi en raison d'un trouble de santé mentale
- c) Faire actuellement du bénévolat i.e. *une activité répétée dans le temps, non rémunérée ou faisant l'objet d'une compensation minimale, encadrée par une organisation et ayant pour but de rendre service à autrui*
- d) Parler français

2. Vérifier le critère d'exclusion :

- a) Ne pas présenter un autre type de contrainte sévère à l'emploi

4. Âge : _____

5. Sexe : _____

6. Niveau de scolarité : _____

7. Type de problème de santé mentale : _____

8. Nombre d'années avec une CSE : _____

9. Nombre d'expériences de bénévolat : _____

10. Fréquence du bénévolat actuel : _____

11. Durée du bénévolat actuel : _____

12. Type de tâches effectuées dans le bénévolat actuel :

- a) Siéger sur un CA ou un comité
- b) Enseigner, offrir du mentorat
- c) Servir ou distribuer de la nourriture
- d) Relation d'aide
- e) Travail de bureau, tenue de livres
- f) Soins de santé et accompagnement
- g) Activités manuelles

13. Type d'organisation pour qui le bénévolat actuel est effectué :

- a) Hôpital
- b) Organisme d'insertion sociale
- c) Maison d'hébergement, résidence pour aînés
- d) Banque alimentaire
- e) Défense des droits
- f) Art et culture

Deuxième partie

Introduction

Pour l'entrevue, vous aurez à répondre à mes questions du mieux que vous pourrez. Je vais vous poser plusieurs questions ouvertes. Vous aurez alors la chance de vous exprimer librement. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. L'important est que vous répondiez en fonction de votre expérience. Vos réponses vont aussi demeurer entièrement anonymes et confidentielles. Je serai la seule personne à pouvoir identifier vos réponses. Lorsque les résultats seront publiés, il sera impossible de reconnaître vos réponses.

L'entrevue devrait durer environ 1 heure. Si vous voulez prendre une pause, n'hésitez pas à me le dire. Et s'il y a des questions que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à me le dire aussi. Il y a sûrement des questions auxquelles vous ne saurez pas quoi répondre, c'est tout à fait normal. Si vous ne pouvez pas répondre à une question, nous passerons simplement à la prochaine.

Êtes-vous prêt(e) ? Avez-vous des questions ?

L'expérience de bénévolat

1. Ouverture

1.1 J'aimerais que vous me parliez de votre bénévolat avec l'organisation x ? Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand vous pensez à votre bénévolat avec l'organisme x ?

1.1.1 Supposons que j'avais la chance de vous observer en train de faire du bénévolat, qu'est-ce que je verrais ? À quoi ressemblent vos activités, vos relations avec les autres membres de l'organisme, etc ?

> *Si le participant vit ou a vécu plusieurs expériences de bénévolat, questionner chacune de ces expériences*

2. Bienfaits et inconvénients

2.1 Qu'est-ce que ça vous apporte, de positif ou de négatif, de faire du bénévolat pour l'organisation x ?

2.1.1 Qu'est-ce que vous retirez de votre bénévolat ?

2.2 Depuis que vous avez commencé à faire du bénévolat pour l'organisation x, est-ce que vous avez l'impression d'avoir changé ?

2.2.1 Est-ce que vous avez l'impression que votre vie a changé ?

2.2.2 Avez-vous observé des changements dans votre comportement, la manière dont vous vous sentez, vos relations sociales ou vos conditions de vie ?

2.3. Comment vous sentez-vous quand vous faites du bénévolat pour l'organisme x ? Est-ce que vous vous êtes toujours senti comme ça ?

> Si le participant vit ou a vécu plusieurs expériences de bénévolat, questionner chacune de ses expériences

> Pour chaque effet mentionné, demander des exemples marquants et explorer :

Les conditions de l'environnement (immédiat ou large) qui ont amené le participant à ressentir un bienfait ou un inconvénient particulier :

Qu'est-ce qui s'est passé ?

Comment ça s'est passé ?

Qui était impliqué ?

Où ça s'est passé ?

Quand ça s'est passé ?

Combien de temps la situation a duré ?

Comment il a réagi face à son environnement (i.e. description des actions posées en fonction du sens qu'il a attribué à son environnement, donc les croyances et perceptions à la base de ses actions) :

Comment avez-vous réagi ?

Qu'est-ce que ça vous a fait ?

Comment vous êtes-vous senti ?

Qu'avez-vous pensé ?

Qu'avez-vous dit ?

> Au besoin, explorer les interactions suivantes :

Autres membres de l'organisation (DG, intervenants, usagers, bénévoles, etc.)

Rôle de bénévole (Tâches, exigences, horaire, etc.)

Organisation (Cadre organisationnel, mission, valeurs, etc.)

Facteurs externes (Gestion de l'organisation, financement, etc.)

> Au besoin, explorer ces bienfaits ou inconvénients :

Authenticité;

Capacité d'entrer en relation;

Compense pour les manques dans sa vie, donne un sens à la vie;
Confiance en soi;
Connaissances, apprentissage, compétences professionnelles/Ennui,
sentiment d'inutilité;
Joie, bonheur;
Épuisement;
Ouverture d'esprit;
Ressources matérielles, financières ou autres (soins médicaux, thérapie);
Réduction des symptômes, rétablissement;
Sentiment d'appartenance;
Sentiment d'utilité, valorisation;
Relations sociales agréables/Relations malsaines, désagréables;
Autonomie;
Connaissance de soi;
Estime de soi/Dévalorisation/Sentiment d'injustice, de ne pas être traité à sa
juste valeur;
Espoir/Déception, découragement ;
Faire du bénévolat devient naturel, inviter les autres à en faire.

3. Rétention

3.1 Avez-vous envie de continuer à faire du bénévolat pour l'organisme x ? Si oui, qu'est-ce qui vous donne envie de continuer à faire du bénévolat pour l'organisme x ?

3.2 Avez-vous déjà eu envie d'arrêter de faire du bénévolat pour l'organisme x ? Si oui, qu'est-ce qui vous a donné envie d'arrêter de faire du bénévolat pour l'organisme x ?

3.3 Avez-vous déjà arrêté de faire du bénévolat pour l'organisme x ? Si oui, qu'est-ce qui vous a amené à arrêter de faire du bénévolat pour l'organisme x ?

> *Si le participant vit ou a vécu plusieurs expériences de bénévolat, questionner chacune de ses expériences*

> *Pour chaque moment où il a eu envie de poursuivre ou d'arrêter, explorer :*

Les conditions de l'environnement (immédiat ou large) qui ont encouragé ou découragé le participant à demeurer bénévole :

Qu'est-ce qui s'est passé ?

Comment ça s'est passé ?

Qui était impliqué ?

Où ça s'est passé ?

Quand ça s'est passé ?

Combien de temps la situation a duré ?

Comment il a réagi face à son environnement (i.e. description des actions posées en fonction du sens qu'il a attribué à son environnement, donc les croyances et perceptions à la base de ses actions) :

*Comment avez-vous réagi ?
Qu'est-ce que ça vous a fait ?
Comment vous êtes-vous senti ?
Qu'avez-vous pensé ?
Qu'avez-vous dit ?*

> *Au besoin, explorer les interactions suivantes :*

*Autres membres de l'organisation (DG, intervenants, usagers, bénévoles, etc.)
Rôle de bénévole (Tâches, exigences, horaire, etc.)
Organisation (Cadre organisationnel, mission, valeurs, etc.)
Facteurs externes (Gestion de l'organisation, financement, etc.)*

4. Recommandations

En terminant, je veux vous rappeler les objectifs de mon étude. D'abord, j'aimerais trouver des solutions pour aider les personnes avec une CSE en raison d'un trouble de santé mentale à bénéficier le plus possible du bénévolat.

4.1 En pensant à votre(vos) expérience(s) de bénévolat, ce que ça vous apporte, qu'est-ce qu'on devrait faire pour aider des personnes comme vous à bénéficier le plus possible du bénévolat ?

4.1.1 Avez-vous des suggestions, des conseils à donner aux organisations, au gouvernement, à la population en générale, pour permettre à d'autres personnes comme vous de bénéficier du bénévolat ?

4.1.2 Qu'est-ce qu'on pourrait faire pour rendre votre expérience de bénévolat encore plus bénéfique ?

4.2 Quel(s) conseil(s) pourriez-vous donner à une personne qui a une CSE pour des raisons de santé mentale pour l'encourager à poursuivre son bénévolat ?

4.2.1 Qu'est-ce qu'on pourrait faire pour vous encourager à poursuivre ?

4.2.2 Qu'est-ce que vous pourriez faire pour poursuivre votre bénévolat ?

4.3 Avez-vous des questions ou des commentaires au sujet de l'entrevue ? Avez-vous quelque chose à ajouter ?

Fermeture

Merci encore une fois d'avoir partagé avec moi votre expérience de bénévolat !

Seriez-vous intéressé à connaître les résultats de la recherche ? Si oui, de quelle façon (ex. version papier, en personne, en groupe) ?

ANNEXE C

Arbre de codification

Les effets du bénévolat sur les participants

Effets favorables

- État affectif
 - Émotions agréables
- Perception de soi
 - Se redéfinir d'une manière valorisante
- Sentiment d'intégration sociale
 - Se sentir intégré et en sécurité dans un groupe
- Sens à la vie
 - S'engager dans une activité significative qui donne une direction à sa vie
- Réalisation de soi
 - Concrétiser ses aspirations
 - Comblent ses besoins matériels
 - Comblent ses besoins relationnels
 - Mettre à profit ses forces
 - Respecter ses contraintes
 - Satisfaire ses intérêts
 - Respecter ses valeurs
- Évolution de soi
 - Absence d'évolution
 - Découvrir, modifier ou développer ses aspirations
 - Découvrir, modifier ou développer ses besoins matériels
 - Découvrir, modifier ou développer ses besoins relationnels
 - Découvrir, modifier ou développer ses forces
 - Découvrir, modifier ou développer ses contraintes
 - Découvrir, modifier ou développer ses intérêts
 - Découvrir, modifier ou développer ses valeurs
- Motivation à poursuivre son bénévolat
 - Vouloir poursuivre son bénévolat

Effets défavorables

- État affectif
 - Émotions désagréables
- Perception de soi
 - Maintenir une perception de soi négative
- Sentiment d'intégration sociale
 - Se distancer et se méfier des autres
- Sens à la vie
 - Effectuer une activité absurde, futile
- Réalisation de soi
 - Négliger ses aspirations
 - Négliger ses besoins matériels
 - Négliger ses besoins relationnels
 - Négliger ses forces
 - Négliger ses contraintes
 - Négliger ses intérêts
 - Négliger ses valeurs
- Évolution de soi
 - Absence d'évolution
 - Découvrir, modifier ou développer ses aspirations

- Découvrir, modifier ou développer ses besoins matériels
- Découvrir, modifier ou développer ses besoins relationnels
- Découvrir, modifier ou développer ses forces
- Découvrir, modifier ou développer ses contraintes
- Découvrir, modifier ou développer ses intérêts
- Découvrir, modifier ou développer ses valeurs
- Motivation à poursuivre son bénévolat
- Vouloir cesser son bénévolat

Les relations entre les effets du bénévolat

- Impact de la réalisation de soi
 - Impact de pouvoir se réaliser
 - Sur la motivation à poursuivre son bénévolat
 - Sur l'état affectif
 - Sur la perception de soi
 - Sur le sentiment d'intégration sociale
 - Sur le sens à la vie
 - Impact de ne pas pouvoir se réaliser
 - Sur la motivation à poursuivre son bénévolat
 - Sur l'état affectif
 - Sur la perception de soi
 - Sur le sentiment d'intégration sociale
 - Sur le sens à la vie
- Impact de l'état affectif sur la motivation à poursuivre son bénévolat
 - Impact de vivre des émotions agréables
 - Impact de vivre des émotions désagréables
- Impact de la perception de soi sur la motivation à poursuivre son bénévolat
 - Impact de se redéfinir d'une manière valorisante
 - Impact de maintenir une perception de soi négative
- Impact de l'intégration sociale sur la motivation à poursuivre son bénévolat
 - Impact de se sentir intégré et en sécurité dans un groupe
 - Impact de se distancer et se méfier des autres
- Impact du sens à la vie sur la motivation à poursuivre son bénévolat
 - Impact de s'engager dans une activité significative qui donne une direction à sa vie
 - Impact d'effectuer une activité absurde, futile

Processus menant aux effets du bénévolat

Agencement bénévole-environnement

Agencements favorables à la réalisation de soi

Contexte organisationnel

- Mission - Caractéristiques du bénévole
- Localisation - Caractéristiques du bénévole
- Exigences - Caractéristiques du bénévole
- Opportunités - Caractéristiques du bénévole
- Ressources financières/matérielles - Caractéristiques du bénévole

Contexte du poste

- Tâches - Caractéristiques du bénévole
- Exigences - Caractéristiques du bénévole
- Matériel - Caractéristiques du bénévole
- Aménagement - Caractéristiques du bénévole

Contexte sociale

- Employés - Caractéristiques du bénévole
- Usagers - Caractéristiques du bénévole
- Bénévoles - Caractéristiques du bénévole

Agencements défavorables à la réalisation de soi

Contexte organisationnel

- Mission - Caractéristiques du bénévole
- Localisation - Caractéristiques du bénévole
- Exigences - Caractéristiques du bénévole
- Opportunités - Caractéristiques du bénévole
- Ressources financières/matérielles - Caractéristiques du bénévole

Contexte du poste

- Tâches - Caractéristiques du bénévole
- Exigences - Caractéristiques du bénévole
- Matériel - Caractéristiques du bénévole
- Aménagement - Caractéristiques du bénévole

Contexte sociale

- Employés - Caractéristiques du bénévole
- Usagers - Caractéristiques du bénévole
- Bénévoles - Caractéristiques du bénévole

Rétroaction des personnes de l'organisation

Juger les bénévoles

Impact favorable à la réalisation de soi

- Jugement validant en gestes
 - Se montrer affectueux
 - Rechercher le contact
 - Utiliser les idées
 - Laisser de l'autonomie
 - Offrir des récompenses, des cadeaux

Jugement validant en paroles

- Comprendre
- Encourager
- Complimenter
- Remercier

Impact défavorable à la réalisation de soi

- Jugement invalidant en gestes
 - Se montrer froid, distant
 - Ignorer, éviter le contact
 - Refuser les idées
 - Surveiller
 - Punir

Jugement invalidant en paroles

- Rejeter
- Dénigrer

Soutenir les bénévoles

Impact sur les stratégies d'adaptation des bénévoles

- Soutenir par des gestes
 - Montrer

Impact favorable à la réalisation de soi

Impact défavorable à la réalisation de soi

Soutenir en paroles

- Conseiller, expliquer

Impact favorable à la réalisation de soi

Impact défavorable à la réalisation de soi

Impact sur l'évolution de l'environnement

- Soutenir par des gestes

- Compenser

Impact favorable à la réalisation de soi

Impact défavorable à la réalisation de soi

Absence de rétroaction

Impact défavorable à la réalisation de soi

Situations externes aux interactions bénévole-environnement

Impact sur l'évolution de l'environnement

Impact favorable à la réalisation de soi

Impact défavorable à la réalisation de soi

Impact sur la rétroaction des personnes de l'organisation

Juger les bénévoles

Soutenir les bénévoles

Stratégies d'adaptation des bénévoles

Impact de la réalisation de soi sur le choix d'une stratégie

Possibilité de se réaliser

Profiter de sa chance

Saisir les occasions de se réaliser

Provoquer d'autres occasions de se réaliser

Impossibilité de se réaliser

Tolérer son incapacité à se réaliser

Se réaliser par soi-même

Se concentrer sur le positif

S'appuyer sur sa propre importance

Penser aux conséquences à long terme de ses actions

Se laisser mener par ses craintes ou ses croyances

Accepter l'imperfection

Se remettre en question

Mieux se comprendre

Modifier ses caractéristiques

Demander de l'aide

Demander un changement précis

Exprimer sa difficulté

Exprimer son désir de cesser son bénévolat

Mettre fin à son bénévolat

Impact sur la réalisation de soi

Impact favorable à la réalisation de soi

Profiter de sa chance

Tolérer son incapacité à se réaliser

Mettre fin à son bénévolat

Impact défavorable à la réalisation de soi

Tolérer son incapacité à se réaliser

Mettre fin à son bénévolat

Impact sur la rétroaction des personnes de l'organisation

Profiter de sa chance

Tolérer son incapacité à se réaliser

Demander de l'aide

Impact sur l'évolution de soi

Se remettre en question

ANNEXE D

Certificat de conformité



No. de certificat : 2017-1197
Date : 2022-11-11

AVIS FINAL DE CONFORMITÉ

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE FSH) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (avril 2020) de l'UQAM.

Titre du projet : L'expérience de bénévolat des personnes avec une contrainte sévère à l'emploi

Nom de l'étudiant : Benjamin Villaggi

Programme d'études : Doctorat en psychologie

Direction(s) de recherche : Janie Houle

Merci de bien vouloir inclure une copie du présent document et de votre certificat d'approbation éthique en annexe de votre travail de recherche.

Les membres du CERPE FSH vous félicitent pour la réalisation de votre recherche et vous offrent leurs meilleurs voeux pour la suite de vos activités.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sylvie Lévesque'. The signature is fluid and cursive.

Sylvie Lévesque
Professeure, Département de sexologie
Présidente du CERPÉ FSH

ANNEXE E

Formulaire de consentement

Les résultats de cette recherche seront publiés
articles scientifiques qui seront soumis à des revues
faire l'objet de présentations orales, par exemple l

Formulaire de consentement

Titre du projet de recherche

L'expérience de bénévolat des personnes avec une contrainte sévère à l'emploi

Étudiant-chercheur

Benjamin Villaggi

Candidat au doctorat en psychologie (Ph.D.) à l'UQAM

514 549-5092

villaggi.benjamin@courrier.uqam.ca

Direction de recherche

Dr. Janie Houle (Ph.D.)

Professeure au département de psychologie à l'UQAM

514 987-3000 #4751

houle.janie@uqam.ca

Préambule

- Vous êtes invité à participer à une recherche qui vous demanderait de répondre à des questions au sujet de votre expérience de bénévolat. Avant d'accepter de participer à cette recherche, veuillez prendre le temps de comprendre le contenu de ce formulaire de consentement. Il se peut que vous ne compreniez pas tout le contenu de ce formulaire. N'hésitez pas à poser toutes les questions qui vous apparaissent importantes.

Description de la recherche

- Cette recherche vise à répondre aux questions suivantes :
 - 1) Quels sont les bienfaits et les inconvénients du bénévolat pour les personnes avec une contrainte sévère à l'emploi ?
 - 2) Quelles sont les interactions personne-environnement qui mènent progressivement les bénévoles avec une contrainte sévère à l'emploi à :
 - 2a) faire le choix de devenir bénévoles et de le rester ?
 - 2b) retirer des bienfaits ou des inconvénients de leur bénévolat ?

- Au total, environ 30 personnes devraient participer à cette étude.
- La fin de l'étude est prévue en mai 2018.

Nature et durée de votre participation

- Effectuer un entretien en face à face pendant lequel l'étudiant-chercheur vous posera des questions ouvertes concernant votre expérience de bénévolat.
- L'entretien devrait durer environ 1h30.
- L'entretien sera enregistré.

Avantages liés à votre participation

- Vous ne devriez pas retirer d'avantages à participer à cette recherche. D'autre part, votre participation contribuera à faire avancer l'état des connaissances scientifiques. En participant à cette recherche, vous pourrez aussi contribuer au développement de solutions pour favoriser la participation bénévole d'autres personnes avec une contrainte sévère à l'emploi et leur permettre de vivre des expériences de bénévolat enrichissantes.

Risques et inconvénients liés à votre participation

- En participant à cette recherche, nous considérons que vous ne courez aucun risque pour votre santé mentale et physique. Le temps que vous allez consacrer à l'entretien serait le seul inconvénient.

Confidentialité

- L'enregistrement de l'entretien sera retranscrit intégralement.
- Seuls les renseignements nécessaires pour répondre aux questions de recherche seront recueillis.
- Seuls l'étudiant-chercheur, la directrice de recherche et l'assistant de recherche pourront écouter le contenu de l'entretien.
- Un code vous sera attribué. Ainsi, vos réponses seront identifiées par un code. Seul l'étudiant-chercheur pourra faire le lien entre ce code et vos informations personnelles.
- Le présent formulaire ainsi que tous les autres documents de l'étude seront conservés dans un bureau sous clé de l'UQAM.
- Les enregistrements seront détruits six mois après la fin de l'étude et tous les autres documents seront détruits cinq ans après la fin de l'étude.
- Lorsque les résultats de la recherche seront publiés, il sera impossible d'identifier vos réponses. Votre nom n'apparaîtra sur aucun document.
- Vos réponses ne seront en aucun cas transmises aux membres de l'organisme ou des organismes où vous faites du bénévolat. Ainsi, vos réponses n'affecteront pas vos relations avec les membres de cet organisme ou de ces organismes.

Participation volontaire et retrait

- Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pourrez refuser de répondre à certaines questions ou mettre fin à l'entretien en tout temps, sans devoir justifier votre décision et sans aucun préjudice. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, vous n'aurez qu'à aviser l'étudiant-chercheur; toutes vos données seront alors détruites.
- Si vous décidez de refuser de participer à l'étude, la qualité des services que vous recevez ne sera pas affectée par votre décision.

Indemnité compensatoire

- Les frais de transport vous seront remboursés avant de commencer l'entretien.
- Un montant de 20\$ vous sera remis après avoir effectué l'entretien.

Diffusion des résultats

- Une thèse de doctorat en psychologie ainsi que des articles scientifiques seront écrits sur la base de vos réponses et de celles des autres participants.
- Un résumé vulgarisé de cette thèse sera remis à toutes les personnes ayant participé à cette recherche ainsi qu'aux organismes collaborateurs.
- Les résultats de cette recherche seront présentés oralement à tous les organismes qui en feront la demande.

Des questions sur la recherche ?

- Pour toute question additionnelle sur cette recherche ou sur votre participation, vous pouvez communiquer avec les personnes suivantes :
 - Benjamin Villaggi, 514 549-5092, villaggi.benjamin@courrier.uqam.ca
 - Janie Houle, 514 987-3000 poste 4751, houle.janie@uqam.ca

Des questions sur vos droits ?

- Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE :
 - Julie Sergent, 514-987-3000, poste 3642, sergent.julie@uqam.ca

Remerciements

- Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre recherche et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

Consentement

En signant ci-dessous, je confirme que :

- J'ai compris le contenu du présent formulaire et ce qui est attendu de moi dans la recherche.
- J'accepte volontairement de participer à cette étude.
- On m'a laissé le temps voulu pour réfléchir et prendre ma décision.
- J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant ce projet de recherche. On a bien répondu à mes questions.
- Je sais que je pourrai me retirer de la recherche en tout temps sans avoir à expliquer ma décision ni préjudice.
- Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement vous sera remise.

Prénom Nom

Signature

Code

Date

Engagement du chercheur

Je, soussigné(e) certifie :

- Avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire.
- Avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard.
- Lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus.
- Que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom

Signature

Date

ANNEXE F

Extraits de verbatim au sujet des relations entre les effets

L'impact de la réalisation de soi sur l'état affectif

Un participant décrit qu'en recevant l'appréciation des usagers, donc en comblant ses besoins relationnels, il se sent heureux : «*Donner quelque chose à quelqu'un qui est capable de recevoir c'est écoeurant*». Dans le même sens, un participant explique que lorsque les usagers «*sont contents quand tu leur montres de quoi*», cela le fait «*tripper*». Le simple fait de penser à ces situations le fait sourire. Recevoir l'appréciation des autres membres de l'organisation peut aussi apporter une grande joie. À ce sujet, un participant décrit sa réaction après avoir été choisi par son superviseur pour faire un témoignage devant un groupe de professionnels : «*J'ai dit hey wow. Hey là j'ai faite comme (il inspire fortement), pis en même temps c'était toute comme des papillons, c'était pas non là, c'était oui toute dans ma tête, pis là je dis, m'à faire ça moi !*». Avoir la chance de se réaliser en fonction de ses autres caractéristiques peut aussi contribuer à améliorer son état affectif. Par exemple, un participant mentionne s'intéresser aux activités offertes aux usagers et ressentir du plaisir lorsqu'il peut participer à ces activités : «*J'aime ça les activités qu'y'ont pis toute, j'aime ça. Pis ce qui est le fun c'est que des fois on participe avec les gens quand on a l'occasion.*»

L'impact de la réalisation de soi la perception de soi

Un participant explique qu'en ayant la possibilité de mettre à profit sa capacité à motiver les gens, il s'aperçoit qu'il «*fait un bon leader*». Autrement dit, pouvoir utiliser cette force l'aide à se valoriser. Dans le même sens, un participant explique que son bénévolat lui permettait d'exprimer sa «*sévérité sur la sécurité*», c'est-à-dire sa capacité à protéger les enfants pour qui il faisait du bénévolat. Par conséquent, il se sentait utile de pouvoir mettre à profit cette force. En recevant l'approbation de ses superviseurs, donc en comblant ses besoins relationnels, il pouvait aussi renforcer cette vision favorable de lui-même. Comme il dit, ses superviseurs se «*sentaient bénis des dieux*» de pouvoir compter sur lui. De manière générale, se sentir accepté et apprécié semble contribuer au développement d'une vision de soi favorable. À ce sujet, un participant décrit l'impact de combler ses besoins relationnels sur sa perception de soi : «*D'avoir la confiance de la responsable là, qui nous laisse aller avec la cantine mobile pis qu'y nous fait confiance [...] ça me*

valorise beaucoup [...] les gens sont très reconnaissants, surtout quand on leur explique où vont les fonds [...] faque je me sens valorisé, je me sens important, pis fonctionnel.»

L'impact de la réalisation de soi sur le sentiment d'intégration sociale

Un participant décrit que le manque de rigueur de certains collègues l'amène à vouloir s'éloigner d'eux au point de cesser son bénévolat. Pour ce participant, il est très important d'effectuer ses tâches de manière rigoureuse. Autrement dit, l'incohérence entre sa valeur et le comportement de ses collègues nuit à son sentiment d'intégration sociale. Comme il le dit en parlant d'un de ses collègues : *«Je vais arrêter de faire l'accueil si lui y fait pas ses affaires comme du monde.»* Avoir de la difficulté à respecter ses contraintes peut aussi nuire à son sentiment d'intégration sociale. À ce sujet, un participant explique que son superviseur ne lui permet pas d'effectuer des tâches qui respectent ses contraintes. Malgré tous ses efforts pour se faire comprendre auprès de son superviseur, ce dernier continue de lui imposer une charge de travail trop élevée. Par conséquent, cette situation ne permet pas à ce participant de se sentir en sécurité dans cette relation. Il est constamment confronté à l'incompréhension de son superviseur pour qui ses troubles anxieux, *«ça veut rien dire»*.

L'impact de la réalisation de soi sur le sens à la vie

Un participant exprime qu'en pouvant concrétiser son aspiration d'aider les usagers de l'organisation, il contribue à donner un sens à sa vie : *«J'suis utile dans la mesure où peut-être que je peux influencer les orientations de l'organisme parce que je peux témoigner concrètement ce que leurs décisions donnent.»* Autrement dit, il a l'impression de participer à un projet important à travers son implication bénévole. Dans le même sens, un participant souhaite favoriser l'accès à la nourriture dans son quartier en installant un frigo communautaire. En pouvant concrétiser cette aspiration, il participe à donner un sens à sa vie. Ses actions sont dirigées vers un objectif qu'il juge essentiel. Sentir que sa contribution est appréciée, donc combler ses besoins relationnels, peut aussi renforcer le sentiment d'avoir un sens à sa vie. Par exemple, en constatant que les usagers sont *«contents du service rendu»*, il comprend mieux l'importance de son action bénévole. Il sait qu'il *«donne un peu de chaleur dans la vie de chacun»*.

L'impact de l'évolution de soi sur la réalisation de soi

Un participant explique qu'en faisant du bénévolat, il a développé de nombreuses connaissances : *«Je pense que c'est venu avec le temps, à force d'être sur des endroits différents, t'apprends un tas d'information.»* Sur la base de ses nouvelles connaissances, il a réussi à développer des opinions *«inédites»*, un point de vue *«unique»*. En ayant la chance d'exprimer son opinion au cours de son bénévolat, il peut alors mettre à profit les connaissances qu'il a développées. Dans le même sens, un participant décrit comment son évolution, notamment la découverte de ses forces et de ses intérêts, l'a aidé à se réaliser. En effet, il mentionne avoir appris qu'il avait *«plein de potentiel»* et avoir découvert plusieurs intérêts. De plus, son bénévolat lui permettait de créer toutes sortes d'activités dans lesquelles il pouvait mettre à profit ses forces et satisfaire ses intérêts naissants : *«J'ai monté des projets comme le cours d'informatique [...] j'ai commencé à monter des projets comme les jardins communautaires, toutes sortes de choses de même là. [...] je faisais toujours toutes sortes d'activités.»* Ainsi, son évolution pouvait se réaliser à travers les activités que son organisation lui permettait de créer.

L'impact de la réalisation de soi sur la motivation à poursuivre son bénévolat

Un participant explique que sans son bénévolat, il n'aurait pas l'occasion *«d'aller au bout de ses compétences, de ses capacités, de ses talents»*. Par conséquent, il souhaite poursuivre son implication bénévole afin de continuer à utiliser ses forces. Avoir la chance de combler ses besoins relationnels peut aussi être une source de motivation. Comme le dit un participant au sujet de ce qui le motive à poursuivre son bénévolat : *«Tant que le monde va aimer ce que je fais pis me donner du bon feedback, je vais continuer.»* Dans le même sens, un participant explique avoir arrêté son bénévolat parce que les usagers manquaient de *«gratitude»* envers lui. Selon ce participant, la gratitude *«c'est ça la paye d'un bénévole»*. De plus, lorsque les participants se font demander ce qui les encourage à poursuivre leur bénévolat, certains d'entre eux décrivent des situations où ils concrétisent leurs aspirations. Faire partie d'une organisation qui respecte ses valeurs peut aussi être une source de motivation. Comme l'explique un participant, la *«mentalité»* de l'organisation où il fait du bénévolat l'encourage à offrir ses services à cette organisation. À l'inverse, un participant est découragé par le fonctionnement de son organisation qu'il trouve inacceptable : *«Ce que je trouvais décourageant, c'est de savoir qu'une partie de la bouffe de la banque alimentaire va à des résidences de santé mentale.»* Plusieurs participants semblent aussi motivés à poursuivre

leur bénévolat lorsque cette activité respecte leurs contraintes. Comme le souligne un participant, il souhaite poursuivre son bénévolat parce qu'il peut ajuster son horaire en fonction de son niveau d'énergie. À l'inverse, un bénévole peut cesser son bénévolat lorsque celui-ci alimente trop ses contraintes : *«À un moment donné j'ai pensé que c'était trop de responsabilités, pis que je devrais peut-être pas être dans un CA pis faire autre chose.»* En dernier lieu, satisfaire ses intérêts contribue à motiver un bénévole et manquer d'intérêt nuit à sa motivation. À ce sujet, quelques participants ont mentionné avoir mis fin à leur bénévolat par manque ou perte d'intérêt envers celui-ci.

L'impact de l'état affectif, de la perception de soi du sentiment d'intégration sociale et du sens à la vie sur la motivation à poursuivre son bénévolat

Un participant explique que s'il perdait plaisir à faire du bénévolat, il cesserait d'en faire : *«Ce que je fais avec eux autres, j'ai du plaisir autant qu'eux autres en ont. C'est pas juste à sens unique. Si c'était à sens unique, j'en ferais pas»*. De plus, lorsque les participants se font demander ce qui les encourage à poursuivre leur bénévolat, plusieurs d'entre eux répondent que cette activité les aide développer une image positive d'eux-mêmes. Avoir la chance de s'intégrer à un groupe est aussi une réponse fréquente. À ce sujet, un participant explique qu'il poursuit son bénévolat depuis plusieurs années parce qu'il a développé des liens forts avec les personnes de l'organisation : *«C'est là que je me sens le mieux, bin avec les gens. Je les aime pis eux autres aussi.»* Puis, pouvoir donner un sens à sa vie grâce au bénévolat peut être une grande source de motivation. Comme le dit un participant, son bénévolat est la seule activité qui structure sa vie de manière significative. Par conséquent, sa vie serait futile sans son bénévolat : *«Si je faisais pas de bénévolat, pis je travaillais pas non plus, pis je ferais juste venir à l'organisation (comme usager), je me sentirais... quelle perte de temps.»* Il ne veut donc pas perdre cette activité.

ANNEXE G

Outils de mesure du niveau de réalisation de soi

Répondre à l'aide de l'échelle suivante :

1	2	3	4	5
Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Absolument

En faisant mon bénévolat, jusqu'à quel point j'ai l'impression...

1. D'atteindre mes objectifs (ex. rendre service, développer mes compétences) :
2. D'améliorer ma situation financière ou matérielle (ex. obtenir ou avoir accès à des objets qui me sont utiles) :
3. De vivre des relations sociales harmonieuses dans lesquelles je me sens accepté et apprécié :
4. D'utiliser mes connaissances et mes compétences :
5. De respecter mes difficultés à accomplir certaines tâches :
6. D'être intéressé par mon bénévolat :
7. Que les gens (i.e. autres bénévoles, employés, usagers) se comportent d'une manière adéquate envers moi et entre eux :

ANNEXE H

Outils de mesure de l'adéquation personne-environnement

Vogel et Feldman (2009) : *Person-Environment Fit Measures*

Répondre en fonction d'une échelle Likert à 7 échelons (1 = pas du tout; 7 = complètement)

Buts

1. *I identify strongly with the goals of my organization.*
2. *My personal goals and the goals of my organization are very similar.*
3. *I don't care about the goals of this organization as much as many of my co-workers do (reverse-scored).*

Valeurs

1. *The things that I value in life are very similar to the things that my organization values.*
2. *My personal values match my organization's values and culture.*
3. *My organization's values and culture provide a good fit with the things that I value in life.*

Besoins

1. *There is a good fit between what my job offers me and what I am looking for in a job.*
2. *The attributes that I look for in a job are fulfilled very well by my present job.*
3. *The job that I currently hold gives me just about everything that I want from a job.*

Habilités

1. *The match is very good between the demands of my job and my personal skills.*
2. *My abilities and training are a good fit with the requirements of my job.*
3. *My personal abilities and education provide a good match with the demands that my job places on me.*

Autres membres de l'organisation

1. *Working with the other people in my group is one of the best parts of this job.*
2. *I get along well with the people I work with on a day-to-day basis.*
3. *There is not much conflict among the members of my group.*
4. *If I had more free time, I would enjoy spending more time with my co-workers socially.*
5. *There are some people I work with I try to avoid when possible (reverse-scored).*

Vocation

1. *There is a good fit between my personal interests and the kind of work I perform in my occupation (or profession/trade).*
2. *My skills and abilities are well suited for the vocation (profession/trade) that I am currently in.*
3. *When I think about my interests, I sometimes wonder whether I chose the right occupation (profession/trade) after all (reverse-scored).*

Cable et Judge (1996) : *The Perceived Person-Job Fit Measure*

Répondre en fonction d'une échelle Likert à 5 échelons (1 = pas du tout; 5 = complètement)

Habilités

1. *To what degree do you believe your skills and abilities "match" those required by the job?*
2. *To what degree is your job performance hurt by a lack of expertise on the job?*
3. *To what degree do you think you possess the skills and abilities to perform this job*

ANNEXE I

Outils de mesure préliminaire de l'agencement bénévole-environnement

Répondre à l'aide de l'échelle suivante :

1	2	3	4	5
Pas du tout	Un peu	Moyennement	Beaucoup	Absolument

Si la réponse ne s'applique pas à vous, inscrire N/A

1. L'agencement entre vous et le contexte organisationnel

Le contexte organisationnel peut faire référence à l'un ou l'autre des éléments suivants :

- La mission de votre organisation;
- L'endroit où est située votre organisation;
- Les règles ou les exigences de votre organisation;
- Les opportunités de bénévolat disponibles dans votre organisation;
- Les ressources financières et matérielles disponibles dans votre organisation.

Lorsque je pense à un ou plusieurs éléments de mon organisation, jusqu'à quel point...

- 1.1. Mon organisation m'aide à atteindre mes objectifs ?
- 1.2. Mon organisation m'aide à améliorer ma situation financière ou matérielle ?
- 1.3. Mon organisation m'aide à vivre des relations harmonieuses dans lesquelles je me sens accepté et apprécié ?
- 1.4. Mon organisation m'aide à utiliser mes compétences et mes connaissances ?
- 1.5. Mon organisation m'aide à respecter mes difficultés à accomplir certaines tâches ?
- 1.6. Mon organisation m'aide à demeurer intéressé par mon bénévolat ?
- 1.7. Mon organisation favorise des comportements adéquats entre les membres de l'organisation ?

2. L'agencement entre vous et votre poste de bénévole

Votre poste de bénévole peut faire référence à l'un ou l'autre des éléments suivants :

- Les tâches que vous faites;
- Les exigences associées à vos tâches (ex. horaire, niveau de performance exigé)
- Le matériel disponible pour effectuer vos tâches;
- L'aménagement de l'endroit où vous effectuer votre bénévolat.

Lorsque je pense à un ou plusieurs aspects de mon poste de bénévole, jusqu'à quel point...

- 2.1. Mon poste de bénévole m'aide à atteindre mes objectifs ?
- 2.2. Mon poste de bénévole m'aide à améliorer ma situation financière ou matérielle ?
- 2.3. Mon poste de bénévole m'aide à vivre des relations harmonieuses dans lesquelles je me sens accepté et apprécié ?
- 2.4. Mon poste de bénévole m'aide à utiliser mes compétences et mes connaissances ?
- 2.5. Mon poste de bénévole m'aide à respecter mes difficultés à accomplir certaines tâches ?
- 2.6. Mon poste de bénévole m'aide à demeurer intéressé par mon bénévolat ?
- 2.7. Mon poste de bénévole favorise des comportements adéquats entre les membres de l'organisation ?

3. L'agencement entre vous et les autres membres de l'organisation

Les autres membres de l'organisation peuvent être :

- Des usagers;
- D'autres bénévoles;
- Des employés.

Lorsque je pense à une ou plusieurs personnes de l'organisation, à quel point...

- 3.1. Ces personnes veulent atteindre des objectifs qui m'aident à réaliser mes propres objectifs ?
- 3.2. Ces personnes peuvent m'aider à améliorer ma situation financière ou matérielle ?
- 3.3. Ces personnes veulent vivre des relations harmonieuses ?
- 3.4. Ces personnes peuvent profiter de mes compétences/connaissances ?
- 3.5. Ces personnes peuvent respecter mes difficultés à accomplir certaines tâches ?
- 3.6. Ces personnes partagent des intérêts similaires aux miens ?
- 3.7. Ces personnes agissent entre eux et avec moi d'une manière que je trouve adéquate ?

RÉFÉRENCES

- Aelterman, N., Vansteenkiste, M., Haerens, L., Soenens, B., Fontaine, J.R., et Reeve, J. (2019). Toward an integrative and fine-grained insight in motivating and demotivating teaching styles: The merits of a circumplex approach. *Journal of Educational Psychology*, *111*(3), 497.
- Akintola, O. (2010). Perceptions of rewards among volunteer caregivers of people living with AIDS working in faith-based organizations in South Africa: a qualitative study. *Journal of the International AIDS Society*, *13*(1), 1-110. <https://doi.org/10.1186/1758-2652-13-22>
- Alfes, K., Shantz, A., et Bailey, C. (2016). Enhancing volunteer engagement to achieve desirable outcomes: What can non-profit employers do? *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, *27*(2), 595-617.
- Allen, J.P., Philliber, S., Herrling, S., et Kuperminc, G.P. (1997). Preventing teen pregnancy and academic failure: Experimental evaluation of a developmentally based approach. *Child Development*, *68*(4), 729-742.
- Allen, J. B., et Bartle, M. (2014). Sport event volunteers' engagement: management matters. *Managing Leisure*, *19*(1), 36-50.
- Anderson, N.D., Damianakis, T., Kröger, E., Wagner, L.M., Dawson, D.R., Binns, M.A., ... et Cook, S.L. (2014). The benefits associated with volunteering among seniors: a critical review and recommendations for future research. *Psychological bulletin*, *140*(6), 1505.
- Andrews, M.C., Baker, T., et Hunt, T.G. (2011). Values and person–organization fit: Does moral intensity strengthen outcomes? *Leadership & Organization Development Journal*, *32*(1), 5-19. <https://doi.org/10.1108/01437731111099256>
- Angermeyer, M.C. et Matschinger, H. (1995). Violent attacks on public figures by persons suffering from psychiatric disorders. *European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience*, *245*(3), 159-164.
- Angermeyer, M.C. et Schulze, B. (2001). Reinforcing stereotypes: how the focus on forensic cases in news reporting may influence public attitudes towards the mentally ill. *International Journal of Law and Psychiatry*, *24*(4-5), 469-486.
- Anthony, W.A. (1993). Recovery from mental illness: the guiding vision of the mental health service system in the 1990s. *Psychosocial rehabilitation journal*, *16*(4), 11.
- Anthony, W.A. (2000). A recovery-oriented service system: Setting some system level standards. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, *24*(2), 159-168.

- Appau, S. et Churchill, S.A. (2019) Charity, Volunteering Type and Subjective Wellbeing, *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 30(5), 1118-1132.
- Arten-Bergman, T. et Rimmerman, A. (2009). Patterns of social involvement among disabled and non-disabled individuals. *Bitahon Soziali [Social Security]*, 79, 49-84.
- Baard, P.P., Deci, E.L., et Ryan, R.M. (2004). Intrinsic need satisfaction: a motivational basis of performance and well-being in two work settings 1. *Journal of applied social psychology*, 34(10), 2045-2068.
- Bahat, E. (2021). Person–organization fit and commitment to volunteer organizations. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 32(6), 1255-1270. <https://doi.org/10.1007/s11266-020-00212>
- Balandin, S., Llewellyn, G., Dew, A., et Ballin, L. (2006). ‘We couldn't function without volunteers’: volunteering with a disability, the perspective of not-for-profit agencies. *International Journal of Rehabilitation Research*, 29(2), 131-136.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman.
- Boezeman, E.J. et Ellemers, N. (2007). Volunteering for charity: Pride, respect, and the commitment of volunteers. *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 771-785.
- Boezeman, E. J., et Ellemers, N. (2009). Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(4), 897-914.
- Becchetti, L., Pelloni, A., et Rossetti, F. (2008). Relational goods, sociability, and happiness. *Kyklos*, 61(3), 343-363.
- Beck, U. (2000) *The Brave New World of Work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Benenson, J. et Stagg, A. (2016). An asset-based approach to volunteering: Exploring benefits for low-income volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45(1_suppl), 131S-149S. <https://doi.org/10.1177/0899764015604739>
- Bidee, J., Vantilborgh, T., Pepermans, R., Huybrechts, G., Willems, J., Jegers, M., et Hofmans, J. (2013). Autonomous motivation stimulates volunteers' work effort: A self-determination theory approach to volunteerism. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 24(1), 32-47.
- Biggs, A., Brough, P., et Drummond, S. (2017). Lazarus and Folkman’s psychological stress and coping theory. *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*, 351-364.

- Binder, M. (2015). Volunteering and life satisfaction: a closer look at the hypothesis that volunteering more strongly benefits the unhappy. *Applied Economics Letters*, 22(11), 874-885
- Binder, M. et Freytag, A. (2013). Volunteering, subjective well-being and public policy. *Journal of Economic Psychology*, 34, 97 -119
- Bjälkebring, P., Henning, G., Västfjäll, D., Dickert, S., Brehmer, Y., Buratti, S., ... et Johansson, B. (2021). Helping out or helping yourself? Volunteering and life satisfaction across the retirement transition. *Psychology and aging*, 36(1), 119.
- Black, A.E. et Deci, E.L. (2000). The effects of instructors' support and students' autonomous motivation on learning organic chemistry: A self-determination theory perspective. *Science Education*, 84(6), 740-756.
- Blakely, T.A., Collings, S.C.D., et Atkinson, J. (2003). Unemployment and suicide. Evidence for a causal association ? *Journal of Epidemiology and Community Health*, 57(8), 594-600. <https://doi.org/10.1136/jech.57.8.594>
- Borgonovi, F. (2008). Doing well by doing good. The relationship between formal volunteering and self-reported health and happiness. *Social Science & Medicine*, 66 (11), 2321-2334.
- Brand, J.E. (2015). The far-reaching impact of job loss and unemployment. *Annual Review of Sociology*, 41(1), 359-375.
- Brissette, I., Cohen, S., et Seeman, T. (2000). Measuring social integration and social networks. Dans: S. Cohen, L.G. Underwood, et B.H. Gottlieb (dir.), *Social Support Measurements and Interventions: A Guide for Social and Health Scientists* (p. 53-85). New York, NY: Oxford University Press.
- Brown, K.M., Hoyer, R., et Nicholson, M. (2012). Self-esteem, self-efficacy, and social connectedness as mediators of the relationship between volunteering and well-being. *Journal of Social Service Research*, 38(4), 468-483.
- Bruce, L. (2006). Count me in: People with a disability keen to volunteer. *Australian Journal of Volunteering*, 11(1), 59-64.
- Bruni, L. et Stanca, L. (2008). Watching alone: Relational goods, television and happiness. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 65(3-4), 506-528.
- Burchell, B. (1994) The effects of labour market position, job insecurity, and unemployment on psychological health. Dans: D. Gallie, C. Marsh, et C.M. Vogler (dir.), *Social Change and the Experience of Unemployment* (p. 188-212). Oxford: Oxford University Press.
- Burns, R. (1990). *Introduction to research methodology in education*. Melbourne: Longman & Cheshire.

- Cable, D.M., et Judge, T.A. (1996). Perceived Person-Job Fit Measure [Database record].
Récupéré de: PsycTESTS. <https://doi.org/10.1037/t19664-000>
- Caldwell, K. et Wiegand, M. (2001) Volunteer participation and life satisfaction among people with disabilities: a pilot study. *School of Science and Health Graduate Program in Occupational Therapy*.
- Carlisle, C. (2000). The search for meaning in HIV and AIDS: The carers' experience. *Qualitative Health Research*, 10(6), 750-765.
- Carr, D.C., Kail, B.L., Matz-Costa, C., et Shavit, Y.Z. (2018). Does becoming a volunteer attenuate loneliness among recently widowed older adults? *The Journals of Gerontology, Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 73(3), 501–510.
<https://doi.org/10.1093/geronb/gbx092>
- Casiday, R., Kinsman, E., Fisher, C., et Bambra, C. (2008). Volunteering and health: what impact does it really have. *Volunteering England*, 9(3), 1-13.
- Caughy, M.O.B., O'Campo, P.J., et Muntaner, C. (2003). When being alone might be better: Neighborhood poverty, social capital, and child mental health. *Social Science & Medicine*, 57(2), 227–237. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(02\)00342-8](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(02)00342-8)
- Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion sociale (2019). *Les troubles de la santé mentale et la pauvreté au Québec*. Récupéré de: https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/travail-emploi-solidarite-sociale/cepe/publications/RA_etat_situation_2019_CEPE.pdf?1641395857
- Chacón, F., Vecina, M.L., et Dávila, M.C. (2007). The three-stage model of volunteers' duration of service. *Social Behavior and Personality*, 35(5), 627–642.
- Charmaz, K. (1983). The grounded theory method: An explication and interpretation. Dans: R.M. Emerson, R.M. (dir.), *Contemporary Field Research* (p. 109-126). Boston: Little-Brown.
- Chen, L.K. (2016). Benefits and dynamics of learning gained through volunteering: A qualitative exploration guided by seniors' self-defined successful aging. *Educational Gerontology*, 42(3), 220-230. <https://doi.org/10.1080/03601277.2015.1108150>
- Chenitz, C.W. et Swanson, J.M. (1986). *From practice to grounded theory: qualitative research in nursing*. Menlo Park, CA: Addison-Wesley.
- Chi, K., Almeida, D.M., Charles, S.T., et Sin, N.L. (2021). Daily prosocial activities and well-being: Age moderation in two national studies. *Psychology and Aging*, 36(1), 83.
<https://doi.org/10.1037/pag0000460>
- Choi, N.G., et Kim, J. (2011). The effect of time volunteering and charitable donations in later life on psychological wellbeing. *Ageing & Society*, 31(4), 590–610.
<https://doi.org/10.1017/S0144686X10001224>

- Choi, K.S., Stewart, R., et Dewey, M. (2013). Participation in productive activities and depression among older Europeans: Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE). *International journal of geriatric psychiatry*, 28(11), 1157-1165.
- Choma, B., et Ochocka, J. (2005). Supported volunteering: A community approach for people with complex needs. *Journal on Development Disabilities*, 12(1), 1–17.
- Chung, Y.W., Im, S., et Kim, J.E. (2021). Can Empathy Help Individuals and Society? Through the Lens of Volunteering and Mental Health. *Healthcare*, 9(11), 1406.
- Clary, E.G., et Orenstein, L. (1991). The amount and effectiveness of help: The relationship of motives and abilities to helping behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17(1), 58-64.
- Clary E.G., Snyder M., Ridge R.D., Copeland J., Stukas A.A., Haugen J., et Miene P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516-1530.
- Clary, E.G. et Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations. *Current Directions in Psychological Science*, 8(5), 156-159.
- Cnaan, R. et Cascio, T. (1999). Performance and commitment: Issues in management of volunteers in human service organizations. *Journal of Social Service Research*, 24(3-4), 1-37.
- Cnaan, R., Handy F., et Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(3), 364-383.
- Cohen A. (2009). Welfare clients' volunteering as a means of empowerment. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(3), 522-534. <https://doi.org/10.1177/0899764008320196>
- Compas, B.E., Connor-Smith, J.K., Saltzman, H., Thomsen, A.H., et Wadsworth, M.E. (2001). Coping with stress during childhood and adolescence: problems, progress, and potential in theory and research. *Psychological bulletin*, 127(1), 87.
- Connolly, S., et O'shea, E. (2015). The perceived benefits of participating in voluntary activities among older people: Do they differ by volunteer characteristics? *Activities, Adaptation & Aging*, 39(2), 95-108.
- Corbin, J. et Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research* (3e éd.). Los Angeles, CA: Sage.
- Corden, A. et Sainsbury, R. (2001) *Incapacity benefits and work incentives*, DSS Research Report No 141. Leeds: Corporate Document Services
- Corden, A. et Ellis, A. (2004). Volunteering and employability: exploring the link for incapacity benefits recipients. *Benefits*, 12(2), 112-118.

- Corrigan, P.W., Larson, J.E., et Ruesch, N. (2009). Self-stigma and the “why try” effect: impact on life goals and evidence-based practices. *World psychiatry*, 8(2), 75.
- Cox, S., Pakenham, K.I., et Cole, S. (2010). A test of the job demands-resources model with HIV/AIDS volunteers. *Journal of HIV/AIDS & Social Services*, 9(4), 332-355.
- Creaven, A.M., Healy, A., et Howard, S. (2018). Social connectedness and depression: Is there added value in volunteering?. *Journal of Social and Personal Relationships*, 35(10), 1400-1417. <https://doi.org/10.1177/0265407517716786>
- Creswell, J.W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks : Sage.
- Crook, J., Weir, R., Williams, D., et Egdorf, T. (2006). Experiences and benefits of volunteering in a community AIDS organization. *Journal of the Association of Nurses in AIDS Care*, 17(4), 39-45.
- Daunais, J.P. (1992). *L'entretien non directif*. Dans: Gauthier, B. (Éd.). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, 272-293. Ste-Foy, QC: PUQ.
- Davidson, L., O'Connell, M.J., Tondora, J., Staeheli, M., et Evans, A.C. (2005). Recovery in serious mental illness: Paradigm shift or shibboleth? Dans: L. Davidson, C. Harding, et L.R.J. Spaniol (dir.), *Recovery from severe mental illnesses: Research evidence and implications for practice*, (p. 5-26). Boston, MA: Center for Psychiatric Rehabilitation.
- Davis, M.H., Hall, J.A., et Meyer, M. (2003). The first year: Influences on the satisfaction, involvement, and persistence of new community volunteers. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(2), 248-260.
- Deci, E.L., Connell, J.P., et Ryan, R.M. (1989). Self-determination in a work organization. *Journal of Applied Psychology*, 74(4), 580-590. <https://doi.org/10.1002/job.322>
- Deci, E.L., Eghrari, H., Patrick, B.C., et Leoner, D.R. (1994). Facilitating internalization: The self-determination theory perspective. *Journal of Personality*, 62(1), 119-142. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1994.tb00797.x>
- Deci, E.L. et Ryan, R.M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Deci, E.L., Ryan, R.M., Gagné, M., Leone, D.R., Usunov, J., et Kornazheva, B.P. (2001). Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations of a former Eastern bloc country. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(8), 930-942.
- De Cooman, R., Stynen, D., Van den Broeck, A., Sels, L., et De Witte, H. (2013). How job characteristics relate to need satisfaction and autonomous motivation: Implications for work effort. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(6), 1342-1352. <https://doi.org/10.1111/jasp.12143>

- Deegan, P.E. (1988). Recovery: The lived experience of rehabilitation. *Psychosocial rehabilitation journal*, 11(4), 11.
- Deslauriers, J.P. (1991). *Recherche qualitative: guide pratique*. Montréal, Qc: Chenelière-McGraw-Hill.
- Diener, E., Lucas, R.E., et Oishi, S. (2002). Subjective well-being: The science of happiness and life satisfaction. *Handbook of positive psychology*, 2, 63-73.
- Dolnicar, S. et Randle, M. (2007). What motivates which volunteers? Psychographic heterogeneity among volunteers in Australia. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 18(2), 135-155.
- Dulin, P.L., Gavala, J., Stephens, C., Kostick, M., et McDonald, J. (2012). Volunteering predicts happiness among older Māori and non-Māori in the New Zealand health, work, and retirement longitudinal study. *Aging & mental health*, 16(5), 617-624.
- Edwards, J.R. (1996). An examination of competing versions of the person–environment fit approach to stress. *Academy of Management Journal*, 39, 2, 292-339.
- Edwards, J.R., Caplan, R.D., et Van Harrison, R. (1998). Person-environment fit theory. Dans: C.L. Cooper (dir.), *Theories of organizational stress*, (p. 28-67). Oxford, UK: University Press.
- Englert, B., Thaler, J., et Helmig, B. (2020). Fit themes in volunteering: How do volunteers perceive person–environment fit? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 49(2), 336-356. <https://doi.org/10.1177/0899764019872005>
- Evans, J. et Repper, J. (2000). Employment, social inclusion and mental health. *Journal of Psychiatric & Mental Health Nursing*, 7(1), 15-24.
- Farmer, S. et Fedor, D.B. (1999). Volunteer participation and withdrawal: A psychological contract perspective on the role of expectations and organizational support. *Nonprofit Management & Leadership*, 9(4), 349-367.
- Farrell, C. et Bryant, W. (2009) Voluntary work for adults with mental health problems: a route to inclusion? A review of the literature. *British Journal of Occupational Therapy*, 72(4), 163-173.
- Fegan, C. et Cook, S. (2012). Experiences of volunteering: A partnership between service users and a mental health service in the UK. *Work*, 43(1), 13-21. <https://doi.org/10.3233/WOR-2012-1443>
- Fengler, A.P. (1984). Life satisfaction of subpopulations of elderly: The comparative effects of volunteerism, employment, and meal site participation. *Research on aging*, 6(2), 189-212.

- Finkelstein, M.A. et Brannick, M.T. (2007). Applying theories of institutional helping to informal volunteering: Motives, role identity, and prosocial personality. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 35(1), 101-114.
- Finkelstein, M.A., Penner L.A., et Brannick M.T. (2005). Motive, role identity, and prosocial personality as predictors of volunteer activity. *International Journal of Social Behavior and Personality*, 33(4), 403-418.
- Finkelstein, M.A. (2008). Predictors of volunteer time: The changing contributions of motive fulfillment and role identity. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 36(10), 1353-1363.
- Fiorillo, D. (2012) Volunteer work and domain satisfactions: evidence from Italy, *International Journal of Social Economics*, 39(1/2), 97-124
- Firmin, R.L., Luther, L., Lysaker, P.H., et Salyers, M.P. (2015). Self-initiated helping behaviors and recovery in severe mental illness: Implications for work, volunteerism, and peer support. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 38(4), 336. <https://doi.org/10.1037/prj0000145>
- Folkman, S. et Lazarus, R.S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of health and social behavior*, 219-239.
- Folkman, S., Lazarus, R.S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., et Gruen, R.J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of personality and social psychology*, 50(5), 992.
- Forest, J., Dagenais-Desmarais, V., Crevier-Braud, L., Bergeron, É., et Girouard, S. (2010). Le lien entre la santé mentale et la satisfaction des besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale. *Gestion*, 35, 20-26. <https://doi.org/10.3917/riges.353.0020>
- Foubert, J., Levecque, K., et Van Rossem, R. (2017) Feeling well while chronically ill or impaired: a multilevel study on the moderating role of employment and volunteering in Europe, *Disability & Society*, 32(1), 17-36.
- Freidl, M., Piralic Spitzl, S., et Aigner, M. (2008). How depressive symptoms correlate with stigma perception of mental illness. *International Review of Psychiatry*, 20(6), 510-514.
- Fried, L.P., Carlson, M.C., Freedman, M., Frick, K. D., Glass, T. A., Hill, J., ...Tielsch, J. (2004). A social model for health promotion for an aging population: Initial evidence on the Experience Corps model. *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*, 81(1), 64–78. <https://doi.org/10.1093/jurban/jth094>
- Fujiwara. D., Lawton, R., et Watt, W. (2018). GIVERS: Using behavioural science to recruit and retain volunteers more effectively. *Sport Recreation Alliance*.

- Gagné, M. (2003). The role of autonomy support and autonomy orientation in the engagement of prosocial behavior. *Motivation and Emotion*, 27(3), 199-223.
<https://doi.org/10.1023/A:1025007614869>
- Gagné, M. et Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362.
- Gagné, M. et Forest, J. (2008). The study of compensation systems through the lens of Self-Determination Theory: Reconciling 35 years of debate. *Canadian Psychology*, 49(3), 225-232.
- Gagné, M., Luksyte, A., Dunlop, P., Holtrop, D., Kragt, D., et Farid, H. M. (2019). *Emergency volunteer retention: Can a culture of inclusiveness help*. AFAC19 Conference, Melbourne, Australia.
- Gallie, D., Paugam, S., et Jacobs, S. (2003) Unemployment, poverty and social isolation: Is there a vicious circle of social exclusion. *European Societies* 5(1), 1-31.
- Garner, J.T. et Garner, L.T. (2011). Volunteering an opinion: Organizational voice and volunteer retention in nonprofit organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(5), 813-828.
- Gecas, V. et Schwalbe, M.L. (1983). Beyond the looking-glass self: Social structure and efficacy-based self-esteem. *Social psychology quarterly*, 77-88.
- Gecas, V. (1982). The self-concept. *Annual review of sociology*, 1-33.
- Gellweiler, S., Fletcher, T., et Wise, N. (2019). Exploring experiences and emotions sport event volunteers associate with 'role exit'. *International Review for the Sociology of Sport*, 54, 495-511. <https://doi.org/10.1177/1012690217732533>
- Gillath, O., Shaver, P.R., Mikulincer, M., Nitzberg, R.E., Erez, A., et Van Ijzendoorn, M.H. (2005). Attachment, caregiving, and volunteering: Placing volunteerism in an attachment theoretical framework. *Personal Relationships*, 12, 425-446.
- Gimenez-Nadal, J.I., et Molina, J.A. (2015). Voluntary activities and daily happiness in the United States. *Economic Inquiry*, 53(4), 1735-1750.
- Glaser, B.G. (2001). *The grounded theory perspective: Conceptualization contrasted with description*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser, B.G. (1995). *A look at grounded theory: 1984 to 1994*. Dans: B.G. Glaser (dir.), *Grounded Theory: 1984-1994* (p. 3-17). Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser, B.G. (1978). *Theoretical sensitivity*. Mill Valley, CA: Sociology Press.

- Glaser, B.G. et Strauss, A.L. (2010). *La Découverte de la théorie ancrée. Stratégies pour la recherche qualitative*. Paris: Éditions Armand Colin.
- Glaser, B.G. et Strauss A.L. (1967). *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*. Chicago, IL: Aldine Publishing Company.
- Goddard, K. (2004). Skill: National Bureau for Students with Disabilities. *BMJ*, 329(7468), s131-s131.
- Gotman, A. et Blanchet, A. (1992). *L'enquête et ses méthodes: l'entretien*. Paris: Nathan.
- González-Torres, M.A., Oraa, R., Arístegui, M., Fernández-Rivas, A., et Guimon, J. (2007). Stigma and discrimination towards people with schizophrenia and their family members. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 42(1), 14-23.
- Graff, L. (2005). *Best of All: The Quick Reference Guide to Effective Volunteer Involvement*. Dundas, ON: Linda Graff and Associates Inc.
- Grant, A.M. et Gino., F. (2010). “A little thanks goes a long way: Explaining why gratitude expressions motivate prosocial behavior”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98(6), 946.
- Grant, S., Maass, S., Vettern, R., Harrington, R., O’Neil, K., McGlaughlin, P., et Good, T. (2020). The impact of volunteering: A multi-state study of 4-H youth development volunteers, *Journal of Youth Development*, 15(4), 32-50.
<https://doi.org/10.5195/jyd.2020.870>
- Gray, D. et Stevenson, C. (2019) How can ‘we’ help? Exploring the role of shared social identity in the experiences and benefits of volunteering. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 30(4), 341-353. <https://doi.org/10.1002/casp.2448>
- Green, F. (2011) Unpacking the misery multiplier: How employability modifies the impacts of unemployment and job insecurity on life satisfaction and mental health. *Journal of Health Economics*, 30(2), 265-276.
- Greenfield, E.A. et Marks, N.F. (2004). Formal volunteering as a protective factor for older adults’ psychological well-being. *Journal of Gerontology*, 59(5), 258–264.
- Griep, Y., Hyde, M., Vantilborgh, T., Bidee, J., De Witte, H., et Pepermans, R. (2015) Voluntary work and the relationship with unemployment, health, and well-being: a two-year follow-up study contrasting a materialistic and psychosocial pathway perspective. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 190-204.
- Grossman, M.R., Wang, D., et Gruenewald, T.L. (2019). Variations in daily cognitive affective states as a function of variations in daily generative activity. *Journal of Happiness Studies: An Interdisciplinary Forum on Subjective Well-Being*, 20(1), 19–34.
<https://doi.org/10.1007/s10902-017-9935-1>

- Grube, J. et Piliavin, J. A. (2000). Role identity, organizational experiences, and volunteer experiences. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(9), 1108 - 1120.
- Haivas, S., Hofmans, J., et Pepermans, R. (2012). Self-determination theory as a framework for exploring the impact of the organizational context on volunteer motivation: A study of Romanian volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(6), 1195-1214. <https://doi.org/10.1177/0899764011433041>
- Hall, E. et Wilton, R. (2011). Alternative spaces of ‘work’ and inclusion for disabled people. *Disability & Society*, 26(7), 867–880. <https://doi.org/10.1080/09687599.2011.618742>
- Han, S.H., Kim, K., et Burr, J.A. (2020). Stress-buffering effects of volunteering on daily well-being: Evidence from the national study of daily experiences. *The Journals of Gerontology: Series B*, 75(8), 1731-1740. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbz052>
- Hansen, T., Aartsen, M., Slagsvold, B., et Deindl, C. (2018). Dynamics of volunteering and life satisfaction in midlife and old age: Findings from 12 European countries. *Social Sciences*, 7(5), 78. <https://doi.org/10.3390/socsci7050078>
- Hao, Y. (2008). Productive activities and psychological well-being among older adults. *The Journals of Gerontology: Series B*, 63(2), S64-S72.
- Heintzelman, S.J. et King, L.A. (2014). Life is pretty meaningful. *American psychologist*, 69(6), 561.
- Heldman, C. et Israel-Trummel, M. (2012). The double-edged sword of disaster volunteerism: A study of New Orleans rebirth movement participants. *Journal of Political Science Education*, 8(4), 311-332.
- Heo, J., Chun, S., Lee, S., et Kim, J. (2016) Life satisfaction and psychological well-being of older adults with cancer experience: The role of optimism and volunteering. *The International Journal of Aging & Human Development*, 83(3), 274-289.
- Hoffman, B.J., et Woehr, D.J. (2006). A quantitative review of the relationship between person–organization fit and behavioral outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 389–399. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.08.003>
- Holland, J.L. (1985). *The Self-Directed Search Professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.
- Homans, G.C. (1961). *Social behavior and its elementary forms*. New York: Harcourt, Brace and World.
- Hong, S., Hasche, L. et Bowl, S. (2009). Structural relationships between social activities and longitudinal trajectories of depression among older adults. *The Gerontologist*, 49(1), 1-11.

- Hong, S.I. et Morrow-Howell, N. (2010) Health outcomes of Experience Corps: A high-commitment volunteer program. *Social Science & Medicine*, 71(2), 414-420.
- Hong, S.I., et Morrow-Howell, N. (2013). Increasing older adults' benefits from institutional capacity of volunteer programs. *Social Work Research*, 37(2), 99-108.
<https://doi.org/10.1093/swr/svs028>
- Hood, S., Lu, Y.Y.F., Jenkins, K., Brown, E.R., Beaven, J., Brown, S.A., ... et Austrom, M.G. (2018). Exploration of perceived psychosocial benefits of senior companion program participation among urban-dwelling, low-income older adult women volunteers. *Innovation Aging*, 2(2), 1-12.
- Howes, M.J., Hokanson, J.E., et Lowenstein, D.A. (1985). Induction of depressive affect after prolonged exposure to a mildly depressed individual. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 1110-1113.
- Huang, Y., Bortree, D.S., Yang, F., et Wang, R. (2020). Encouraging volunteering in nonprofit organizations: The role of organizational inclusion and volunteer need satisfaction. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 32(2), 147-165.
<https://doi.org/10.1080/10495142.2019.1589624>
- Huynh, J.Y., Xanthopoulou, D., et Winefield, A.H. (2014). The job demands-resources model in emergency service volunteers: Examining the mediating roles of exhaustion, work engagement and organizational connectedness. *Work & Stress*, 28(3), 305-322.
- Hwang, M., Grabb, E., et Curtis, J. (2005). Why get involved? Reasons for voluntary-association activity among Americans and Canadians. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 34(3), 387-403.
- Institute for Volunteering Research (2004). *Volunteering for all? Exploring the link between volunteering and social exclusion*. London: Institute for Volunteering Research.
- Institute for Volunteering Research (2003). *Volunteering for mental health: a survey for volunteering by people with experience of mental ill health*. London: Institute for Volunteering Research.
- Jamison, I.B. (2003). Turnover and retention among volunteers in human service agencies. *Review of Public Personnel Administration*, 23(2), 114-132.
- Jang, H. et Tang, F. (2016). Effects of social support and volunteering on depression Among Grandparents Raising Grandchildren. *The International Journal of Aging & Human Development*, 83(4), 491-507
- Jansen, K.J. et Kristof-Brown, A.L. (2006). Toward a multidimensional theory of person-environment fit. *Journal of Managerial Issues*, 18, 193-212.

- Jenkinson, C.E., Dickens, A.P., Jones, K., Thompson-Coon, J., Taylor, R.S., Rogers, M., ... et Richards, S.H. (2013). Is volunteering a public health intervention? A systematic review and meta-analysis of the health and survival of volunteers. *BMC public health*, 13(1), 1-10.
- Jiang, D., Hosking, D.H., Burns, R., et Anstey, K.J. (2019) Volunteering benefits life satisfaction over 4 years: The moderating role of social network size, *Australian Journal of Psychology*, 71(2), 183-192. <https://doi.org/10.1111/ajpy.12217>
- Jiang, D., Warner, L.M., Chong, A.M.L., Li, T., Wolff, J.K., et Chou, K.L. (2021) Benefits of volunteering on psychological well-being in older adulthood: evidence from a randomized controlled trial. *Aging & Mental Health*, 25(4), 641-649. <https://doi.org/10.1080/13607863.2020.1711862>
- Jones, A. et Crandall, R. (1986). Validation of a short index of self-actualization. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 12(1), 63-73.
- Jones, C. et Williamson, A.E. (2014). Volunteers working to support migrants in Glasgow: A qualitative study. *International Journal of Migration, Health and Social Care*, 10(4), 193-206.
- Jongenelis, M.I. et Pettigrew, S. (2021). Aspects of the volunteering experience associated with well-being in older adults. *Health Promotion Journal of Australia*, 32, 384-390. <https://doi.org/10.1002/hpja.399>
- Jung, C.G. (2000). *L'homme à la découverte de son âme: structure et fonctionnement de l'inconscient*. Paris: Albin Michel.
- Kahana, E., Bhatta, T., Lovegreen, L.D., Kahana, B., et Midlarsky, E. (2013). Altruism, helping, and volunteering: Pathways to well-being in late life. *Journal of aging and health*, 25(1), 159-187. <https://doi.org/10.1177/0898264312469665>
- Kameråde, D., et Bennett, M. R. (2018). Rewarding work: Cross-national differences in benefits, volunteering during unemployment, well-being and mental health. *Work, Employment and Society*, 32(1), 38-56.
- Kang, M. (2016). Moderating effects of identification on volunteer engagement: An exploratory study of a faith-based charity organization. *Journal of Communication Management*, 20(2), 102-117. <https://doi.org/10.1108/JCOM-08-2014-0051>
- Karl, K.A., Peluchette, J.V., et Hall, L.M. (2008). Give them something to smile about: A marketing strategy for recruiting and retaining volunteers. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 20(1), 71-96.
- Keyes, C.L.M. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61, 121-140.

- Keyes, C.L.M. (2002). The mental health continuum: From languishing to flourishing in life. *Journal of Health and Social Behavior*, 43, 207-222.
- Keyes, C.L.M. (2005). Mental illness and/or mental health? Investigating axioms of the complete state model of health. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 73, 539-548.
- Keyes, C.L. (2006). Mental health in adolescence: is America's youth flourishing? *American journal of orthopsychiatry*, 76(3), 395-402.
- Kim, J. et Morgül, K. (2017). Long-term consequences of youth volunteering: Voluntary versus involuntary service. *Social Science Research*, 67, 160-175.
<https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2017.05.002>
- Kim, J. et Pai, M. (2010). Volunteering and trajectories of depression. *Journal of Aging and Health*, 22(1), 84-105. <https://doi.org/10.1177/0898264309351310>
- Kim, M., Chelladurai, P., et Trail, G.T. (2007). A Model of Volunteer Retention in Youth Sport. *Journal of Sport Management*, 21(2), 151-171.
- Kim, M., Zhang, J.J., et Connaughton, D. (2010). Modification of the volunteer functions inventory for application in youth sports. *Sport management review*, 13(1), 25-38.
- King, L.A., Hicks, J.A., Krull, J.L., et Del Gaiso, A.K. (2006). Positive affect and the experience of meaning in life. *Journal of personality and social psychology*, 90(1), 179-196.
- Klein, N. (2017) Prosocial behavior increases perceptions of meaning in life, *The Journal of Positive Psychology*, 12(4), 354-361.
- Konrath, S., Fuhrel-Forbis, A., Lou, A., et Brown, S. (2012). Motives for volunteering are associated with mortality risk in older adults. *Health Psychology*, 31, 87-96.
- Kristof Brown, A.L., Zimmerman, R., et Johnson, E. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58, 281-342.
- Kruithof, K., Suurmond, J., et Harting, J. (2018). Eating together as a social network intervention for people with mild intellectual disabilities: A theory-based evaluation. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 13(1), 1-11.
<https://doi.org/10.1080/17482631.2018.1516089>
- Kruithof, K., Suurmond, J., Kal, D., et Harting, J. (2021). Volunteer work with vulnerable persons in the community: A qualitative study of social inclusion. *Journal of Social Work*, 21(4), 696-712. <https://doi.org/10.1177/1468017320919874>
- Kulik, L. (2007). Explaining responses to volunteering: an ecological model. *Nonprofit Voluntary Sector Quarterly*, 36(2), 239-255.

- Kulik, L. (2018). Through adversity comes strength: Volunteering and self-esteem among people with physical disabilities. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 29(1), 174-189. <https://doi.org/10.1007/s11266-017-9914-5>
- Lam, C.F., et Gurland, S.T. (2008). Self-determined work motivation predicts job outcomes, but what predicts self-determined work motivation? *Journal of Research in Personality*, 42, 1109-1115.
- Laperrière, A. (1997). La théorisation ancrée (grounded theory): Démarche analytique et comparaison avec d'autres approches apparentées. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, et A.P. Pires (dir.), *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 309-340). Boucherville : G. Morin.
- Lawton, R., Gramatki, L., et Watt, W. (2019) *Happy Days: Does volunteering make us happier or is it that happier people volunteer*. London: Jump.
- Lawton, R.N., Gramatki, I., Watt, W., et Fujiwara, D. (2021). Does volunteering make us happier, or are happier people more likely to volunteer? Addressing the problem of reverse causality when estimating the wellbeing impacts of volunteering. *Journal of Happiness Studies*, 22(2), 599-624.
- Lawton, R. et Watt, W. (2019). *A Bit Rich: Why is volunteering biased towards higher socio-economic groups?* London: Jump.
- Lazarus, R.S. (1993). Coping theory and research: Past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*, 55, 234-247.
- Lazarus, R.S. (1996). The role of coping in the emotions and how coping changes over the life course. Dans C. Maletesta-Magni et S.H. McFadden (dir.), *Handbook of emotion, adult development, and aging* (p. 289-306). New York: Academic Press.
- Lazarus, R.S. et Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Lee, M.A. (2019). Volunteering and happiness: Examining the differential effects of volunteering types according to household income. *Journal of Happiness Studies*, 20(3), 795-814. <https://doi.org/10.1007/s10902-018-9968-0>
- Leontiev, D. (2017). The divine knot: A relational view of meaning. *Journal of Constructivist Psychology*, 30(1), 50-56. <https://doi.org/10.1080/10720537.2015.1119081>
- Levesque, M., Blais, M.R., et Hess, U. (2004). Motivation, comportements organisationnels discrétionnaires et bien-être en milieu Africain: quand le devoir oblige? *Revue canadienne des sciences du comportement*, 36(4), 321.

- Lewig, K.A., Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Dollard, M.F., et Metzger, J.C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the job demands-resources model. *Journal of Vocational Behavior*, 71(3), 429-445.
<https://doi:10.1016/j.jvb.2007.07.003>
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. New York: Harper.
- Li, Y. (2007). Recovering from spousal bereavement in later life: Does volunteer participation play a role? *The Journals of Gerontology: Series B*, 62(4), 257–266.
<https://doi:10.1093/geronb/62.4.S257>
- Li, Y. et Ferraro, K.F. (2005). Volunteering and Depression in Later Life: Social Benefit or Selection Processes? *Journal of Health and Social Behavior*, 46(1), 68–84.
<https://doi.org/10.1177/002214650504600106>
- Lindsay, S. (2016). A scoping review of the experiences, benefits, and challenges involved in volunteer work among youth and young adults with a disability. *Disability and Rehabilitation*, 38, 1533-1546. <https://doi.org/10.3109/09638288.2015.1107634>
- Linning, M. et Jackson, G. (2018). “*Volunteering, Health and Wellbeing*”. *What does the evidence tell us*. Scotland: Vonlunteer Scotland. Récupéré de :
https://www.volunteerscotland.net/media/1436178/volunteering_health_wellbeing_-_full_report.pdf
- Littman-Ovadia, H. et Steger, M. (2010). Character strengths and well-being among volunteers and employees: Toward an integrative model. *The Journal of Positive Psychology*, 5(6), 419-430. <https://doi.org/10.1080/17439760.2010.516765>
- Lum, T.Y. et Lightfoot, E. (2005). The effects of volunteering on the physical and mental health of older people. *Research on aging*, 27(1), 31-55.
<https://doi.org/10.1177/0164027504271349>
- Lundberg, B., Hansson, L., Wentz, E. et Bjorkman, T. (2007). Sociodemographic and clinical factors related to devaluation/discrimination and rejection experiences among users of mental health services. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 42(4), 295-300.
<https://doi.org/10.1007/s00127-007-0160-9>
- Lundin, A., Lundberg, I., Hallsten, L., Ottosson, J., et Hemmingsson, T. (2010). Unemployment and mortality—a longitudinal prospective study on selection and causation in 49321 Swedish middle-aged men. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 64(1), 22-28.
<https://doi.org/10.1136/jech.2008.079269>
- Luh, M.C. et Herzog, A.R. (2002). Individual consequences of volunteer and paid work in old age: Health and mortality. *Journal of health and social behavior*, 43(4), 490-509.

- Lysaght, R., Ouellette-Kuntz, H., et Morrison, C. (2009). Meaning and value of productivity to adults with intellectual disabilities. *Intellectual and Developmental Disabilities, 47*(6), 413-424.
- Magnani, E. et Zhu, R. (2018). Does kindness lead to happiness? Voluntary activities and subjective well-being. *Journal of Behavioural and Experimental Economics, 77*, 20-28
- Major, B. (2006). New perspectives on stigma and psychological wellbeing. Dans S. Levin et C. van Laar (dir.), *Stigma and group inequality: Social psychological perspectives* (p. 193-210). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Mak, W.W., Chong, E.S., et Wong, C.C. (2014). Beyond attributions: Understanding public stigma of mental illness with the common sense model. *American Journal of Orthopsychiatry, 84*(2), 173-181. <https://doi.org/10.1037/h0099373>
- Marchesano, K. et Musella, M. (2020). Does volunteer work affect life satisfaction of participants with chronic functional limitations? An empirical investigation. *Socio-Economic Planning Sciences, 69*(1). <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.04.005>
- Marks, S.R. (1977). Multiple roles and role strain: Some notes on human energy, time and commitment. *American sociological review, 921-936*.
- Marková, A. (2020). Volunteering of people with disability. *Kontakt, 22*(3). <http://doi.org/10.32725/kont.2020.013>
- Martela, F. et Steger, M.F. (2016). The three meanings of meaning in life: Distinguishing coherence, purpose, and significance. *The Journal of Positive Psychology, 11*(5), 531-545. <https://doi.org/10.1080/17439760.2015.1137623>
- Maslow, A.H. (1971). *Self-actualization*. Tiburon, CA, USA: Big Sur Recordings.
- McCulloch, M.C. et Turban, D.B. (2007). Using person-organization fit to select employees for high-turnover jobs. *International Journal of Selection and Assessment, 15*(1), 63-71. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2389.2007.00368.x>
- McCormick, J. (2000). *On the sick: Incapacity and inclusion*. Edinburgh: The Scottish Council Foundation.
- McCurley, S. et Lynch, R. (2005). *Keeping Volunteers: A Guide to Retention*. Philadelphia, PA: Fat Cat Productions.
- McDonald, T.W., Chown, E.L., Tabb, J.E., Schaeffer, A.K., et Howard E.K.M. (2013). The impact of volunteering on seniors' health and quality of life: An assessment of the retired and senior volunteer program. *Psychology, 4*(3), 283-290.
- McDougle, L., Handy, F., Konrath, S., Walk, M. (2014). Health outcomes and volunteering: the moderating role of religiosity. *Social Indicators Research, 117*(3), 37-51.

- McKee-Ryan, F., Song, Z., Wanberg, C.R., et Kinicki, A.J. (2005). Psychological and physical well-being during unemployment: A meta-analytic study. *Journal of Applied Psychology* 90(1), 53.
- McMunn, A., Nazroo, J., Wahrendorf, M., Breeze, E., et Zaninotto, P. (2009) Participation in socially-productive activities, reciprocity and wellbeing in later life: Baseline results in England. *Ageing and Society*, 29(5), 765-782.
- McNamee, L.G., Peterson, B., et Gould, K.K. (2015). How was your “trip?” Long-term international volunteering and the discourses of meaningful/less work. *Volunteering and communication: Studies from multiple contexts*, 2, 153-172.
- Mead, S. et Copeland, M.E. (2000). What recovery means to us: Consumers' perspectives. *Community mental health journal*, 36(3), 315-328.
- Meier, S. et Stutzer, A. (2008). Is volunteering rewarding in itself? *Economica*, 75(297), 39-59.
- Mellor, D., Hayashi, Y., Stokes, M., Firth, L., Lake, L., Staples, M., ... et Cummins, R. (2009). Volunteering and its relationship with personal and neighborhood well-being. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(1), 144-159.
<https://doi.org/10.1177/0899764008317971>
- Menec, V.H. (2003). The relation between everyday activities and successful aging: A 6-year longitudinal study. *The Journals of Gerontology: Series B*, 58, S74-S82.
<https://doi.org/10.1093/geronb/58.2.S74>
- Miller, A, Simpson, B., Lieben, J., Simpson, B.J., et al. (2011). *Understanding The Role of Volunteerism in Creating Social Inclusion*. South West Communities Resource Centre. Récupéré de: <https://docplayer.net/43086923-Understanding-the-role-of-volunteerism-in-creating-social-inclusion.html>
- Miller, L.E., Powell, G.N., et Seltzer J. (1990). Determinants of turnover among volunteers. *Human Relations*, 43(9), 901-917.
- Miller, K.D., Schleien, S.J., Rider, C., Hall, C., Roche, M., et Worsley, J. (2002). Inclusive volunteering: Benefits to participants and community. *Therapeutic Recreation Journal* 36(3), 247-259.
- Millette, V. et Gagné, M. (2008). Designing volunteers' tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement. *Motivation and emotion*, 32(1), 11-22. <https://doi.org/10.1007/s11031-007-9079-4>
- Ministère de la Santé et des Services Sociaux (2021). *S'unir pour un mieux-être collectif. Plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026*. Québec: Gouvernement du Québec. Récupéré de: <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2021/21-914-14W.pdf>

- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité Sociale (2016). *Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022*. Québec: Gouvernement du Québec. Récupéré de: https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/Broch_Strategie-action-benevole_2016-2022.pdf
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2017). *Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023*. Québec: Gouvernement du Québec. Récupéré de: https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_plan_action_2017-2023.pdf
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité Sociale (2021, décembre). *Rapport statistique sur la clientèle des programmes d'assistance sociale*. Québec : Direction de l'analyse et de l'information de gestion. Récupéré de: https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_AS-statistiques-2021-12.pdf
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité Sociale (2022). *Montants des prestations de solidarité sociale chaque mois*. Récupéré de: <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-sociale-et-solidarite-sociale/information-aide-financiere/montants-prestations-solidarite-sociale>
- Moen, P., Dempster-McClain, D. et Williams Jr., R.M. (1992). Successful aging: A life-course perspective on women's multiple roles and health. *American Journal of Sociology*, 97(6),1612-1638.
- Monga, M. (2006). Measuring motivation to volunteer for special events. *Event Management*, 10(1), 47-61.
- Morrow-Howell, N., Hinterlong, J., Rozario, P.A., et Tang, F. (2003). Effects of volunteering on the well-being of older adults. *The Journals of Gerontology: Series B*, 58(3), S137-S145.
- Morrow-Howell, N., Hong, S.L., et Tang, F. (2009). Who benefits from volunteering ? Variations in perceived benefits. *The Gerontologist*, 49(1), 91-102. <https://doi.org/10.1093/geront/gnp007>
- Muchinsky, P.M. et Monahan, C.J. (1987). What is person-environment congruence? Supplementary versus complementary models of fit. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 268-277.
- Mündel, K. et Schugurensky, D. (2008). Community based learning and civic engagement: Informal learning among adult volunteers in community organizations. *New Directions for Adult and Continuing Education*, 118, 49-60. <https://doi.org/10.1002/ace.295>
- Müller, D., Ziegelmann, J.P., Simonson, J., Tesch-Römer, C., et Huxhold, O. (2014). Volunteering and subjective well-being in later adulthood: Is self-efficacy the key? *International Journal of Developmental Science*, 8, 125-135. <https://doi.org/10.3233/DEV-14140>

- Musick, M.A., Herzog, A.R., et House, J.S. (1999). Volunteering and mortality among older adults: Findings from a national sample. *The Journals of Gerontology: Series B*, 54(3), S173-S180.
- Musick, M.A. et Wilson, J. (2003). Volunteering and depression: The role of psychological and social resources in different age groups. *Social Science and Medicine*, 56, 259-269.
- Naqshbandi, Z.K., Taylor, S., Pillai, A., et Ahmadpour, N. (2021, May). *Labour of Love: Volunteer Perceptions on Building Relatedness in Online Volunteering Communities*. CHI Conference on Human Factors in Computing Systems.
<https://doi.org/10.1145/3411763.3451665>
- Netting, F.E., O'Connor, M.K., Thomas, M.L., et Yancey, G. (2005). Mixing and phasing of roles among volunteers, staff, and participants in faith-based programs. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 34(2), 179-205. <https://doi.org/10.1177/0899764005275204>
- Nichols, G. et Ralston, R. (2011). Social inclusion through volunteering: The legacy potential of the 2012 Olympic Games. *Sociology*, 45(5), 900–914.
<https://doi.org/10.1177/0038038511413413>
- Niyazi, F. (1996). *Volunteering by People with Disabilities: A Route to Opportunity*. The National Centre for Volunteering.
- O'Brien, L.T., Crain, A.L., Omoto, A.M., et Snyder, M. (2000, mai). *Matching motivations to outcomes: Implications for persistence in service*. Annual meeting of the Midwestern Psychological Association, Chicago.
- O'Brien, L., Burls, A., Townsend, M. et Ebdon, M. (2011) Volunteering in nature as a way of enabling people to reintegrate into society. *Perspectives in Public Health*, 131(2), 71-81.
- O'Connor, P. (1997). Working with and recruiting volunteers as part of a fundraising strategy. *Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 2(4), 353-364.
- Okun, M.A., et Eisenberg, N. (1992). Motives and intent to continue organizational volunteering among residents of a retirement community area. *Journal of community psychology*, 20(3), 183-187.
- Okun, M.A. (1994). The relation between motives for organizational volunteering and frequency of volunteering by elders. *Journal of Applied Gerontology*, 13(2), 115-126.
- Okun, M.A., Rios, R., Crawford, A.V., et Levy, R. (2011). Does the Relation between Volunteering and Well-Being Vary with Health and Age? *The International Journal of Aging & Human Development*, 72(3), 265-287.
- Okun, M.A., Yeung, E.W., et Brown, S. (2013). Volunteering by older adults and risk of mortality: A meta-analysis. *Psychology and Aging*, 28, 564.

- Oman, D., Thoresen, C.E., et McMahon, K. (1999). Volunteerism and mortality among the community-dwelling elderly. *Journal of health psychology*, 4(3), 301-316.
- Omoto, A. et Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 671-686.
- Omoto, A.M. et Snyder, M. (2002). Considerations of community: The context and process of volunteerism. *American Behavioral Scientist*, 45(5), 846-867.
- Omoto, A.M., Snyder, M., et Hackett, J.D. (2010). Personality and motivational antecedents of activism and civic engagement. *Journal of Personality*, 78, 1703-1734.
- Oostlander, J., Güntert, S.T., Van Schie, S., et Wehner, T. (2014). Leadership and volunteer motivation: A study using self-determination theory. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 43(5), 869-889. <https://doi.org/10.1177/0899764013485158>
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 147-181. <https://doi.org/10.7202/1002253ar>
- Paul, K.I. et Moser, K. (2009). Unemployment impairs mental health: meta-analyses. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 264-282.
- Park, J. (2011). *Examining outcomes when volunteer skill sets are matched to specific volunteer opportunities: A study of volunteering among older adults in South Korea*. [Thèse doctorale, University at Albany. School of Social Welfare].
- Pavlova, M.K., Silbereisen, R.K., et Sijko, K. (2014). Social participation in Poland: Links to emotional well-being and risky alcohol consumption. *Social Indicators Research*, 117(1), 29-44.
- Pavlova, M.K. et Silbereisen, R.K. (2012). Participation in voluntary organizations and volunteer work as a compensation for the absence of work or partnership? Evidence from two German samples of younger and older adults. *The Journals of Gerontology Series B*, 67(4), 514-524. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbs051>
- Penner, L.A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58, 447-467.
- Penner, L.A. et Finkelstein, M.A. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 525-537.
- Pérez-Corrales, J., Pérez-de-Heredia-Torres, M., Martínez-Piedrola, R., Sánchez-Camarero, C., Parás-Bravo, P., et Palacios-Ceña, D. (2019). 'Being normal' and self-identity: the experience of volunteering in individuals with severe mental disorders—a qualitative study. *BMJ open*, 9(3), e025363. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-025363>

- Pervin, L. A. (1989). Persons, situations, interactions: the history and a discussion of theoretical models. *Academy of Management Review*, 14(3), 350-360.
- Perry, J., Watkins, M., Gilbert, A. et Rawlinson, J. (2013). A systematic review of the evidence on service user involvement in interpersonal skills training of mental health students. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 20(6), 525-540. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2012.01955.x>
- Phillips, S., Little, B.R., et Goodine L. (2002). *Recruiting, retaining, and rewarding volunteers: What volunteers have to say*. Canadian Centre for Philanthropy. Récupéré de: <http://www.volunteernanaimo.ca/PDFs/Recruiting%20Retaining%20and%20Rewarding%20Volunteers.pdf>
- Piat, M., Sabetti, J., Couture, A., Sylvestre, J., Provencher, H., Botschner, J., et Stayner, D. (2009). What does recovery mean for me? Perspectives of Canadian mental health consumers. *Psychiatric rehabilitation journal*, 32(3), 199.
- Pillemer, K., Fuller-Rowell, T.E., Reid, M.C et Wells, N.M. (2010). Environmental Volunteering and Health Outcomes over a 20-Year Period. *The Gerontologist*, 50(5), 594-602
- Piliavin, J.A. et Siegl, E. (2007). Health benefits of volunteering in the Wisconsin longitudinal study. *Journal of Health and Social Behavior*, 48(4), 450-464.
- Pilkington, P.D., Windsor, T.D., et Crisp, D.A. (2012). Volunteering and Subjective Well-Being in Midlife and Older Adults: The Role of Supportive Social Networks. *Journals of Gerontology Series B*, 67(2), 249-260.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Pyhälä, K., Pietarinen, J., et Salmela-Aro, K. (2011). Teacher–working-environment fit as a framework for burnout experienced by Finnish teachers. *Teaching and Teacher Education*, 27(7), 1101-1110. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2011.05.006>
- Reutter, L.I., Stewart, M.J., Veenstra, G., Love, R., Raphael, D., et Makwarimba, E. (2009). "Who do they think we are, anyway?": Perceptions of and responses to poverty stigma. *Qualitative Health Research*, 19, 297-311. <https://doi.org/10.1177/1049732308330246>
- Read, S. et Rickwood, D.J. (2009). Volunteering as a community mental health educator: Positives and negatives for recovery. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, 8(2), 194-203. <https://doi.org/10.5172/jamh.8.2.194>
- Rebeiro, K.L., Allen, J. (1998). Volunteerism as occupation. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 65(5), 279-85.

- Rhoades, L., Eisenberger, R., et Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825-836. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.5.825>
- Richer, S.F., Blanchard, U., et Vallerand, R.J. (2002). A motivational model of work turnover. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 2089-2113.
- Ridgway, P. (2001). Restorying psychiatric disability: learning from first person recovery narratives. *Psychiatric rehabilitation journal*, 24(4), 335.
- Ridgway, P., McDiarmid, D., Davidson, L., Bayes, J., et Ratzlaff, S. (2002). *Pathways to recovery: A strengths recovery self help workbook*. Auburn Hills, MI: Data Production Corporation.
- Riessman, F. (1965). The 'helper' therapy principle. *Social Work*, 10, 27-32.
- Rogers, C. (1951). *Client-centered therapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, C. (1967). *On Becoming a Person. A Therapists View of Psychotherapy* (2e éd.). Constable & Co. London.
- Roker, D., Player, K., et Coleman, J. (1998). Challenging the image: The involvement of young people with disabilities in volunteering and campaigning. *Disability & Society*, 13, 725–741.
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the Self*. Malabar, FL: Robert E. Krieger.
- Rubin, A. et Thorelli, I.M. (1984). Egoistic motives and longevity of participation by social service volunteers. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 20, 223-235.
- Ryff, C.D. et Keyes, C.L.M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727.
- Ryan, R. et Deci, E. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.
- Ryan, R. et Deci, E. (2002). Overview of self-determination theory: An organismic dialectical perspective. Dans E.L. Deci et R.M. Ryan (dir.), *Handbook of self-determination research* (p. 3-33). Rochester, NY: University of Rochester.
- Ryan, R.M. et Deci, E.L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. New York: Guilford Publications.
- Scherer, L.L., Allen, J.A., et Harp, E.R. (2016). Grin and bear it: An examination of volunteers' fit with their organization, burnout and spirituality. *Burnout research*, 3(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.10.003>

- Schulze, B. et Angermeyer, M.C. (2003). Subjective experiences of stigma. A focus group study of schizophrenic patients, their relatives and mental health professionals. *Social Science & Medicine*, 56, 299-312.
- Sergent, M.T. et Sedlacek, W.E. (1990). Volunteer motivations across student organizations: A test of person-environment fit theory. *Journal of College Student Development*, 31(3), 255-261.
- Setti, I., Zito, M., Colombo, L., Cortese, C.G., Ghislieri, C., et Argentero, P. (2018). Well-being and affective commitment among ambulance volunteers: A mediational model of job burnout. *Journal of social service research*, 44(2), 236-248.
- Shanafelt, T.D., West, C.P., Sloan, J.A., Novotny, P.J., Poland, G.A., Menaker, R., ... et Dyrbye, L.N. (2009). Career fit and burnout among academic faculty. *Archives of Internal Medicine*, 169(10), 990-995. <https://doi.org/10.1001/archinternmed.2009.70>
- Sheptak, R.D., Menaker, B.E. (2016). The frustration factor: volunteer perspectives of frustration in a sport setting. *Voluntas*, 27(2), 831-852.
- Shmotkin, D., Blumstein, T., et Modan, B. (2003). Beyond keeping active: Concomitants of being a volunteer in old-old age. *Psychology and Aging*, 18, 602-607. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.18.3.602>
- Siebert, S.D. (1974). Toward a theory of role accumulation. *American sociological review*, 39, 567-578.
- Simplican, S.C., Leader, G., Kosciulek, J., et Leahy, M. (2015). Defining social inclusion of people with intellectual and developmental disabilities: An ecological model of social networks and community participation. *Research in Developmental Disabilities*, 38, 18-29. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2014.10.008>
- Skinner, E.A., Edge, K., Altman, J., et Sherwood, H. (2003). Searching for the structure of coping: a review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychological bulletin*, 129(2), 216.
- Skoglund, A.G. (2006). Do not forget about your volunteers: A qualitative analysis of factors influencing volunteer turnover. *Health and Social work*, 31(3), 217.
- Slemp, G.R., Kern, M.L., Patrick, K.J., et Ryan, R.M. (2018). Leader autonomy support in the workplace: A meta-analytic review. *Motivation and Emotion*, 42(5), 706-724.
- Smith, R., Drennan, V., Mackenzie, A., et Greenwood, N. (2018). Volunteer peer support and befriending for carers of people living with dementia: An exploration of volunteers' experiences. *Health and Social Care in the Community*, 26, 158-166. <https://doi.org/10.1111/hsc.12477>

- Sneed, R.S. et Cohen, S. (2013). A prospective study of volunteerism and hypertension risk in older adults. *Psychology and Aging*, 28(2), 578-586. <https://doi.org/10.1037/a0032718>
- Social Planning and Research Council de la Colombie-Britannique (SPARC) (2005). *Qu'est-ce qui motive les bénévoles à faible revenu? Rapport sur les bénévoles à faible revenu de Vancouver et Prince George, Colombie-Britannique*. Récupéré de: http://www.sectorsource.ca/sites/default/files/resources/files/sparc_quest_qui_motive_rapport_fr.pdf
- Stanley, K. et Regan, S. (2003). *The missing million: Supporting disabled people into work*. Institute for Public Policy Research.
- Starnes, B.J. et Wymer, W. (1999). Demographic, personality traits, roles, motivations, and attrition rates of hospice volunteers. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 1(2), 61-76.
- Starrin, B., Dahlgren L., Larsson G., et Styrborn S. (1997). *Along the path of discovery. Qualitative methods and grounded theory*. Lund, Sweden: Studentlitteratur.
- Statistique Canada (2022). *Seuils de faible revenu (SFR) avant et après impôt selon la taille de la communauté et la taille de la famille, en dollars courants*. Récupéré de: <http://www150.statcan.gc.ca/t1/tb11/fr/tv.action?pid=1110024101>
- Strauss, A.L. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. New York: Cambridge University Press.
- Streubert, H.J. et Carpenter, D.R. (2011). *Qualitative research in nursing: Advancing the humanistic imperative* (5e éd). Philadelphia, PA: Lippincott Williams & Wilkins.
- Stuart, J., Kamerāde, D., Connolly, S., Paine, A.E., Nichols, G., et Grotz, J. (2020). *The impacts of volunteering on the subjective wellbeing of volunteers: A rapid evidence assessment*. London, UK: What Works Centre for Wellbeing.
- Stuart, H. (2003). Stigmatisation. Leçons tirées des programmes visant sa diminution. *Santé mentale au Québec*, 28(1), 54-72.
- Stukas, A.A., Daly, M., et Cowling, M.J. (2005). Volunteerism and social capital: a functional approach. *Australian Journal on Volunteering*, 10(2), 35-44.
- Stukas, A.A., Worth, K.A., Clary, E.G., et Snyder, M. (2009). The matching of motivations to affordances in the volunteer environment: An index for assessing the impact of multiple matches on volunteer outcomes. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38, 5-28.
- Stukas, A.A., Hoye, R., Nicholson, M., Brown, K.M., et Aisbett, L. (2016). Motivations to volunteer and their associations with volunteers' well-being. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45(1), 112-132. <https://doi.org/10.1177/0899764014561122>

- Sugihara, Y., Sugisawa, H., Shibata, H., et Harada, K. (2008). Productive roles, gender, and depressive symptoms: Evidence from a national longitudinal study of late-middle-aged Japanese. *The Journals of Gerontology: Series B*, 63(4), 227–234. <https://doi.org/10.1093/geronb/63.4.P227>
- Suijkerbuijk, Y.B., Schaafsma, F.G., van Mechelen, J.C., Ojajärvi, A., Corbiere, M., et Anema, J. R. (2017). Interventions for obtaining and maintaining employment in adults with severe mental illness, a network meta-analysis. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (9).
- Tajfel, H., Turner, J.C., Austin, W.G., et Worchel, S. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. *Organizational identity: A reader*, 56(65), 9780203505984-16.
- Tan, E.J., Rebok, G.W., Yu, Q., Frangakis, C.E., Carlson, M.C., et Wang, T., ... Fried, L. P. (2009). The long-term relationship between high-intensity volunteering and physical activity in older African American women. *Journal of Gerontology: Series B*, 64(2), 304-311. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbn023>
- Tang, F. (2008). Socioeconomic disparities in voluntary organization involvement among older adults. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 37, 57-75.
- Tang F., Choi E., et Morrow-Howell N. (2010). Organizational support and volunteering benefits for older adults. *The Gerontologist*, 50, 603-612. <https://doi.org/10.1093/geront/gnq020>
- Taylor, T., Mallinson, C., et Bloch, K. (2008). “Looking for a few good women”: volunteerism as an interaction in two organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 37(3), 389-410.
- Theurer, K. et Wister, A. (2010). Altruistic behavior and social capital as predictors of well-being among older Canadians. *Ageing & Society*, 30(1), 157-181.
- Thoits, P.A. (1983). “Multiple Identities and Psychological Well-Being: A Reformulation and Test of the Social Isolation Hypothesis.” *American Sociological Review* 48,174-87.
- Thoits, P.A. (2021). Motivations for peer-support volunteering: Social identities and role-identities as sources of motivation. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 50(4), 797-815.
- Thoits, P.A. (2012). Role-identity salience, purpose and meaning in life, and well-being among volunteers. *Social Psychology Quarterly*, 75(4), 360-384. <https://doi.org/10.1177/0190272512459662>
- Thoits, P.A. et Hewitt, L.N. (2001). Volunteer work and well-being. *Journal of Health and Social Behavior*, 42, 115-131.
- Thornton, L.A. et Novak, D.R. (2010). Storying the temporal nature of emotion work among volunteers: Bearing witness to the lived traumas of others. *Health communication*, 25(5), 437-448.

- Tierney, S., Mahtani, K. R., Wong, G., Todd, J., Roberts, N., Akinyemi, O., ... et Turk, A. (2021). The role of volunteering in supporting well-being—What might this mean for social prescribing? A best-fit framework synthesis of qualitative research. *Health & Social Care in the Community*, 30(2), e325-e346. <https://doi.org/10.1111/hsc.13516>
- Timbrell, H. (2020). “*What the bloody hell are you doing here?*”: A comparative study of the experiences of Black, Asian, Minority Ethnic and White volunteers in four organisations.
- Tong, J., Wang, L., et Peng, K. (2015). From person–environment misfit to job burnout: Theoretical extensions. *Journal of Managerial Psychology*, 30(2), 169-182. <https://doi.org/10.1108/JMP-12-2012-0404>
- Treuren, G. (2009). The associative-supportive motivation as a factor in the decision to event volunteer. *Leisure/Loisir*, 33(2), 687-711.
- Tsai, W.-C., Chen, H.-Y., et Chen, C.-C. (2012). Incremental validity of person–organization fit over the big five personality measures. *Journal of Psychology*, 146(5), 485–509. <https://doi.org/10.1080/00223980.2012.656154>
- Tse, D.C. (2020). Volunteers’ felt respect and its associations with volunteering retention, daily affect, well-being, and mortality. *The Journals of Gerontology: Series B*, 75(8), 1625-1636.
- United Nations Volunteers (2011). *Volunteerism and social cohesion*. 2011 State of the World’s Volunteerism Report. Récupéré de: http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2013/resources/Booklet_SWVR_Social_Cohesion.pdf
- Van Schie, S., Güntert, S.T., Oostlander, J., et Wehner, T. (2015). How the organizational context impacts volunteers: A differentiated perspective on self-determined motivation. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 26(4), 1570-1590.
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., et Lens, W. (2008). Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. *Work & stress*, 22(3), 277-294. <https://doi.org/10.1080/02678370802393672>
- Van den Broeck, A., Ferris, D.L., Chang, C.H., et Rosen, C.C. (2016). A review of self-determination theory’s basic psychological needs at work. *Journal of Management*, 42(5), 1195-1229.
- Vansteenkiste, M., Sierens, E., Goossens, L., Soenens, B., Dochy, F., Mouratidis, A., ... et Scheerder, J. (2012). The value of human resources in non-public sports providers: The importance of volunteers in non-profit sports clubs versus professionals in for-profit fitness and health clubs. *International Journal of Sport Management and Marketing* 2, 11(1-2), 3–25.

- Van Tongeren, D.R., DeWall, C.N., Green, J.D., Cairo, A.H., Davis, D.E., et Hook, J.N. (2018). Self-regulation facilitates meaning in life. *Review of General Psychology*, 22(1), 95-106.
- Van Vianen, A.E.M. (2005). A review of person-environment fit research: Prospects for personnel selection. Dans A. Evers, N. Anderson, et O. Voskuijl (dir.), *Handbook of personnel selection* (p. 419-439). Oxford, UK: Blackwell.
- Van Vianen, A. E., Nijstad, B. A., et Voskuijl, O. F. (2008). A person-environment fit approach to volunteerism: Volunteer personality fit and culture fit as predictors of affective outcomes. *Basic and Applied Social Psychology*, 30(2), 153-166.
<https://doi.org/10.1080/01973530802209194>
- Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course. *Journal of Gerontology*, 55(5), 308-318.
- Varma, V.R., Carlson, M.C., Parisi, J. M., Tanner, E.K., McGill, S., Fried, L.P., ... et Gruenewald, T. L. (2015). Experience corps Baltimore: Exploring the stressors and rewards of high-intensity civic engagement. *The Gerontologist*, 55, 1038-1049.
<https://doi.org/10.1093/geront/gnu011>
- Varma, V.R., Tan, E.J., Gross, A.L., Harris, G., Romani, W., Fried, L.P., ... et Carlson, M.C. (2016). Effect of community volunteering on physical activity: a randomized controlled trial. *American Journal of Preventive Medicine*, 50(1), 106-110.
- Vecina, M.L. et Fernando, C. (2013). Volunteering and well-being: Is pleasure-based rather than pressure-based prosocial motivation that which is related to positive effects? *Journal of Applied Social Psychology*, 43, 870-878. <https://doi.org/10.1111/jasp.12012>
- Verquer, M.L., Beehr, T.A., et Wagner, S.H. (2003). A meta-analysis of relations between person-organization fit and work attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 473-489.
- Vézina, M. et Crompton, S. (2012). *Le bénévolat au Canada. Tendances sociales canadiennes. Rapport de l'Enquête canadienne de 2010 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistique Canada. Récupéré de: <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2012001/article/11638-fra.pdf>
- Vidal de Haymes, M., O'Donoghue, S., et Nguyen, H. (2019). The impact of school-based volunteering on social capital and self-and collective efficacy among low-income mothers. *Children & Schools*, 41(2), 79-88. <https://doi.org/10.1093/cs/cdz005>
- Vogel, R. M. et Feldman, D. C. (2009). Person-Environment Fit Measures [Database record]. Retrieved from PsycTESTS. <http://dx.doi.org/10.1037/t09274-000>
- Wagner, S. L. et O'Neill, M. (2012). *Mental health implications of volunteer fire service membership*. Disaster Prevention and Management: An International Journal.

- Wahrendorf, M., von dem Knesebeck, O., Siegrist, J. (2006). Social productivity and well-being of older people: baseline results from the SHARE study. *European Journal of Ageing*, 3(2), 67-73.
- Wanberg, C.R. (2012) The individual experience of unemployment. *Annual Review of Psychology* 63(1): 369-396.
- Weinstein, N. et Ryan, R.M. (2010). When helping helps: Autonomous motivation for prosocial behavior and its influence on well-being for the helper and recipient. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98(2), 222-244. <https://doi.org/10.1037/a0016984>
- Westerhof, G.J. et Keyes, C.L. (2010). Mental illness and mental health: The two continua model across the lifespan. *Journal of adult development*, 17(2), 110-119.
- Wheeler, J.A., Gorey, K.M., et Greenblatt, B. (1998). The beneficial effects of volunteering for older volunteers and the people they serve: A meta-analysis. *The International Journal of Aging and Human Development*, 47(1), 69-79.
- Whillans, A. V., Seider, S. C., Chen, L., Dwyer, R. J., Novick, S., Gramigna, K. J., ... et Dunn, E. W. (2016). Does volunteering improve well-being? *Comprehensive Results in Social Psychology*, 1(1-3), 35-50. <https://doi.org/10.1080/23743603.2016.1273647>
- Wicker, P. (2019). Volunteering in sports clubs and its impacts. *The SAGE handbook of sports economics*, 92-101.
- Williams, G.C. et Deci, E. L. (1996). Internalization of biopsychosocial values by medical students: A test of self-determination theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 767-779. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.70.4.767>
- Wilson, J. et Musick, M. (1997). Who cares? Toward an integrated theory of volunteer. *American Sociological Review*, 62(5), 694-713.
- Wilson, J. et Musick, M. (1999). The effects of volunteering on the volunteer. *Law and Contemporary Problems*, 62, 141.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26(1), 215-240.
- Wilson, J. (2012). Volunteerism research: A review essay. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 41(2), 176-212.
- Windsor, T., Anstey, K., et Rodgers, R. (2008). Volunteering and psychological well-being among young-old adults: How much is too much? *The Gerontologist*, 48(1), 59-70.
- Whittemore R., Chase S., et Mandle C.L. (2001) Validity in qualitative research. *Qualitative Health Research*, 11, 522-537.

- Woodside, H. et Luis., F (1997) Supported volunteering. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 21(1), 70-74.
- Worker, S.M., Espinoza, D.M., Kok, C.M., Go, C., et Miller, J. C. (2020). Volunteer outcomes and impact: The contributions and consequences of volunteering in 4-H. *Journal of Youth Development*, 15(4), 6-31. <https://doi.org/10.5195/jyd.2020.847>
- Womick, J., Ward, S.J., Heintzleman, S.J., Woody, B., et King, L.A. (2019). The existential function of right-wing authoritarianism. *Journal of Personality*, 87(5), 1056-1073. <https://doi.org/10.1111/jopy.12457>
- Wray-Lake, L., Shubert, J., Lin, L., et Starr, L.R. (2017). Examining associations between civic engagement and depressive symptoms from adolescence to young adulthood in a national U.S. sample. *Applied Developmental Science*, 23(2), 119-131.
- Wright, N.D., Larsen, V., et Higgs, R. (1995). Consumer satisfaction and the marketing of voluntarism: the case of Appalachian Mountain Housing. *The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 8, 188-197.
- Wray-Lake, L., DeHaan, C.R., Shubert, J., et Ryan, R.M. (2019) Examining links from civic engagement to daily well-being from a self- determination theory perspective, *The Journal of Positive Psychology*, 14(2), 166-177. <https://doi.org/10.1080/17439760.2017.1388432>
- Wu, Y. et Li, C. (2019). Helping others helps? A self-determination theory approach on work climate and wellbeing among volunteers. *Applied Research in Quality of Life*, 14(4), 1099-1111.
- Wuest, J. (2007). *Grounded theory: The method*. Dans P.L. Munhall (dir.), *Nursing research: A qualitative perspective* (p. 239-271). Sudbury, MA: Jones and Bartlett.
- Wymer, W.W. (1997). Segmenting volunteers using values, self-esteem, empathy, and facilitation as determinant variables. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 5(2), 3-28.
- Yanay-Ventura, G. (2019). “Nothing About Us Without Us” in Volunteerism Too: Volunteering Among People with Disabilities. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 30(1), 147-163.
- Yang, J. (2020). Formal volunteering buffers the negative impact of unemployment among older workers: A longitudinal analysis. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(3), 189-208. <https://doi.org/10.1080/01634372.2020.1744057>
- Yang, J. (2018). *Volunteering Helps Unemployed Older Workers' Mental Health: How, Why, and Does it Work for All?* [Thèse doctorale, Boston College. Graduate School of Social Work].

- Yeung, J. W., Zhang, Z., et Kim, T. Y. (2018). Volunteering and health benefits in general adults: cumulative effects and forms. *BMC public health*, 18(1), 1-8.
<https://doi.org/10.1186/s12889-017-4561-8>
- Ziersch, A. M., et Baum, F. (2004). Involvement in civil society groups: Is it good for your health? *Journal of Epidemiology & Community Health*, 58(6), 493-500.
<https://doi.org/10.1136/jech.2003.009084>
- Zischka, P. C. et Jones, I. (1988). Special skills and challenges in supervising volunteers. *The Clinical Supervisor*, 5(4), 19-30.