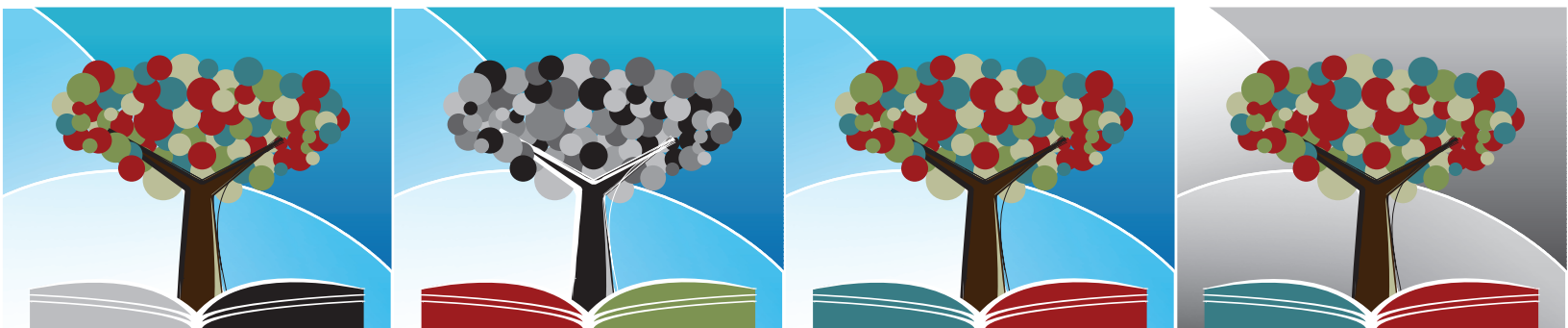


CENTRE DE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES



Les bénévoles essentiels : analyse des valeurs, attitudes et comportements à la base du bénévolat soutenu au Canada

Rapport de recherche

Lesley Gotlib Conn et Cathy Barr
Imagine Canada

© Imagine Canada, 2006

Le Centre de développement des connaissances renonce aux droits d'auteurs relatifs à ses documents, au profit de leur utilisation non commerciale par des organismes de bienfaisance et des organismes bénévoles. Nous encourageons tous les organismes de bienfaisance et les organismes bénévoles à reproduire et à distribuer toutes les publications du Centre de développement des connaissances, en citant leurs auteurs et Imagine Canada. Prière de vous adresser à Imagine Canada si vous souhaitez insérer un lien vers nos publications dans votre site Web.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Centre de développement des connaissances, visitez <www.kdc-cdc.ca>.

Centre de développement des connaissances
Imagine Canada
425, avenue University, bureau 900
Toronto (Ontario)
Canada M5G 1T6
Tél. : 416 597-2293
Télééc. : 416 597-2294
Courriel : kdc@imaginecanada.ca

<www.imaginecanada.ca> | <www.kdc-cdc.ca>

No ISBN 1-55401-230-9

Le Centre de développement des connaissances d'Imagine Canada est financé dans le cadre de la Direction de la Participation dans les communautés du ministère du Patrimoine canadien, au titre de l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère du Patrimoine canadien.

The logo for Canada, featuring the word "Canada" in a serif font with a small Canadian flag icon above the letter "a".

Table des matières

1. Introduction \ 1

2. Analyse documentaire \ 2

Développement des valeurs des bénévoles \ 2

Décision de faire du bénévolat \ 3

Avantages du bénévolat \ 3

Obstacles à l'augmentation des heures de bénévolat \ 4

3. Méthodologie \ 5

4. Profil des personnes interviewées \ 6

Caractéristiques socio-démographiques \ 6

Nombre d'heures de bénévolat \ 6

Nombre et types d'organismes bénéficiaires \ 7

Postes de bénévole actuellement occupés \ 7

Antécédents des bénévoles \ 7

Types de bénévoles essentiels \ 8

Types de bénévoles ordinaires \ 9

5. Constatations \ 10

La valeur de l'exemple et l'expérience de jeunesse \ 10

Motivations \ 12

Avantages \ 16

Satisfaction \ 18

Gratitude et reconnaissance \ 19

Obstacles à l'augmentation des heures de bénévolat \ 21

Résumé \ 23

6. Discussion et recommandations \ 25

7. Références bibliographiques \ 28

Remerciements

Les auteures souhaitent remercier les 50 bénévoles de nos entrevues d'avoir accepté de donner de leur temps – pas seulement pour le bénévolat, mais aussi pour l'étude de cette importante activité. Nous souhaitons également remercier Michael Hall, des conseils qu'il a formulés dès le début du projet, ainsi que de ses précieux commentaires sur une ancienne version provisoire de ce rapport, ainsi que Barbara Brownlee, qui a participé à l'analyse de la transcription des entrevues et qui a également révisé une ancienne version provisoire de ce rapport.

Les bénévoles essentiels : analyse des valeurs, attitudes et comportements à la base du bénévolat soutenu au Canada

1. Introduction

La contribution de tous les bénévoles à leur collectivité est importante, mais certains bénévoles apportent une contribution plus importante que d'autres. Ce rapport présente les constatations d'un travail de recherche qualitatif sur les caractéristiques propres aux bénévoles essentiels, à savoir ceux qui font au moins 188 heures de bénévolat par année. L'objectif de ce travail de recherche consistait à fournir aux gestionnaires de ressources bénévoles, des informations utiles pour les aider à recruter, retenir, reconnaître et soutenir efficacement les bénévoles essentiels.

Nos entrevues avec 26 bénévoles essentiels et 24 bénévoles non essentiels, ou bénévoles ordinaires de l'ensemble du pays ont fait apparaître. Que les bénévoles essentiels présentent cependant d'importantes différences. Par exemple, ils sont plus susceptibles d'être motivés par une grande passion pour une cause liée à leurs centres d'intérêt personnels et professionnels que les bénévoles ordinaires. Alors que les bénévoles ordinaires ont déclaré ne pas faire plus de bénévolat par manque de temps ou par refus de s'engager à long terme, les bénévoles essentiels ont déclaré réduire leurs heures de bénévolat à cause de leur âge ou de la conviction que les organismes avaient besoin de sang neuf. Les bénévoles essentiels étaient également plus susceptibles que les bénévoles ordinaires de

s'attendre à ce que le bénévolat soit mutuellement avantageux pour eux-mêmes et le/s organisme/s qu'ils soutiennent.

Ce rapport commence par un aperçu des publications pertinentes sur le bénévolat et les valeurs, attitudes et comportements des bénévoles. Ces informations sur le contexte de ce travail de recherche permettront au lecteur de comprendre la conception des entrevues et la portée des constatations effectuées à partir des entrevues. Nous expliquons ensuite brièvement notre méthodologie de recherche, puis nous présentons le profil des personnes que nous avons interviewées et nos principales constatations. Les recommandations destinées aux gestionnaires de bénévoles sont présentées en conclusion.

2. Analyse documentaire

Nous résumons dans cette partie du rapport les constatations des chercheurs qui nous ont précédés sur les valeurs, les attitudes et les comportements des bénévoles. Plusieurs grands thèmes y sont présentés, y compris celui de l'incidence des expériences de jeunesse, des avantages personnels retirés du bénévolat et de la forte influence d'une expérience du bénévolat satisfaisante. Cette analyse est utile pour comprendre la logique qui gouverne les questions de nos entrevues et l'ensemble de travaux de recherche auquel ce travail apporte sa contribution.

Développement des valeurs des bénévoles

Un nombre important de travaux de recherche donnent du poids à la théorie du développement des valeurs liées au bénévolat au cours de la jeunesse. Selon l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation (l'ENDBP) de 2000, par exemple, le bénévolat à l'âge adulte est lié à des expériences de jeunesse, comme la participation à la gestion étudiante, la participation active à un groupe religieux, à une équipe sportive et le bénévolat de ses parents (Hall, McKeown et Roberts, 2001; voir également Youniss, McLellan et Yates, 1997). L'incidence de ces expériences est loin d'être anecdotique. Quarante-deux pour cent (42 %) des personnes ayant participé activement à la gestion étudiante en étant jeunes faisaient du bénévolat, par comparaison avec 24 % seulement de celles n'ayant pas vécu cette expérience (Lasby, 2004). De la même façon, 39 % des enfants de bénévoles étaient bénévoles eux-mêmes, par comparaison avec 20 % seulement de ceux dont les parents ne faisaient pas de bénévolat.

La recherche qualitative rend également crédible la relation entre les valeurs des bénévoles et la connaissance ou l'expérience du bénévolat au cours de la jeunesse. Un certain nombre de chercheurs ont démontré que les modèles de rôle peuvent stimuler le bénévolat chez les jeunes (Janoski, Musick et Wilson, 1998; Janoski et Wilson, 1995; Mustillo, Wilson et Lynch, 2004; Reed et Selbee, 2000; Wilson, 2000). Les parents peuvent transmettre leurs valeurs, attitudes et convictions de bénévole, ainsi que, plus tard, les dirigeants d'institutions secondaires comme les écoles et les églises (Janoski et autres, 1998). Les modèles de rôle peuvent favoriser l'adoption d'attitudes prosociales chez les enfants, c'est-à-dire, plus précisément, les faire concevoir leur activité et leurs responsabilités par rapport à la collectivité de manière constructive et accepter les centres d'intérêt et les opinions d'autrui. Ils sont susceptibles de mettre ces attitudes en pratique dans leur bénévolat quand il sont plus âgés (Janoski et autres, 1998; voir également Wilson, 2000).

Selon Janoski et autres (1998), les jeunes bénévoles peuvent acquérir ces valeurs et ces attitudes après plutôt qu'avant avoir commencé à faire du bénévolat. Ces jeunes peuvent également être susceptibles de conserver ces comportements de bénévole parce qu'ils sont à l'aise par rapport à ces derniers, ainsi qu'aux valeurs qui leur sont associées. D'après les mêmes auteurs, le comportement des jeunes bénévoles reflète, dans ce cas, le rôle socio-économique et les centres d'intérêt dont leurs parents leur ont donné l'exemple pendant leur enfance. Cette idée va dans le même sens que la démonstration, par d'autres chercheurs, d'une relation entre le bénévolat et le niveau d'études et le statut professionnel (Hall et autres, 2001; Wilson, 2000).

Décision de faire du bénévolat

Un thème est très courant dans les publications sur le bénévolat : celui de la complexité de la décision de faire du bénévolat. Pour quelles raisons quelqu'un décide-t-il de faire du bénévolat? Quels facteurs conditionnent cette décision? Selon l'ENDBP de 2000, un certain nombre de facteurs, qui varient selon l'âge, le sexe, le niveau d'études, la situation familiale et la situation par rapport à la population active, entrent en jeu dans la décision de faire du bénévolat. La majorité des gens disent qu'ils faisaient du bénévolat par conviction ou par devoir par rapport à une cause, par désir d'épanouissement personnel ou d'entretenir des relations sociales (Hall et autres, 2001). Les bénévoles essentiels sont plus susceptibles de déclarer faire du bénévolat pour mettre en pratique leurs compétences et leur expérience, s'acquitter d'obligations religieuses et apprendre à connaître leurs points forts (Lasby, 2004).

Selon l'analyse, par Smith (1994), des travaux publiés de 1972 à 1992 sur les déterminants de la participation aux associations bénévoles et communautaires et au bénévolat, un certain nombre de facteurs convergents peuvent entrer en ligne de compte dans la décision de faire du bénévolat. Il s'agit, d'abord et avant tout, de la situation ou du milieu de la personne, à savoir la taille de sa collectivité et la nature de l'organisme bénévole et communautaire qui l'intéresse. Le milieu social est le deuxième facteur, à savoir la situation socioéconomique, le sexe et le niveau d'études. La personnalité est le troisième facteur, à savoir la présence éventuelle, chez une personne, de traits de caractère, tels que l'extraversion, l'affirmation de soi ou la compassion, associés normalement à l'aide apportée à autrui. L'attitude constitue le quatrième déterminant : l'efficacité de l'organisme et le degré

d'efficacité de son rôle de bénévole aux yeux de la personne concernée. Son attitude par rapport aux récompenses du bénévolat fait également partie de ce déterminant : plus les avantages ou les récompenses importent à quelqu'un, plus il est susceptible de continuer à faire partie d'un groupe. La situation personnelle immédiate est le dernier facteur susceptible d'influer sur la décision de faire du bénévolat. Cette personne a-t-elle été personnellement sollicitée, par exemple, pour faire partie d'un organisme? Si tel est le cas, elle sera plus encline à décider de faire du bénévolat.

Avantages du bénévolat

Notre analyse documentaire donne à penser que les bénévoles sont conscients des avantages personnels qu'ils retirent du bénévolat et qu'ils les ont certainement en tête quand ils décident de faire du bénévolat (Hall et autres, 2001). C'est particulièrement vrai chez les jeunes et les chômeurs, dont beaucoup font du bénévolat pour améliorer leurs débouchés professionnels (Hall et autres, 2001). L'amélioration de leurs compétences interpersonnelles et de leurs aptitudes à la communication était les principaux avantages du bénévolat selon les répondants de l'ENDBP. Les bénévoles essentiels étaient plus susceptibles que d'autres de déclarer avoir acquis des compétences grâce à leurs activités bénévoles (Centre canadien de philanthropie, 2004).

Un certain nombre de chercheurs ont analysé les avantages ou la « fonction » du bénévolat et son influence sur l'expérience du bénévolat. Le *Volunteers Function Inventory* (VFI), mis au point par Clary et autres (1992), permet, par exemple, de mesurer le degré de satisfaction des besoins personnels et dans quelle mesure le bénévole atteint ses objectifs. Le

VFI permet d'évaluer les six fonctions principales du bénévolat : (1) la fonction de *fidélité aux valeurs* : la mesure dans laquelle le bénévolat permet aux gens de mettre en pratique et d'exprimer des valeurs auxquelles ils sont profondément attachés; (2) la fonction de *compréhension*, qui permet de satisfaire le désir de comprendre les personnes desservies, ainsi que soi-même ou d'apprendre pour le plaisir d'apprendre; (3) la fonction de *gestion de carrière*, qui se manifeste dans l'acquisition de nouvelles compétences, connaissances ou relations pour améliorer ses débouchés professionnels; (4) la fonction *sociale*, qui permet à quelqu'un d'adopter une attitude normative au sein du groupe dans le cadre duquel il fait du bénévolat; (5) la fonction de *promotion de l'estime*, qui améliore l'opinion d'une personne sur elle-même dans la mesure où d'autres personnes ont besoin d'elle; (6) la fonction de *protection* permettant à une personne se sentant isolée ou coupable de se libérer de ces sentiments. Le VFI a fait apparaître les différences de motivation des bénévoles des différents groupes d'âge en fonction des avantages qu'ils sont susceptibles de retirer du bénévolat. Des jeunes peuvent, par exemple, faire du bénévolat pour élargir leur réseau social, alors que des adultes plus âgés feront peut-être du bénévolat pour entretenir leur bien-être affectif (Okun et Schultz, 2003).

La question fondamentale à laquelle s'intéressent les publications, en matière d'avantages du bénévolat, a trait à ceux qui en retirent le plus d'avantages : s'agit-il du bénévole ou de la personne à qui l'activité du bénévole est destinée? (Hustinx et Lammertyn, 2003; Omoto et Snyder, 1995, 2002; Omoto, Snyder et Martino, 2000; Warburton, Terry, Rosenman et Shapiro, 2001; Wilson et Musick, 1999; Yeung, 2004)? Hustinx et Lammertyn (2003) soutiennent, par

exemple, que les bénévoles évoluent constamment entre un penchant vers l'action collective (qu'ils considèrent comme altruiste et naturel) et un penchant individualiste (qu'ils considèrent comme égocentrique et imprévisible). Les bénévoles inclinés vers l'action collective sont motivés par leur sens du devoir à l'égard de leur collectivité et leurs actions sont enracinées dans une identité où le groupe remplit un rôle important. Ils s'engagent en règle générale pour longtemps et retirent des avantages du bénévolat quand leur travail rejaille positivement sur la vie d'autrui. Les personnes à l'attitude plus individualiste, en revanche, font du bénévolat à titre individuel et de manière décousue et sont plus susceptibles de se servir du bénévolat pour faire face à des problèmes personnels ou des événements difficiles dans leur vie. Les personnes qui sont plus attirées par l'action collective sont les bénévoles essentiels des organismes bénévoles et communautaires, dit-on.

Obstacles à l'augmentation des heures de bénévolat

Qu'est-ce qui empêche les bénévoles d'augmenter leurs heures de bénévolat? Selon les constatations de l'ENDBP de 2000, le manque de temps est la raison la plus fréquemment invoquée par les bénévoles pour justifier qu'ils ne font pas plus de bénévolat (Hall et autres, 2001). La probabilité d'invoquer certains obstacles varie suivant diverses caractéristiques personnelles et économiques. Les bénévoles plus âgés sont, par exemple, plus susceptibles de déclarer que leurs problèmes de santé les empêchent de faire plus de bénévolat, alors que les bénévoles dont les revenus du ménage sont plus bas sont plus susceptibles de citer l'obstacle du coût du bénévolat. Les bénévoles essentiels sont beaucoup plus susceptibles que les autres de déclarer ne pas faire

plus de bénévolat parce que leur contribution est déjà importante.

Certains travaux de recherche permettent de conclure que l'efficacité de son travail bénévole, aux yeux du bénévole, joue un rôle important dans son degré de satisfaction, ce qui influence, par ricochet, sur sa décision de poursuivre son bénévolat ou d'y mettre fin. Si les bénévoles ne sont pas efficaces, à leurs propres yeux, pour permettre à leur organisme d'atteindre son but, leur expérience du bénévolat ne les satisfait pas, en général, ce qui peut les conduire à renoncer au bénévolat. L'analyse documentaire de Smith (1994) par exemple, a permis de constater que la participation d'un bénévole est affectée, en partie, par la reconnaissance éventuelle de sa valeur par le groupe ou l'organisme.

Selon d'autres chercheurs, la fidélisation des bénévoles est liée à l'importance, à leurs yeux, de leur rôle dans l'accomplissement de la mission de l'organisme et à leur impression d'être ou de ne pas être à la hauteur des attentes des autres (Grube et Piliavin, 2000). Les bénévoles qui s'identifient à leur rôle au sein d'un organisme et qui reçoivent des témoignages de reconnaissance pour leur travail sont plus susceptibles de connaître une amélioration de leur estime d'eux-mêmes grâce à leurs activités bénévoles et continueront sans doute, par conséquent, à faire du bénévolat. Une relation a également été établie entre l'estime de soi, l'appréciation de sa propre valeur, la durée du bénévolat et la création d'un solide réseau social grâce au bénévolat (Omoto et Snyder 2002; Warburton et autres, 2001; Wilson 2000; Wilson et Musick 1999).

3. Méthodologie

Nous avons mis au point une entrevue semi-structurée, à partir des enseignements que nous avons tirés de notre analyse documentaire, pour mieux connaître les valeurs, les attitudes et les comportements des bénévoles essentiels et des bénévoles ordinaires. Une entrevue semi-structurée permet au chercheur de poser des questions ouvertes sur un thème choisi à l'avance. La réponse peut être aussi ou aussi peu détaillée que le souhaite la personne interviewée. Ce style d'entrevue permet également aux répondants de développer leur point de vue sur les questions qui les intéressent ou les préoccupent le plus, ainsi que de se servir d'exemples détaillés et d'anecdotes personnelles pour faire mieux comprendre leurs idées et leurs impressions.

Nous avons interviewé 50 bénévoles sélectionnés à travers le Canada. Vingt-six d'entre eux étaient des bénévoles essentiels et vingt-quatre d'entre eux des bénévoles ordinaires. Ces bénévoles ont été recrutés avec l'assistance des coordinateurs des réseaux locaux de l'Initiative canadienne sur le bénévolat et d'une entreprise spécialisée en recherche. Quarante-six entrevues se sont déroulées en anglais et quatre en français.

Toutes les entrevues se sont déroulées au téléphone, de février à mai 2005. Les entrevues avec les bénévoles essentiels ont duré de 30 à 88 minutes, et 54 minutes en moyenne. Les entrevues avec les bénévoles ordinaires ont duré de 18 à 75 minutes, et 39 minutes en moyenne. Toutes les entrevues ont été enregistrées et transcrites, puis saisies dans le logiciel d'analyse de données qualitatives et codées pour recenser leurs thèmes. La première auteure a effectué une analyse interprétative complémentaire.

4. Profil des personnes interviewées

Les personnes que nous avons interviewées formaient un groupe d'une grande diversité. Même les catégories des bénévoles essentiels et des bénévoles ordinaires présentaient en leur sein un large éventail d'âge, d'antécédents et d'expérience du bénévolat. Nous décrivons dans cette partie du rapport les caractéristiques socio-démographiques et l'expérience du bénévolat des personnes que nous avons interviewées. Puis, à partir des constatations que nous effectuons dans cette analyse, nous décrivons trois grands types de bénévoles essentiels et de bénévoles ordinaires.

Caractéristiques socio-démographiques

Nous avons interviewé au moins un bénévole essentiel et un bénévole ordinaire de chaque province et territoire. Trente et une (31) des personnes interviewées étaient de sexe féminin et dix-neuf d'entre elles de sexe masculin. Le groupe des bénévoles essentiels était, en moyenne, légèrement plus âgé que celui des bénévoles ordinaires. L'âge des bénévoles essentiels s'échelonnait de 19 à 74 ans, et ils étaient âgés de 49 ans en moyenne. L'âge des bénévoles ordinaires s'échelonnait de 23 à 67 ans, et ils étaient âgés de 46 ans en moyenne.

La majorité des personnes interviewées étaient mariées ou vivaient en union de fait et occupaient un emploi. Les bénévoles essentiels étaient plus susceptibles que les bénévoles ordinaires de ne plus faire partie de la population active. La majorité des personnes dans ce cas étaient à la retraite.

Plus de la moitié des bénévoles essentiels de nos entrevues étaient titulaires d'au moins un diplôme universitaire; plusieurs d'entre elles en étaient titulaires de plusieurs. Le groupe des bénévoles ordinaires comptait moins de titulaires d'un diplôme universitaire.

Ni le groupe de bénévoles ordinaires, ni celui des bénévoles ordinaires n'était plus susceptible, l'un que l'autre, de faire état d'une appartenance religieuse marquée. Près d'un tiers des bénévoles essentiels ont déclaré assister régulièrement à un office religieux. Le groupe formé par ces bénévoles essentiels était plus susceptible de faire du bénévolat pour quatre organismes au moins. Deux d'entre eux faisaient régulièrement du bénévolat pour leurs institutions religieuses depuis plus d'une décennie. Moins d'un tiers des bénévoles ordinaires ont également déclaré assister régulièrement à des offices religieux. Cinq d'entre eux faisaient, à l'époque, du bénévolat, à un titre ou à un autre, pour leur organisation religieuse.

Nombre d'heures de bénévolat

Les bénévoles essentiels font plus d'heures de bénévolat que les bénévoles ordinaires. Les bénévoles essentiels estimaient que le nombre d'heures de bénévolat s'échelonnait de 208 à 2 600 heures par année. La médiane du nombre d'heures de bénévolat était de 910 heures ou, en d'autres termes, la moitié des bénévoles faisaient moins de 910 heures de bénévolat par année et la moitié des bénévoles plus de 910 heures par année. Six bénévoles essentiels, dont cinq étaient soit à la retraite, soit se présentaient comme des bénévoles à temps plein, faisaient plus 1 400 heures de travail bénévole par an, selon leurs estimations. Les bénévoles ordinaires estimaient leur nombre d'heures

de bénévolat entre 24 et 182 heures par année, la médiane se situant à 84 heures.

Nombre et types d'organismes bénéficiaires

Les bénévoles essentiels avaient tendance à travailler pour plus d'organismes que les bénévoles ordinaires. À l'époque des entrevues, les bénévoles essentiels ont déclaré travailler pour 1 à 11 organismes différents, la médiane étant de 3,5 organismes. Les bénévoles ordinaires ont déclaré travailler pour 1 à 3 organismes, à l'exception d'un bénévole ordinaire qui avait participé bénévolement l'année précédente aux manifestations de collecte de fonds annuelles de huit organismes différents. La médiane du nombre d'organismes pour lesquels les bénévoles ordinaires travaillaient était d'un organisme.

Les participants travaillaient pour une grande variété d'organismes. Certains d'entre eux étaient d'envergure nationale (p. ex., les Guides du Canada, Centraide Canada), d'autres d'envergure provinciale (p. ex., organismes sportifs et organismes de soins de santé) et les organismes locaux étaient nombreux (p. ex., hôpitaux, associations culturelles, soupes populaires, écoles). La majorité des participants faisaient du bénévolat pour des organismes du secteur des services sociaux, puis pour ceux du secteur des sports et loisirs et, enfin, pour ceux du secteur des arts et de la culture¹.

Postes de bénévole actuellement occupés

Les bénévoles que nous avons interviewés travaillaient pour leurs organismes à de nombreux titres variés. Plusieurs bénévoles essentiels étaient les fondateurs des organismes pour lesquels ils travaillaient. Ils étaient nombreux à présider des conseils d'administration ou des comités de gestion et ils occupaient presque tous au moins un poste qui leur conférait un titre officiel (p. ex., président, co-président ou coordonnateur). Les bénévoles essentiels qui siégeaient dans un conseil d'administration avaient vraisemblablement occupé d'autres postes du même type dans le passé, au sein du même organisme ou d'autres organismes.

La majorité des bénévoles ordinaires travaillaient pour leur organisme en dispensant directement des services à des personnes. Certains d'entre eux, par exemple, rendaient bénévolement visite à des patients en milieu hospitalier ou en centre de rééducation ou les accompagnaient bénévolement en sortie. D'autres apportaient leur aide à des écoles, enseignaient la compassion à des enfants, leur servaient de tuteur en math et en lecture ou entraînaient des équipes sportives.

Antécédents des bénévoles

Tous les participants, à l'exception de trois d'entre eux, ont fait état de leur expérience préalable du bénévolat avant l'exercice de leurs fonctions actuelles. Deux des bénévoles sans expérience étaient des bénévoles essentiels et un d'entre eux un bénévole ordinaire.

Trois des bénévoles ordinaires que nous avons interviewés étaient d'anciens bénévoles essentiels, d'après leur nombre d'heures de bénévolat de l'année

¹ Nous avons classé les organismes en catégories en nous inspirant de l'ENDBP de 2000, qui applique la Classification internationale des organismes sans but lucratif, mise au point par le projet d'étude comparative du secteur sans but lucratif de Johns Hopkins. Voir Hall et autres (2001), à l'annexe A.

précédente. Un d'entre eux avait volontairement réduit son nombre d'heures de bénévolat pendant à peu près un an; un autre avait provisoirement changé de lieu de résidence pour des raisons professionnelles et se lançait dans des activités bénévoles relativement nouvelles et le dernier exerçait de nouvelles fonctions de bénévole qui exigeaient moins de temps².

La mesure dans laquelle certains bénévoles essentiels ont « fait carrière » dans le bénévolat est devenue évidente, en réponse à nos questions sur leur passé de bénévole (c.-à-d. que leurs antécédents de bénévolat suivaient la progression de leur carrière professionnelle). Ces bénévoles ont dû consulter, à plusieurs reprises, leur curriculum vitæ pour se remémorer toutes leurs anciennes responsabilités bénévoles. Certains bénévoles, qui n'avaient pas leur curriculum vitæ à portée de main, pensaient ne pas pouvoir se souvenir de tous les organismes pour lesquels ils avaient travaillé bénévolement.

Types de bénévoles essentiels

Le groupe des bénévoles essentiels avait tendance à être légèrement plus âgé et à exercer des responsabilités depuis plus longtemps, à titre bénévole. Deux bénévoles essentiels en étaient néanmoins à leur premier poste de bénévole (un bénévole de 19 ans et un bénévole de 65 ans). Nous pouvons définir trois sous-groupes de bénévoles essentiels à partir des informations recueillies au cours de nos entrevues.

- *Nouveaux bénévoles essentiels* : treize des personnes que nous avons interviewées appartenaient à cette catégorie. Ces personnes occupaient leur premier poste bénévole en bonne et due forme (un poste exigeant de travailler tous les jours ou toutes les semaines). Les nouveaux bénévoles étaient plus susceptibles que les autres de travailler de 188 à 1 000 heures par année au profit de deux ou trois organismes. Leur âge s'échelonnait de 19 à 65 ans, mais ils avaient tendance à être plus jeunes. Ils travaillaient quasiment tous à plein temps et un d'entre eux était à la retraite.
- *Bénévoles essentiels classiques* : les sept personnes que nous avons interviewées qui appartenaient à cette catégorie travaillaient pour plusieurs organismes et leurs antécédents de bénévolat se rattachaient à une cause particulière. Leurs postes de bénévole étaient souvent liés à leur profession. Les bénévoles essentiels classiques étaient plus susceptibles que les autres de travailler entre 1 000 et 1 400 heures par année, au profit de quatre à huit organismes. La majorité d'entre eux travaillaient à plein temps et un d'entre eux était à la retraite.
- *Bénévoles essentiels à plein temps* : six des personnes que nous avons interviewées appartenaient à ce groupe. Elles ne faisaient pas partie de la population active et se consacraient à plein temps à leur travail bénévole. Les bénévoles essentiels à plein temps étaient plus susceptibles que les autres d'effectuer plus de 1 400 heures par année au profit de trois à sept organismes. Les antécédents bénévoles de ces personnes remontaient, en général, à de nombreuses années.

² Le passage d'un de ces deux groupes à l'autre pourrait être un thème intéressant à examiner dans un travail de recherche ultérieur. Combien de bénévoles ordinaires deviennent bénévoles essentiels et vice versa? Dans quelles circonstances et pour quelles raisons?

Types de bénévoles ordinaires

La diversité du groupe des bénévoles ordinaires que nous avons interviewés était supérieure à celle du groupe des bénévoles essentiels. La majorité des personnes appartenant au premier groupe participaient à l'activité d'un ou deux organismes depuis 10 ans au plus, mais elles présentaient peu d'autres caractéristiques communes. Les bénévoles ordinaires se répartissent néanmoins apparemment en trois sous-groupes.

- *Bénévoles ordinaires à faible activité* : trois des personnes que nous avons interviewées appartenaient à cette catégorie. Ces personnes faisaient du bénévolat une fois par mois au plus ou travaillaient épisodiquement, à titre bénévole, pour un organisme au moins, pendant 38 heures par an au plus. Elles étaient âgées de 44 ans à 62 ans.
- *Bénévoles ordinaires à activité moyenne* : dix-sept des personnes que nous avons interviewées appartenaient à ce groupe. Elles faisaient du bénévolat plus d'une fois par mois et plus de 38 heures, mais, en règle générale, moins de 100 heures par année. Il s'agissait, en général, de jeunes adultes qui exerçaient des fonctions bénévoles officielles depuis un ou deux ans. Ces bénévoles étaient plus susceptibles que les autres d'avoir fait du bénévolat pour leur organisme actuel depuis deux à cinq ans.
- *Bénévoles ordinaires à forte activité* : les dix personnes interviewées appartenant à cette catégorie faisaient de 100 à 187 heures de bénévolat par année. La moitié d'entre elles participaient à l'activité d'un organisme et l'autre moitié à l'activité de deux ou trois organismes. La majorité des bénévoles de ce groupe étaient âgés de 35 ans au moins et participaient à l'activité de leur organisme actuel depuis au moins trois ans.

5. Constatations

Nous avons constaté, dans nos entrevues, que les bénévoles essentiels et les bénévoles ordinaires partagent de nombreuses valeurs et attitudes. Leurs motivations pour le bénévolat et les avantages qu'ils en retirent sont également comparables, d'après leurs témoignages. Ces deux groupes se différencient l'un de l'autre de plusieurs façons. Les bénévoles essentiels sont, par exemple, plus susceptibles de manifester une forte passion pour une cause et de faire du bénévolat dans des domaines étroitement liés à leurs centres d'intérêt personnels ou à leur expertise professionnelle. Ils sont également plus susceptibles de s'attendre aux avantages réciproques du bénévolat, pour le bénévole et l'organisme. Nous présentons ci-dessous nos principales constatations sur les valeurs et les attitudes des bénévoles essentiels et des bénévoles ordinaires.

La valeur de l'exemple et l'expérience de jeunesse

Nous avons interrogé les participants sur leur expérience de jeunesse en matière de bénévolat et de participation à l'activité d'organismes pour comprendre l'origine possible des valeurs et attitudes favorables au bénévolat. Nous leur avons également demandé si des modèles de rôle les avaient fortement influencés pendant leur jeunesse. Nous avons constaté que les bénévoles essentiels et les bénévoles ordinaires ont souvent fait du bénévolat et participé à des activités pendant leur jeunesse et qu'une personne qui comptait pour eux à ce moment-là faisait du bénévolat.

Plus de la moitié des personnes que nous avons interviewées (13 bénévoles essentiels et 15 bénévoles ordinaires) avaient fait l'expérience du

bénévolat, dans une certaine mesure, au cours de leur jeunesse. Elles avaient notamment entraîné des équipes sportives, rendu visite à des personnes âgées en foyer et lu avec des adultes dans un programme d'alphabétisation, à titre bénévole.

À six exceptions près (deux bénévoles essentiels et quatre bénévoles ordinaires), toutes les personnes interviewées avaient participé à l'activité de groupes comme des groupes de jeunes, de gestion étudiante et de sport organisé. Les activités sportives et de groupes de jeunes liées à des lieux de culte étaient celles auxquelles ces personnes avaient participé le plus fréquemment. De nombreuses personnes interviewées ont été également guides ou cadets et quelques-unes d'entre elles ont participé à la gestion étudiante à l'école secondaire. Près de la moitié des personnes interviewées avaient participé à l'activité d'un organisme religieux pendant leur jeunesse.

Certains bénévoles faisaient directement le rapprochement entre leurs expériences de jeunesse et leur attitude actuelle par rapport au bénévolat.

« Je pense que cela a commencé pour moi à l'école secondaire. Et quand vous êtes mordu, une fois que vous êtes devenu une personne comme ça, et je mets « une personne comme ça » entre guillemets – une personne qui fait du bénévolat, une personne qui fait attention à ce qui se passe dans la communauté et veut aider chaque fois qu'elle le peut – une fois que vous êtes devenu une personne comme ça, je pense que vous n'arrêtez jamais de le faire. »

– Bénévole ordinaire de la Nouvelle-Écosse

Plus de la moitié des bénévoles essentiels ont cité une personne qui a été leur modèle de rôle pour le bénévolat. Ce sont les mères qui ont le plus souvent rempli ce rôle, puis, par ordre de fréquence, les deux parents, un professeur ou un entraîneur. Plus de la moitié des bénévoles ordinaires ont également cité un modèle de rôle : ce sont les mères qui ont été citées le plus souvent, suivies par les pères. De plus, les parents de plus de la moitié des personnes de chaque groupe faisaient également du bénévolat au sein de leur communauté. De nombreuses personnes interviewées se sont remémoré avec émotion de quelle façon leur mère leur avait donné l'exemple du bénévolat et fait comprendre les valeurs du bénévolat quand ils étaient enfants.

« Je pense que j'étais en cinquième année et, bien sûr, nous avions des groupes de la Croix-Rouge en classe. Je peux presque visualiser le jour où je suis rentré à la maison en disant : « Je suis trésorier du groupe » et elle m'a dit : « Et bien, moi aussi! » et nous avons quelque chose en commun. C'est probablement ce que nous avons eu en commun toute notre vie. »

– Bénévole essentiel de la Nouvelle-Écosse

« J'ai réfléchi aux raisons pour lesquelles je fais du bénévolat et je dirais que, quand je grandissais, ma famille a beaucoup insisté sur l'importance du bénévolat et de redonner à la communauté. Ma maman fait beaucoup de bénévolat formel et informel, comme de faire don de nourriture à des voisins âgés. Je pense donc que j'ai eu l'exemple du bénévolat sous les yeux et c'est en grande partie pour cela que j'aime faire du bénévolat. »

– Bénévole ordinaire du Yukon

Plusieurs bénévoles, à la fois des bénévoles essentiels et des bénévoles ordinaires, ont souligné l'importance d'être un modèle rôle pour leurs propres enfants, à côté de celle de l'influence d'un modèle de rôle pendant leur jeunesse.

« L'année dernière, ma fille a commencé à collecter des aliments pour la banque alimentaire. Je ne l'ai su que quand elle a eu presque fini, parce qu'elle l'a lancée toute seule, a impliqué ses amis et, finalement, un enseignant m'a appelé un jour pour me dire : « Vous savez ce que fait votre fille? » Je peux voir qu'ils ont déjà le bénévolat en eux. C'est probablement très important d'avoir un modèle de rôle. »

– Bénévole essentiel du Nouveau-Brunswick

« J'ai trois enfants et j'espère que l'exemple que ma femme et moi-même leur donnons, en faisant don bénévolement de notre temps, leur apprendra quelque chose. Nous ne le faisons pas en espérant recevoir quelque chose en retour, comme une rétribution financière, etc. Vous espérez que vos enfants comprendront le message et que, grâce à votre exemple, ils apprendront eux aussi à donner de leur temps. »

– Bénévole ordinaire du Nunavut

Les bénévoles essentiels comme les bénévoles ordinaires ont exprimé le rôle fondamental de leur expérience du bénévolat et de la participation à des activités et des organismes pendant leur jeunesse et ont évoqué avec attendrissement leurs souvenirs d'enfance. Ils ont fortement insisté sur l'importance d'aider les autres et de servir de modèle de rôle positif. Ces constatations confirment l'importance de

l'expérience du bénévolat pendant la jeunesse pour le bénévolat à l'âge adulte, déjà évoquée par d'autres chercheurs.

Motivations

Nous avons interrogé les participants sur les raisons pour lesquelles ils ont décidé de faire du bénévolat et persévèrent dans cette voie. Les principaux facteurs de motivation étaient les suivants pour les deux groupes : redonner à la communauté, aider autrui et se faire des relations au sein de la communauté. Les bénévoles ordinaires étaient plus susceptibles que les bénévoles essentiels de signaler la motivation d'acquérir une expérience professionnelle et d'améliorer leurs débouchés professionnels. Les bénévoles essentiels étaient, en revanche, plus susceptibles d'être motivés par une profonde passion pour une cause. Ces différences de motivation peuvent jouer un rôle fondamental dans la préparation des messages et des stratégies de recrutement des organismes sans but lucratif et des organismes bénévoles.

Nos entrevues ont également permis de constater, cependant, ce qui est peut-être plus important que les motivations des bénévoles sont complexes et qu'elles évoluent au fil du temps. Selon les bénévoles que nous avons interviewés, leurs motivations à faire du bénévolat différaient, ainsi que les organismes au service desquels ils travaillaient, selon les différentes phases de leur vie. Cet état de fait était particulièrement vrai pour les bénévoles essentiels, dont les antécédents bénévoles étaient, dans certains cas, très importants. Ces bénévoles étaient conscients de l'évolution de leurs motivations au fil du temps et au gré des circonstances.

« C'est par intérêt personnel que j'ai commencé à faire du bénévolat et cela n'a été qu'un point de départ. J'ai participé depuis à divers organismes, à divers niveaux et avec diverses motivations. Je ne sais pas si l'altruisme pur ou l'égoïsme intégral existent vraiment. Il existe certainement un continuum sur lequel je me situe. Je pense qu'on s'y trouve tous, à différents endroits. »

– Bénévole essentiel de Terre-Neuve

Le rôle de la religion

L'ENDBP de 1997 et celle de 2000 ont permis de constater que le bénévolat est plus répandu chez les Canadiens qui pratiquent une religion (Hall et autres, 2001). Nous avons par conséquent demandé aux personnes interviewées dans ce cas s'il existait un lien entre leur pratique religieuse et leur décision de faire du bénévolat. Selon certains bénévoles, ce lien était direct et naturel.

« Oui, sans aucun doute. Ce que j'entendais souvent dans les sermons ou lisais souvent dans les écritures correspond parfaitement aux valeurs qui inspirent mon travail. C'est comme si des portes s'étaient ouvertes pour me guider divinement dans cette direction. Je pourrais gagner 1 000 dollars par semaine en faisant du counselling à temps plein, mais je ne pense pas que cela me rendrait heureux, ni que je poursuivrais ainsi le meilleur objectif. C'est une valeur qui vient de l'église. »

– Bénévole essentiel des Territoires du Nord-Ouest

« Comme notre famille est chrétienne, prendre soin de son frère et être son gardien est une valeur très importante dans cette foi, qui nous tient vraiment à cœur, chez nous. Je devrais dire qu'on met en pratique beaucoup de valeurs religieuses en venant en aide à son prochain dans le besoin. Je dis en fait cela, parce que c'est la philosophie de la soule populaire : aider son prochain dans le besoin. »

– Bénévole essentiel de l'Ontario

D'autres bénévoles ne croyaient cependant pas à l'existence d'un lien entre leur pratique religieuse et leur décision de faire du bénévolat.

« Je ne crois pas. Je pense honnêtement que, ma principale motivation, c'est d'aider les jeunes. Je pense que certaines de mes valeurs morales et des choses comme cela viennent de l'église, mais pas nécessairement les raisons pour lesquelles je veux les aider. Je pense que l'église fait peur à beaucoup de ces adolescents quand ils sont en difficulté. »

– Bénévole ordinaire de l'Alberta

« Pas de façon systématique. Je dirais pas parce que je suis catholique. Je suis généreux de mon temps où je suis disponible. Mais c'est pas une question de religion parce que les gens aussi avec lesquels j'ai gardé des contacts c'est pas nécessairement pour des raisons religieuses non plus. C'est pour des raisons de générosité de ces gens. »

– Bénévole essentiel du Québec

L'intensité de la pratique religieuse et les opinions des deux groupes de bénévoles sur le rôle de la religion dans le bénévolat n'obéissaient à aucun schéma particulier.

Redonner à la collectivité

Selon de nombreux bénévoles essentiels et bénévoles ordinaires, c'est le désir de redonner à la collectivité qui les a motivés à faire du bénévolat.

« Je pense que la volonté de redonner est toujours là, que je l'ai toujours eu, ce besoin de redonner quelque chose. Et je pense qu'en vieillissant, elle est devenue encore plus forte, ma responsabilité par rapport à la communauté. »

– Bénévole ordinaire de la Colombie-Britannique

« Nous en avons tellement retiré de bienfaits de cette communauté, ma famille et moi et nous y avons pu y faire tant de choses que j'ai voulu lui redonner. »

– Bénévole essentiel du Yukon

Aider autrui

Selon la majorité des personnes interviewées, ils font du bénévolat parce qu'ils aiment aider les autres. En fait, la majorité des bénévoles à qui nous avons parlé manifestaient ce qu'on pourrait appeler une « prédisposition à l'aide ».

« J'ai toujours été quelqu'un d'ouvert, qui aime m'occuper des gens. C'est avant tout pour aider que j'ai commencé à travailler bénévolement, parce que j'ai toujours été comme cela. J'ai toujours aimé aider les gens. »

– Bénévole ordinaire du Manitoba

« J'aime vraiment beaucoup aider et j'aime savoir que chaque fois que j'ai fait quelque chose, cela a fait toute la différence. »

– Bénévole essentiel du Manitoba

Relation avec la communauté

Selon les bénévoles qui vivent en milieu rural, dans une petite communauté ou qui viennent d'y arriver, le bénévolat est un moyen de se faire des relations. Quand ils se sont installés dans une nouvelle ville, le bénévolat leur a donné l'occasion de rencontrer des personnes qui partageaient leurs centres d'intérêt, d'élargir leur réseau social et de s'informer directement sur les enjeux communautaires importants. Le bénévolat peut aider les gens à se familiariser rapidement avec leur entourage.

« J'aurais pu choisir de rester à la maison et de ne rien faire, mais, quand vous vivez dans une petite communauté isolée, le bénévolat permet de s'y intégrer et d'y apporter quelque chose. »

– Bénévole essentiel des Territoires du Nord-Ouest

« Je n'ai pas commencé à faire du bénévolat avant de m'installer au Yukon. Je vivais dans la Saskatchewan et je pensais toujours au bénévolat là-bas, mais je ne m'y suis jamais mis. Quand je suis parti au Yukon, je me suis dit que le bénévolat serait vraiment un bon moyen de rencontrer des gens. »

– Bénévole ordinaire du Yukon

Acquérir de l'expérience et améliorer ses débouchés professionnels

Le groupe des bénévoles ordinaires que nous avons interviewés était beaucoup plus susceptible que les bénévoles essentiels de déclarer qu'ils faisaient principalement du bénévolat pour acquérir une

expérience, qui pourrait leur servir à trouver du travail plus tard ou à améliorer leurs possibilités de carrière.

« J'essaie personnellement de devenir physiothérapeute et j'ai assisté à des conférences organisées par des gens qui sont en formation et qui ont dit que le bénévolat est un bon moyen d'y arriver. Je me suis donc dit : ' Ce serait peut-être bien que je fasse du bénévolat, moi aussi. ' »

– Bénévole ordinaire de la Saskatchewan

« Je recherchais un travail bénévole quand je suis revenu à l'Île-du-Prince-Édouard et j'ai choisi en partie [cet organisme] parce que je voulais devenir professeur. J'étais à la recherche d'une expérience dans ce domaine pour entrer en formation d'éducateur. J'ai simplement vu l'annonce sur le panneau d'affichage et je me suis dit que ce serait vraiment bien pour moi. »

– Bénévole ordinaire de l'Île-du-Prince-Édouard

Relation professionnelle avec l'organisme

Les activités des bénévoles essentiels sont souvent étroitement liées à leur carrière. C'est cet intérêt professionnel qui explique peut-être l'importance et la durée de la contribution de nombreux bénévoles essentiels.

« Je ne faisais pas beaucoup de bénévolat, à l'université. J'ai ensuite commencé à travailler et un de mes premiers emplois a été dans un organisme d'alphabétisation sans but lucratif, où nous faisons beaucoup de travail extrascolaire. Nous avons organisé des festivals, avons fait beaucoup de travail de proximité, de promotion et

nous le faisons surtout en dehors de nos heures de travail. Nous l'avons fait parce que cela nous intéressait. C'est probablement à ce moment-là que la graine a été plantée. »

– Bénévole essentiel du Nouveau-Brunswick

« J'ai été fonctionnaire pendant 32 ans et j'ai toujours pensé que les citoyens n'étaient pas assez informés. J'avais envie, plus tard, à un certain moment, après mon départ à la retraite, de participer à une forme d'activité ou de projet qui permettrait de mieux informer les citoyens. Je pensais qu'ils seraient ainsi plus responsabilisés. Je pensais qu'ils avaient besoin de plus d'informations pour cela. »

– Bénévole essentiel de Terre-Neuve

Relation personnelle avec l'organisme

Un grand nombre de bénévoles essentiels ont signalé qu'ils entretenaient une relation personnelle avec l'organisme ou les organismes pour lesquels ils travaillaient. Ces bénévoles étaient motivés à faire du bénévolat et à persévérer dans cette voie parce qu'ils retiraient ou que leurs enfants retiraient directement des avantages de l'activité de l'organisme.

« Je m'occupe des écoles depuis que mes enfants y sont. J'ai toujours essayé de me libérer pour aller y faire du bénévolat. Je travaillais sous contrat pour cette raison, pour pouvoir m'y impliquer. »

– Bénévole essentiel des Territoires du Nord-Ouest

« J'ai adhéré au club en 79 et je n'y étais pas depuis un mois qu'un de mes amis est venu me voir et m'a dit : 'Tu sais, tu ferais bien de venir avec nous entretenir quelques

sentiers.' Je suppose que c'est comme cela que ça a commencé. Pendant les deux ou trois années qui ont suivi, mon travail au club s'est élargi et, cinq ans plus tard, comme je n'aimais pas la façon de gérer le club, je me suis présenté à l'élection du président. »

– Bénévole essentiel de l'Ontario

Passion pour une cause

La majorité des bénévoles essentiels de nos entrevues ont exprimé une profonde passion à la fois pour le bénévolat et pour les causes particulières auxquelles ils donnent de leur temps. Selon plusieurs d'entre eux, il est très important de « faire la différence ». En réponse à une question sur ce qui les différencie des bénévoles qui donnent moins de leur temps, la majorité des bénévoles essentiels ont cité leur passion pour une cause et la conviction qu'ils peuvent faire la différence.

« Je pense qu'il faut ressentir une vraie passion pour ce qui vous fait faire du bénévolat. Vous n'allez pas y consacrer beaucoup d'heures sans cela. »

– Bénévole essentiel des Territoires du Nord-Ouest

« Passion. Je pense qu'il y a des gens qui s'intéressent passionnément à certaines causes ou certains enjeux et cela les motive à agir. L'optimisme aussi, je crois. Je pense vraiment que pour faire du bénévolat, vous devez être convaincu que vous allez pouvoir faire la différence. C'est donc ce type d'optimisme ou l'impression que le système fonctionne bien si vous y participez qui conduit certaines personnes à s'impliquer. »

– Bénévole essentiel de Colombie-Britannique

Il est intéressant de noter que le seul bénévole ordinaire à exprimer une passion de ce type pour sa cause était une ancienne bénévole essentielle.

« Et bien, je pense que tout d'abord une personne doit être vraiment passionnée pour ce qui vous fait faire du bénévolat et la symphonie me passionne profondément. »

– Bénévole ordinaire de l'Alberta

Avantages

Il existait un certain nombre de points communs entre les opinions des bénévoles essentiels et des bénévoles ordinaires sur les avantages du bénévolat. Selon les personnes de ces deux groupes que nous avons interviewées, elles tiraient des avantages personnels du bénévolat, grâce à leur sentiment de satisfaction et d'accomplissement, l'acquisition de nouvelles compétences et la rencontre de nouvelles personnes. Les deux groupes étaient également conscients des avantages de leur contribution pour les autres. Il est intéressant de noter que les bénévoles essentiels étaient plus susceptibles que les bénévoles ordinaires que nous avons interviewés de décrire le bénévolat sous la forme d'un échange de bons procédés.

Avantages pour les bénévoles

En réponse à la question sur les avantages du bénévolat, plusieurs des personnes que nous avons interviewées dans les deux groupes ont cité l'avantage, important pour elles, du sentiment de satisfaction et d'accomplissement que leur inspirait leur bénévolat.

« Le plus grand avantage du bénévolat, c'est d'en retirer une satisfaction personnelle et d'être très épanouissant. Voir des enfants s'intéresser et écouter ce que vous avez à leur dire, c'est très important pour moi. »

– Bénévole ordinaire de l'Alberta

« J'ai vraiment l'impression de m'accomplir quand je donne de mon temps et essaie d'améliorer les choses. Certains des enfants de l'école n'ont personne qui prend le temps de leur faire la lecture ou même qui s'intéresse à ce qu'ils ont fait dans la journée. C'est la première chose. »

– Bénévole essentiel de la Saskatchewan

Les bénévoles essentiels comme les bénévoles ordinaires ont cité d'autres avantages du bénévolat : l'acquisition de nouvelles compétences, la rencontre de nouvelles personnes, l'amélioration de son estime de soi et la satisfaction de ses besoins, au sens général du terme. L'avantage du réseautage a également été cité par certaines personnes interviewées.

« On peut acquérir tant de compétences en faisant du bénévolat. Vous pourriez penser qu'aller accrocher des décorations ce n'est rien du tout, que c'est une tâche subalterne. Mais y aller et parler aux gens pour savoir pourquoi cet événement est organisé, toutes ces choses-là vous donnent des tas de moyens différents d'acquérir des compétences. »

– Bénévole ordinaire de la Colombie-Britannique

« Vous rencontrez vraiment beaucoup de gens différents et intéressants. La seule chose que vous avez en commun, ou presque, c'est de faire du bénévolat pour l'organisme. Il y en a certains avec lesquels vous n'auriez probablement rien d'autre en commun, si vous ne faisiez pas du bénévolat avec eux. Il y en a d'autres avec qui vous vous entendez très bien dès la première fois et avec qui vous finissez par faire beaucoup d'autres choses. Je pense que c'est un avantage. »

– Bénévole ordinaire de Terre-Neuve

« Cela me fait comprendre ma propre importance et me donne l'impression que c'est là que je peux poser mon sac et être satisfait de ce que j'ai fait et de qui je suis. »

– Bénévole essentiel du Nouveau-Brunswick

Avantages pour autrui

De nombreux bénévoles essentiels et bénévoles ordinaires ont également parlé des avantages du bénévolat pour les autres personnes, principalement pour les bénéficiaires des organismes pour lesquels ils font du bénévolat. C'est un exemple de la prédisposition générale à l'aide qui caractérise un grand nombre des bénévoles de nos entrevues.

« C'est le sentiment d'accomplissement que je ressens à dispenser un service aux gens du mieux que je peux qui représente un avantage. »

– Bénévole ordinaire de la Nouvelle-Écosse

« Je pense que je suis une de ces personnes qui font passer tout le monde avant elles. Mon travail bénévole passe en premier et mes contraintes personnelles, comme de faire de l'exercice, très loin après. Je pense toujours que si je ne m'y mets pas, telle ou telle chose ne se fera pas. Je sais à quel point c'est difficile de trouver des gens. Je pense que dès que vous commencez à jouer ce rôle de bénévole vous en êtes conscient et vous ne comptez pas votre temps. »

– Bénévole essentiel du Yukon

Avantages pour les bénévoles et autrui

Les bénévoles essentiels que nous avons interviewés étaient les seuls à attacher de l'importance à l'échange de bons procédés. Ils étaient plus susceptibles de chercher à occuper des postes de bénévole dans des conditions où tout le monde était gagnant.

« Le bénévolat, pour moi, c'est d'essayer d'aider son prochain. Et, quand vous faites quelque chose comme cela, vous finissez par être aidé vous-même par votre prochain. Je pense que si tout le monde parvenait à concevoir le bénévolat comme cela, il serait pris au sérieux et tout le monde comprendrait à quel point il peut rejaillir sur toute votre vie, votre degré de satisfaction et l'estime de vous-même. Le bénévolat sert à renforcer tous ces sentiments agréables. »

– Bénévole essentiel de l'Ontario

« Le plus grand avantage du bénévolat? Je vous dirais que c'est la satisfaction qu'on en retire personnellement. On pense être utile. On pense aider. Je pense que c'est un élément qui est important. Ce qu'on donne nous revient, nous revient, multiplié par dix, par cent. »

– Bénévole essentiel du Québec

Trois bénévoles ordinaires, tous anciens bénévoles essentiels, ont également exprimé la nécessité du « donnant-donnant » dans le bénévolat.

« Je pense qu'il s'agit de créer une situation où tout le monde est gagnant. Je donne quelque chose à l'organisme, qui me redonne ensuite quelque chose. C'est du donnant-donnant. Ce ne sera peut-être pas très concret; cela pourra être intangible, comme un sentiment de réussite ou se faire des amis ou des relations. »

– Bénévole ordinaire de l'Alberta

Cette relation de donnant-donnant simultanée qui devrait faire partie du bénévolat a constitué l'enseignement le plus important tiré par un bénévole essentiel qui, à l'époque de l'entrevue, occupait son premier poste bénévole.

« Je pense que ce que j'ai appris et qui m'a apporté le plus, c'est que, quand vous faites du bénévolat, vous allez dans ces endroits pour aider des gens et vous vous dites que, bon, vous allez aider ces gens et y donner du meilleur de vous-même. Mais c'est un échange de bons procédés. Vous ne faites pas que leur enseigner : ils vous en apprennent aussi. »

– Bénévole essentiel de la Colombie-Britannique

Satisfaction

Les bénévoles satisfaits de leur expérience du bénévolat étaient plus susceptibles de poursuivre leurs activités bénévoles. Celles-ci satisfaisaient d'ailleurs la majorité des bénévoles de nos entrevues. Le groupe des bénévoles essentiels signalait néanmoins un degré de satisfaction plus élevé que celui des bénévoles ordinaires. Ces derniers étaient également plus susceptibles de signaler leur insatisfaction par rapport à leur expérience actuelle du bénévolat.

Bénévoles essentiels

Les bénévoles essentiels ont fait état, à une écrasante majorité, de leur satisfaction par rapport à leurs actuelles responsabilités de bénévole. Ils ont été nombreux à se déclarer « très » ou « extrêmement » satisfaits et à affirmer qu'ils ne feraient pas de bénévolat dans le cas contraire.

« J'ai toujours été satisfait de faire du bénévolat. Je n'ai jamais ressenti un manque de satisfaction, parce qu'il y a toujours tant à apprendre – si vous le souhaitez. J'aime apprendre toutes ces nouvelles choses, donc je recherche tout le temps quelque chose à apprendre. Je n'ai jamais eu d'expérience négative en faisant du bénévolat, pas une seule fois. Mais je pense vraiment que c'est grâce à tout mon esprit d'initiative. »

– Bénévole essentiel de l'Ontario

Certains bénévoles essentiels, en particulier ceux qui venaient de commencer à faire plus de 188 heures de bénévolat par année, étaient si satisfaits qu'ils espéraient augmenter leur contribution à l'avenir.

« En fait, notre but à long terme, c'est de faire du bénévolat jusque dans les pays du tiers monde. Nous ferions absolument tout ce dont ils ont besoin. J'aime travailler avec les enfants, donc s'il y avait du temps à passer dans un orphelinat ou une école ou si c'était pour creuser des puits, concrètement, ou aider à la construction de logements, nous ferions tout ce qu'ils auraient besoin de nous faire faire. Nous parrainons un enfant en Inde, donc je pense que nous commencerions par l'Inde. »

– Bénévole essentiel du Manitoba

« Si j'avais plus de temps et si je savais que je vais m'enraciner dans cette île, j'aimerais être grande sœur pour l'organisme des Grands Frères/Grandes Sœurs. Je sais qu'ils disent toujours qu'on n'a pas besoin de beaucoup de temps pour le faire, mais je dois quand même être sûre de rester. »

– Bénévole essentielle de l'Île-du-Prince-Édouard

Bénévoles ordinaires

La majorité des bénévoles ordinaires nous ont fait part de leur satisfaction par rapport à leur bénévolat actuel et ont affirmé ne rien vouloir y changer. Cela n'a pas été le cas, en revanche, de quelques bénévoles ordinaires. Le manque de formation ou de reconnaissance, ainsi que la conviction de l'inutilité de leurs efforts étaient les causes les plus courantes de ce manque de satisfaction.

« Je pense que l'organisme est plutôt sclérosé et je ne pense pas qu'ils soient ouverts au changement, aux modifications, ni disposés à avancer dans un sens ou

dans l'autre. Je ne sais donc pas si on peut y faire quelque chose. »

– Bénévole ordinaire de Terre-Neuve

« Je pense que la communication avec les bénévoles pourrait être améliorée et qu'on pourrait leur donner cette petite tape dans le dos qui les encourage tellement à revenir. On pourrait donner beaucoup plus d'instructions, parce que les bénévoles sont différents chaque semaine et, à leur arrivée, ils n'ont pas la moindre idée de ce qu'ils ont à faire. »

– Bénévole ordinaire de la Colombie-Britannique

Gratitude et reconnaissance

Nous avons demandé aux personnes que nous avons interviewées si elles se sentaient appréciées par leur organisme, si elles avaient reçu des témoignages de reconnaissance ou une rétroaction sur leur contribution et sur l'importance, à leurs yeux, de ces marques de gratitude et de reconnaissance dans l'expérience du bénévolat et la motivation des bénévoles. Nous souhaitons apporter ainsi des informations utiles à la conception des stratégies de fidélisation des bénévoles. Nous avons constaté que les avis sont partagés sur les témoignages de reconnaissance officiels, à la fois au sein du groupe des bénévoles essentiels et de celui des bénévoles ordinaires. La reconnaissance informelle est, en revanche, très importante pour les bénévoles essentiels.

Bénévoles essentiels

Selon la majorité des bénévoles essentiels, leurs organismes leur expriment leur reconnaissance, mais l'importance qu'ils y attachent n'a pas donné lieu à un consensus. Une des personnes interviewées croyait

fermement ne pas être appréciée à sa juste valeur et elle expliquait que le bénévolat est un domaine « relativement ingrat ». Selon certains participants, la reconnaissance est indispensable pour qu'un bénévole ait l'impression d'être utile alors que, selon d'autres, elle joue un rôle peu important dans leur motivation pour continuer à faire du bénévolat.

« C'est très important pour votre estime de vous-même, parce que cela vous donne l'impression de faire la différence. Si personne ne vous communiquait aucune rétroaction, vous vous demanderiez ce que vous faites là. Vous ne seriez pas certain de faire ce qu'il faut, ni que votre travail est apprécié. Je suppose que cela fait partie des raisons pour lesquelles vous faites du bénévolat. Vous voulez vous sentir apprécié. »

– Bénévole essentiel du Nunavut

« Ce n'est pas vraiment important pour moi. Je pense que, pour d'autres personnes, c'est peut-être important, mais je n'y attache aucune importance. C'est bien d'être apprécié et de savoir qu'on vous est reconnaissant, mais je pense que si vous recherchez la reconnaissance de vos pairs et de vos amis, vous faites du bénévolat pour une mauvaise raison. »

– Bénévole essentiel des Territoires du Nord-Ouest

Quelques bénévoles essentiels nous ont raconté des anecdotes sur les témoignages de reconnaissance informels des bénéficiaires de leur travail. Un bénévole essentiel a, par exemple, expliqué que les résidents locaux viennent souvent lui exprimer leur gratitude pour toutes ses actions au service

de l'amélioration de la qualité de vie dans leur communauté. Les personnes interviewées ont fait remarquer que ces moments sont tout aussi gratifiants, voire même plus gratifiants, que les témoignages de reconnaissance officiels de leur organisme.

« J'ai reçu un courriel, il y a environ un mois, d'une personne qui venait de perdre sa mère et qui me remerciait de plusieurs choses que j'avais faites. Je lui ai renvoyé un courriel en lui disant à quel point c'était important pour moi qu'il souhaite penser aux bénévoles à un moment de si grande tristesse. Ces mercis personnels des familles sont importants et je pense qu'elles le disent tout naturellement. »

– Bénévole essentiel de l'Île-du-Prince-Édouard

« Ce sont les participants qui nous le font savoir. Ce sont les parents et les enfants, de tas de petites façons différentes. Le coordinateur et moi, nous sommes allés à deux écoles élémentaires, il y a deux ou trois ans, chanter quelques chansons à toutes les classes. Deux semaines plus tard, cette personne et moi-même allons à Tim Horton's et un petit de cinq ans s'arrête et me fait le signe des rockers et commence à mimer un guitariste. C'est ce type de choses... ils sont si tordants! »

– Bénévole essentiel du Nouveau-Brunswick

Bénévoles ordinaires

Bien que certains bénévoles ordinaires aient fait état du manque de reconnaissance de leurs organismes, ils reçoivent une forme de remerciement ou une autre, selon la majorité d'entre eux. Ils apprécient

ces remerciements, mais ils sont, comme les bénévoles essentiels, une majorité à dire que cette reconnaissance n'a pas beaucoup d'effets sur leur sentiment de satisfaction, ni sur leur désir de continuer à faire du bénévolat.

« Cela fait vraiment plaisir quand quelqu'un vous remercie. Je ne pense pas que si cela n'arrivait pas, je ne ferais pas de bénévolat, mais c'est bien de recevoir cette rétroaction, parce que vous vous dites, bon, et bien quelqu'un est heureux que je sois ici et il se rend compte que je donne un coup de main. »

– Bénévole ordinaire du Yukon

« J'en fais pour mes propres raisons. Je n'ai pas besoin qu'on me remercie de multiples façons. Je suis satisfait rien que de le faire. »

– Bénévole ordinaire des Territoires du Nord-Ouest

Un autre bénévole ordinaire a expliqué que ce ne sont pas les témoignages de reconnaissance qui font la qualité ou l'efficacité du bénévolat. Cette expérience doit être plutôt gratifiante en elle-même, ce qui compte par-dessus tout pour le bénévole.

« Si vous faites du bénévolat pour ce que vous allez en retirer pour vous-même, vous en faites pour de mauvaises raisons. Si vous êtes déçu parce que personne ne vient vous dire que vous avez fait un sacré bon travail et que vous êtes le meilleur et le plus beau, et que c'est ce que vous attendez, vous allez être rudement déçu, parce que cela n'arrive quasiment jamais. »

– Bénévole ordinaire du Nunavut

Obstacles à l'augmentation des heures de bénévolat

Les motivations des bénévoles essentiels et des bénévoles ordinaires sont peut-être fréquemment les mêmes pour faire du bénévolat, mais les obstacles qu'ils rencontrent pour faire plus de bénévolat sont très différents. Les bénévoles ordinaires étaient plus susceptibles de déclarer que leur disponibilité ne leur permettait pas de donner davantage de leur temps ou qu'ils ne pouvaient pas s'engager de manière aussi organisée que les organismes le demandent. Les bénévoles essentiels, en revanche, pensaient que leurs organismes avaient besoin de sang neuf que certains bénévoles essentiels se désengageaient au moment des entrevues.

Bénévoles ordinaires

C'est le manque de temps et le refus de s'engager pour un an qui constituaient les principaux obstacles à l'augmentation des heures de bénévolat des bénévoles ordinaires. Certains bénévoles ont exprimé le désir d'augmenter leur contribution, mais ils manquent de disponibilité, selon eux, pour donner plus de leur temps avec régularité ou pour consacrer plus d'heures au bénévolat.

« J'ai toujours voulu faire du bénévolat à l'hôpital, mais je n'en ai tout simplement pas le temps. Le bénévolat est tellement structuré. Si je pouvais simplement aller et venir, c'est ce que je ferais. Mais la plupart des organismes veulent que vous travailliez à une certaine heure et un certain jour, sans exception, et c'est un petit peu trop difficile pour moi. »

– Bénévole ordinaire du Nouveau-Brunswick

« Si nous n'avions qu'un domicile et pas une résidence d'été et un autre endroit où nous vivons à l'année, j'en ferais probablement plus, mais je n'aime pas être coincé quelque part. »

– Bénévole ordinaire du Nouveau-Brunswick

Bénévoles essentiels

Un certain nombre de personnes interviewées avaient récemment renoncé à des postes de bénévole ou projetaient de le faire bientôt. Un répondant dans ce cas était bénévole ordinaire au moment de son entrevue, mais comme il avait été bénévole essentiel, il a été en mesure d'éclairer cet enjeu. Les relations de ces bénévoles avec leurs organismes remontaient à de nombreuses années. C'est leur âge et leur conviction que leurs organismes avaient besoin d'idées neuves qui motivaient principalement leur décision de le quitter.

« Et bien, très franchement, je crois que je vais ralentir cette activité ou songer à la ralentir, parce que j'aurai 67 ans cette année et que je ne suis plus aussi alerte et plein d'énergie qu'avant. »

– Bénévole essentiel du Yukon

« J'ai 54 ans et je pense que je vais y consacrer encore deux ans, peut-être. J'adore écrire et je veux écrire plus. Il faut donc que je trouve le temps de le faire. »

– Bénévole essentiel de l'Île-du-Prince-Édouard

« Je crois fermement qu'une personne peut faire trop longtemps le même travail. Je ne dis pas cela par désir d'abandonner, mais plutôt parce que je pense que ce serait bien pour l'organisme que quelqu'un d'autre fasse ce travail. Mais comme ils ont l'air très contents de mon travail, je continue à dire d'accord et n'y pense plus. Mais je devrai y renoncer tôt ou tard et leur dire : ' Écoutez, il faut que quelqu'un d'autre s'y mette, parce que vous m'avez assez vu. ' »

– Bénévole ordinaire (anciennement essentiel) de la Nouvelle-Écosse

Une bénévole essentielle qui venait de renoncer à occuper plusieurs postes de bénévole a expliqué que les organismes pour lesquels elle travaillait ne répondaient pas à ses besoins. Elle était, cependant, un cas unique parmi les bénévoles essentiels que nous avons interviewés.

« J'aime voir bouger les choses. Si je sais que je participe à une solution, j'ai l'impression d'atteindre un de mes propres objectifs. Mais si nous ne travaillons pas à résoudre un problème ou à remédier à une situation, cela ne me plaît pas. J'ai mes objectifs personnels, mais vous suivez ce cycle du bénévolat d'une certaine façon. Si l'organisme pour lequel vous travaillez ne répond pas à vos besoins, vous prenez du recul. »

– Bénévole essentielle du Nouveau-Brunswick

Difficultés des bénévoles essentiels

Bien que la vaste majorité des bénévoles essentiels aient déclaré être satisfaits de leur bénévolat, ils ont également signalé quelques difficultés, dont certaines pouvaient leur faire quitter leurs organismes. Un grand nombre d'entre elles avaient trait à la capacité d'action de leurs organismes – par exemple, au recrutement d'autres bénévoles compétents en renfort ou à l'obtention du financement des activités bénévoles.

« Cela devient plus beaucoup difficile de gérer des organismes, parce que la vie est devenue plus compliquée. Il y a les questions de responsabilité, le financement qui se réduit et c'est plus difficile de trouver de bons bénévoles à cause de l'augmentation de la concurrence. Les gens ont plus de mal à faire du bénévolat parce que leur travail les stresse, ainsi que le manque de temps à leur travail. Les attentes des organismes bénévoles et communautaires sont également plus élevées. Ils souhaitent que le bénévolat soit aussi professionnel que le travail rémunéré. »

– Bénévole essentiel de la Nouvelle-Écosse

Selon certains bénévoles essentiels, la gestion de leurs relations avec les autres membres de l'organisme ou les autres bénévoles est décourageante. La majorité des personnes que nous avons interviewées semblaient accepter cet état de fait, qu'ils jugent inévitable dans le bénévolat. Certains d'entre eux ont cependant reconnu que, quand les problèmes s'aggravent, ils envisagent de quitter leurs organismes.

« Le moins agréable. C'est de régler les conflits. »

– Bénévole essentiel du Québec

« Je suis vraiment découragé par le conseil d'administration. Ses membres ne semblent s'intéresser qu'à ce qui se voit. C'est très superficiel et tant que tout à l'air en ordre à ce niveau, ils pensent que tout va bien. C'est décourageant pour moi. Je fais vraiment beaucoup d'efforts, mais j'en arrive parfois à me dire : « À quoi bon? » et que si tout le monde pensait comme moi, il n'y aurait plus de conseil d'administration. Qui sait ce qui se passerait? »

– Bénévole essentiel de la Saskatchewan

« Je pense que si les gens sont trop étroits d'esprit et s'ils ne pensent qu'à ce qui les intéresse et perdent de vue la situation dans son ensemble, c'est à ce moment-là que je ne veux plus m'en occuper. Bien que mes enfants participent au programme, j'essaie de réfléchir à la situation dans son ensemble et à comment chacun va en profiter, et pas seulement mon enfant. »

– Bénévole essentiel du Yukon

Résumé

Les principales constatations tirées de nos entrevues avec les bénévoles essentiels et les bénévoles ordinaires sont répertoriées ci-dessous.

- La majorité des bénévoles essentiels et des bénévoles ordinaires avaient fait l'expérience du bénévolat ou des activités pour les jeunes pendant leur jeunesse.

-
- Plus de la moitié des bénévoles essentiels et la moitié des bénévoles ordinaires avaient été influencés par un modèle de rôle qui faisait du bénévolat. Les mères étaient citées le plus souvent à cet égard par les deux groupes.
 - Être un modèle de rôle pour leurs propres enfants était important pour les bénévoles essentiels comme pour les bénévoles ordinaires.
 - Les motivations communes aux bénévoles essentiels et aux bénévoles ordinaires pour faire du bénévolat étaient les suivantes : redonner à la communauté, aider autrui et se faire des relations au sein de la communauté.
 - Les bénévoles ordinaires étaient les seuls à être motivés par le désir d'acquérir une expérience utile pour leur recherche d'emploi et par l'amélioration de leurs débouchés professionnels.
 - Les bénévoles essentiels étaient les seuls à être motivés par leur intérêt professionnel pour les organismes au service duquel ils faisaient du bénévolat, à avoir un lien personnel avec l'organisme, et à être profondément passionnés par la cause soutenue par l'organisme.
 - Pour certains bénévoles essentiels et bénévoles ordinaires, la religion jouait un rôle dans leur motivation à faire du bénévolat, mais pas pour d'autres.
 - Les bénévoles essentiels et les bénévoles ordinaires étaient conscients des avantages personnels qu'ils retiraient du bénévolat, à savoir un sentiment d'accomplissement, une satisfaction personnelle, l'apprentissage de nouvelles compétences et la satisfaction de leurs propres besoins.
 - Les bénévoles essentiels et les bénévoles ordinaires étaient conscients des avantages de leur bénévolat pour autrui.
 - Les bénévoles essentiels étaient les seuls à faire état du désir d'un échange de bons procédés avec les organismes.
 - La majorité des bénévoles essentiels étaient « très » ou « extrêmement » satisfaits de leur bénévolat, alors que la majorité des bénévoles ordinaires n'en étaient que simplement satisfaits.
 - Ni les bénévoles essentiels, ni les bénévoles ordinaires ne croyaient collectivement que les témoignages de reconnaissance jouaient un rôle particulièrement important dans leur bénévolat.
 - Les bénévoles, surtout les bénévoles essentiels, attachaient une grande importance aux témoignages de reconnaissance des bénéficiaires de leurs organismes.

- Le manque de temps et l'impossibilité ou le refus de s'engager à long terme et de manière structurée étaient les principaux obstacles qui empêchaient les bénévoles ordinaires de donner davantage de leur temps.
- Les bénévoles essentiels ont signalé réduire leur nombre d'heures de bénévolat à cause de leur âge et de la conviction que leurs organismes avaient besoin de sang neuf.
- Le recrutement d'autres bénévoles en renfort, le financement des activités bénévoles et la gestion des relations avec les autres bénévoles faisaient partie des difficultés signalées par les bénévoles essentiels.

6. Discussion et recommandations

Le principal objectif de ce travail de recherche consistait à fournir aux gestionnaires de bénévoles les informations nécessaires pour recruter, retenir, soutenir les bénévoles et leur témoigner leur reconnaissance avec efficacité. Nous avons constaté que, bien que certaines caractéristiques soient communes aux bénévoles essentiels et aux bénévoles ordinaires, y compris certaines motivations et leurs expériences de jeunesse, les bénévoles essentiels sont uniques de plusieurs façons. Les bénévoles essentiels sont motivés par la passion pour une cause, ainsi que, fréquemment, par leur intérêt professionnel ou personnel pour les organismes auxquels ils se dévouent. De plus, les bénévoles essentiels attendent du bénévolat qu'il soit mutuellement avantageux. Ils s'attendent, en effet, à recevoir quelque chose de valeur équivalente en échange de leur temps : un élargissement de leur réseau, de nouvelles connaissances ou compétences ou une réussite personnelle.

Les bénévoles essentiels sont, la plupart du temps, très satisfaits de leur bénévolat. Ils n'envisagent de quitter leurs organismes que quand ils pensent que le moment est venu de céder la place à de nouveaux bénévoles ou quand leur âge ne leur permet plus de donner d'eux-mêmes avec autant d'énergie que dans le passé. Les difficultés auxquelles les bénévoles essentiels sont confrontés sont représentatives de certains des problèmes de capacité des organismes bénévoles et sans but lucratif, par exemple le besoin de bénévoles qualifiés et les problèmes de formation et de financement.

Nous présentons ci-dessous quelques recommandations pour améliorer le recrutement, la fidélisation et le soutien des bénévoles essentiels, ainsi que les témoignages de reconnaissance qu'ils reçoivent³.

1. *Constatation* : la passion des bénévoles essentiels pour la cause à laquelle ils se dévouent est unique. Cette cause est souvent liée à la profession du bénévole ou aux avantages que sa famille retire des services et/ou de l'activité des organismes.

Recommandation : les stratégies de recrutement peuvent cibler des personnes déjà impliquées à un titre ou à un autre dans le domaine d'activité de l'organisme ou la cause qu'il soutient. Un organisme sportif qui recherche des entraîneurs pour des équipes de basket-ball de jeunes pourrait solliciter les joueurs d'une équipe de la ligue de basket-ball adulte qui se passionnent déjà pour ce sport. Un organisme du secteur de la santé à la recherche de bénévoles pourrait cibler des professionnels de la santé de la localité ou des membres de la famille de patients qui souhaitent faire progresser un domaine particulier de la recherche médicale. Une société locale de la protection des animaux pourrait afficher des messages de recrutement dans les parcs à chiens où les propriétaires dévoués promènent leur chien et jouent avec lui ou parler de leur recherche de bénévoles à leurs clients. Les gestionnaires de bénévoles pourraient également se constituer une réserve de bénévoles essentiels prometteuse en s'intéressant aux personnes et aux organismes professionnels de leur réseau personnel.

2. *Constatation* : les bénévoles essentiels s'attendent à ce que le bénévolat soit mutuellement avantageux. En d'autres termes, ils souhaitent une situation où tout le monde est gagnant, l'organisme et le bénévole.

Recommandation : les postes de bénévole devraient être définis de façon avantageuse pour l'organisme et le bénévole. Les messages de recrutement devraient insister autant sur la contribution des bénévoles à la réussite de l'organisme que sur les avantages que les bénévoles en retirent. Un organisme artistique à la recherche de bénévoles pour son conseil d'administration pourra, par exemple, cibler de jeunes ou de nouveaux professionnels de ce domaine. Le message de recrutement pourra expliquer que les membres du conseil d'administration participent à la direction de l'organisme pour lui faire atteindre ses objectifs, tout en s'informant directement sur les enjeux de la communauté artistique et en se faisant d'importantes relations pour étoffer leur réseau professionnel. La formation à l'exercice des responsabilités de dirigeant pourra également être dispensée aux bénévoles essentiels.

3. *Constatation* : les bénévoles essentiels sont « très » ou « extrêmement » satisfaits de leur bénévolat, mais leur motivations évoluent au fil du temps et ils constatent des défis.

Recommandation : les gestionnaires de bénévoles pourraient envisager de prendre l'initiative de « vérifications » régulières auprès des bénévoles pour évaluer leur niveau de satisfaction et leur opinion sur leur degré d'utilité ou d'efficacité. Cette vérification peut être aussi informelle qu'une brève

³ Le livre de McClintock (2004) contient des recommandations supplémentaires, formulées à partir des constatations de l'ENDBP de 2000. Le livre de McCurley et Lynch (1996) contient des recommandations sur les témoignages de reconnaissance et la fidélisation.

conversation toutes les deux ou trois semaines qui permet au bénévole d'expliquer ce qu'il aime ou n'aime pas dans son activité ou son rôle. Ces vérifications peuvent également prendre la forme de réunions plus formelles où le gestionnaire pose des questions structurées au sujet des activités ou des responsabilités du bénévole. Les gestionnaires devraient commencer ces réunions en expliquant qu'il ne s'agit pas d'évaluer le bénévole, mais de s'assurer de la satisfaction des besoins de l'organisme et du bénévole. Comme les motivations des bénévoles peuvent évoluer au fil du temps, il est vital que les postes de bénévole suivent cette évolution. La connaissance de l'état des motivations des bénévoles à un moment donné devrait permettre aux gestionnaires de définir des postes de manière satisfaisante et avantageuse à la fois pour les bénévoles et l'organisme.

4. *Constatation* : les témoignages de reconnaissance formels sont importants pour certains bénévoles essentiels, mais pas pour tous. Les témoignages de reconnaissance non formels sont particulièrement appréciés.

Recommandation : pour de nombreux bénévoles essentiels, c'est l'accomplissement de la mission de l'organisme ou l'amélioration de la qualité de vie de sa clientèle qui leur fait comprendre qu'ils ne donnent pas de leur temps en vain, et que leur contribution est appréciée. Il est donc important que les bénévoles essentiels puissent constater les effets de leur action. Les organismes peuvent également faire savoir aux bénéficiaires de leurs services que les personnes qui gèrent l'organisme, et/ou dispensent ses services sont des bénévoles. La promotion de la contribution des bénévoles à

l'intérieur et à l'extérieur de l'organisme rappellera aux usagers de remercier les bénévoles, et de leur montrer leur reconnaissance comme il convient. Les organismes peuvent également remercier les bénévoles de leur contribution dans leur rapport annuel et leurs bulletins d'information mensuels. Le calcul de la valeur économique des heures de bénévolat peut également servir à montrer les effets de l'action des bénévoles. Le calculateur de la valeur du bénévolat est un outil gratuit qui permet aux organismes d'effectuer ces calculs. Il est consultable en ligne à <http://www.kdc-cdc.ca/vvc/>

5. *Constatation* : les bénévoles essentiels sont plus susceptibles que les autres de diminuer leur engagement bénévole ou d'y mettre un terme à cause de leur âge et/ou de la conviction que l'organisme a besoin de sang neuf.

Recommandation : les gestionnaires de bénévoles devraient prêter attention aux signes qui annoncent qu'un bénévole essentiel pense que le moment de la « retraite » est venu et qu'il envisage de quitter l'organisme. Les tâches et les responsabilités de ces bénévoles pourraient être allégées. Ils pourraient également être sollicités pour participer à un groupe consultatif, sous une forme ou sous une autre. L'organisme pourrait continuer de cette façon à bénéficier des compétences et de l'expérience de ces bénévoles de longue date. Ces précieux bénévoles pourraient parallèlement se désengager progressivement de l'organisme.

7. Références bibliographiques

- Clary, E. G., Snyder, M. et Ridge, R. « Volunteers' motivations: A functional strategy for the recruitment, placement, and retention of volunteers », *Nonprofit Management & Leadership*, 1992, no 2, p. 333-350.
- Grube, J. A. et Piliavin, J. A. « Role identity, organizational experiences, and volunteer performance », *Personality and Social Psychology Bulletin*, 2000, vol. 26, no 9, p. 1108-1119.
- Hall, M., McKewon, L. et Roberts, K. *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation*, Ottawa, ministère de l'Industrie, 2001.
- Hustinx, L. et Lammertyn, F. « Collective and reflexive styles of volunteering: A sociological modernization perspective », *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2003, vol. 14, no 2, p. 167-187.
- Janoski, T., Misoc, M. et Wilson, J. « Being volunteered? The impact of social participation and pro-social attitudes on volunteering », *Sociological Forum*, 1998, vol. 13, no 3, p. 495-519.
- Janoski, T. et Wilson, J. « Pathways to voluntarism: Family socialization and status transmission models », *Social Forces*, 1995, vol. 74, no 1, p. 271-292.
- Lasby, D. *L'engagement bénévole au Canada : motivations et obstacles*, Toronto, Centre canadien de philanthropie, 2004.
- Centre canadien de philanthropie, 2004. *Les avantages de l'engagement en qualité de bénévole*, Toronto. Étude nationale sur le don, le bénévolat et la participation, série du Canada, fiche-info.
- McClintock, N. *Comprendre les bénévoles canadiens : manuel d'utilisation de l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation de 2000 pour bâtir votre programme de bénévolat*, Toronto, Centre canadien de philanthropie, 2004.
- McCurley, S. et Lynch, R. *Volunteer Management: Mobilizing all the Resources of the Community*, Darien, IL, United States, Heritage Arts Publishing, 1996.
- Mustillo, S., Wilson, J. et Lynch, S. M. « Legacy volunteering: A test of two theories of intergenerational transmission », *Journal of Marriage and the Family*, 2004, vol. 66, no 2, p. 530-541.
- Okun, M. A. et Schultz, A. « Age and motives for volunteering: Testing hypotheses derived from socioemotional selectivity theory », *Psychology and Aging*, 2003, vol. 18, no 2, p. 231-239.
- Omoto, A. M. et Snyder, M. « Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service and perceived attitude change among AIDS volunteers », *Journal of Personality & Social Psychology*, 1995, vol. 68, no 4, p. 671-686.

Omoto, A. M. et Snyder, M. « Considerations of community: The context and process of volunteerism », *American Behavioral Scientist*, 2002, vol. 45, no 5, p. 846-867.

Youniss, J., McLellan, J. A. et Yates, M. « What we know about engendering civic identity », *American Behavioral Scientist*, 1997, vol. 40, no 5, p. 620-231.

Omoto, A. M., Snyder, M. et Martino, S. C. « Volunteerism and the life course: Investigating age-related agendas for action », *Basic and Applied Social Psychology*, 2000, vol. 22, no 3, p. 181-197.

Reed, P. B. et Selbee, L. K. « Distinguishing characteristics of active volunteers in Canada », *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 2000, vol. 29, no 4, p. 571-592.

Smith, D. H. « Determinants of voluntary association participation and volunteering: A literature review », *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 1994, vol. 23, no 6, p. 243-263.

Warburton, J., Terry, D. J., Rosenman, L. S. et Shapiro, M. « Differences between older volunteers and nonvolunteers: Attitudinal, normative, and control beliefs », *Research on Aging*, 2001, vol. 23, no 5, p. 586-605.

Wilson, J. « Volunteering », *Annual Review of Sociology*, 2000, no 26, p. 215-240.

Wilson, J. et Musick, M. A. « Attachment to volunteering », *Sociological Forum*, 1999, vol. 14, no 2, p. 243-272.

Yeung, A. B. « The octagon model of volunteer motivation », *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2004, vol. 15, no 1, p. 21-46.

NOTES



Cette publication du Centre de développement des connaissances est également consultable en ligne, ainsi que d'autres publications ou dans une collection spéciale de la bibliothèque Imagine Canada – John Hodgson <www.nonprofitscan.ca>.

Le Centre de développement des connaissances fait partie d'Imagine Canada, un organisme national qui intervient en faveur des organismes de bienfaisance, des organismes sans but lucratif et des entreprises dotées d'une conscience sociale du Canada et assure la promotion de leur œuvre au sein de nos collectivités.

www.kdc-cdc.ca