

# **Qu'est-ce qui motive les bénévoles à faible revenu?**

**Rapport sur les bénévoles à faible revenu  
de Vancouver et Prince George,  
Colombie-Britannique**

**Préparé par :  
le Social Planning and Research Council de la  
Colombie-Britannique (SPARC BC)**

© Imagine Canada, 2005

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](http://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](mailto:kdc@imaginecanada.ca)

<[www.imaginecanada.ca](http://www.imaginecanada.ca)> | <[www.kdc-cdc.ca](http://www.kdc-cdc.ca)>

No ISBN 1-55401-197-3

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. Méthodologie \ 2
- 3. Résultats de la recherche \ 5
- 4. Analyse \ 27
- 5. Mesures proposées \ 31
- 6. Documents de référence \ 34
- 7. Bibliographie commentée \ 36

---

# Remerciements

SPARC BC tient à remercier les 55 bénévoles et les huit coordonnateurs des bénévoles de Prince George et Vancouver qui ont participé à cette étude de recherche. S'inspirant de leurs nombreuses années d'expérience, ils ont partagé leur vécu, nous ont laissés puiser dans leurs propos et leur sagesse collective et nous ont aidés à mieux comprendre la nature du bénévolat.

Les auteurs souhaitent en outre exprimer leur gratitude aux adjointes de recherche, Deb Ong et Jen Sinnott, pour leur aide au cours de l'étape de la collecte des données du projet.

Enfin, les auteurs veulent remercier tout spécialement le Centre de développement des connaissances à Imagine Canada – sans qui la présente étude n'aurait pas été possible.

Andrea Long,  
Andrew Pask

Octobre 2005,  
SPARC BC

---

# Qu'est-ce qui motive les bénévoles à faible revenu?

## 1. Introduction

---

Selon les constatations de l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation (ENDBP), les possibilités qu'une personne fasse du bénévolat augmentent proportionnellement au revenu du ménage. Cela a été constaté tant dans l'ensemble du Canada que de la Colombie-Britannique (ENDBP 2000a, 1997a). C'est pourquoi il y a plus de données sur les bénévoles dont le revenu est plus élevé que sur les bénévoles à faible revenu. L'ENDBP laisse en outre entendre que le nombre de bénévoles a chuté depuis 1997. Parallèlement, le revenu des particuliers et la sécurité d'emploi ont diminué (Conseil canadien de développement social, 2003). Les organismes bénévoles et de bienfaisance qui comptent sur les bénévoles devront peut-être recruter davantage de personnes à faible revenu. Il leur serait donc utile de comprendre les raisons pour lesquelles ces personnes font du bénévolat et qu'elles sont leurs attentes en tant que bénévole.

Le présent projet de recherche vise à examiner les motivations des bénévoles et l'expérience vécue par des personnes à faible revenu dans deux collectivités de la C.-B. : Vancouver et Prince George.<sup>1</sup> Pour les

besoins de ce rapport, les personnes à faible revenu sont sans emploi ou ne font pas partie de la population active et reçoivent un revenu de programmes de soutien du revenu des gouvernements fédéral ou provinciaux (par exemple des prestations d'aide sociale, des prestations d'invalidité, des prestations d'assurance-emploi, des prestations du Régime de pensions du Canada, etc.) ainsi que les personnes qui travaillent et gagnent entre huit et neuf dollars l'heure.

---

<sup>1</sup> Avec une population d'environ 555 000 habitants, Vancouver est la plus grande ville de la Colombie-Britannique. Prince George est une région métropolitaine située à proximité du centre géographique de la Colombie-Britannique. Selon le Recensement de 2001, Prince George comptait environ 72 000 habitants et 10 000 autres personnes vivaient dans les collectivités avoisinantes. Prince George fait fonction de carrefour commercial et de service d'envergure pour les régions du centre et du nord de la province.

---

## 2. Méthodologie

---

Dans le cadre de cette recherche, des entrevues ont été menées auprès de bénévoles à faible revenu et de coordonnateurs qui recrutent et encadrent les bénévoles, y compris ceux à faible revenu. Les questions d'entrevue étaient fondées sur les constatations d'un examen de la documentation disponible sur le lien entre le revenu et le bénévolat. Bien qu'il existe peu de documents sur les bénévoles à faible revenu, l'analyse documentaire a fait ressortir des renseignements contextuels précieux au sujet des enjeux à examiner dans le cadre des entrevues. Les travaux de Clary, Snyder et Stukas (1996) et de Hall et coll. (1998) nous ont aidés à préparer les questions portant sur les motivations des bénévoles. La documentation sur le bénévolat et l'exclusion sociale, en particulier celle de l'Institute of Volunteer Research (2004), a facilité la formulation des questions au sujet des difficultés auxquelles font face les bénévoles à faible revenu. L'élaboration des entrevues avec les coordonnateurs des bénévoles a reposé sur les travaux menés notamment par Phillips, Little et Goodine (2002) sur le recrutement, la conservation et la gestion des bénévoles ainsi que sur la structure organisationnelle connexe.

Les organismes communautaires avec qui SPARC BC a collaboré pour ce projet ont recruté tous les participants aux entrevues. Nos partenaires à Vancouver étaient la Kiwassa Neighbourhood House et le Vancouver Aboriginal Friendship Centre. Nos partenaires de Prince George étaient le Prince George Native Friendship Centre et le Community Planning Council of Prince George. Pour recruter des bénévoles à faible revenu et des coordonnateurs de bénévoles pour ce projet, les partenaires ont fait appel à leurs propres bénévoles et membres du

personnel ainsi qu'à leurs collaborateurs d'autres organismes locaux qui ont besoin de bénévoles. De plus amples renseignements sur le rôle joué par nos partenaires sont fournis ci-après.

### Entrevues avec les bénévoles à faible revenu

Dans le cadre de cette étude, les chercheurs ont rencontré en entrevue 55 bénévoles à faible revenu à Vancouver et à Prince George. Bien que les efforts de recrutement aient été difficiles au début, un grand nombre de bénévoles de chaque endroit ont finalement fait part de leur intérêt à participer au projet. En fait, il y en a eu tellement que les chercheurs ont dû refuser d'accueillir des participants afin de ne pas dépasser les limites établies en ressources humaines et financières.

Pour les besoins de notre recherche, les personnes à faible revenu sont sans emploi ou ne font pas partie de la population active et reçoivent un revenu de programmes de soutien du revenu des gouvernements fédéral ou provinciaux (par exemple des prestations d'aide sociale, des prestations d'invalidité, des prestations d'assurance-emploi, des prestations du Régime de pensions du Canada, etc.) ainsi que les personnes qui travaillent et gagnent entre huit et neuf dollars l'heure.<sup>2</sup> En d'autres termes, notre échantillon était formé de personnes qui étaient pauvres parce qu'elles dépendent de programmes de soutien du revenu inadéquats ou parce que leur revenu gagné n'est pas suffisant pour que leur statut de faible revenu change. La majorité des participants recevaient une aide au revenu du gouvernement

---

<sup>2</sup> Le salaire minimum en C.-B. est de 8 \$ l'heure. Des personnes gagnant de 8 à 9 \$ l'heure ont été incluses dans l'échantillon afin de pouvoir interroger les personnes dont le salaire est légèrement au-dessus du salaire minimum, mais dont le revenu est tout de même inférieur aux mesures de faible revenu de Statistique Canada prises à l'aide des seuils de faible revenu (SFR).

---

provincial (c'est-à-dire de l'aide sociale), par l'entremise des programmes de prestations soit ordinaires ou soit d'invalidité (se reporter au Tableau 1, p. 4).

Chaque bénévole a été interviewé en personne. Nous avons choisi cette méthode pour deux raisons. Premièrement, l'équipe de recherche était d'avis que ni une entrevue téléphonique ni un sondage par écrit conviendrait pour cet échantillon particulier compte tenu de la difficulté à communiquer avec les répondants (parce que, notamment, ils n'ont pas d'adresse fixe ou stable ni de numéro de téléphone). Deuxièmement, les entrevues en personne permettent aux chercheurs de créer un lien personnel avec les participants dans un milieu agréable et ouvert. En rétrospective, nous croyons en outre que la santé des répondants aurait rendu toute autre méthode que les entrevues en personne difficile.

Les entrevues en personne permettent un niveau d'interaction personnelle qu'il n'est pas possible d'atteindre à l'aide d'un autre média. Les diverses nuances liées aux scénarios de questions et de réponses peuvent être plus facilement adaptées aux normes communicatives de chaque répondant et rendent l'échange de renseignements moins intimidant. C'est notamment le cas pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale.

Les répondants ont reçu 40 \$ comme rétribution pour couvrir les frais associés à leur participation à la recherche et pour les remercier de leur temps. Pour garantir le respect des normes de confidentialité, les participants devaient, non pas signer, mais uniquement apposer leurs initiales sur un formulaire pour confirmer qu'ils avaient reçu la rétribution.

Les entrevues avec les bénévoles à faible revenu étaient semi-structurées; les chercheurs ont utilisé une série de questions ouvertes déjà préparées. Le recours à ces questions a garanti que les mêmes renseignements étaient recueillis auprès de tous les participants et, puisqu'il s'agissait d'entrevues semi-structurées, les chercheurs disposaient de la latitude voulue pour changer l'ordre des questions et pour approfondir au besoin chaque question. Cette technique est particulièrement importante lorsque la mesure dans laquelle les répondants sont à l'aise dans le cadre du processus d'entrevue et leur engagement envers celui-ci diffèrent considérablement d'un répondant à l'autre. Les répondants ont été invités à réfléchir aux raisons pour lesquelles ils faisaient du bénévolat, aux facteurs ayant une incidence sur leur capacité d'en faire ou non (c'est-à-dire mesures de soutien et obstacles) et aux façons dont leur bénévolat a été reconnu et soutenu. On leur a en outre posé des questions sur leur travail actuel et leurs expériences de bénévole, sur ce qu'ils aimeraient ou n'aimeraient pas du bénévolat et sur les possibilités ou le genre de bénévolat qu'ils rechercheraient ou éviteraient à l'avenir.

Les répondants ont reçu un formulaire de consentement écrit sur lequel ils devaient apposer leurs initiales. Le formulaire présentait un résumé de l'objectif du projet, les informait de leurs droits dans le cadre du projet de recherche et leur garantissait que tous les renseignements demeureraient confidentiels et anonymes. De plus, les chercheurs ont expliqué de vive voix le contenu du formulaire aux répondants. Les entrevues ont été enregistrées sur bande sonore puis transcrites aux fins d'analyse. Deux niveaux d'analyse ont été menés. Pour le premier, un gabarit Excel a servi à organiser les réponses à chaque question afin que des thèmes puissent être

repérés. Les réponses ont en outre été compilées afin de mettre en évidence les ressemblances et les divergences. Pour le deuxième niveau, un gabarit de résumé descriptif des entrevues a servi à relever les thèmes soulevés par les répondants et à comprendre comment diverses circonstances de la vie peuvent se recouper avec le bénévolat.

**Tableau 1 : Source du revenu des participants à l'étude**

Source de revenu	Nombre de répondants		
	Total	Femmes	Hommes
<i>Prestations d'aide sociale – ordinaires</i>	16	7	9
<i>Prestations d'invalidité</i>	20	10	10
<i>Assurance-emploi</i>	2	1	1
<i>Pension</i>	4	3	1
<i>Revenu gagné d'un emploi rémunéré</i>	6	2	4
<i>Partenaire<sup>3</sup></i>	3	3	0
<i>Inconnu/pas de réponse</i>	2	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>53<sup>4</sup></b>	<b>28</b>	<b>25</b>

Pour les besoins de cette recherche, seules les personnes à faible revenu faisant du bénévolat de façon officielle dans un organisme communautaire relevant du secteur des services sociaux ont été acceptées. Bien que le bénévolat officieux soit un autre moyen permettant aux Canadiens, y compris les personnes à faible revenu, d'apporter

leur contribution, il est plus difficile de recenser les personnes qui font du bénévolat de façon officieuse. C'est pourquoi nous ne les avons pas incluses dans le cadre de ce projet.

## Entrevues avec les coordonnateurs des bénévoles

Nous avons réalisé en tout huit entrevues avec des coordonnateurs de bénévoles qui possédaient de l'expérience avec des bénévoles à faible revenu à Vancouver et à Prince George. Les questions posées aux coordonnateurs portaient sur le recrutement et la conservation des bénévoles. On leur a en outre demandé si l'insécurité financière doit être prise en compte au moment de créer des postes de bénévole. Ces entrevues étaient également semi-structurées afin de permettre à la conversation d'évoluer en fonction des thèmes soulevés par les répondants.

Environ la moitié des entrevues avec les coordonnateurs des bénévoles ont été enregistrées sur bande et seules des notes ont été prises pour quelques échanges informels. On a rédigé une description détaillée de chaque entrevue et, par la suite, on a compilé ces descriptions afin qu'elles servent de fondement à l'analyse thématique. Tel qu'il a été précisé, les organismes communautaires partenaires ont fait fonction de principaux points de service pour recruter les coordonnateurs des bénévoles.

<sup>3</sup> Le revenu du bénévole provient du salaire ou des prestations du partenaire domestique du bénévole.

<sup>4</sup> Le total ne correspond pas à 55 parce que nous avons perdu deux entrevues enregistrées sur bandes sonores à cause de difficultés techniques.



---

## Organismes communautaires partenaires

Des organismes partenaires de Vancouver et de Prince George ont aidé SPARC à réaliser ce projet de recherche. Ils se sont chargés du recrutement des bénévoles à faible revenu et des coordonnateurs des bénévoles qui allaient participer aux entrevues et ont examiné l'ébauche des documents. Sans les ressources de ces organismes, il aurait été beaucoup plus difficile de recruter le nombre de participants dont nous avons besoin pour notre recherche.

Malgré l'aide des partenaires, le recrutement des coordonnateurs a été difficile principalement parce que bon nombre d'organismes de services sociaux ne comptent pas de coordonnateurs des bénévoles au sein de leur effectif. Par conséquent, comme notre bassin de répondants possibles était limité, nous avons eu plus de difficulté à trouver des coordonnateurs ayant de l'expérience avec des bénévoles à faible revenu. Le roulement du personnel et la charge de travail de certains organismes communautaires partenaires ont en outre compliqué le recrutement.

---

## 3. Résultats de la recherche

### Analyse documentaire

Il existe une multitude de documents traitant du bénévolat et de recherches menées sur les activités de bienfaisance ou du secteur communautaire. Toutefois, peu de documents portent sur les activités des bénévoles à faible revenu, en particulier sur les motivations de ces bénévoles et sur l'accueil de ces bénévoles par les organismes.

Le bénévolat et la participation à des activités bénévoles sont étroitement liés à la notion de sécurité et de bien-être. Pourtant, la réalité de ce lien ne saute peut-être pas nécessairement aux yeux. On a souvent pensé que la sécurité financière et le bien-être étaient des facteurs précurseurs à l'engagement dans le bénévolat. Du point de vue de la recherche, cela signifie que l'étude scientifique du bénévolat a plutôt été axée sur ce préjugé et a donc exclu les bénévoles à faible revenu. Cet « écart » a fait en sorte que les motivations et les intérêts d'un nombre non négligeable de bénévoles ont fait l'objet de peu de recherches et d'examens. Fait intéressant à signaler, bien que les données de l'*Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation* (ENDBP 1997, 2000) aient démontré maintes fois que les personnes à revenu élevé sont plus susceptibles de faire du bénévolat, il a également été constaté que la baisse la plus marquée du bénévolat se produit parmi les membres de ce groupe (Independent Sector, 2003). En d'autres termes, le nombre de bénévoles à faible revenu augmente et rend donc la tenue de recherches sur ces bénévoles plus pertinente que jamais.

---

Bien que l'on ait établi un lien entre le bénévolat et le revenu, la documentation actuelle, même si elle porte principalement sur les bénévoles dont la sécurité financière est élevée, traite à peine de l'incidence du revenu du ménage. La documentation sur les bénévoles de la classe moyenne ou de la classe supérieure ne décrit ces bénévoles jouissant d'une sécurité financière que d'une manière normative et ne présente donc qu'une discussion superficielle du rôle du revenu.

Fait intéressant, on a retrouvé d'anciens ouvrages portant sur les bénévoles de la « classe inférieure » ou de la « classe ouvrière » qui remontent au moins aux années 1950 (par exemple, Dotson, 1951; l'analyse de certains documents de cette période par York, 1976). Bien que ces documents soient quelque peu désuets, ils traitent néanmoins de la situation socioéconomique des bénévoles, sujet souvent absent des études plus contemporaines. Ce n'est que tout récemment qu'un certain nombre de travaux ont été entrepris afin d'examiner certains des liens entre la sécurité du revenu et la participation à des activités bénévoles.

Le rapport traitant du bénévolat stratégique intitulé : *The Strategic Volunteering Report* (Strategic Volunteering Advisory Group et Mori, 2001) et portant sur les bénévoles à faible revenu et sur les coordonnateurs de bénévoles dans le quartier Downtown Eastside de Vancouver a révélé que la principale motivation des bénévoles était le désir d'aider les autres. Cette motivation va de pair avec les sentiments de confiance en soi et d'auto-efficacité que les bénévoles retirent de leur engagement dans le bénévolat. Parmi les autres principales motivations citées, mentionnons l'espoir d'obtenir un emploi rémunéré, l'établissement de relations sociales,

l'accès à des ressources (comme au téléphone ou à des repas), les temps libres à combler, l'accès à de la formation et l'acquisition de compétences et l'obtention d'autres avantages. Nous avons constaté les mêmes motivations dans le cadre de notre recherche également.

Dans le cadre de l'étude sur le bénévolat stratégique, les bénévoles à faible revenu ont cité diverses difficultés liées au bénévolat, dont le manque de temps, le fait de ne pas disposer d'un moyen de transport et le sentiment de ne pas être respecté (par les organismes). Chacune de ces difficultés est également ressortie à divers degrés dans notre recherche. Le transport représentait un problème important pour bon nombre de bénévoles à faible revenu que nous avons interviewés, en particulier à Prince George, et peut constituer une difficulté considérable pour les bénévoles à faible revenu handicapés ou ayant des problèmes de santé.

Selon Clary et coll. (1998), les motivations professionnelles revêtent beaucoup plus d'importance pour les bénévoles à faible revenu que pour les personnes jouissant déjà d'une plus grande sécurité financière. En effet, l'engagement dans le bénévolat pour se tenir au courant des possibilités d'emploi et pour acquérir des compétences professionnelles sont deux raisons citées assez régulièrement par les bénévoles à faible revenu dans le cadre de nos entrevues. Clary et coll. soutiennent que les personnes dont la situation financière est plus stable et avantageuse ont probablement déjà comblé leurs besoins sur le plan professionnel. Par conséquent, les objectifs liés à la carrière ou à l'acquisition de compétences ne sont pas des motivations aussi importantes pour eux. Les auteurs soulignent en outre

---

que les motivations d'un bénévole ont une incidence sur le recrutement et la conservation des bénévoles :

*« [Si] les bénévoles cherchent à combler des besoins et à atteindre des objectifs précis, les organismes qui leur permettent d'atteindre ces objectifs devraient vraisemblablement avoir moins de difficulté à conserver ces bénévoles au sein de leur équipe »*  
(Clary et coll., p. 22).

La documentation est peu abondante sur les raisons pour lesquelles des personnes à faible revenu choisissent de faire du bénévolat pour un organisme plutôt qu'un autre. Dans le cadre d'une brève étude menée au début des années 1980 sur les personnes à faible revenu faisant du bénévolat pour des groupes américains des 4-H, Camasso, Heinsohn et Lewis (1983) soulignent que les personnes « deviennent souvent bénévoles parce que leur enfant fait partie du groupe » (p.14). Cette constatation correspond aux résultats de notre recherche qui font ressortir le sentiment de continuité et le lien entre les bénévoles et les organismes pour qui ils se dévouent. Bon nombre de répondants ont précisé le lien « historique » qui les unit à l'organisme où ils font du bénévolat. Il s'agissait bien souvent d'un organisme où la personne avait profité directement ou indirectement des services de l'organisme (par exemple en tant que client, utilisateur des services ou participant aux programmes).

## Entrevues avec les bénévoles à faible revenu

Cette section du rapport présente les constatations générales de nos entrevues avec les bénévoles classées selon les quatre thèmes suivants :

1. Raisons : motivations du bénévolat en général et pour un organisme en particulier. Voici certaines de ces motivations :
  - remplir ses temps libres,
  - interaction sociale,
  - épanouissement et satisfaction personnels,
  - acquérir de nouvelles connaissances ou compétences professionnelles,
  - apporter sa contribution à un organisme ou à la collectivité.
2. Difficultés et contraintes : les circonstances de la vie et l'absence de soutien qui limitent l'engagement dans le bénévolat ou l'en empêchent, dont :
  - des contraintes liées au revenu;
  - des contraintes liées à la santé;
  - des contraintes de temps.
3. Reconnaissance et soutien : comprendre la façon précise de récompenser les bénévoles à faible revenu. Il s'agit notamment :
  - de l'importance accordée à la reconnaissance et au soutien;
  - des genres de reconnaissance qu'ils souhaitent obtenir.
4. Caractéristiques souhaitables et indésirables des postes de bénévole. Cette catégorie englobe une série de facteurs liés à la nature du travail et au milieu de travail ainsi que les avantages et contraintes perçus relativement au poste.

---

## 1. Raisons

Les bénévoles à faible revenu qui ont participé à cette recherche s'entendaient en général sur les raisons pour lesquelles ils font du bénévolat. Cela peut s'expliquer en partie parce que tous les bénévoles à faible revenu que nous avons interrogés se dévouent dans le secteur des services sociaux et peuvent donc présenter certains points en commun quant au genre d'activités bénévoles qui les intéressent.

Parmi les raisons fournies par les répondants, deux sont revenues plus souvent : remplir ses temps libres et l'interaction sociale. Trois autres raisons ont été citées en proportion relativement égale par les répondants : épanouissement et satisfaction personnels, acquérir de nouvelles connaissances et compétences professionnelles et apporter sa contribution ou « redonner » à un organisme ou à la collectivité.

### a) Remplir ses temps libres

La raison fournie le plus fréquemment pour faire du bénévolat est que cela aide à remplir ses temps libres et tient le bénévole occupé. Pour reprendre les propos d'un bénévole, « *cela me fait du bien de sortir de la maison et d'accomplir quelque chose* ». Cette motivation se recoupe avec l'insécurité financière puisque la majorité des répondants de ce projet étaient sans emploi ou ne faisaient pas partie de la population active en raison d'une déficience, d'une mauvaise santé ou d'autres circonstances de la vie. Ils disposaient donc de temps libres qu'ils ont choisi de consacrer au bénévolat. Deux répondants qui reçoivent des prestations d'invalidité ont déclaré :

*« Je deviendrais fou à la maison si je n'avais rien à faire car j'aime sortir et être entouré de gens. »*

*« Je fais du bénévolat parce que je reçois des prestations d'invalidité et que j'ai besoin de faire autre chose que de rester assis à la maison à ne rien faire. »*

Un répondant à la retraite s'est exprimé ainsi :

*« J'ai choisi de faire du bénévolat parce que j'avais pris ma retraite à 60 ans, que je m'ennuyais et que je me sentais seul. Vous savez, j'ai travaillé toute ma vie et tout à coup il n'y a plus rien. Un de mes amis m'a proposé de faire du bénévolat. Alors je suis venu ici et j'ai commencé à faire du bénévolat et j'adore cela. J'aime rencontrer des gens. Il y en a de tous les milieux vous savez. Parfois, c'est un peu triste, mais c'est plus souvent très très agréable, je me sens tellement bien ici. »*

Les répondants qui ne pouvaient pas travailler en raison de problèmes de santé ont déclaré qu'ils aimaient la souplesse et le soutien qui viennent souvent de pair avec le bénévolat. Une répondante qui ne peut pas travailler en raison de sa santé a indiqué « *je ne pourrais pas le faire [un travail rémunéré] parce que tu dois te dépêcher et que tu dois être rapide ... Je suis lente et je dois être capable de prendre mon temps, de travailler à mon rythme.* »

Il convient cependant de préciser que le fait d'être sans emploi ou de ne pas faire partie de la population active ne signifie pas automatiquement

---

que la personne dispose de tout son temps. Par exemple, aux termes de la nouvelle politique sur l'aide sociale adoptée en C.-B. en 2002, une personne doit chercher du travail ou participer à des activités de formation sinon elle n'a pas accès au soutien du revenu public. Cette condition est d'une part chronophage et, d'autre part, restreint le nombre d'heures libres pour effectuer du bénévolat. Qui plus est, la valeur que revêt le bénévolat pour aider une personne à obtenir un emploi rémunéré ne semble pas être perçue de la même façon par les administrateurs de l'aide sociale. Certains répondants ont déclaré que les administrateurs de l'aide sociale conviennent que le bénévolat joue un rôle pour faciliter l'acquisition des compétences et l'établissement de réseaux. Lorsque le bénévolat est vu de cette façon, la personne peut consacrer plus de temps « sanctionné » à cette activité. Toutefois, d'autres répondants ont laissé entendre que les administrateurs de l'aide sociale sont d'avis que le bénévolat enlève à la personne du temps pour mener des activités « légitimes » de recherche d'emploi. Pour ces répondants, le bénévolat vient donc au second rang puisqu'ils doivent d'abord satisfaire aux exigences relatives à la recherche d'emploi et à la formation pour continuer de recevoir les prestations d'aide sociale.

### **b) Interaction sociale**

Le temps consacré au bénévolat est lié à une deuxième motivation : une volonté d'interagir avec les gens. Les répondants ont indiqué que l'interaction sociale associée au bénévolat leur procure de la satisfaction. Toutefois, ils ont également précisé que le bénévolat répond à leur besoin « d'appartenance », d'être reconnu et accepté et de faire partie d'une collectivité où ils sont accueillis et où ils se sentent à l'aise.

Selon toute probabilité, l'interaction sociale désirée est liée en partie au sentiment d'isolement qui accompagne souvent une situation financière marginale et qui peut être davantage présent parmi les bénévoles à faible revenu, comme nos répondants, pour plusieurs raisons.

Premièrement, la plupart des répondants ne travaillaient pas et n'avaient donc pas accès à un milieu de travail comme endroit d'intégration sociale. Le bénévolat, en particulier lorsqu'il s'agit d'activités avec d'autres personnes, comble ce vide en favorisant un sentiment d'appartenance à la collectivité.

Deuxièmement, les personnes à faible revenu qui comptent sur les programmes provinciaux d'aide au revenu doivent faire face à la réprobation qui va souvent de pair avec l'aide sociale comme principale source de revenu. L'aide sociale est fréquemment considérée comme le dernier recours pour les personnes qui sont trop paresseuses pour travailler et qui préfèrent plutôt dépendre des « prestations » publiques. De plus, les revenus d'aide sociale en C.-B. sont de beaucoup inférieurs aux seuils de faible revenu utilisés comme seuils de pauvreté « officiels » du Canada (Long et Goldberg, 2002).

Troisièmement, il est plus difficile pour une personne vivant dans la pauvreté de participer aux activités de la collectivité et de loisirs qui aident à créer un sentiment d'inclusion. Le bénévolat favorise un sentiment de participation communautaire et de solidarité sociale. Pour les organismes œuvrant dans les services sociaux – le domaine sur lequel porte principalement cette recherche – le bénévolat peut offrir des occasions d'interaction qui tiennent compte des besoins et de la situation unique des personnes à

---

faible revenu ou qui y sont sensibles, du moins dans une certaine mesure.

Enfin, une mauvaise santé ou une déficience peut renforcer le sentiment d'isolement social. Les répondants dans ces situations ont à maintes reprises précisé que le bénévolat était une source de soutien social à la fois accueillante et adaptée à leurs besoins et circonstances.

### **c) Épanouissement et satisfaction personnels**

Le bénévolat est souvent considéré comme une activité qui procure un sentiment de réalisation et de confiance en soi ainsi que le sentiment d'être reconnu et apprécié. Pour certains de nos répondants, le besoin de se sentir capable d'apporter une contribution était directement lié au retrait de la population active (en raison de la retraite, d'une maladie ou d'une déficience) ou aux restrictions imposées par l'état de santé ou une déficience. L'un des répondants a déclaré « *J'ai commencé à faire du bénévolat principalement parce que je voulais continuer de me sentir utile après avoir appris que j'avais la sclérose en plaques.* » Les répondants qui reçoivent des prestations d'invalidité du gouvernement provincial par l'intermédiaire du système d'aide sociale ont fortement insisté sur l'importance de l'épanouissement et de la satisfaction personnels qu'ils retirent du bénévolat.

Les répondants ont également insisté sur la satisfaction que leur procure le fait d'aider les autres. Plusieurs ont déclaré que cela « leur fait du bien ». La volonté d'aider les autres motive bon nombre de personnes à devenir bénévoles et les aide en outre à décider où elles veulent faire leur bénévolat. Les répondants ont souvent signalé l'affinité qu'ils ont avec les personnes qu'ils aident parce qu'ils se

trouvent dans les mêmes conditions économiques qu'eux. En fait, quelques répondants ont déclaré que malgré le fait qu'ils avaient commencé à faire du bénévolat parce qu'ils y avaient été obligés (par exemple dans le cadre d'une ordonnance de travail communautaire), ils ont choisi de continuer leur bénévolat parce qu'ils aimaient les activités et les participants :

*« J'ai été accusé [d'atteinte aux droits du public] et le juge m'a donné 6 mois de probation et 3 mois où je devais faire du travail de base, ranger des vêtements, etc. C'est comme ça que j'ai commencé [à faire du bénévolat] et je n'ai jamais arrêté. Ma mauvaise aventure s'est transformée en une expérience enrichissante pour moi et j'aimais cela. J'ai eu l'occasion de parler à plein de gens différents et, vous savez, j'ai juste ... je ne sais pas. Il s'agissait peut-être simplement d'un besoin d'être utile à d'autres personnes. »*

Enfin, certains répondants ont indiqué qu'ils aimaient simplement faire du bénévolat. Comme l'a dit l'un des répondants : « *Je veux être à un endroit où je suis heureux.* »

### **d) Acquérir de nouvelles connaissances ou compétences professionnelles**

Bon nombre de répondants ont déclaré qu'ils faisaient du bénévolat pour acquérir de nouvelles connaissances ou pour des raisons liées à l'emploi. Leurs réponses faisaient souvent ressortir les nouvelles compétences et l'expérience acquises, les personnes-ressources rencontrées et les références fournies qui pouvaient les aider à se trouver un emploi rémunéré :

« J'espère que lorsque que j'écrirai que j'ai fait du bénévolat à tous ces endroits, [les employeurs] verront que je me suis tenu à jour. Par exemple, si je pose ma candidature pour un emploi de bureau ou autre, ils diront au moins que j'ai maintenu mes compétences en informatique, etc. ... J'espère vraiment que, vous savez, éventuellement je trouverai un emploi à temps partiel et que je pourrai ensuite donner mes compétences administratives [acquises dans mon poste de bénévole] en référence. »

« Je fais du bénévolat à certains endroits uniquement parce que je n'ai pas d'emploi, que cela me tient occupé et que cela me permet de savoir d'autres bénévoles où je peux envoyer mon curriculum vitae. »

La possibilité de découvrir d'autres domaines d'emploi a aussi été citée. Bon nombre de répondants faisaient du bénévolat pour acquérir de l'expérience professionnelle, faire progresser leurs objectifs de carrière, envisager d'autres aspirations professionnelles et acquérir des connaissances. Pour quelques répondants, il s'agit d'une façon d'accroître leur expérience professionnelle canadienne. Les répondants pour qui les motivations étaient liées à l'apprentissage et aux emplois ont indiqué que l'accès à des activités de perfectionnement des compétences, les liens d'emploi et les références ont une incidence sur leur décision de devenir bénévole pour un organisme en particulier. Au cours des autres discussions sur les types souhaitables d'activités bénévoles, les répondants ont souligné la possibilité de travailler dans un bureau comme un aspect

particulièrement utile pour leur cheminement de carrière.

Les répondants qui ont donné comme raison des aspirations liées à l'emploi avaient tendance à occuper des emplois peu rémunérés ou précaires ou à recevoir des prestations ordinaires d'aide sociale. Tel qu'il a été précisé, en C.-B., les bénéficiaires de l'aide sociale jugés « employables » (c'est-à-dire des adultes qui ne sont pas handicapés et qui n'ont pas de jeunes enfants) doivent s'acquitter de diverses obligations liées à l'emploi pour être admissibles ou pour maintenir leur admissibilité aux prestations (par exemple, il faut que les efforts déployés pour obtenir un emploi ou pour participer à d'autres activités de recherche d'emploi et d'acquisition des compétences soient consignés en détail). Même si l'obtention d'un emploi rémunéré resterait probablement un objectif pour bon nombre de bénéficiaires de l'aide sociale indépendamment des exigences réglementaires, les obligations créées par les dispositions législatives ont une incidence sur la façon dont les répondants organisent leur temps et leurs activités. Cela peut avoir amené certains répondants à indiquer que les objectifs liés à l'emploi étaient importants pour eux. Les répondants qui recevaient des prestations d'invalidité et qui ne doivent pas satisfaire aux mêmes exigences liées à l'emploi étaient moins susceptibles de citer les objectifs professionnels comme leur raison de faire du bénévolat. Toutefois, certains de ces répondants ont indiqué que les possibilités d'apprentissage constituaient pour eux un critère au moment de faire leur choix parmi les diverses occasions de bénévolat.

---

## e) Apporter sa contribution à un organisme ou à la collectivité

Un grand nombre de répondants ont indiqué qu'ils étaient bénévoles afin d'apporter leur contribution à un organisme particulier ou à une collectivité géographique ou sociale. Les répondants ayant donné cette motivation l'ont plus souvent exprimée comme une volonté de « redonner » aux organismes et aux collectivités pour les services ou l'aide qu'eux, les membres de leur famille ou leurs amis avaient reçue dans le passé. Ils ont en outre précisé que l'endroit où ils décidaient de faire du bénévolat dépendait du type de travail mené par l'organisme, de sa clientèle ou des programmes offerts. Dans la pratique, la voie du bénévolat est souvent ouverte par l'expérience passée du bénévole avec un organisme en tant qu'utilisateur du service, employé ou, dans certains cas, participant dans le cadre d'un programme obligatoire d'emploi ou de service communautaire. Comme l'ont déclaré deux des répondants :

*« Ils m'aident beaucoup, en particulier lorsque je déménage; ils m'apportent des boîtes. C'est pourquoi j'aime faire du bénévolat pour eux. Ils m'apportent beaucoup. Lorsque j'ai commencé, je n'avais rien. Ils m'ont donné des lits, des vêtements, une télévision. C'est pour cela que je les aime. C'est comme ça que j'ai commencé à faire du bénévolat. »*

*« Une des raisons pour lesquelles je fais du bénévolat est pour les aider à mon tour, vous savez, parce qu'ils m'ont aidé quelques fois. Ils m'ont donné du travail aux alentours, vous savez, des tâches de nettoyage ici et là. Donc, quand ils avaient*

*besoin de bénévoles ils pensaient à moi. C'est juste une façon pour moi, en tout cas, de redonner. »*

Pour certains répondants, les liens avec les organismes communautaires vont de pair avec les restrictions associées au fait de disposer d'un revenu restreint. Par exemple, certains ont indiqué que le bénévolat offrait une solution de rechange aux dons financiers qu'ils n'avaient pas les moyens d'offrir et leur permettait d'aider les autres dans le besoin. Comme l'a dit l'un des répondants : *« Lorsque j'étais jeune, nous n'avions pas grand chose et il y avait des gens qui nous aidaient; alors je pense que c'est ma façon de redonner à la société. »*

Un enjeu connexe soulevé par quelques répondants porte sur le rôle des liens personnels avec un organisme donné. Plusieurs répondants ont déclaré qu'ils étaient bénévoles parce qu'ils connaissaient une personne au sein de l'organisme (par exemple un bénévole, un membre du personnel ou un utilisateur des services). Pour quelques répondants, une personne-ressource (par exemple un ami, un instructeur en dynamique de la vie, un travailleur social ou un membre du personnel d'un autre organisme) les avait référés à un organisme bénévole. Plusieurs répondants ont fait part de leur volonté d'être bénévoles dans un milieu précis, soit parmi les Autochtones ou soit à un endroit qui fournit des services aux Autochtones. Par exemple,

*« J'aimerais participer à plus d'activités bénévoles avec les communautés autochtones des environs pour que je puisse ainsi apprendre à me connaître, en savoir plus sur mes origines, etc. Je trouve que c'est bien de voir des Autochtones aider*



---

*d'autres Autochtones, vous savez, même s'il s'agit seulement d'un poste de bénévole. Cela vous donne le sentiment d'appartenir à un groupe, d'être accepté. »*

Étant donné qu'aucune question ne portait précisément sur l'origine ethnique ou culturelle, nous ne pouvons pas déterminer le nombre de réponses de cette nature fournies par les répondants qui se sont déclarés autochtones. Toutefois, cette réponse a été fournie en nombre suffisant pour en faire mention. De plus, des répondants ont fait part d'une volonté de créer une présence autochtone au sein d'organismes dont le mandat n'est pas strictement d'offrir des services aux Autochtones.

## 2. Difficultés et contraintes

Nous avons demandé aux répondants de nommer les facteurs qui ont influé sur leur capacité de faire du bénévolat, y compris les obstacles au bénévolat, les circonstances ayant nui à leurs activités bénévoles et les facteurs ayant facilité ou soutenu leur bénévolat. Ils ont souligné trois enjeux qui sont décrits ci-après. Dans tous les cas, il s'agissait de difficultés ou de contraintes.

### a) Contraintes liées au revenu

La majorité des répondants ont cité le fait d'avoir un revenu restreint comme à l'origine des facteurs leur ayant fait renoncer au bénévolat ou qui ont compliqué leur engagement en tant que bénévole. Ces facteurs font partie de deux grandes catégories : la difficulté d'assumer les coûts directs associés au bénévolat et le stress général découlant de leur lutte quotidienne pour joindre les deux bouts.

#### Coûts associés au bénévolat

Bon nombre de répondants ont indiqué que les coûts liés au bénévolat représentaient une difficulté. Comme l'un des répondants l'a souligné :

*« Je connais quelques [personnes] qui ne font pas de bénévolat parce que cela leur causerait plus de dépenses et qu'ils n'en ont pas les moyens. Je ne crois pas qu'ils ne veulent pas en faire. C'est seulement que le fait de venir en ville pour participer aux activités leur reviendra trop cher, alors ils refusent de s'engager. »*

Comme le laisse entendre cette citation, les coûts de transport (c'est-à-dire les coûts de déplacement à partir et à destination de l'endroit où la personne

---

occupe un poste de bénévole ou tout autre transport requis pour mener les activités de bénévolat) représentent un problème particulier. Un grand nombre de répondants ont mentionné ce problème. La majorité d'entre eux se servent du transport en commun. Le peu de répondants qui possèdent une voiture ont souligné les coûts associés à l'utilisation et au stationnement du véhicule.

La disponibilité et le coût du transport influent également sur le choix des activités bénévoles des répondants, les heures consacrées au bénévolat et l'endroit où ils effectuent leur bénévolat (c'est-à-dire si cet endroit est facilement accessible par les transports en commun, est à une distance de marche raisonnable de la maison du bénévole, etc.). Les bénévoles handicapés étaient particulièrement touchés puisqu'ils disposent de moins d'options de transport et que celles-ci coûtent souvent plus chères que les transports en commun habituels. Voici comment un répondant a résumé ses inquiétudes :

*« Pour moi, je crois que l'entretien d'un véhicule dans un pays du nord est très dispendieux et cela me cause des problèmes. Peu importe où cela aboutira, cela pourrait éventuellement nuire à ma capacité de faire du bénévolat. Si je n'avais pas de voiture, je ne crois pas que je pourrais être bénévole. Je pense donc que le transport est un enjeu important pour moi. J'ai maintenant la sclérose en plaques et je ne prends pas les transports en commun. Sur le plan médical, ce n'est pas vraiment pratique pour moi ...si je ne me sens pas bien je dois me rendre à la maison tout de suite – pas dans 10 ou 20 minutes plus tard. J'ai donc très peu d'options sur ce plan là.*

*Lorsque j'ai de bonnes journées, j'ai plein d'options, mais je ne peux pas les prévoir. Le transport sera toujours ma priorité. Sans cela, j'y penserais à deux fois avant de faire du bénévolat. »*

Parmi les autres coûts directs mentionnés par les répondants, mentionnons les dépenses supplémentaires en repas (par exemple lorsque les heures de bénévolat chevauchent les heures de repas ou lorsqu'un bénévole prend des médicaments devant être pris en mangeant), les frais de garde d'enfants, le coût des fournitures requises ou les dépenses à engager dans le cadre des activités bénévoles (par exemple aller prendre un café avec un client dans le cadre d'activités d'entraide). Bien que bon nombre de répondants aient précisé que l'organisme où ils sont bénévoles assume une partie ou la totalité des dépenses, ils tiennent compte néanmoins des dépenses supplémentaires possibles lorsqu'ils décident s'ils veulent faire du bénévolat et à quel endroit.

### Stress

Le fait de gagner un revenu faible ou restreint crée un stress qui peut influencer sur la capacité ou la volonté d'une personne à devenir bénévole. L'un des répondants qui recevait des prestations d'aide sociale explique ce phénomène ainsi :

*« On a besoin d'argent pour survivre et on n'y arrive pas, on ne reçoit pas d'argent pour faire du bénévolat – il faut une source quelconque de revenu. L'a.-e. et le ministère ne donnent pas assez d'argent, on doit donc trouver du travail. Donc, c'est l'argent, l'une des choses qui vous ralentit. On s'inquiète toujours de ne pas pouvoir*

---

*payer ses comptes, et on s'habitue à vivre avec certaines choses et on doit couper toutes les dépenses. Donc, pour moi, c'est l'argent. »*

Quelques répondants ont indiqué que les avantages indirects comme de la nourriture, des billets d'autobus ou un revenu supplémentaire (comme une rétribution) ont une incidence sur leur décision de faire du bénévolat et de l'endroit où ils le font.<sup>5</sup> Par exemple, un répondant a précisé que la « seule raison » pour laquelle il est devenu bénévole à la banque d'alimentation c'est qu'il s'y rendait de toute façon pour aller chercher de la nourriture.

*« [Quand] j'ai commencé, c'était seulement pour ne pas être obligé d'être debout en ligne pendant trop longtemps. Vous savez, j'ai donc offert d'aider à décharger la marchandise et je pouvais choisir ce que je voulais avant tout le monde. C'est comme cela que je suis devenu bénévole. »*

En résumé, le revenu a été cité plus souvent comme le facteur influant sur la capacité des répondants à faire du bénévolat et moins souvent comme une motivation pour être bénévole. En d'autres termes, les gens à faible revenu ne font habituellement pas du bénévolat pour l'appât du gain, mais ces avantages peuvent avoir une incidence sur l'endroit où ces gens décident de devenir bénévoles. Les personnes chargées de recruter les bénévoles et d'en reconnaître les efforts devraient garder cette information à l'esprit.

## **b) Contraintes liées à la santé**

La santé peut avoir une influence sur la capacité d'être bénévole ainsi que sur la durée et la fréquence qu'une personne peut faire du bénévolat. Bon nombre de répondants de notre étude ont souligné la santé comme une restriction importante quant à leur engagement dans le bénévolat. Par exemple, un répondant a déclaré, « *J'ai été malade très longtemps alors je n'ai pas eu l'occasion de venir ...* ». L'état de santé influe en outre sur le type d'activités bénévoles qu'une personne peut accomplir et sur le moment où elle peut faire du bénévolat. Comme l'a précisé un répondant, « *Pour moi, le meilleur moment c'est le matin. Cela dépend encore de ma maladie plutôt que d'une préférence personnelle. J'apprends à adapter mes niveaux d'énergie en raison de ma sclérose en plaques.* » De même, l'état de santé peut avoir une incidence sur l'endroit où une personne devient bénévole (par exemple est-ce que l'endroit est accessible aux personnes handicapées?, est-il facile de s'y rendre?). Certains répondants ont souligné que le stress et la dépression qui accompagnent parfois une mauvaise santé peuvent aussi avoir un effet sur leur décision de s'engager ou non dans le bénévolat.

Il n'est donc peut-être pas surprenant que les répondants qui reçoivent des prestations d'invalidité sont ceux qui ont le plus insisté sur les questions de santé en tant que principales restrictions au bénévolat. Toutefois, les répondants ayant d'autres sources de revenu ont également souligné des problèmes de santé. Fait intéressant, les répondantes étaient plus susceptibles que leurs homologues masculins d'identifier la santé comme un facteur ayant eu une incidence sur leurs activités bénévoles. Nous ne savons pas exactement quelle est la raison de cette différence.

---

<sup>5</sup> Il convient de préciser qu'aux termes des dispositions législatives sur l'aide sociale de la C.-B., les bénéficiaires de prestations ordinaires (c'est-à-dire ceux qui ne reçoivent pas de prestations d'invalidité) doivent déclarer tous les revenus gagnés, y compris les rétributions, et cette somme est déduite dollar pour dollar de leurs prestations. Le défaut de déclarer ces revenus constitue de la fraude.

---

### c) Contraintes de temps

La quantité de temps libres dont une personne dispose peut la motiver à faire du bénévolat ou restreindre sa capacité d'en faire. Les gens qui ont plus de temps libres peuvent choisir d'occuper ces heures par le bénévolat. À l'inverse, les personnes qui disposent de moins de temps libres sont habituellement moins en mesure de s'engager dans le bénévolat. Les heures de travail, les engagements familiaux ou personnels (y compris des rendez-vous pour recevoir des soins de santé et des consultations) sont tous des obstacles au bénévolat cités par les répondants. Certains répondants ont en outre fait état de leurs obligations, comme une participation obligatoire à des programmes de services communautaires, à des programmes de mesures de rechange ou à des cours sur le rôle parental.

Le temps des répondants qui reçoivent des prestations ordinaires d'aide sociale était limité parce qu'ils doivent consacrer un certain nombre d'heures à la recherche d'emploi et à des activités de formation pour être admissibles au soutien du revenu de la province. Tel qu'il a été précisé, des répondants ont indiqué que certains administrateurs de l'aide sociale considèrent le bénévolat comme une occasion d'acquérir des connaissances et d'accéder à des possibilités d'emploi alors que d'autres administrateurs sont d'avis que le bénévolat restreint le temps pouvant être consacré à des activités liées à l'emploi.

### 3. Reconnaissance et soutien

Nous avons demandé aux répondants de décrire comment leur bénévolat actuel était reconnu et de nommer toutes les mesures de soutien ou les avantages indirects qu'ils avaient obtenus parce qu'ils étaient bénévoles. Nous leur avons également demandé de proposer des formes de reconnaissance ou de soutien que les organismes pourraient offrir à leurs bénévoles.

#### a) Importance accordée à la reconnaissance et au soutien

Pour la plupart des répondants, la reconnaissance, comme des avantages indirects ou des mesures incitatives, n'est pas importante. De plus, ce type de reconnaissance n'a pas vraiment été évoqué comme une motivation à faire du bénévolat. Comme l'a déclaré un participant :

*« Non, ils n'ont pas à me donner quelques choses ou à faire des choses pour moi. Je préférerais travailler, mais si je ne travaille pas ça me permet de remplir et d'occuper mes journées. [Le coordonnateur des bénévoles] nous ramène à la maison ou nous donne quelques dollars pour payer l'autobus, mais je ne demande même pas cela. Je suis fier, trop vieux, trop fier. »*

En effet, les avantages indirects et les mesures incitatives semblaient avoir si peu d'importance que les répondants en parlaient uniquement que lorsque nous leur posions des questions précises à ce sujet. Il ne s'agissait pas d'un sujet sur lequel les répondants étaient portés à revenir pendant le reste de l'entrevue ni d'un thème qui ressortait de façon évidente dans les autres sujets abordés, comme les motivations à

---

s'engager dans le bénévolat. Certains répondants ont tenu à préciser que la décision de faire du bénévolat ne devrait pas être fondée sur l'idée d'obtenir quelque chose en retour. Quelques-uns ont même laissé entendre que, en tant que bénévoles, ils se souciaient peu de la reconnaissance. L'un des répondants a affirmé, « *Si tu veux en retirer quelque chose qui te sera utile, pourquoi devenir bénévole alors?* » Un autre répondant a souligné que les bénévoles ne peuvent pas s'attendre à une reconnaissance, en particulier si cela entraîne des coûts supplémentaires pour l'organisme :

*« Je pense que [la reconnaissance] dépend simplement du type d'organisme, comme les festivals du film par exemple. Ils pourraient offrir des laissez-passer ou autre chose qui ne leur coûtent rien. À moins que le système puisse vous donner quelque chose comme cela...vous ne pouvez vraiment pas, si vous êtes bénévole, vous attendre à recevoir quoi que ce soit. »*

Plutôt que de considérer les avantages indirects et les mesures incitatives comme des privilèges que les bénévoles méritent d'avoir, les répondants les considéraient pour la plupart comme une prime pour leur engagement dans le bénévolat. En d'autres termes, bon nombre de répondants apprécient cette forme de reconnaissance, mais étaient d'avis qu'il ne faudrait pas la tenir pour acquise. Comme l'a précisé un participant :

*« Je ne crois pas que [les bénévoles] cherchent à obtenir des [mesures incitatives]...habituellement, ils s'inscrivent comme bénévoles d'abord puis apprennent par la suite qu'ils recevront des avantages.*

*Lorsque j'ai commencé à faire du bénévolat ici, je ne n'attendais pas vraiment à rien recevoir en retour, mais j'ai su plus tard qu'ils donnaient des cartes de Safeway et j'ai été agréablement surprise. Pour moi, c'était un extra. »*

Un grand nombre de répondants ont déclaré qu'au moment où ils sont devenus bénévoles, ils n'étaient pas au courant de la reconnaissance ou des avantages supplémentaires qu'ils pourraient recevoir. Par exemple, une bénévole a précisé que l'organisme où elle fait son bénévolat verse des paiements à ceux qui se dévouent pendant un certain nombre d'heures par mois : « *Je ne savais même pas qu'ils étaient payés. Après environ trois mois, ils m'ont annoncé que j'allais être payée pour faire du bénévolat.* »

Certains répondants ont eu accès à des services en guise d'avantages indirects. Par exemple, cela était le cas d'un groupe de répondants qui sont bénévoles à la banque locale d'alimentation. Au début, ils étaient des clients de la banque d'alimentation. Le personnel de la banque d'alimentation a demandé à certains d'entre eux s'ils voulaient devenir bénévoles. Pour ces répondants, le bénévolat et l'accès à des aliments supplémentaires étaient étroitement liés (et se rapportent clairement de façon plus générale à la question du revenu insuffisant pour satisfaire aux besoins fondamentaux). Comme l'a souligné l'un des répondants, « *Je fais du bénévolat depuis sept ans pour recevoir des bons alimentaires; c'est comme cela que j'obtiens plus de nourriture.* » Même parmi les membres de ce groupe cependant, la volonté d'occuper ses temps libres, d'apporter une contribution, d'acquérir des compétences ou d'être au courant des emplois disponibles représentait la principale motivation de leur bénévolat. Le fait qu'un

---

poste de bénévole offre ces avantages et procure aussi des avantages indirects comme l'accès à des aliments supplémentaires rend le bénévolat particulièrement intéressant pour les bénévoles à faible revenu. Selon l'un des répondants :

*« Vous voyez, le bénévolat c'est une activité, mais la seule raison pour laquelle je savais que je pouvais en faire à cet endroit c'est que je devais de toute façon m'y rendre pour aller chercher de la nourriture. »*

Même si les répondants ne s'attendaient pas à être reconnus, ils l'appréciaient. Une répondante qui a reçu un paiement pour son bénévolat a indiqué qu'elle se sentait *« fière et heureuse »* de ce revenu supplémentaire. Les bénévoles de la banque d'alimentation qui reçoivent plus de nourriture ont déclaré *« chaque petit extra compte »*. D'autres répondants qui reçoivent des prestations d'aide sociale ont soutenu que le montant des prestations est si faible que toute aide offerte par les organismes aux bénévoles est utile. Étant donné qu'un revenu remis aux bénéficiaires de l'aide sociale doit être déclaré et déduit des paiements d'aide sociale, les avantages indirects non monétaires sont particulièrement appréciés. L'un des répondants a souligné que ce genre d'avantages le valorise :

*« J'y vais le matin pour déjeuner et l'après-midi pour dîner. J'ai appris récemment que je peux me servir de leur buanderie. Je sens alors que mon bénévolat est reconnu et apprécié. Alors, vous savez, c'est un échange de services. Que je reçoive de l'argent ou non, c'est pas la question. Pour moi, la meilleure chose c'est seulement d'être reconnu et apprécié*

*pour le travail que tu accomplis. Pour moi, c'est suffisant. »*

## **b) Genres de reconnaissance et de soutien souhaités<sup>6</sup>**

Lorsque nous avons demandé aux répondants quel était le genre de reconnaissance ou d'avantages indirects qu'ils aimeraient recevoir, ils ont souvent mentionné de l'argent (par exemple un paiement pour le bénévolat, une rétribution ou des allocations) ou de l'aide pour assurer leurs besoins fondamentaux (par exemple pour le transport : être ramené en voiture à la maison, recevoir des billets d'autobus gratuits ou obtenir de l'aide pour payer les frais liés au transport et au stationnement; pour la nourriture : offrir des repas pendant les heures de bénévolat, des bons d'échange dans les épiceries; offrir des chèques-cadeaux). Quelques répondantes ont fait état des services de garde d'enfants comme un avantage indirect utile qui pourraient faciliter leur engagement dans le bénévolat.

Les genres de reconnaissance mentionnés par les répondants étaient souvent les mêmes que ceux qu'ils reçoivent dans leur poste de bénévole actuel. La plupart des répondants ont indiqué qu'ils recevaient des repas, des collations ou d'autres aliments pendant leurs heures de bénévolat ou des bons d'échange. Une aide au transport a été fournie à de nombreux répondants, aide qui est très utile compte tenu de l'importance du transport comme facteur ayant une incidence sur le bénévolat. Cet avantage indirect était habituellement offert sous la forme de billets d'autobus ou de retours à la maison en voiture. Certains répondants avaient en outre reçu

---

<sup>6</sup> Dans l'ensemble, les répondants ont donné relativement peu de suggestions au sujet des genres de reconnaissance que les organismes pourraient offrir ou qu'ils aimeraient recevoir. Certains d'entre eux n'étaient peut-être pas à l'aise de parler des paiements ou des récompenses qu'ils aimeraient obtenir pour leur bénévolat.

---

des paiements directs, comme des allocations ou rétributions soit de certains organismes ou soit par l'intermédiaire du système d'aide sociale provincial en tant que bénéficiaires admissibles aux prestations d'invalidité.<sup>7</sup> Enfin, certains répondants ont reçu de l'aide afin d'accéder à des biens et services de base (par exemple des chèques-cadeaux de magasins d'aubaines, l'accès à des vêtements et à des articles des salles de dons des organismes).

Bien que la plupart des répondants aient déclaré avoir reçu au moins l'un de ces avantages indirects, ils ont aussi précisé que ces avantages sont souvent remis de façon officieuse et irrégulière. Ces avantages sont parfois disponibles, mais les bénévoles ne peuvent pas toujours compter sur eux. Par exemple, bon nombre de répondants ont indiqué qu'ils ont obtenu de l'aide pour le transport, mais que cette aide, comme être ramené en voiture à la maison ou recevoir des billets d'autobus, n'est offerte que lorsqu'elle est disponible.

Lorsque nous avons demandé aux répondants quelle reconnaissance ils aimeraient recevoir outre un revenu ou un soutien de base, la plupart ont affirmé qu'ils ne cherchaient pas à être reconnus ou qu'ils ne s'attendaient pas à recevoir quoi que ce soit en retour. Certains ont également précisé qu'ils n'avaient reçu aucune reconnaissance. (Il convient de préciser que bon nombre de répondants ne considéraient pas les témoignages officieux d'appréciation, par exemple se faire dire « merci », comme une forme de reconnaissance.) Comme l'a déclaré un des répondants :

*« Je n'ai pas vraiment reçu quelque chose, autre que, vous savez, les heures que je fais. Je n'ai jamais réellement pris le temps de vérifier non plus. Je ne sais pas, cela n'a pas vraiment été, je ne suis pas le genre de personnes axé sur le concret et le matériel. Si on me dit « merci beaucoup », c'est amplement suffisant pour moi. »*

Même si la plupart des répondants ont précisé qu'ils participaient aux activités commémoratives ou aux célébrations officielles, qu'ils recevaient des remerciements écrits (article dans les journaux, remise de plaques, de certificats) ou que leur nom était affiché dans les organismes bénévoles, presque aucun d'entre eux n'a mentionné ce genre d'activités comme des formes de reconnaissance qu'ils cherchaient à obtenir.

En général, le point de vue des répondants quant aux genres d'avantages indirects qu'ils recevaient ou voudraient obtenir était lié aux raisons pour lesquelles ils font du bénévolat. La façon dont le bénévolat occupe les temps libres, fournit un endroit propice à l'interaction sociale, favorise un sentiment de satisfaction personnelle, crée des occasions d'acquérir des compétences et permet aux bénévoles d'avoir l'impression qu'ils apportent une contribution constituait pour les bénévoles des formes de reconnaissance ou des avantages indirects. Tel que l'a précisé l'un des répondants, *« mes deux postes me rendent heureux, vous savez, c'est le plus gros avantage. J'aime me rendre utile et accomplir quelque chose »*. Un autre répondant a déclaré :

---

<sup>7</sup> Le gouvernement de la C.-B. verse des allocations aux bénéficiaires admissibles à l'aide sociale qui reçoivent des prestations d'invalidité et qui font du bénévolat un certain nombre d'heures par mois. Ce programme était officiellement accessible à tous les bénéficiaires de l'aide sociale.

---

« Je reçois actuellement de l'aide sociale. Ma plus grande motivation cependant pour faire du bénévolat à cet endroit – c'est qu'il s'agit d'un bureau de placement offrant des services aux Autochtones. Comme il y a des conseillers en emploi autochtones, je peux utiliser leurs ressources. Il y a aussi un laboratoire informatique sur place. J'aide les autres en même temps et c'est ce que je veux faire. Je prends de l'expérience et j'obtiens des références à aider les gens en travaillant dans ce secteur. »

Certains répondants ont affirmé que la reconnaissance devrait être liée aux circonstances du bénévole. Pour les gens à revenu restreint, les petits gestes sont les plus appréciés – adhésion gratuite, bons d'échange, accès aux services et stationnement gratuit à l'organisme. L'un des répondants a précisé que les organismes devraient offrir :

« ...des choses qui peuvent vous aider. Disons que tu reçois de l'aide sociale – tu ne reçois pas grand chose. Vous savez, les petites récompenses – chèques-cadeaux, bons d'échange, cartes-rabais. Je crois que la loi ne permet pas aux organismes de donner de l'argent alors il faudrait leur donner des chèques-cadeaux ou d'autres dons de cette nature. »

Plusieurs répondants ont tenu à préciser que la situation financière difficile de bon nombre d'organismes bénévoles – particulièrement ceux œuvrant dans le secteur des services sociaux – a une incidence sur la capacité de ces organismes à offrir un soutien et une reconnaissance. Le financement est limité et il y a souvent peu de ressources pouvant être

affectées aux avantages indirects pour les bénévoles. Toutefois, certains répondants ont ajouté que la reconnaissance n'a pas besoin d'être dispendieuse et qu'il existe de nombreuses façons simples pour un organisme de faire une différence dans la vie des bénévoles à faible revenu.

« Disons que c'est la maladie qui les empêche, une maladie mentale peut-être, qu'il s'agit seulement du transport, peut-être qu'ils peuvent venir en ville qu'une fois par mois. Il faut donc examiner toutes ces questions. Cela ne veut pas dire que vous ne devriez pas faire quelque chose pour cette personne – cela pourrait être un coupon de McDonald's. Il pourrait s'agir d'un petit geste, disons, pendant Noël, lui faire savoir qu'elle existe. Faire quelque chose. Il y a certainement une façon. »

Un autre aspect soulevé concernant le recours aux rétributions doit être mentionné – en particulier au sujet des circonstances des bénévoles qui reçoivent de l'aide sociale. Les nouvelles dispositions législatives provinciales sur l'aide sociale en Colombie-Britannique empêchent les bénéficiaires du programme régulier de prestations d'aide sociale à gagner un revenu supplémentaire sans que celui-ci soit déduit dollar pour dollar du montant des chèques d'aide sociale.<sup>8</sup> En réalité, les bénéficiaires ne disposent d'aucun moyen d'augmenter leur revenu mensuel à moins de trouver un emploi stable à plein temps et de quitter le système d'aide sociale. Cela complique donc la situation dans le cas des postes de

---

<sup>8</sup> La situation des bénéficiaires de prestations faisant partie d'un programme de prestations d'invalidité est différente. Même si les prestations sont souvent insuffisantes pour couvrir le coût de la vie, les bénéficiaires peuvent accroître leur revenu de sources externes, au moyen d'une participation limitée à la population active ou de rétributions comme bénévoles.



---

bénévole offrant des rétributions ou des paiements modestes pour le travail accompli. Le revenu supplémentaire gagné dans le cadre d'activités bénévoles doit en principe être déclaré et déduit des prestations (ou les bénéficiaires risquent d'être accusés de fraude). C'est le cas même si les revenus d'aide sociale demeurent bien inférieurs aux seuils de pauvreté pour l'ensemble des bénéficiaires. Le recours aux rétributions peut donc entraîner des problèmes pour les bénévoles à faible revenu. Ces enjeux doivent être bien compris tant par les bénévoles qui peuvent être assujettis à ces restrictions que par les organismes bénévoles afin de garantir que l'une et l'autre partie ne se retrouve pas dans une situation compromettante en raison des récompenses remises pour le travail de bénévolat effectué.

#### 4. Caractéristiques souhaitables et indésirables des postes de bénévole

Nous avons demandé aux répondants ce qu'ils aimait de leur poste de bénévole actuel, quelles caractéristiques leur prochain poste de bénévole devrait posséder et quelle est l'importance de la nature ou des caractéristiques des postes de bénévole. Dans leurs réponses, les participants ont indiqué qu'ils voudraient des postes qui :

- exigent l'exécution de tâches particulières (par exemple le travail de bureau a été mentionné par plusieurs répondants, ainsi que des activités de cuisine et de garde d'enfants),
- nécessitent de travailler dans des milieux précis (par exemple à l'extérieur),
- sont liés à des activités ou à des événements précis (par exemple les Jeux paralympiques de 2010).

Dans certain cas, la volonté d'occuper un certain type de poste de bénévole était liée à l'espoir d'acquérir des compétences professionnelles et de l'expérience. C'était notamment le cas pour les postes de bénévole dans un bureau, où la possibilité d'acquérir des compétences en administration (par exemple classement, accueil, traitement de texte et connaissances générales en informatique) était considérée comme très utile pour l'établissement d'un curriculum vitæ et la recherche d'emplois. Dans l'ensemble, toutefois, les postes de bénévole qui se rapportent en particulier aux aspirations professionnelles ou qui pourraient donner lieu à l'obtention d'un emploi étaient cités moins souvent en réponse aux questions sur les caractéristiques souhaitables qu'aux questions portant sur les raisons de s'engager dans le bénévolat. Étant donné que

---

les réponses des participants se chevauchaient souvent, la distinction mentionnée ici semble mettre en évidence une certaine différence entre les qualités du poste souhaité et son utilité par rapport aux autres objectifs, comme l'obtention d'un emploi.

Les postes de bénévole qui facilitent l'acquisition de nouvelles compétences et qui donnent l'occasion d'apprendre de nouvelles choses étaient aussi considérés comme souhaitables. En particulier, si ces postes relèvent d'un domaine intéressant ou qui soutient une cause en laquelle le bénévole croit. (Bien qu'un petit nombre de répondants aient indiqué qu'ils voudraient être bénévoles dans un domaine dans lequel ils possèdent déjà de l'expérience).

Enfin, les répondants considéraient les postes qui leur permettraient de faire du bénévolat avec d'autres personnes ou d'aider les autres comme étant souhaitables. Cela confirme l'importance de l'interaction sociale en tant que raison pour s'engager dans le bénévolat et le sentiment de satisfaction que les répondants ont dit retirer en aidant les gens. Parmi les groupes que les répondants veulent aider, mentionnons les enfants (cités plus souvent par les répondantes), les personnes âgées, les femmes et les Autochtones.

Lorsque nous avons demandé aux répondants de nommer des caractéristiques indésirables des postes de bénévole, bon nombre d'entre eux n'ont pas fourni de réponse ou ont indiqué qu'aucune ne leur venait à l'esprit. Cela n'est peut-être pas surprenant étant donné que la majorité des répondants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de leur poste actuel et ont formulé peu, voire guère, de commentaires négatifs sur leur expérience jusqu'à présent.

Les répondants ayant relevé de possibles caractéristiques indésirables ont mis l'accent sur deux en particulier : la nature du poste et le milieu où se fait le bénévolat. En ce qui concerne la nature du poste, les répondants ont indiqué qu'ils ne seraient pas bénévoles dans un domaine qui ne les intéressait pas et qu'ils éviteraient les activités bénévoles qui pourraient nuire à leur santé (par exemple des postes trop exigeants sur le plan physique ou émotif). Cet aspect revêtait en particulier de l'importance pour les répondants qui recevaient des prestations d'invalidité. En ce qui a trait au milieu, un certain nombre de répondants ont déclaré que les échanges avec le personnel de l'organisme ou l'ambiance représentaient d'importants facteurs à prendre en considération. Par exemple, les répondants ont fait part de leurs inquiétudes à travailler avec des gens désagréables ou au sein d'un organisme où les relations entre le personnel et les bénévoles laissent à désirer (par exemple le personnel est méprisant envers les bénévoles ou les tient pour acquis). Quelques répondants ont mentionné l'importance d'éviter les milieux dangereux (par exemple des milieux où il peut y avoir du racisme ou des comportements sexuels déviants ou des milieux où les clients peuvent être sous l'emprise des drogues ou de l'alcool).

## Entrevues avec les coordonnateurs des bénévoles

Nous avons rencontré en entrevue huit membres du personnel d'organismes communautaires qui sont chargés de travailler avec les bénévoles. Ces répondants exercent différentes fonctions et occupent divers postes. Toutefois, ils assument tous à des degrés divers la coordination des bénévoles. Trois répondants ont précisé que la coordination des bénévoles fait partie intégrante de leur travail. L'un

---

d'entre eux a souligné qu'il s'agissait « *de son rôle principal depuis 17 ans* ». Une autre répondante a indiqué que la coordination des bénévoles ne faisait pas partie à l'origine de ses fonctions, mais qu'elle était devenue une composante importante et qu'elle faisait maintenant partie de la description de travail de son poste. La coordination des bénévoles représentait un aspect considérable du travail des autres répondants, même si le titre de leur poste n'en fait pas mention. Pour l'un des organismes, la coordination des bénévoles constituait en soi une activité bénévole.

Les différences constatées quant à la façon dont les organismes affectent du temps et des ressources à la coordination des bénévoles semblent dépendre de la capacité humaine et financière des organismes. Lorsque cette capacité est suffisante ou que l'on se fie beaucoup sur les bénévoles, les organismes comptaient habituellement un coordonnateur des bénévoles au sein de leur effectif. L'un des répondants a précisé que des fonds devraient être affectés spécifiquement à la coordination des bénévoles puisqu'il est très difficile de « *coordonner vraiment* » efficacement les bénévoles « *sur le coin de son bureau* ». Les défis inhérents à la coordination des bénévoles, en particulier avec un budget limité, peuvent devenir encore plus importants lorsque l'on travaille avec des bénévoles à faible revenu car, du point de vue de certains répondants, « *travailler avec [ces] bénévoles exige du temps considérable* ». Parce qu'ils possèdent souvent moins de compétences et que leur niveau de scolarité est moins élevé, il faut fournir à ces bénévoles plus de formation et de soutien qu'aux autres bénévoles.

Nous avons demandé aux coordonnateurs des bénévoles s'ils pensaient que la sécurité ou

l'insécurité financière avait eu une incidence sur les perceptions ou l'expérience de leurs bénévoles. Leurs réponses peuvent être classées dans deux catégories : les réponses portant sur les motivations et la nature de l'expérience des bénévoles et les réponses traitant de l'influence qu'exerce la sécurité du revenu sur la façon dont les bénévoles considèrent les différents genres de reconnaissance.

### **Motivations et expérience des bénévoles**

À l'unanimité, les coordonnateurs des bénévoles étaient d'avis que, pour la plupart des mêmes raisons fournies par les bénévoles eux-mêmes, le revenu peut avoir un effet sur la décision de s'engager dans le bénévolat. Une répondante a précisé qu'au cours du processus de recrutement de son organisme, on pose aux bénévoles des questions sur leurs intérêts et besoins afin de comprendre leur motivation à faire du bénévolat. Elle a ajouté que les bénévoles à faible revenu « *considèrent le bénévolat comme la première étape vers l'obtention d'un emploi, veulent redonner, s'intéressent à la cause, etc.* ». D'autres répondants convenaient que la possibilité d'acquérir des compétences et de l'expérience professionnelles constituaient d'importants facteurs de motivation pour les bénévoles à faible revenu.

Un répondant a déclaré :

« *...[entendre] constamment de gens qui vivent dans la pauvreté ou presque ... qu'ils se sentent soulagés d'avoir un moyen de redonner... c'est incroyable lorsqu'une personne ayant vécu des moments très difficiles apporte, dès qu'elle obtient un emploi, un contenant de soupe parce qu'elle veut te remercier pour ce qu'elle a reçu.* »

---

Le même répondant a souligné l'importance du bénévolat en tant que moyen pour les gens de composer avec le stress. « *Les gens viennent afin de faire passer toute leur anxiété dans une activité pendant quelques heures, une journée ou plusieurs jours. Ils sont reconnaissants d'avoir la possibilité de faire quelque chose ...pendant qu'ils analysent les épreuves auxquelles ils font face. [Le bénévolat leur donne] l'endroit et le temps requis pour trouver une solution.* »

Un des répondants a souligné qu'il importe de reconnaître la dimension culturelle du bénévolat. L'expression bénévolat peut ne pas être comprise de la même façon par toutes les communautés ethnoculturelles ou elle peut signifier des concepts d'échange différents (ou étrangers) entre un organisme et les personnes à qui il fournit des services. C'est particulièrement le cas dans bon nombre de collectivités des Premières nations parce que « *dans la plupart des langues autochtones, il n'y a pas de mot pour bénévolat, mais il existe un esprit de don et de partage qui est compris dans chaque collectivité et style de vie traditionnel.* »

Une coordonnatrice des bénévoles a précisé que selon son expérience, « *beaucoup de personnes à faible revenu ne cherchent pas spontanément des occasions de bénévolat* ». Selon elle, ces personnes axent probablement leurs efforts sur leur survie d'un jour à l'autre et n'ont pas le temps ou les ressources dont disposent les gens à revenu plus élevé. Toutefois, un bon nombre de coordonnateurs des bénévoles ont indiqué que les clients et les participants aux programmes formaient une partie importante de leur groupe de bénévoles au sein de leur organisme respectif. Cela met en évidence

l'importance d'un lien préexistant entre un organisme et ses bénévoles à faible revenu.

Plusieurs coordonnateurs ont déclaré que la conservation représentait un défi particulier avec les bénévoles à faible revenu et que le roulement des bénévoles est davantage probable dans ce groupe. Comme l'un des répondants l'a souligné, « *étant donné que le bénévolat constitue une source de formation et de lettres de référence, la probabilité que [le bénévole] quitte parce qu'il a trouvé un emploi rémunéré est plus grande* ». Il s'agit d'une difficulté notable pour les organismes qui ont affecté considérablement de temps et de ressources à recruter et à sélectionner les bénévoles. Toutefois, le même répondant a ajouté que les bénévoles à faible revenu ont tendance à faire preuve de beaucoup plus d'enthousiasme : « *Ils sont aussi tout feu tout flamme...prêts à en faire beaucoup et dévoués à leur travail.* » L'un des répondants n'était pas d'accord sur l'idée d'un lien entre la conservation et le revenu, soutenant que « *lorsque les gens choisissent de demeurer [dans un poste de bénévole], leur décision tient davantage au fait qu'ils ont établi un lien avec le programme qu'à tout autre facteur.* »

### **Reconnaissance et soutien des bénévoles**

Nous avons demandé aux coordonnateurs des bénévoles si l'insécurité financière avait une incidence sur ce que les bénévoles à faible revenu considèrent des formes adéquates ou souhaitables de reconnaissance et de soutien. Au départ, les coordonnateurs ont répondu que la reconnaissance ou le soutien n'influençait pas particulièrement la décision des gens de s'engager dans le bénévolat. Toutefois, un coordonnateur a ajouté que « *les choses pratiques* » – provisions, chèques-cadeaux, collations et soutien au transport (billets d'autobus ou jetons de

---

stationnement) – sont importantes pour les bénévoles à faible revenu. Ces propos ont été repris par les autres répondants qui ont souligné que les bénévoles à faible revenu aimaient particulièrement recevoir des provisions, des aliments des jardins communautaires, des vêtements et avoir l'occasion d'accéder aux programmes et aux ressources (par exemple aux ordinateurs ou à de la formation) auxquels ils n'auraient autrement pas accès ou pour lesquels ils devraient déboursier un certain montant.

Contrairement aux réponses fournies par les bénévoles à faible revenu, les coordonnateurs semblaient comprendre que la reconnaissance souhaitée n'est pas principalement des cadeaux ou des rétributions, mais plutôt une validation et une reconnaissance régulières de la contribution des bénévoles. Une répondante a expliqué que ses bénévoles « *aiment être complimentés* » et qu'il est important de témoigner sa gratitude « *au moyen de marques d'appréciation quotidiennes* ».

Certains répondants ont laissé entendre que la reconnaissance est une chose très « *personnelle* », ce qui ne permet pas à l'organisme de prévoir facilement quelle sera la réaction d'un bénévole. Par exemple, une répondante a indiqué que l'un de ces bénévoles « *était terrifié à l'idée d'être le centre d'attention* » dans le cadre d'un dîner de remerciements et était beaucoup plus heureux de recevoir une tasse d'une boutique locale de cadeaux en guise de marque d'appréciation. Par contre, une autre répondante a déclaré que les dîners de remerciements revêtaient beaucoup d'importance pour ses bénévoles. Ces exemples donnent à penser que les organismes devraient parler à leurs bénévoles au sujet du genre de reconnaissance qu'ils aiment et apprécient.

## **Reconnaître l'insécurité financière**

Nous avons demandé aux coordonnateurs des bénévoles s'ils tiennent compte de la situation financière possible d'un bénévole au moment de concevoir des postes de bénévole. Les coordonnateurs ont répondu qu'il est souvent difficile de déterminer si un bénévole éprouve des difficultés financières. Parfois, cela peut être évident ou être mentionné pendant le premier échange entre l'organisme et le bénévole éventuel. Les répondants convenaient cependant en général que les questions de sécurité du revenu sont difficiles à aborder. Ils posent des questions sur les compétences et les intérêts pendant la sélection initiale ou le premier échange, mais ne parlent pas du revenu. Une répondante a déclaré que, selon elle, ces questions constitueraient « *une intrusion trop importante dans la vie d'une personne au cours d'une entrevue de sélection... Je ne voudrais pas m'y prendre de cette façon* ». Habituellement, cette information est plutôt obtenue par des moyens plus indirects, et souvent au fil du temps. Un autre répondant a précisé, « *Vous obtenez plus de renseignements en parlant aux bénévoles d'eux et de leur vie qu'en portant une attention particulière à un aspect donné pendant le processus de sélection* ». De même, une autre répondante a souligné qu'elle avait appris les circonstances de ses bénévoles au cours de simples conversations et d'apartés :

« *...c'est assez informel ...Les gens arrivent, viennent s'asseoir et nous jasons. Je trouve que c'est la meilleure façon de communiquer. Par exemple, quand nous sommes dans le jardin [communautaire], que nous enlevons les mauvaises herbes ou que nous cueillons des patates. Habituellement, c'est le genre d'environnement propice aux conversations.* »

---

Ce genre d'écoute active aide à créer des liens entre les organismes et leurs bénévoles. La même répondante a ajouté qu'écouter les bénévoles semble donner des résultats positifs : « *La rétroaction que j'ai reçue des bénévoles est qu'ils aiment être ici parce qu'ils se sentent à l'aise, qu'ils ne se sentent pas jugés et qu'on les écoute.* » Une autre coordonnatrice a confirmé cette méthode en ajoutant, « *Il importe de garantir que vous répondez aux besoins des gens une fois qu'ils sont ici* ». Dans le cadre du processus d'accueil de son organisme, on demande aux bénévoles quels sont leurs projets et leurs attentes, leurs aspirations professionnelles et leurs besoins sur le plan des compétences et du perfectionnement.

L'un des répondants a souligné que bon nombre de bénévoles sans sécurité financière possèdent peu de compétences ou éprouvent des troubles d'apprentissage. Une coordonnatrice a précisé que certains de ses bénévoles « *apprennent des choses simples, comme la façon de répondre au téléphone* ». Il faut tenir compte des différents niveaux de compétences au moment de concevoir des postes de bénévole afin de garantir la mise en place d'un soutien adéquat qui permettra un apprentissage véritable. Selon l'un des répondants, « *Ma vision d'un programme de bénévolat idéal serait un programme qui offre une vaste gamme de possibilités permettant à une personne d'acquérir des compétences.* » Toutefois, ce répondant a aussi précisé qu'il s'agit d'un but pouvant être difficile à atteindre. Les organismes devront peut-être consacrer plus de temps et investir davantage dans la formation pour garantir que les bénévoles à faible revenu acquièrent de nouvelles compétences et sont encadrés. Qui plus est, dans bon nombre d'organismes, les postes qui exigent certaines compétences, comme des compétences administratives, relèvent souvent

du personnel. Les questions de protection des renseignements personnels et de confidentialité font en sorte que certains postes ne peuvent pas être occupés par des bénévoles. Enfin,

« *Il y a la tendance, lorsque [les organismes] deviennent surchargés, de déléguer aux bénévoles les tâches courantes et inférieures. J'essaie que cela n'arrive pas, mais c'est possible ...et je crois qu'il s'agit d'un gros défi pour tout organisme bénévole... le problème avec la notion du travail bénévole est que les gens finissent par penser qu'il s'agit des tâches routinières, ennuyantes et désagréables qu'aucun des membres du personnel rémunérés ne veut accomplir ...et cela ne devrait vraiment pas être le cas.* »

Étant donné que le bénévolat permet aux gens d'acquérir des compétences importantes, les répondants ont reconnu qu'ils devraient déterminer « *où [les bénévoles] veulent aller et quelles [compétences] ils veulent acquérir* ». Pour maintenir l'intérêt des bénévoles et leur offrir du soutien, les organismes devraient songer à la façon dont ils peuvent confier plus de responsabilités aux bénévoles ou les « promouvoir » à mesure qu'ils acquièrent de nouvelles compétences. Cela permettrait aux bénévoles « *de prendre confiance en eux et d'accroître leur estime de soi, deux aspects fondamentaux* », en particulier pour ceux qui ne possèdent pas beaucoup d'expérience et ceux qui ne font plus partie de la population active depuis déjà un certain temps.

---

Tels que les bénévoles, les coordonnateurs que nous avons rencontrés convenaient en général que le bénévolat fournit aux personnes à faible revenu des occasions précieuses de prendre confiance dans leur propre valeur. À cet égard, il importe de leur donner des occasions adéquates d'apprentissage et d'acquisition des compétences. La confiance en soi est en outre plus facile dans les milieux de travail dans lesquels les bénévoles ne se sentent pas énervés, dépréciés ou surveillés à outrance et où leur sécurité personnelle est assurée. Comme l'a déclaré l'un des répondants, les bénévoles ont besoin « *d'une occasion d'approfondir leurs compétences dans un milieu non menaçant* ».

Les coordonnateurs des bénévoles ont aussi admis que les bénévoles à faible revenu ont besoin d'un soutien personnel direct. Il peut s'agir d'inviter les bénévoles à formuler des commentaires sur leurs expériences et à leur témoigner une marque d'approbation pour ces expériences. Certains répondants ont déclaré qu'ils le font simplement en facilitant les échanges entre les bénévoles et le coordonnateur. Une répondante a ajouté que les bénévoles à son organisme « *aiment jaser – probablement parce qu'ils ne peuvent pas le faire ailleurs* ».

## 4. Analyse

---

Les résultats des entrevues individuelles avec les bénévoles à faible revenu et les coordonnateurs des bénévoles que nous avons présentés ont permis d'examiner comment des questions données suscitent différents genres de réponses et la mesure dans laquelle des réponses semblables sont revenues au cours des entrevues. Dans la présente section, nous nous penchons sur les leçons plus générales au sujet des motivations des bénévoles à la lumière de l'ensemble des données d'entrevues.

### Données nationales sur les motivations des bénévoles : Comparaison avec l'ENDBP

L'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation (ENDBP) pose aux répondants des questions sur leurs raisons de s'engager dans le bénévolat. Selon les conclusions de l'ENDBP, les répondants ont cité le plus souvent comme motivation leur croyance en la cause soutenue par l'organisme où ils sont bénévoles (raison donnée par 95 % des répondants). Parmi les bénévoles, 81 % ont répondu qu'ils faisaient du bénévolat pour mettre leurs compétences et leur expérience à profit, 69 % parce qu'ils étaient touchés personnellement par la cause de l'organisme où ils se dévouent et 57 % pour découvrir leurs points forts et leurs habiletés. Seulement 30 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient bénévoles parce que leurs amis faisaient du bénévolat et seulement 23 % étaient bénévoles pour améliorer leurs débouchés professionnels (Centre canadien de philanthropie, 2000a).

Les caractéristiques des réponses fournies par les bénévoles à faible revenu pour ce projet étaient légèrement différentes. Premièrement, la croyance en

---

une cause n'a pas été mentionnée de façon précise aussi souvent. Les répondants ont plutôt fait part de leur volonté de participer à des activités bénévoles qui les intéressaient. Ils parlaient habituellement de l'activité en soi et non pas de la mission ou des valeurs de l'organisme. Toutefois, d'aucuns pourraient soutenir que la tendance des bénévoles à faible revenu de cette étude à vouloir être bénévoles pour des organismes avec qui ils avaient déjà établi un lien (par exemple en tant que clients, utilisateurs des services ou participants aux programmes) semble indiquer une croyance dans la cause générale de l'organisme, même si cette signification de « cause » est exprimée au moyen d'expressions très concrètes de tous les jours.

Cette interprétation nous pousse à comprendre « une cause » dans des termes plus concrets et expérientiels plutôt qu'en tant qu'un engagement accompagné de grandes valeurs philosophiques, de principes directeurs ou d'énoncés de mission. En l'occurrence, les composantes quotidiennes de première ligne de la « cause » d'un organisme nommées par les répondants comme des facteurs importants pour s'engager dans le bénévolat se rapportent notamment au domaine de travail, à la population recevant les services, aux échanges avec le personnel et au milieu de travail. Ainsi, la notion d'être personnellement touché par la cause d'un organisme est peut-être plus pertinente pour les bénévoles à faible revenu qu'une croyance plus abstraite dans une cause décidée de façon générale. Dans nos entrevues, un lien personnel avec le travail accompli par l'organisme avait souvent influencé la décision du répondant à consacrer du temps au bénévolat, mais semblait aussi représenter une composante permanente de l'expérience du bénévole. L'aide que de nombreux bénévoles disent

recevoir pour satisfaire à leurs besoins de base est une conséquence personnelle si fondamentale qu'elle risque d'être oubliée par les personnes dont les besoins quotidiens sont assurés.

Deuxièmement, contrairement aux résultats de l'ENDBP, la volonté de mettre à profit ses connaissances et son expérience n'est pas ressortie aussi souvent comme facteur déterminant de motivation parmi les bénévoles à faible revenu de la présente étude. Seulement quelques participants ont donné cette réponse comme la raison pour laquelle ils font du bénévolat. Il était plutôt beaucoup plus probable que les répondants déclarent qu'ils faisaient du bénévolat pour apprendre de nouvelles choses, pour acquérir de nouvelles compétences ou pour prendre de l'expérience.

Pour certains répondants, la volonté d'améliorer ses connaissances et habiletés était clairement liée aux aspirations professionnelles ou à l'objectif d'obtenir un emploi rémunéré. La notion selon laquelle les aspirations liées à l'emploi peuvent être une motivation plus importante pour les bénévoles à faible revenu que pour les autres bénévoles va de pair avec les conclusions tirées d'autres études (Clary et coll., 1998; Strategic Volunteering Advisory Group et Mori, 2001). Toutefois, il importe en outre de lire les commentaires des répondants au sujet des objectifs liés à l'emploi dans le contexte des exigences des programmes d'aide sociale : les bénéficiaires de prestations ordinaires d'aide sociale en C.-B. doivent signer un plan d'emploi qui précise les activités de recherche d'emploi et de formation auxquelles ils participeront. Tel qu'il a été indiqué, même si l'obtention d'un emploi rémunéré resterait probablement un objectif pour bon nombre de bénéficiaires de l'aide sociale indépendamment des



---

exigences réglementaires, les obligations créées par les dispositions législatives ont une incidence sur la façon dont les répondants organisent leur temps et leurs activités. Il convient en outre de préciser que les répondants ont aussi mentionné les nouvelles compétences et les connaissances générales et spécialisées acquises comme un résultat utile du travail bénévole peu importe la façon dont elles facilitent l'obtention d'un emploi rémunéré ou la réalisation des aspirations professionnelles. Pour certains répondants, les possibilités d'apprentissage étaient simplement liées à une volonté de découvrir des domaines différents ou de relever de nouveaux défis.

La documentation du R.-U. – en particulier l'ouvrage *Off the Streets and Into Work* (OSW, 2004) et les documents de l'Institute for Volunteering Research (IVR, 2004) – laisse entendre que les personnes à faible revenu et exclues sur le plan social ont tendance à croire qu'elles n'ont rien à offrir en matière de compétences et d'expérience et qu'elles n'ont pas la confiance en soi requise (OSW, p.3; IVR, p.30). Toutefois, ce point de vue n'a pas été formulé par les répondants de la présente étude. Les répondants ayant eu par le passé des liens très forts avec la main-d'œuvre rémunérée – y compris ceux recevant de l'assurance-emploi ou une pension; ceux visés par une transition professionnelle ou forcés de quitter leur emploi pour des raisons de santé – avaient tendance à croire fermement en leur capacité d'apporter une contribution en tant que bénévole. Les répondants qui n'avaient pas eu de liens avec la population active n'ont pas expressément fait état de préoccupations concernant un manque de compétences, d'expertise ou de confiance, ni n'en ont fait mention lors des discussions sur ce qu'ils aimaient ou n'aimaient pas au sujet de leur poste de bénévole actuel ou sur les

facteurs qui facilitent ou empêchent leur engagement dans le bénévolat. Lorsque les répondants ont parlé de restrictions quant à ce qu'ils pouvaient accomplir ou offrir en tant que bénévole, ces restrictions visaient davantage les attentes liées aux rôles des bénévoles et aux caractéristiques particulières de l'emploi plutôt que les préoccupations générales au sujet de leurs compétences ou de leur confiance ou même de leur valeur en tant que bénévole au sein d'un organisme donné. Même si cette constatation va à l'encontre de celles figurant dans l'OSW et les études de l'IVR et est digne de mention, il importe à ce stade-ci de ne pas en exagérer la valeur. Il serait par exemple utile d'entreprendre d'autres travaux de recherche avec des groupes de personnes à faible revenu qui ne font pas de bénévolat. Nous pourrions ainsi obtenir des données différentes sur cet aspect en déterminant les motifs de leurs décisions.

Enfin, à l'instar des constatations de l'ENDBP, s'engager dans le bénévolat parce qu'un ami est bénévole ne représentait pas une grande motivation pour les répondants de la présente étude. Par contre, les possibilités d'interaction sociale, de travailler avec d'autres personnes ou d'aider les autres constituaient de grandes motivations. L'importance d'être entouré de gens est ressortie encore plus dans les commentaires formulés par les répondants au sujet du genre d'affectations qu'ils préféreraient et de l'importance qu'ils accordaient au milieu de travail et au fait d'être traités de façon respectueuse et équitable. De même, certains répondants ont déclaré qu'ils avaient commencé à faire du bénévolat à un endroit particulier en raison de liens personnels (par exemple leurs amis y étaient bénévoles, ils utilisaient les services qui y étaient offerts, on les avait référés à cet organisme, etc.).

---

Par conséquent, la volonté de s'engager dans le bénévolat repose sur des éléments sociaux qui peuvent ou non être liés à des amitiés ou des liens personnels créés auparavant. Le message fondamental qui ressort ici n'est pas que les liens personnels motivent la décision de devenir bénévole, mais plutôt que le souhait de trouver un endroit pour fréquenter des gens ou faire partie d'une collectivité accueillante et respectueuse représente des caractéristiques attrayantes du travail bénévole pour les personnes à faible revenu.

### **Les expériences uniques des bénévoles à faible revenu**

Outre les réponses à l'ENDBP sur la motivation des bénévoles, les répondants ayant participé à cette étude ont soulevé un certain nombre d'enjeux se rapportant plus particulièrement aux bénévoles à revenu restreint.

Premièrement, un faible revenu peut restreindre les possibilités de bénévolat. Les bénévoles à faible revenu se soucient en particulier des coûts liés au bénévolat (par exemple les frais de transport, de stationnement, de repas, de garde d'enfants, etc.). Étant donné que de nombreuses personnes à faible revenu se fient sur le transport en commun, elles prennent davantage en compte l'endroit où se tiennent les activités bénévoles par rapport à leur accès en transport en commun.

Deuxièmement, la santé est souvent un facteur déterminant pour de nombreux bénévoles à faible revenu. Un grand nombre de répondants comptaient sur les prestations d'invalidité provinciales ou n'étaient pas en mesure de travailler en raison de leurs problèmes de santé. L'état de santé peut aussi restreindre les tâches qu'une personne peut

accomplir, le nombre d'heures qu'elle peut travailler et les endroits où elle peut se rendre.

Troisièmement, bon nombre de bénévoles à faible revenu doivent composer avec les restrictions réglementaires imposées par le système d'aide sociale. Par exemple, un nombre considérable de répondants qui recevaient des prestations d'aide sociale ont souligné le peu d'enthousiasme des administrateurs de l'aide sociale envers le bénévolat parce que, selon eux, cette activité empêche les bénéficiaires d'aide sociale de s'acquitter de leur obligation de chercher du travail ou de participer à des activités de formation. Les répondants ont en outre remis en question la pratique de déduire dollar pour dollar toute rémunération gagnée par une bénévole du montant de son chèque d'aide sociale.

Quatrièmement, les circonstances financières ont également une incidence indirecte sur les raisons pour lesquelles les personnes à faible revenu font du bénévolat. La plupart des répondants recevaient une forme quelconque d'aide publique et ne faisaient pas partie de la population active. Ainsi, ils disposaient donc pour la plupart de temps libres et bon nombre d'entre eux ont indiqué qu'ils faisaient justement du bénévolat pour les occuper. Bon nombre de répondants ont aussi indiqué qu'ils étaient bénévoles parce qu'ils voulaient redonner aux organismes qui les avaient aidés ou qui avaient apporté une aide à leur famille ou à leur collectivité.

Cinquièmement, bien que l'importance de retirer une satisfaction personnelle et d'obtenir une reconnaissance du bénévolat ne soit certainement pas propre aux bénévoles à faible revenu, de nombreux répondants accordaient une importance particulière à ces avantages. Cela peut tenir au fait

---

qu'ils ne faisaient pas partie de la population active et, par conséquent, qu'ils ne ressentait pas le genre de satisfaction et le sentiment d'estime de soi qui accompagnent souvent un emploi rémunéré. Les répondants à la retraite ont précisé que le bénévolat leur donnait l'occasion de continuer à mettre leurs compétences à profit, même s'ils sont « un peu plus lents » pour accomplir leurs tâches. Pour les répondants handicapés, le bénévolat les avait aidés à combattre l'isolement qui va souvent de pair avec une déficience et à surmonter les difficultés liées à la vie quotidienne lorsque l'on reçoit des prestations d'invalidité. Le bénévolat leur avait en outre permis de se sentir utiles et d'apporter une contribution.

Enfin, bien que certains ouvrages sur les bénévoles à faible revenu fassent état de motivations fondées sur un sentiment d'infériorité (Clary et coll., 1998), les bénévoles à faible revenu ayant participé à ce projet n'en ont pas fait mention. En fait, les répondants ont laissé entendre qu'il existait de nombreux endroits où ils pouvaient faire une différence pour les organismes et les particuliers; ils avaient seulement besoin qu'on leur offre cette occasion. Qui plus est, l'accent mis par les répondants sur la gratitude et la reconnaissance témoignées envers les bénévoles ainsi que sur l'importance de traiter les bénévoles de façon équitable et respectueuse permet de penser que le sentiment d'infériorité n'était pas au cœur de leur expérience de bénévole.

## 5. Mesures proposées

---

D'après les renseignements recueillis auprès des bénévoles à faible revenu et les coordonnateurs des bénévoles, nous formulons les recommandations suivantes sur le recrutement, la conservation et la reconnaissance des bénévoles. Elles revêtiront certes un intérêt pour les organismes qui font appel à des bénévoles à faible revenu ou qui envisagent d'en mobiliser.

### Recrutement

1. Considérez les clients, les utilisateurs des services et les participants aux programmes à faible revenu comme une source de bénévoles. Ces personnes connaissent souvent l'organisme, son personnel et ses services et comprennent le milieu de travail et la structure. De même, le personnel peut être au courant de la situation de ces bénévoles éventuels et sera en mesure d'adapter les postes de bénévole en fonction d'eux sans que cela n'alourdisse considérablement sa charge de travail.
2. Demandez aux clients, aux utilisateurs des services et aux participants aux programmes s'ils sont intéressés à devenir bénévoles. En invitant une personne à faire du bénévolat, on lui confirme ainsi qu'elle possède des compétences et une expérience utiles qui peuvent être mises à contribution.
3. Si vous recrutez des clients, des utilisateurs des services ou des participants aux programmes comme bénévoles, assurez-vous qu'ils comprennent bien que le bénévolat *ne soit pas* conditionnel à l'accès aux services de l'organisme. Cette précision est particulièrement importante

---

pour les bénévoles à faible revenu qui peuvent dépendre de l'organisme ou de ses services de base.

4. Demandez à tous les bénévoles éventuels la raison pour laquelle ils veulent faire du bénévolat, ce qu'ils cherchent à retirer et, peut-être plus important encore, ce qu'ils peuvent apporter à l'organisme. Les bénévoles à faible revenu attachent beaucoup d'importance au sentiment qu'ils peuvent apporter une contribution et aux sentiments de satisfaction et d'estime de soi qui en découlent.
5. Ne posez pas de questions sur la situation financière des bénévoles au cours du processus de sélection. Il s'agit d'un sujet personnel et délicat qui peut mettre un bénévole éventuel mal à l'aise. Fournissez cependant des occasions aux bénévoles de formuler des commentaires et dialoguez avec eux. Cela vous aidera à en savoir plus sur leur situation personnelle.
6. Dans la mesure du possible, prenez le temps de parler avec les bénévoles éventuels de ce qu'ils espèrent retirer du bénévolat. Les postes structurés de façon à permettre aux bénévoles d'atteindre certains de leurs objectifs constituent un moyen de leur témoigner de la gratitude et de reconnaître leurs contributions.
7. Faites preuve de souplesse en ce qui concerne les horaires. Soyez particulièrement au courant des difficultés occasionnées par la maladie ou une déficience. Reconnaissez que l'accès au transport en commun et que les exigences réglementaires imposées par certains programmes de soutien du

revenu peuvent avoir une incidence sur l'horaire des bénévoles à faible revenu.

## Maintien et reconnaissance

1. Tentez de vous familiariser avec la situation personnelle et les besoins des bénévoles à faible revenu ainsi qu'avec la façon dont ceux-ci influent sur leur capacité de faire du bénévolat. Cette information vous permettra de choisir des formes adéquates de soutien et de reconnaissance que les bénévoles apprécieront et qui, bien souvent, n'entraîneront que peu de coûts directs pour l'organisme.
2. Reconnaissez et récompensez les efforts de vos bénévoles. De simples gestes suffisent. Les bénévoles à faible revenu ont tendance à préférer les gestes de reconnaissance simples et utiles plutôt que les activités officielles à grand déploiement. Si vous ne savez pas ce qu'ils apprécieraient le plus, demandez-leur.
3. Souvenez-vous que la reconnaissance et le soutien à fournir aux bénévoles ne consistent pas nécessairement en des récompenses structurées ou des biens tangibles. Les caractéristiques d'un poste de bénévole (par exemple les occasions d'apprentissage, l'interaction sociale et être au courant des possibilités d'emploi) sont souvent considérées comme des « avantages indirects ».
4. N'oubliez pas que certaines formes de reconnaissance peuvent être problématiques pour certains bénévoles à faible revenu. Par exemple, les récompenses pécuniaires, comme les rétributions données aux bénévoles qui reçoivent des prestations d'aide sociale, doivent

---

être déclarées et seront déduites dollar pour dollar du montant des chèques d'aide sociale.

5. Songez à la façon dont votre organisme peut faciliter le transport des bénévoles à faible revenu. Il s'agit d'une grande source de pression qui peut souvent avoir une incidence importante sur le bénévolat.
6. Examinez comment votre organisme peut aider les bénévoles à faible revenu à satisfaire à leurs besoins fondamentaux (par exemple en leur fournissant de la nourriture, des vêtements, des articles ménagers). Les bénévoles à faible revenu apprécient la moindre aide de cette nature qu'ils peuvent obtenir.
7. Assurez-vous que les bénévoles comprennent clairement la nature et les limites des liens de bénévolat et le fait que leur participation aux activités bénévoles n'a aucune incidence sur leur accès aux ressources et aux services organisationnels.

---

## 6. Documents de référence

---

- Camasso, A., Heinsohn, A. et Lewis, R. B. (1983, mars-avril). Myths about low-income volunteers. *Journal of Extension*, p. 13-17. Obtenu en octobre 2004 de <http://www.joe.org/joe/1983march/83-2-a2.pdf>
- Centre canadien de philanthropie. Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation (ENDBP). 1997, 2000. Fiches-info. Obtenues en juin 2004 de <http://www.donetbenevolat.ca>
- ENDBP 2000a. *Les motivations pour s'engager et les obstacles rencontrés en qualité de bénévole*. ----2000b. Qui sont les bénévoles en Colombie-Britannique? ----2000c. *Qui sont les bénévoles au Canada?* ----1997a. *Motivations for Giving and Volunteering*. ----1997b. *Who are Canada's Volunteers?* ----1997c. *Who are British Columbia's Volunteers?*
- Conseil canadien de développement social (CCDS) (2003). Indice de sécurité personnelle. Ottawa : Tsoukalas, S. et Mackenzie, A. Obtenu en mai 2004 de <http://www.ccsd.ca/francais/pubs/catpub/psi2003.htm>
- Clary, E.G., Snyder, M. et Stukas, A.A. (1996). Volunteers' motivations: Findings from a national Survey. *Nonprofit Sector Research Fund Working Paper Series*, vol. 25(4), p. 485-505.
- Dotson, F. (1951). Patterns of voluntary association among urban working-class families. *American Sociological Review*, vol. 16, p. 687-693. (Tel que cité dans York 1976)
- Hall, M., Knighton, T., Reed, P., Bussiere, P., McRae, D. et Bowen, P. (1998). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa (Ontario) : Ministère de l'Industrie.
- Independent Sector. (2003). Giving in Tough Times: The Impact of Personal Economic Concerns on Giving and Volunteering. Washington, D.C : Independent Sector.
- Institute of Volunteering Research. (2004). *Volunteering for all? Exploring the link between volunteering and social exclusion*. London, R.-U. : Institute of Volunteering Research. Obtenu le 7 octobre 2004 de <http://www.ivr.org.uk/socialexclusion/fullreport.pdf>
- Long, A. et Goldberg, M. (2003). *Falling further behind*. Vancouver. Social Planning and Research Council de la Colombie-Britannique (SPARC BC).
- Off the Streets and into Work. (2004). *Off the streets and into work (OSW) volunteering guide: A resource for people who are homeless or at risk of becoming homeless*. London, R.-U. : Extrait le 7 octobre 2004 de [www.osw.org.uk/pdf/OSW\\_Volunteering\\_Guide.pdf](http://www.osw.org.uk/pdf/OSW_Volunteering_Guide.pdf)
- Phillips, S., Little, B. R. et Goodine, L. (2002). *Recrutement, conservation et reconnaissance des bénévoles : le point de vue des bénévoles*. Toronto. Extrait le 25 octobre 2005 de [http://www.nonprofitscan.ca/filesfr/aiv/phillips\\_sr1\\_french\\_web.pdf](http://www.nonprofitscan.ca/filesfr/aiv/phillips_sr1_french_web.pdf)

---

The Strategic Volunteering Advisory Group et Mori,  
I.J. (2001). *The strategic volunteering report*.  
Vancouver : Skills Connection et InVOLve BC.  
Obtenu le 22 janvier 2004 de [http://www.vcn.  
bc.ca/skillsco/svreport.htm](http://www.vcn.bc.ca/skillsco/svreport.htm)

York, A. (1976). Voluntary associations in a 'difficult'  
housing estate. *Community Development Journal*,  
vol. 11(2), p. 126-133.

---

## 7. Bibliographie commentée

---

**Bezold, C. (1). Reaching low-income audiences with low-income volunteers. *Journal of Extension*, vol. 27(2). Extrait le 2 octobre 2005 du site Web de Journal of Extension : <http://www.joe.org/joe/1989summer/ent.html>**

Ce bref examen de bénévoles à faible revenu participant à un programme de conservation des denrées alimentaires à Stevens County, Washington, traite des méthodes de recrutement utilisées par le Family Living Advisory Board et décrit en détail le programme de formation de 30 heures fourni aux bénévoles. Selon l'auteur, les aspects non traditionnels du programme de formation – c'est-à-dire un agencement de travaux pratiques et d'exposés théoriques présenté à un rythme qui facilitait l'apprentissage ainsi que l'accent mis sur la promotion du travail d'équipe auprès des bénévoles – ont renforcé l'incidence du programme. Des notes supplémentaires figurant dans l'article ont confirmé l'importance de payer les dépenses de transport des bénévoles, en particulier dans les collectivités rurales, étant donné que les bénévoles sont « parfois obligés de choisir entre faire du bénévolat ou acheter de la nourriture. »

**Camasso, A., Heinsohn, A. et Lewis, R. B. (1983, mars-avril). Myths about low-income volunteers. *Journal of Extension*, p. 13-17. Obtenu en octobre 2004 de <http://www.joe.org/joe/1983march/83-2-a2.pdf>**

Ce rapport succinct décrit en détail une étude menée sur des bénévoles à faible revenu auprès de divers groupes de 4-H aux États-Unis. Fait particulièrement intéressant, le rapport précise que les bénévoles à faible revenu « deviennent souvent bénévoles parce que leurs enfants font partie des 4-H » (p. 14), ce qui fait ressortir l'importance des liens familiaux en tant que motivation à s'engager dans le bénévolat.

**Conseil canadien de développement social (CCDS). (2003). Indice de sécurité personnelle. Ottawa : Tsoukalas, S. et Mackenzie, A. Obtenu en mai 2004 de <http://www.ccsd.ca/francais/pubs/catpub/psi2003.htm>**

Préparé chaque année, l'Indice de sécurité personnelle mesure les changements annuels à la sécurité des Canadiens dans trois domaines : l'économie, la santé et la sécurité physique. Par conséquent, « l'ISP porte principalement sur les besoins essentiels : c'est-à-dire si les Canadiens ont assez d'argent à dépenser et disposent des ressources requises en situations difficiles; s'ils sont en bonne santé et ont accès aux soins de santé nécessaires; et s'ils sont protégés contre des crimes et des accidents » (p. 1). L'indice est fondé sur une gamme de méthodes qui énoncent les changements statistiques dans ces domaines et les changements d'attitudes et de perceptions des Canadiens.



---

**Centre canadien de philanthropie. Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation (ENDBP) 1997 et 2000. Fiches-info. Obtenues en juin 2004 de <http://www.donetbenevolat.ca>**

ENDBP 2000a. *Les motivations pour s'engager et les obstacles rencontrés en qualité de bénévole.*

----2000b. *Qui sont les bénévoles en Colombie-Britannique?*

----2000c. *Qui sont les bénévoles au Canada?*

----1997a. *Motivations for Giving and Volunteering.*

----1997b. *Who are Canada's Volunteers?*

----1997c. *Who are British Columbia's Volunteers?*

Cette série de fiches-info produites dans le cadre de l'ENDBP de 1997 et 2000 décrivent les aspects du bénévolat au Canada et en Colombie-Britannique – y compris les détails démographiques concernant l'âge et le sexe des bénévoles, les niveaux d'instruction, les statistiques de la population active et les caractéristiques personnelles et économiques. La fiche-info sur les motivations et les obstacles est particulièrement pertinente pour cette étude puisqu'elle traite de l'accès à des débouchés professionnels, des compétences et de l'expérience connexe ainsi que de l'incidence des obstacles liés à la santé sur le bénévolat.

**Clary, E.G., Snyder, M. et Stukas, A.A. (1996). *Volunteers' motivations: Findings from a national Survey. Nonprofit Sector Research Fund Working Paper Series, vol. 25(4), p. 485-505.***

L'information présentée dans cet article est tirée de l'enquête nationale sur le don et le bénévolat de 1992 du Independent Sector aux États-Unis. Elle repose sur une théorie fonctionnelle pour déterminer les motivations des bénévoles et laisse entendre que les personnes s'engagent dans le bénévolat pour s'acquitter de l'une des six fonctions suivantes : une fonction de valeurs, une fonction de compréhension, une fonction d'enrichissement, une fonction professionnelle, une fonction sociale et une fonction de protection. Selon cet article, le bénévolat effectué pour remplir une fonction professionnelle (acquérir de l'expérience) ou une fonction de protection (composer avec des anxiétés et des conflits internes, comme un sentiment d'infériorité) revêt plus d'importance pour les bénévoles à faible revenu. Les auteurs soulignent que les motivations liées à la carrière sont plus importantes pour les bénévoles à faible revenu que pour les bénévoles dont la sécurité financière est davantage assurée. Ils avancent que « si les bénévoles visent à satisfaire à des besoins particuliers et à atteindre des objectifs précis, les organismes qui permettent donc aux bénévoles d'y parvenir devraient augmenter la probabilité qu'un bénévole continue d'œuvrer au sein de cet organisme ».

---

Dorsch, K., Riemer, H., Sluth, V., Paskevich, D., et Chelladurai, P. (2002). *Qu'est-ce qui détermine l'effort?* Toronto : Obtenu en juin 2004 de [http://www.nonprofitscan.ca/filesfr/aiv/dorsch\\_sr2\\_french\\_web.pdf](http://www.nonprofitscan.ca/filesfr/aiv/dorsch_sr2_french_web.pdf)

Ce rapport a permis de constater que l'acceptation d'un rôle est essentielle pour obtenir des niveaux élevés d'effort de la part des bénévoles. À cette fin, les organismes doivent s'assurer que les bénévoles ont des rôles clairement définis et qu'ils (i) comprennent ces rôles; (ii) ont confiance en leur capacité de jouer ces rôles; (iii) sont satisfaits de la mesure dans laquelle ils croient aider leur communauté et (iv) sont satisfaits du rendement global de l'organisme.

Dorsch, K., Riemer, H., Sluth, V., Paskevich, D. et Chelladurai, P. (2002). *Qu'est-ce qui influence l'engagement bénévole?* Toronto : Obtenu en juin 2004 de [http://www.nonprofitscan.ca/filesfr/aiv/dorsch\\_sr1\\_french\\_web.pdf](http://www.nonprofitscan.ca/filesfr/aiv/dorsch_sr1_french_web.pdf)

Fondée sur la théorie cognitive sociale appliquée au comportement bénévole, cette étude a permis de constater que pour obtenir un niveau élevé d'engagement des bénévoles, un organisme doit s'assurer que les bénévoles sont satisfaits de son rendement et qu'ils s'identifient à l'organisme. Par conséquent, l'organisme doit avoir des politiques et procédures claires; créer un environnement où l'on trouve de la sécurité et du soutien; s'assurer que les bénévoles acceptent leurs responsabilités et fournir aux bénévoles les moyens de répondre à leur besoin d'aider la communauté et autrui.

Dotson, F. (1951). Patterns of voluntary association among urban working-class families. *American Sociological Review*, vol. 16, p. 687-693.

L'ouvrage de Dotson est un bon exemple des premiers travaux réalisés sur les bénévoles de « classe inférieure » et de « classe ouvrière ». Les travaux de recherche susmentionnés remontent au moins aux années 1950. Un bon résumé de la documentation de cette période est fourni dans York, 1976 (*présenté plus loin*).

**Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation (ENDBP). Cette enquête est résumée par Hall, M., Knighton, T., Reed, P., Bussiere, P., McRae, D. et Bowen, P. (2001). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation*. Toronto (Ontario) : Centre canadien de philanthropie (maintenant Imagine Canada). Obtenu le 2 octobre 2005 du site Web : <http://www.nonprofitscan.ca>**

Les données de cette enquête permettent de dresser un profil des bénévoles canadiens, y compris les caractéristiques personnelles des bénévoles, les motivations à s'engager dans le bénévolat et les obstacles qui empêchent de faire du bénévolat. Les constatations sur les motivations des bénévoles démontrent que la plupart des bénévoles ont donné comme principale raison pour faire du bénévolat la croyance en la cause d'un organisme. Parmi les autres sources importantes de motivation, mentionnons le désir de mettre à profit leurs compétences et leur expérience, le fait d'être touché personnellement par la cause d'un organisme et

---

le désir de découvrir leurs propres points forts et habiletés. Le fait que les amis fassent du bénévolat, le respect d'obligations religieuses et de croyances et l'amélioration des débouchés professionnels sont des motivations mentionnées moins souvent par les bénévoles. Les principaux obstacles soulevés sont le manque de disponibilité, le refus de s'engager pendant une année entière, le fait d'avoir donné de l'argent (au lieu des heures de travail bénévole), le fait de ne pas avoir été sollicités personnellement pour s'engager en tant que bénévoles et de ne pas savoir comment s'engager.

**Hall, M., Knighton, T., Reed, P., Bussiere, P., McRae, D. et Bowen, P. (1998). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation. Ottawa (Ontario) : Ministère de l'Industrie. Obtenu le 2 octobre 2005 du site Web de Don et bénévolat : <http://www.donetbenevolat.ca/pdf/n-r1f-ca.pdf>***

Ce rapport présente les principales constatations de l'*Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation* (ENDBP). Il fait état des données de l'ENDBP sur les bénévoles au Canada ainsi que sur les motivations des bénévoles, les difficultés éprouvées par les bénévoles et les avantages que procure le bénévolat. L'expérience des bénévoles à faible revenu n'est pas expressément traitée, mais le lien entre le revenu, les études et le bénévolat est établi.

**Independent Sector. (2003). *Giving in Tough Times: The Impact of Personal Economic Concerns on Giving and Volunteering. Washington, D.C : Independent Sector***

Ce rapport repose sur l'enquête nationale sur le don et le bénévolat du Independent Sector aux États-Unis. L'enquête fait ressortir que les personnes qui considèrent que leur sécurité financière est fragile – peu importe leur situation économique – sont moins susceptibles de faire des dons ou du bénévolat. Un profil des ménages ayant des inquiétudes sur le plan économique est fourni. Il est moins probable que les personnes aux prises avec une sécurité financière incertaine soient propriétaires d'une maison; aient suivi des études collégiales ou aient obtenu un diplôme d'études collégiales; appartiennent à un groupe religieux, aient été invités à devenir bénévoles ou à donner, et soient bénévoles ou donateurs. Ils sont en outre plus susceptibles d'avoir besoin de l'aide des organismes de bienfaisance.

**Institute of Volunteering Research. (2004). *Volunteering for all? Exploring the link between volunteering and social exclusion. London, R.-U. : Obtenu le 7 octobre 2004 de <http://www.ivr.org.uk/socialexclusion/fullreport.pdf>***

Cette étude met l'accent sur l'expérience bénévole de trois groupes sous-représentés et, possiblement, exclus socialement au Royaume-Uni : les personnes handicapées, les personnes noires et membres de groupes ethniques minoritaires et les ex-délinquants. La recherche visait à déterminer les obstacles au bénévolat, la façon dont ces obstacles étaient contestés et les avantages obtenus par les gens lorsque ces contestations étaient fructueuses. La

---

recherche a porté tant sur des bénévoles que des non-bénévoles faisant partie des trois groupes mentionnés. Les bénévoles avaient tendance à souligner des obstacles psychologiques au bénévolat (par exemple l'image publique du bénévolat, les perceptions de temps et la crainte d'un engagement trop important, le manque de confiance, l'attitude des autres personnes et la crainte de perdre les prestations d'aide sociale), tandis que les organismes ont mis l'accent sur les obstacles pratiques (par exemple la difficulté de se tenir au courant des possibilités de bénévolat, les procédures de recrutement beaucoup trop officielles, le mauvais suivi fourni aux nouvelles recrues, l'inaccessibilité physique des lieux et l'incapacité d'assumer les coûts liés au bénévolat).

**Long, A. et Goldberg, M. (200). *Falling further behind*. Vancouver. Social Planning and Research Council de la C.-B. (SPARC BC).**

Ce rapport traite des enjeux relatifs à la sécurité du revenu en Colombie-Britannique et présente une comparaison entre les taux d'emploi et d'aide et les diverses mesures du coût de la vie (y compris l'hébergement et le soutien, comme la nourriture, les soins de santé, le transport, les vêtements et les autres coûts). Il donne une estimation du coût de la vie mensuel minimum pour cinq ménages hypothétiques. La principale constatation du rapport est « qu'il est encore plus difficile en 2002 pour les bénéficiaires de l'aide sociale de joindre les deux bouts qu'il y a seulement un an en raison des diminutions des taux de prestations d'aide sociale imposées par le gouvernement provincial ». Le rapport fait état de l'incidence des changements à l'aide au revenu dans la province et présente des

recommandations destinées à redresser l'insuffisance des fonds pour l'aide au revenu.

**Off the Streets and into Work. (2004). *Off the streets and into work (OSW) volunteering guide: A resource for people who are homeless or at risk of becoming homeless*. London : Obtenu le 7 octobre 2004 de [www.osw.org.uk/pdf/OSW\\_Volunteering\\_Guide.pdf](http://www.osw.org.uk/pdf/OSW_Volunteering_Guide.pdf)**

Ce guide, produit par un groupe de bienfaisance de Londres, Angleterre, traite des avantages que le bénévolat peut procurer aux sans-abri ou aux personnes qui risquent de ne pas échapper à l'itinérance. Le guide fournit trois raisons précises pour lesquelles bon nombre de sans-abri ne s'engagent pas dans le bénévolat : (i) ils ont le sentiment de ne rien avoir à offrir parce qu'ils ne possèdent pas d'expérience professionnelle ou de qualifications; (ii) bon nombre d'organismes ont des règles qui stipulent que les personnes ayant utilisé les services doivent attendre deux ans avant qu'elles puissent devenir bénévoles pour l'organisme; et (iii) bon nombre de sans-abri trouvent stressant d'accepter un poste de bénévole qui fait appel à leurs propres expériences. Le guide décrit en détail les divers avantages associés au bénévolat et précise que les « bons » organismes devraient prendre diverses mesures pour leurs bénévoles – comme rembourser les frais de déplacement, définir clairement leur rôle et les attentes, leur fournir une formation suffisante et du soutien, leur assurer une protection et un milieu sûr.

---

**Phillips, S., Little, B. R. et Goodine, L. (2002).**  
*Recrutement, conservation et reconnaissance des bénévoles : le point de vue des bénévoles.*  
Toronto. Obtenu le 25 octobre 2005 de  
[http://www.nonprofitscan.ca/files/fr/aiv/phillips\\_sr1\\_french\\_web.pdf](http://www.nonprofitscan.ca/files/fr/aiv/phillips_sr1_french_web.pdf)

Ce rapport, fondé sur des entrevues menées auprès de 111 bénévoles d'organismes de services sociaux et d'associations communautaires, relève des thèmes quant à la façon dont les bénévoles considèrent le recrutement, la conservation et la reconnaissance. Aux termes du rapport, l'infrastructure organisationnelle, surtout en ce qui concerne la présence du personnel pour répondre aux questions et fournir de l'information, est un élément clé dans une gestion efficace des bénévoles. Les organismes doivent en outre expliquer « la chose », c'est-à-dire pourquoi des bénévoles sont requis, pourquoi une cause en vaut la peine, etc. Les bénévoles ont relevé trois facteurs qui contribuaient à leur participation continue : la reconnaissance et le respect; des expériences enrichissantes et variées et de bonnes communications. Enfin, le rapport présente certaines conclusions au sujet des mesures que le gouvernement pourrait prendre à l'appui du bénévolat.

**Smith, D.H. (14). Determinants of voluntary association participation and volunteering: A literature review dans *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 23, p. 24-26.**

Il s'agit d'une liste fort utile d'articles et de rapports portant sur le bénévolat.

**The Strategic Volunteering Advisory Group et Mori, I.J.. (2001). *The strategic volunteering report.* Vancouver : Skills Connection et InVOLve BC. Obtenu le 22 janvier 2004 de <http://www.vcn.bc.ca/skillsco/svreport.htm>**

Ce rapport découle d'un petit projet de recherche d'action participatif mené avec des bénévoles et des coordonnateurs des bénévoles dans le Downtown Eastside de Vancouver, Colombie-Britannique. La recherche visait à « créer une expérience de bénévolat plus enrichissante, à établir une vision globale pour les organismes bénévoles de ce secteur, à étudier le phénomène du « bénévolat en vue de travailler » et à évaluer les motivations des personnes à faible revenu à s'engager dans le bénévolat ». La recherche a permis de constater qu'il existe diverses motivations relativement au bénévolat. La raison la plus fréquente était l'expérience enrichissante vécue en aidant autrui. Bon nombre de bénévoles semblaient aussi ressentir des sentiments d'estime de soi et d'auto-efficacité lorsqu'ils aident les autres. L'espoir d'obtenir un emploi rémunéré, la création et le maintien de liens, la possibilité d'occuper ses temps libres, l'accès à de la formation, la reconnaissance et les avantages reçus représentent d'autres motivations qui ont été mentionnées.

---

**Vineyard, S. (2001). *Recognizing volunteers and paid staff*. Darien : Heritage Arts Publishing.**

Ce livre traite de l'évolution des bénévoles et de la nécessité pour les organismes de répondre aux besoins des divers groupes de bénévoles. Il passe en revue les stratégies utiles de recrutement et les mesures incitatives connexes ainsi qu'énonce les articles à envisager pour les « secteurs à faible revenu », comme des bons alimentaires, des coupons-rabais et de l'aide au transport.

**York, A. (176). Voluntary associations in a 'difficult' housing estate. *Community Development Journal*, vol. 11(2), p. 126-133.**

Cette étude des ensembles résidentiels « difficiles » fait fond sur les études menées précédemment en Angleterre sur le rôle du bénévolat pour créer des liens d'entraide et renforcer la capacité des collectivités. Il s'agit d'un très bon article, en particulier pour son résumé d'autres documents anciens (des années 1940 à 1950), sur le bénévolat effectué par des « cols bleus » ou des membres de la classe ouvrière

---

## Notes

Cette publication du Centre de développement des connaissances est également consultable en ligne, ainsi que d'autres publications, à l'adresse URL <[www.kdc-cdc.ca](http://www.kdc-cdc.ca)>, ou dans une collection spéciale de la bibliothèque Imagine Canada — John Hodgson <[www.nonprofitscan.ca](http://www.nonprofitscan.ca)>.



< [www.kdc-cdc.ca](http://www.kdc-cdc.ca) >