

COMBLER



LES LACUNES

ENRICHIR L'EXPÉRIENCE BÉNÉVOLE  
AFIN DE CRÉER UN AVENIR MEILLEUR  
POUR NOS COLLECTIVITÉS

### Points saillants d'une étude pancanadienne

Bénévoles Canada, en partenariat avec et la Financière Manuvie, le Centre de recherche et de développement sur le secteur bénévole de l'Université Carleton et Harris/Decima



VOLUNTEER  
BÉNÉVOLES  
CANADA



Financière Manuvie  
| Pour votre avenir™



[www.cvsrd.org](http://www.cvsrd.org)



UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE HARRIS INTERACTIVE

## Remerciements

### Équipe de recherche

Coordonnatrice de la recherche	Melanie Hientz
Adjointe à la recherche	Ella Murphy-Zommerschoe
Chercheuse principale	Paula Speevak Sladowski
Conseiller en recherche	Christopher Stoney, Ph. D.
Chercheurs de la communauté	Rebecca Hall Anna Maranta Isaac Cockburn Catherine Waters
Harris/Decima	Megan Tam, vice-présidente Doug Anderson, premier vice-président

### Comité consultatif

Caroline Andrew, Ph. D.	Directrice principale, Centre d'études en gouvernance, Université d'Ottawa
Christopher Stoney, Ph. D.	Directeur principal, Centre de recherche et de formation sur le milieu urbain, École de politique publique et d'administration, Université Carleton
Robin Wisener	Analyste des politiques, Ressources humaines et développement des compétences Canada, Direction du développement communautaire et des partenariats
Shawn Menard	Centretown Citizens Community Association
Jacqueline Nyiramukwende	Animatrice, URANGANO, groupe de grands-mères du Rwanda
Wendy Mitchell	Directrice principale, Engagement social des entreprises et recherche de fonds, Bénévoles Canada
Ruth MacKenzie (coprésidente)	Présidente et directrice générale, Bénévoles Canada
Nicole Boivin (coprésidente)	Vice-présidente principale, RH et Communications, Financière Manuvie

### Organisations hôtes du groupe de discussion

Chester (Nouvelle-Écosse)	Lunenburg Queens Volunteer Centre
Montréal (Québec)	Service bénévole de l'Est de Montréal
Ottawa (Ontario)	Centretown Citizens Community Association
Moose Jaw (Saskatchewan)	Joe's Place
Vancouver (Colombie-Britannique)	Vantage Point
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)	The Centre for Northern Families

ISBN #978-1-926530-03-1

Cette étude ainsi que diverses ressources connexes sont accessibles au [www.benevoles.ca](http://www.benevoles.ca)

**L'étude a été financée par la Financière Manuvie.**

CE QUE LES CANADIENS  
RECHERCHENT EN  
MATIÈRE DE BÉNÉVOLAT



LA FAÇON DONT LES  
ORGANISATIONS  
S'Y PRENNENT POUR  
MOBILISER LES BÉNÉVOLES



## Introduction

Comment arriver à combler le fossé entre ce que les Canadiens recherchent aujourd'hui en matière de bénévolat et la façon dont les organisations s'y prennent pour mobiliser les bénévoles?

Tout d'abord, nous devons reconnaître que les expériences recherchées par les bénévoles changent de façon significative à mesure que ceux-ci progressent à travers les différentes étapes de leur vie. Les organisations doivent être conscientes de cette réalité et adapter en conséquence leurs programmes de recrutement et de rétention des bénévoles. Cet ajustement est essentiel au maintien et à l'essor d'un secteur bénévole efficace et dynamique au Canada.

La nouvelle étude réalisée en 2010 a permis d'obtenir de l'information utile que les organisations ayant recours à des bénévoles pourront utiliser afin d'attirer et de retenir des bénévoles compétents et dévoués appartenant à quatre groupes démographiques : les jeunes, les familles, les bébé-boumeurs et les bénévoles appuyés par leur employeur.

Pour favoriser ce processus, Bénévoles Canada a fait faire, durant l'été 2010, une étude qui a permis d'obtenir les données nationales les plus récentes sur les changements marquant la culture du secteur bénévole au Canada, ainsi que les points de vue et opinions de quatre principaux groupes : les jeunes, les bébé-boumeurs, les familles et les bénévoles appuyés par leur employeur.

Les résultats de l'étude fournissent des renseignements utiles que les organisations sans but lucratif et de bienfaisance pourront utiliser afin d'améliorer la façon dont elles mobilisent les bénévoles. Pour ce

faire, ces organisations pourront explorer les caractéristiques, les motivations et les expériences des bénévoles actuels, des anciens bénévoles et des personnes qui n'ont jamais fait de bénévolat.

Plus précisément, l'étude a permis de cerner ce que ces différents groupes recherchent dans leur expérience de bénévolat, de savoir avec quelle facilité ils arrivent à trouver des activités bénévoles qui leur conviennent et de comprendre ce que les organisations pourraient faire pour accroître le nombre de leurs bénévoles et, ce faisant, contribuer à bâtir des collectivités plus solides.

Les résultats montrent que de nos jours, les démarches visant à encourager un engagement bénévole significatif au Canada ne sont pas seulement une question de capacité, mais sont aussi une question stratégique qui renvoie à la nécessité d'évoluer en tenant compte des tendances, afin de répondre aux besoins tant des organisations que des bénévoles.

Les répondants ont indiqué que pour arriver à mobiliser les bénévoles de façon optimale, il faut assurer un équilibre entre les aspects suivants :

- Concevoir des activités précises et bien définies tout en faisant preuve d'ouverture et en laissant les bénévoles déterminer l'étendue de leur contribution;
- Être bien organisé tout en évitant les lourdeurs bureaucratiques;
- Faire correspondre les compétences des bénévoles aux besoins des organisations, sans tenir pour acquis que tous les bénévoles souhaitent mettre à contribution les compétences liées à leur profession, à leur métier ou à leurs études.

Aux côtés des secteurs public et privé, le secteur bénévole constitue le troisième pilier de la société canadienne. Il contribue de façon importante à la capacité, reconnue dans le monde entier, que possède notre pays à se doter de communautés où il fait particulièrement bon vivre. C'est pourquoi il est essentiel que nous arrivions à trouver cet équilibre pour être en mesure de créer un avenir meilleur pour nos collectivités.

Comme ce fut le cas pour l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation 2007, nous avons constaté par suite de notre étude qu'environ la moitié des Canadiens âgés de plus de 15 ans s'adonnaient déjà au bénévolat (ils en avaient fait au cours des 12 mois précédents), et nous avons acquis une meilleure compréhension de ce qui favorise leur loyauté.

Le secteur bénévole canadien est reconnu comme étant l'un des plus importants du monde. En effet, les Canadiens sont généreux de leur temps et s'intéressent passionnément à leurs communautés. Collectivement, ils effectuent deux milliards d'heures de bénévolat chaque année, ce qui correspond en moyenne à 168 heures par personne.

En définitive, l'action bénévole au Canada constitue une expérience enrichissante tant pour les bénévoles que pour celles et ceux qui bénéficient de leur contribution.

En ce dixième anniversaire de l'Année internationale des volontaires, instituée en 2001 par les Nations Unies, l'application des leçons apprises grâce à cette étude contribuera à combler les lacunes existantes pour favoriser un engagement accru des bénévoles, et à consolider le bénévolat non pas seulement parce qu'il fait partie des valeurs fondamentales de la société civile, mais aussi parce qu'il constitue un réel geste citoyen.

L'application des leçons apprises grâce à cette étude contribuera à combler les lacunes existantes pour favoriser un engagement accru des bénévoles, et à consolider le bénévolat non seulement parce qu'il fait partie des valeurs fondamentales de la société civile, mais aussi parce qu'il constitue un réel geste citoyen.

## **En quoi cette étude se distingue-t-elle?**

Bien que le rôle des bénévoles ait été étudié de façon générale lors de sondages administrés de 1997 à 2007, l'objectif de cette nouvelle étude effectuée en 2010 était d'obtenir de l'information utile à partir d'une exploration plus approfondie de quatre principaux groupes démographiques : les jeunes, les familles, les bébé-boumeurs et les bénévoles appuyés par leur employeur.

L'approche se fondait principalement sur la prémisse selon laquelle le renforcement de la capacité des organisations à mobiliser efficacement les bénévoles repose sur ce qui suit :

- Une promotion accrue du bénévolat auprès du public;
- Une aide aux organisations pour qu'elles puissent offrir des activités de qualité qui présentent un attrait pour les bénévoles d'aujourd'hui.

Les personnes qui possèdent une « expérience sur le terrain », qui assurent la coordination de bénévoles ou qui dirigent des équipes de bénévoles reconnaîtront peut-être parmi les conclusions de l'étude des éléments qui confirment ce qu'elles avaient déjà appris de leurs expériences personnelles.

Dans d'autres cas, l'étude a permis de déboulonner certains mythes à propos du bénévolat et de découvrir de nouvelles réalités. [voir « Les caractéristiques du bénévolat aujourd'hui », à la page 9].

## Points saillants

### **L'héritage des « superbénévoles »**

Les études réalisées précédemment ont permis de faire une découverte fondamentale : la très grande majorité des heures de bénévolat est attribuable à un petit groupe de « superbénévoles ». Cette découverte a mis en évidence la fragilité de l'engagement bénévole, la plupart des heures de bénévolat étant réalisées par un petit nombre de personnes.

Étant donné que ces « superbénévoles » prennent de l'âge et qu'ils ont représenté jusqu'ici les bénévoles typiques, il est devenu essentiel de comprendre en quoi consistent les groupes démographiques qui suivent ce groupe et de faire preuve de pensée stratégique dans la façon de les mobiliser, afin d'éviter de futures pénuries de bénévoles.

### **Déceler les lacunes**

Il a été conclu que plusieurs Canadiens étaient motivés à faire beaucoup de bénévolat, qu'un grand nombre d'entre eux s'y adonnaient à l'occasion et qu'une minorité n'en faisait pas du tout. Ces disparités reflètent l'existence d'un fossé entre les possibilités de bénévolat offertes par les organisations et le type d'expériences que les Canadiens recherchent et qui pourraient les inciter à s'engager.

### **Les principales lacunes décelées grâce à l'étude sont les suivantes :**

- Bien des gens recherchent des activités de groupe, MAIS peu d'organisations ont la capacité d'offrir ce type d'activités;
- Bien des gens possèdent des compétences professionnelles, MAIS de nombreux professionnels recherchent des activités bénévoles comportant des tâches différentes de celles qu'ils effectuent dans le cadre de leur travail;
- Les organisations sont censées définir clairement les tâches des bénévoles et les limites à l'intérieur desquelles s'inscrivent leurs activités, MAIS de nombreux bénévoles souhaiteraient qu'on leur donne la possibilité de déterminer eux-mêmes l'étendue et la nature de leur contribution (c'est-à-dire créer leur propre activité bénévole);
- De nombreuses organisations s'attendent encore à un engagement à long terme de la part des bénévoles, MAIS de plus en plus de gens recherchent des activités à plus court terme;
- De nombreuses organisations se concentrent sur leurs propres besoins, MAIS en plus de vouloir aider leurs semblables, de nombreux bénévoles ont aussi des objectifs personnels à atteindre.

### **Le potentiel des « anciens bénévoles »**

L'étude a révélé qu'actuellement, 33 % des Canadiens ne font pas de bénévolat, mais en ont déjà fait dans le passé. L'analyse de ce groupe a permis d'acquérir une meilleure compréhension des obstacles et des difficultés que ses membres ont rencontrés ainsi que des déceptions qu'ils ont subies.

Les résultats suggèrent aussi que l'avenue la plus prometteuse pour accroître le nombre de bénévoles au pays consisterait à intervenir auprès des anciens bénévoles et à apporter une solution aux difficultés qu'ils ont rencontrées – comme leur perception d'enjeux politiques au sein des organisations ou le sentiment que leur apport n'est pas réellement important –, ainsi qu'à améliorer le jumelage de leurs intérêts et de leurs compétences à des activités venant directement en aide à la population.

Nous en avons aussi appris davantage à propos des 13 % de Canadiens qui n'ont jamais fait de bénévolat et de ce qui pourrait les attirer à l'avenir, comme des activités bénévoles comportant du travail manuel.

### **Quelles sont les tendances constatées au sein des organisations ayant recours à des bénévoles ?**

En raison des nouvelles technologies, des changements démographiques et des pressions accrues au chapitre des ressources, les organisations d'aujourd'hui se voient obligées de réévaluer toutes les facettes de leurs politiques et de leurs pratiques en matière de bénévolat et, au bout du compte, d'adopter des approches différentes.

Les organisations ont fait état de cinq caractéristiques communes de leurs programmes de bénévolat :

1. Leurs bénévoles ont tendance à être plus jeunes;
2. Un grand nombre de leurs bénévoles assurant des fonctions de gestion sont plus âgés;
3. Un plus grand nombre de nouveaux Canadiens cherchent à faire du bénévolat;
4. La plupart des organisations ne possèdent pas les outils, la formation et les stratégies nécessaires pour mobiliser les jeunes, les familles, les bébé-boumeurs et les bénévoles appuyés par leur employeur, en particulier au moyen d'une approche centrée sur les compétences;
5. De nombreuses organisations n'ont pas la capacité de travailler avec des groupes.

Les résultats de l'étude réalisée en 2010 ont été obtenus à partir d'une recension de plus de 200 documents, d'un sondage téléphonique réalisé auprès de 1 016 ménages, d'un sondage réalisé auprès de 551 bénévoles, de 18 groupes de discussion organisés un peu partout au pays, tant en milieu urbain qu'en milieu rural, auxquels 236 personnes ont participé, et d'un sondage en ligne réalisé auprès de 208 organisations sans but lucratif et bénévoles. Toute la collecte de données a été effectuée au Canada.

## Conseils aux organisations

### Constats uniques contre constats communs

Certains constats ne s'appliquent qu'à des groupes particuliers. Par exemple, si les jeunes mentionnent que le bénévolat avec des amis est pour eux une priorité, les bénévoles qui ont des familles préfèrent les activités de groupe auxquelles leurs enfants peuvent participer activement, et les bébé-boumeurs ont fait valoir que la cause défendue par l'organisation constituait leur motivation principale. Les bénévoles appuyés par leur employeur, quant à eux, se sont montrés particulièrement sensibles aux effets égalisateurs du bénévolat, les activités bénévoles donnant la possibilité de mettre de côté la hiérarchie de l'entreprise.

### Que signifie tout cela pour les organisations ayant recours à des bénévoles?

En dépit de ces différences, les répondants de tous les groupes démographiques ont fait les recommandations suivantes afin d'améliorer l'expérience bénévole :

- **Établir des relations significatives avec les bénévoles** – Comprendre où en sont les bénévoles potentiels dans leur cycle de vie ainsi que leurs motivations et objectifs personnels est aussi important que connaître les compétences et l'expérience qu'ils ont à offrir. Essayez d'engager un dialogue ouvert où les bénévoles se sentent à l'aise de faire savoir aux organisations ce qui pourrait rendre leur expérience plus satisfaisante, à quel moment ils ont besoin de changement et quand vient le temps pour eux de passer à autre chose.
- **Mettre en place des stratégies de RH intégrées qui englobent la gestion des bénévoles** – Les politiques et les pratiques en matière de RH doivent être élaborées en tenant compte de la portée, des exigences et des limites de l'activité bénévole, et non pas du caractère rémunérateur ou non du travail. Ces stratégies devraient inclure un environnement de travail sûr et inclusif, des techniques efficaces pour stimuler l'engagement initial, des possibilités de formation et de reconnaissance, une méthode d'évaluation du travail et des mécanismes de rétroaction assurant une communication bidirectionnelle efficace.
- **Être flexible et conciliant avec les bénévoles** – Être prêt à s'adapter aux horaires changeants des bénévoles et à modifier les tâches de façon créative afin de les adapter aux personnes ayant des incapacités physiques ou mentales, dans le but de rendre le bénévolat plus accessible. Cette approche aidera les organisations à accroître leur présence au sein de la collectivité et à mieux connaître celle-ci, ce qui contribuera à élargir leur portée.
- **Être sensible à la diversité sexuelle, culturelle, linguistique et générationnelle** – L'existence d'un groupe diversifié comprenant des bénévoles issus des différentes générations et cultures qui reflètent les nouvelles caractéristiques démographiques de la société d'aujourd'hui mettra les organisations en meilleure position pour rejoindre une vaste gamme de communautés. Un examen minutieux de la nature et de la portée des programmes de bénévolat en tenant compte de ces facteurs aura des effets favorables dans toute l'organisation. Il ne faut pas oublier que les normes en matière de droits humains et d'emploi s'appliquent aussi à l'engagement bénévole.
- **Offrir plus de travail bénévole en ligne** – Il est impératif de tirer parti des possibilités offertes par Internet et les médias sociaux, car dans notre monde de plus en plus interconnecté, ceux-ci constituent les outils par excellence pour rechercher et promouvoir des possibilités de bénévolat.
- **Adopter une approche personnalisée et équilibrée en matière d'engagement bénévole** – En assurant une expérience bénévole de qualité et en créant des approches personnalisées pour mieux répondre aux besoins individuels des bénévoles, les organisations pourront stabiliser et même accroître le nombre de nos bénévoles à l'échelle nationale.

## THÈMES COMMUNS

Plusieurs thèmes communs se sont dégagés des réponses des quatre groupes, et ils correspondent aussi aux opinions formulées par les Canadiens appartenant à trois catégories distinctes : les bénévoles actuels, les anciens bénévoles (ceux qui ont déjà fait du bénévolat, mais qui n'en font plus) et les personnes qui n'ont jamais fait de bénévolat.

### Les bénévoles actuels

Les bénévoles actuels ont tendance à être loyaux et parfois même à s'adonner assidûment au bénévolat depuis quelque temps déjà. Ils manifestent un engagement extrêmement fort envers l'action bénévole, 88 % d'entre eux ayant donné une réponse de huit sur dix pour indiquer dans quelle mesure ils étaient susceptibles de s'adonner au bénévolat en 2011. Près de neuf bénévoles actuels sur dix (88 %) ont également indiqué un pointage très élevé (huit ou plus sur dix) lorsqu'on leur a demandé avec quelle insistance ils recommanderaient à leur entourage de faire du bénévolat.

### Les anciens bénévoles

Les anciens bénévoles attribuent une importance légèrement plus élevée à l'amélioration personnelle, comme l'apprentissage de nouvelles compétences, l'acquisition d'expérience ou l'accès à la formation, de même qu'à l'amélioration de leur employabilité ou de leurs perspectives en matière d'études. Près d'un tiers (31 %) des anciens bénévoles ont répondu qu'ils allaient probablement faire du bénévolat dans les 12 prochains mois, et 76 % d'entre eux ont indiqué qu'ils recommanderaient à leur entourage de faire du bénévolat.

31 % des anciens bénévoles ont dit qu'ils allaient probablement faire du bénévolat dans les 12 prochains mois, et 76 % ont indiqué qu'ils recommanderaient à d'autres de faire du bénévolat. Une intensification des démarches de recrutement et de rétention à l'intention de ce groupe serait fort probablement une approche très efficace.

Les bénévoles ont tendance à être loyaux, même si certains d'entre eux sont d'avis que leurs attentes face à l'expérience bénévole n'ont pas été satisfaites. Les bénévoles actuels et les anciens bénévoles ont donné les exemples suivants pour décrire pourquoi ils croyaient que leur expérience de bénévolat avait été moins qu'idéale :

- Leur perception des enjeux politiques au sein des organisations;
- L'impression que leurs compétences n'ont pas été adéquatement mises à profit;
- Le sentiment que leur apport n'est pas réellement important;
- Une frustration face au manque d'organisation des activités bénévoles.

L'étude suggère qu'une intensification des démarches de recrutement et de rétention en direction des anciens bénévoles serait fort probablement une approche très efficace pour accroître le taux de bénévolat et le nombre de bénévoles.

### Les personnes n'ayant jamais fait de bénévolat

Si seulement 13 % des répondants ont affirmé n'avoir jamais fait de bénévolat auparavant, près des deux tiers de ce groupe (62 %) ont aussi indiqué qu'il était peu probable qu'ils s'y adonnent dans les 12 prochains mois.

L'un des constats les plus singuliers a été que même si ces personnes se sont déclarées peu enclines à s'adonner au bénévolat, plus d'un quart (26 %) de ce minuscule segment de la population a indiqué qu'il serait particulièrement disposé à fournir une contribution bénévole sous la forme de connaissances pratiques dans le domaine des métiers spécialisés ou de travail manuel.

## Les caractéristiques du bénévolat aujourd'hui

L'étude a permis d'acquérir une nouvelle compréhension de la complexité de la relation bénévole, notamment en faisant ressortir les caractéristiques suivantes, qui façonnent la nature de l'interaction entre les bénévoles d'aujourd'hui et les organismes y ayant recours.

### *Le bénévolat prend différentes formes selon les étapes du cycle de vie*

Les activités bénévoles recherchées par les Canadiens évoluent au cours de leur vie, au fur et à mesure que changent leurs priorités et leur situation en ce qui a trait aux études, au travail et à la famille. Par exemple, il arrive souvent que les gens fassent du bénévolat dans le cadre des activités de leurs enfants ou au sein d'une organisation liée à la maladie d'un membre de la famille, puis cessent ce type d'activités lorsqu'elles ne sont plus directement liées à leur vie. Les organisations doivent trouver des moyens d'aider les gens à faire la transition vers le soutien à des enjeux plus larges à l'échelle de la collectivité.

### *Les bénévoles d'aujourd'hui sont différents*

Les Canadiens d'aujourd'hui ont tendance à être plus orientés vers des objectifs précis et plus structurés dans leur vie scolaire, professionnelle, familiale et sociale. Ils sont mobiles et à l'aise avec les technologies, tiennent à leur autonomie, ont des intérêts multiples et assument de nombreuses responsabilités au sein de leur communauté.

### *Le bénévolat est une relation à deux sens*

L'étude a permis de constater l'importance accordée par l'ensemble des répondants à la réciprocité dans la relation bénévole. Cela signifie que les objectifs du bénévole devraient être pris en compte, tout comme les besoins de l'organisation. Les répondants ont indiqué préférer que ces besoins mutuels soient exprimés ouvertement, négociés et satisfaits autant que possible.

## *Le bénévolat est une démarche personnelle*

L'étude a permis de déterminer que les Canadiens considèrent que la façon dont ils souhaitent faire du bénévolat relève d'une décision personnelle. Certains veulent travailler directement avec les gens, d'autres disent préférer qu'on leur offre plus de possibilités de bénévolat virtuel (bénévolat « à distance » ou en ligne), et d'autres encore ont indiqué une préférence particulière pour le travail manuel.

## *Le bénévolat est une façon de transmettre et d'acquérir des compétences*

Selon les résultats de l'étude, le bénévolat favorise le transfert et l'acquisition de compétences de trois façons :

**L'acquisition de compétences** – Les bénévoles peuvent acquérir de l'expérience afin de se perfectionner ou de satisfaire à des exigences communautaires, ainsi que pour accroître leur employabilité;

**La transmission des compétences** – Grâce au bénévolat, les gens peuvent partager leurs compétences, leurs talents et leurs connaissances et offrir des services professionnels;

**Le mentorat** – Les bénévoles peuvent agir directement à titre de mentors afin de transmettre des compétences précises à des gens qui souhaitent les acquérir.

## *Le bénévolat de groupe est attrayant pour les personnes de tous les âges*

Les répondants de tous les groupes d'âge ont fait mention de leur intérêt pour les activités bénévoles de groupe, en particulier les personnes appartenant aux catégories des jeunes, des familles et des bénévoles appuyés par leur employeur. Les avantages du bénévolat de groupe sont entre autres la possibilité de s'adonner à une activité sociale et d'élargir ses réseaux professionnels.

## *Il n'est pas facile pour tout le monde de trouver des activités bénévoles satisfaisantes*

De nombreux anciens bénévoles et personnes n'ayant jamais fait de bénévolat ont indiqué ne pas savoir où trouver une activité bénévole correspondant à leurs intérêts, à leurs compétences et à leurs disponibilités. Cela s'est révélé particulièrement vrai parmi les jeunes.

« Les organisations doivent apprendre à connaître personnellement leurs jeunes bénévoles et savoir en quoi consistent leurs compétences; cela contribuera à favoriser l'engagement des jeunes à long terme. »

Définis comme des personnes âgées de 15 à 24 ans, les jeunes représentent l'avenir du bénévolat. En raison de la taille relativement petite de ce groupe, il est particulièrement important d'utiliser des techniques de recrutement efficaces. Voici les points saillants des résultats de l'étude relativement aux jeunes bénévoles :

### **Les caractéristiques des jeunes bénévoles**

- Ils accordent beaucoup d'importance à leur carrière, sont flexibles et sont ouverts aux nouvelles idées.
- Ils sont plus ouverts d'esprit – Ils ont grandi dans un contexte marqué par une plus grande diversité que les générations précédentes.
- Ils sont énergiques et enthousiastes – Ils possèdent une grande vitalité.
- Ils sont très à l'aise avec les technologies – Ils répondent bien aux techniques innovatrices de communication et de recrutement en ligne.
- Ils préfèrent la camaraderie entre pairs – Ils aiment rencontrer de nouvelles personnes et participer à des activités bénévoles avec leurs amis.
- Ils sont assujettis, dans certaines provinces et certains territoires, à des obligations en matière de service communautaire constituant des préalables à l'obtention d'un diplôme d'études secondaires.
- Ils voient le bénévolat comme une aide utile pour trouver un emploi, acquérir des compétences et faire du réseautage.
- Ils sont sensibles à ce qu'ils perçoivent comme de la discrimination fondée sur l'âge – Ils ont besoin de se sentir respectés et de se voir confier des responsabilités.

### **Les intérêts des jeunes bénévoles**

- Ils sont très susceptibles de faire du bénévolat au sein d'organisations vouées à l'éducation et à la recherche ou aux sports et loisirs.
- Ils sont un peu plus susceptibles de faire du bénévolat au sein d'organisations de services sociaux.
- Ils s'intéressent au bénévolat international en tant que citoyens du monde et considèrent la « communauté » comme étant planétaire.
- Ils sont très susceptibles de faire du bénévolat au sein d'organisations qui défendent des enjeux liés à l'environnement.
- Ils ont besoin d'activités bénévoles flexibles pour pouvoir remplir leurs autres engagements à l'école et au travail, ainsi qu'auprès de leur famille et de leurs amis.
- Ils recherchent des descriptions d'activités bénévoles qui définissent clairement ce qu'ils ont à faire et expliquent la signification plus large de leur participation.
- Ils apprécient les occasions d'obtenir des commentaires constructifs ainsi qu'une reconnaissance professionnelle, si possible.
- Ils établissent des rapports plus facilement avec d'autres jeunes et, par conséquent, apprécient les activités bénévoles avec d'autres jeunes.

### **Les obstacles au bénévolat des jeunes**

- Le manque de temps ou l'incapacité de s'engager à long terme.
- Personne ne leur en fait la demande ou ils ne savent pas trop comment s'y prendre.
- Le sentiment que leurs opinions et leurs points de vue ne sont pas valorisés, respectés ou pris en compte.
- La perception que les jeunes sont des personnes ayant besoin de services et d'aide plutôt que des personnes ayant des compétences à apporter aux organisations.

ÉNERGIE  
ENTHOUSIASME



COMPÉTENCES  
FLEXIBILITÉ  
AMIS



« J'aimerais voir les résultats de mon travail bénévole, qui consisterait idéalement en une série de tâches clairement définies et différentes de celles que j'effectue tous les jours au travail. »

La relation entre le secteur privé et le secteur bénévole suppose que les entreprises sont tenues responsables de leur impact social et environnemental, au même titre que de leur performance financière. Les programmes de bénévolat pour les employés (PBE) reposent sur la philosophie selon laquelle le travail bénévole au sein des communautés devrait faire partie des préoccupations des entreprises et constitue l'une des façons d'évaluer la responsabilité sociale d'une entreprise. Les PBE peuvent aussi avoir un impact positif sur le moral des employés, l'acquisition des compétences, le rendement, la satisfaction au travail et la rétention des employés.

Voici les points saillants des principaux résultats de l'étude relativement aux bénévoles appuyés par leur employeur (BAE) :

#### **Les caractéristiques des bénévoles appuyés par leur employeur**

- Ils accordent beaucoup d'importance aux résultats – Ils recherchent des activités bénévoles à court terme exigeant des compétences élevées.
- Ils évaluent leurs progrès – Ils aiment mesurer leurs efforts et savoir que l'impact de leur apport vaut le temps qu'ils consacrent au bénévolat.
- Le bénévolat est un passe-temps – Le bénévolat est vu comme une activité distincte du travail, qui produit un résultat final clairement défini.
- Ils veulent de la flexibilité – Ils aiment avoir la possibilité de travailler à distance et connaître le nombre minimal d'heures demandées.
- Ils recherchent des activités bénévoles structurées – Ils ne veulent pas consacrer du temps à une organisation qui n'est pas structurée ou efficace.

#### **Les intérêts des bénévoles appuyés par leur employeur**

- Ils préfèrent des activités leur permettant d'acquérir des compétences utiles tant pour eux que pour leur employeur.
- Certains d'entre eux ont indiqué ne pas vouloir effectuer le même genre de travail au sein d'une organisation bénévole que celui qu'ils accomplissent dans le cadre de leur emploi.
- Ils préfèrent les organisations possédant des ressources administratives et en matière de RH qui leur permettent de mettre en œuvre leurs programmes et d'effectuer un suivi de façon efficace.
- Ils recherchent des possibilités de bénévolat sans hiérarchie rigide et où les participants sont traités de façon égale.
- Ils apprécient l'engagement bénévole substantiel, et non pas seulement des événements d'une journée organisés par l'employeur.

#### **Les obstacles au bénévolat appuyé par l'employeur**

- La perception voulant que s'engager à réaliser une activité bénévole appuyée par l'employeur est un processus complexe qui exige beaucoup de temps.
- Les attentes des organisations, selon lesquelles les bénévoles veulent s'adonner à des activités s'échelonnant sur des périodes prolongées et non limitées plutôt qu'à des activités ayant une durée bien définie.
- L'absence de reconnaissance des contraintes des bénévoles (horaires de travail, engagements personnels et familiaux).
- L'insensibilité aux enjeux liés à la diversité, le manque de flexibilité en termes de temps et d'espace, l'impossibilité de faire du bénévolat à distance.

COMPÉTENCES  
PASSION



NOUVELLES COMPÉTENCES  
RÉSULTATS  
PAS DE HIÉRARCHIE



« Je voudrais faire du bénévolat avec ma famille afin de faire comprendre à mes enfants l'importance du bénévolat et de les inciter à continuer d'œuvrer au bien-être de leur collectivité plus tard dans leur vie. »

Il y a énormément de demande pour des activités de bénévolat familial, mais l'offre est malheureusement faible. Toutefois, en raison du nombre de bénévoles qui sont parents d'enfants d'âge scolaire, ce groupe constitue une catégorie démographique dont il importe de tenir compte. Les familles bénévoles ont tendance à accorder beaucoup de valeur aux activités de bienfaisance et considèrent que leur participation au travail bénévole peut contribuer à rendre leur vie plus heureuse, plus stable et plus satisfaisante.

Le bénévolat en famille est de plus en plus populaire, car il permet aux enfants et aux adolescents d'acquérir de la confiance et de l'estime de soi en effectuant une tâche aux côtés d'un membre de leur famille.

Il constitue aussi une façon de contourner l'obstacle au bénévolat qu'est le manque de temps. De nombreux Canadiens ayant un emploi du temps bien rempli voient ce type de bénévolat comme une bonne façon de passer du temps avec leur famille, tout en apportant une contribution à leur communauté et en agissant à titre de mentors auprès de leurs enfants. Voici les points saillants des résultats de l'étude relativement aux personnes faisant du bénévolat en famille :

### **Les caractéristiques des personnes faisant du bénévolat en famille**

- Elles ont un emploi du temps très chargé – Il leur est difficile de trouver suffisamment de temps pour faire du bénévolat tout en arrivant à remplir l'ensemble de leurs responsabilités auprès des nouveau-nés, des jeunes enfants et des adolescents, et parfois des parents vieillissants.
- La cohésion familiale – Elles sont d'avis que faire du bénévolat ensemble contribue à tisser des liens entre les membres de la famille.
- Les différences entre les générations – Les organisations doivent reconnaître les différences générationnelles entre les membres d'une même famille et s'adresser à eux en conséquence.
- Des activités perçues comme étant adaptées aux familles et agréables pour les personnes de tous les âges.

### **Les intérêts des personnes faisant du bénévolat en famille**

- Les possibilités d'éducation des jeunes par le bénévolat (il contribue à former le caractère et permet aux parents de transmettre des compétences).
- Des activités bénévoles virtuelles auxquelles les familles peuvent participer en utilisant le logiciel Skype ou d'autres méthodes de communication virtuelle.
- Des activités ponctuelles (offertes à une ou deux occasions) permettant aux familles d'évaluer différentes possibilités de bénévolat.
- Des activités perçues comme étant adaptées aux familles et adaptées à tous les âges.

### Les obstacles au bénévolat en famille

- Le manque de temps.
- Les activités inappropriées pour les enfants en raison d'exigences en matière de confidentialité ou d'enjeux sensibles.
- Le besoin d'une supervision adéquate pour les enfants – les activités assorties d'un service de garde d'enfants sont appréciées.
- La difficulté de savoir quelles activités bénévoles pourraient être propices à l'inclusion des enfants.
- L'inquiétude quant au manque d'efforts déployés par les organisations afin d'apprendre à connaître les différents membres de la famille de manière à mieux les jumeler à des activités appropriées.



« Le Canada comprend un grand nombre de bébé-boumeurs, véritables vecteurs de changement social. Ils possèdent des compétences dont on ne tire pas suffisamment parti et finissent par disparaître de l'espace public pour s'adonner au golf. »

La génération des bébé-boumeurs se compose des personnes nées entre 1945 et 1962, aujourd'hui à l'aube de la retraite.

Étant donné que ce sont les personnes âgées qui effectuent en moyenne le plus d'heures de bénévolat, l'arrivée de bébé-boumeurs à la retraite pourrait avoir un impact de taille sur le nombre de bénévoles, la diversité et la nature de leurs compétences, ainsi que sur l'engagement collectif. Cet ajout sera particulièrement important afin de compenser la diminution de la taille du présent groupe de bénévoles vieillissants, qui ont constitué jusqu'ici le gros des « superbénévoles ». En effet, ceux-ci continuent d'avancer en âge et mettent graduellement fin à leur « carrière bénévole ».

Le nombre grandissant d'immigrants récents de l'âge des bébé-boumeurs est un fait important à noter. Ce groupe pourrait jouer un rôle essentiel en aidant à l'intégration des nouveaux arrivants à la société canadienne grâce à leurs compétences culturelles et linguistiques uniques. Voici les points saillants des résultats de l'étude relativement aux bénévoles bébé-boumeurs :

### **Les caractéristiques des bénévoles bébé-boumeurs**

- Ils sont clairement des leaders – Au chapitre du nombre moyen d'heures de bénévolat, comparativement aux autres groupes.
- Ils présentent un taux global de participation impressionnant – Invariablement parmi les plus élevés.
- Un grand sens de l'engagement – Les bébé-boumeurs recherchent un sens et une motivation dans leurs activités bénévoles.
- Ils ont du temps et de la flexibilité – Les bébé-boumeurs disposent de plus de temps et d'horaires relativement flexibles comparativement à d'autres groupes.
- Les attentes face à l'organisation – Les bébé-boumeurs tiennent à ce que les organisations soient efficaces et efficientes dans leur gestion des bénévoles et du personnel.
- La loyauté – Les bébé-boumeurs ont indiqué être prêts à rester dans une même organisation pendant de nombreuses années, à condition d'être bien traités.

### **Les intérêts des bénévoles bébé-boumeurs**

- Des activités qui viennent appuyer leur solide volonté d'engagement social.
- Des organisations qui leur permettent de travailler de façon autonome et d'avoir un sentiment d'appartenance face aux projets offerts.
- Des projets qui leur permettent de voir clairement l'impact de leur apport.
- Des activités qui leur donnent la chance de faire des choses qui ne s'inscrivent pas dans leurs compétences et leurs connaissances habituelles (les bébé-boumeurs perçoivent comme rafraîchissantes les activités qui diffèrent de celles de leur travail quotidien).
- Des activités occasionnelles ou à court terme qui leur permettent de prendre la mesure de l'organisation avant de s'engager à long terme.

### Les obstacles au bénévolat des bébé-boumeurs

- Les organisations plus petites où les bénévoles doivent « tout faire » et qui offrent des possibilités de bénévolat qui ne correspondent pas aux compétences des bébé-boumeurs.
- La perception selon laquelle les plus grosses organisations relient aux bénévoles les tâches que le personnel ne veut pas exécuter.
- Ne pas être reconnu comme une personne possédant une vaste gamme de compétences, mais être vu comme une simple « paire de bras ».



ENGAGEMENT

LOYAUTÉ

LEADERSHIP

IMPACT

MOTIVATION

NOUVELLES  
COMPÉTENCES

## Recommandations

Cette étude fait ressortir la nécessité d'adopter des approches personnalisées dans le but de retenir les bénévoles et d'accroître leur nombre, en particulier si les organisations souhaitent réussir à mobiliser de nouveau les anciens bénévoles.

Les résultats de l'étude montrent clairement que les façons d'inciter les gens à faire du bénévolat au Canada doivent évoluer afin de répondre aux besoins à la fois des bénévoles et des organisations ayant recours à eux.

Les bénévoles des quatre groupes ont tous fait les recommandations générales suivantes dans le but d'améliorer l'expérience bénévole :

- Établir des relations significatives avec les bénévoles;
- Établir des stratégies et des pratiques intégrées en matière de RH s'appliquant autant au travail rémunéré qu'aux activités bénévoles;
- Être flexible et conciliant avec les bénévoles;
- Être sensible à la diversité sexuelle, culturelle, linguistique et générationnelle;
- Offrir plus d'activités en ligne.

### **Les organisations peuvent donner lieu à une expérience bénévole plus satisfaisante en prenant les mesures suivantes :**

- Expliquer clairement les objectifs, l'impact prévu et la valeur de l'activité bénévole;
- Clarifier le « quoi », en faisant preuve d'une plus grande flexibilité relativement au « où, au comment et au quand » des activités bénévoles;
- Tirer parti des compétences, des talents et des intérêts uniques des bénévoles afin d'accroître leur engagement et leur satisfaction;
- Apprendre à mieux connaître les bénévoles, notamment en tentant de comprendre ce que les gens cherchent à accomplir en faisant du bénévolat.

## Conclusion

Les motivations et les intérêts des gens, ainsi que les types d'expériences qu'ils recherchent lorsqu'ils envisagent de faire du bénévolat changent et évoluent à mesure qu'ils progressent à travers les différentes étapes de leur vie.

Aujourd'hui, plus que jamais, les organisations doivent comprendre et faciliter cette évolution afin d'optimiser leurs programmes de recrutement et de rétention des bénévoles. Cet ajustement est essentiel au maintien et à l'essor d'un secteur bénévole efficace et dynamique au Canada.

La façon optimale de procéder pour bâtir la capacité organisationnelle et mobiliser stratégiquement les bénévoles consiste à assurer un équilibre entre les aspects suivants :

- Concevoir des activités précises et bien définies tout en faisant preuve d'ouverture et en laissant les bénévoles déterminer et définir l'étendue de leur contribution;
- Être bien organisé tout en évitant les lourdeurs bureaucratiques;
- Faire correspondre les compétences des bénévoles aux besoins des organisations, sans tenir pour acquis que tous les bénévoles souhaitent mettre à contribution des compétences liées à leur profession, à leur métier ou à leurs études.

Il est essentiel que nous arrivions à trouver cet équilibre afin d'être en mesure de créer un avenir meilleur pour nos collectivités, car le secteur bénévole constitue un important troisième pilier de la société canadienne et contribue de façon importante à la capacité, reconnue dans le monde entier, que possède notre pays à se doter de communautés où il fait particulièrement bon vivre.

Pour ce faire, le gouvernement, les entreprises et les organisations ayant recours à des bénévoles ont un rôle essentiel à jouer dans la création d'une expérience bénévole plus satisfaisante, car les réalisations des bénévoles de notre pays ont un effet direct sur la santé et le potentiel du Canada sur les plans culturel, social et économique.

Tous les jours, la vie des Canadiens d'un océan à l'autre est touchée par le bénévolat, lequel constitue une expérience enrichissante tant pour les bénévoles que pour celles et ceux qui bénéficient de leur contribution.

En ce dixième anniversaire de l'Année internationale des volontaires, instituée en 2001 par les Nations Unies, l'application des leçons apprises grâce à cette étude contribuera à combler les lacunes existantes pour favoriser un engagement accru des bénévoles, et à consolider le bénévolat non pas seulement parce qu'il fait partie des valeurs fondamentales de la société civile, mais aussi parce qu'il constitue un réel geste citoyen.

**Pour obtenir plus d'information ou pour prendre connaissance du rapport de l'étude intitulée « The World of Volunteering Today – Engaging Youth, Workplace, Family & Boomer Volunteers », rendez-vous au [www.benevoles.ca](http://www.benevoles.ca).**

