

# **Analyse du bénévolat et des façons de l'améliorer**

**Michael Hall  
A-J McKechnie  
Katie Davidman  
Fleur Leslie**

# **Analyse du bénévolat et des façons de l'améliorer**

**Michael Hall  
A-J McKechnie  
Katie Davidman  
Fleur Leslie**

**Juin 2001**

© 2001 Centre canadien de philanthropie

425, avenue University, bureau 700  
Toronto (Ontario)  
Canada M5G 1T6  
Tél. : (416) 597-2293  
Télec. : (416) 597-2294  
[www.ccp.ca](http://www.ccp.ca)  
[www.ENDBP.org](http://www.ENDBP.org)  
[www.nonprofitscan.org](http://www.nonprofitscan.org)



## **Remerciements**

La présente recherche a été effectuée au nom de la table mixte de l'initiative nationale sur le bénévolat (INB).

Nous aimerions remercier les organismes suivants de l'aide qu'ils nous ont fournie pour choisir les répondants de nos entrevues : Volunteer Vancouver, Volunteer Saskatchewan, Volunteer Centre Winnipeg, Timmins Volunteer Centre, Via Vitae Community Palliative Care Volunteers, Saint John Volunteer Centre, Volunteer Resource Centre Halifax, Community Service Council Volunteer Centre et la Carl Jung Foundation.

Monique Newton, directrice du centre, projets de recherche, a participé à la rédaction et a appuyé le projet, et Marcus Parmegiani, directeur, communications, s'est chargé de la production du rapport.

En dernier lieu, nous tenons à remercier tous les bénévoles et les porte-parole des organismes, des entreprises et des gouvernements qui ont participé généreusement aux entrevues.

## Table des matières

Remerciements.....	ii
Table des matières.....	iii
Résumé .....	v
1. Rôle et valeur perçus des bénévoles et du bénévolat.....	v
2. Tendances actuelles influant sur le bénévolat et les bénévoles.....	vi
3. Motivations et obstacles au bénévolat .....	vii
4. Satisfaction tirée du bénévolat et avantages perçus.....	vii
5. Façons d'améliorer le bénévolat.....	viii
Introduction .....	1
Méthode.....	2
Recherche documentaire.....	2
Entrevues avec les principaux répondants .....	2
Portée et limites de l'étude.....	3
Résultats de l'examen.....	4
1. Rôle et valeur perçus des bénévoles et du bénévolat .....	5
Recherche.....	5
Entrevues .....	6
2. Tendances actuelles influant sur le bénévolat et les bénévoles .....	7
Recherche.....	7
Entrevues .....	8
3. Motivations et obstacles au bénévolat.....	11
Recherche.....	11
Entrevues .....	11
4. Satisfaction tirée du bénévolat et avantages perçus .....	12
Recherche.....	12
Entrevues .....	13

5. Façons d'améliorer le bénévolat .....	14
Recherche.....	14
Entrevues .....	15
Conclusion.....	17
Bibliographie .....	20
Annexe A : Analyse documentaire .....	24
Aperçu de la documentation .....	24
Rôle et valeur perçus des bénévoles et du bénévolat .....	24
Tendances actuelles influant sur le bénévolat.....	27
L'évolution démographique.....	28
Motivations et obstacles au bénévolat.....	29
Satisfaction tirée du bénévolat et avantages perçus .....	34
Approches en vue d'améliorer le bénévolat.....	37
Annexe B : Bibliographie annotée.....	41
Annexe C : Questionnaires.....	61
Questionnaire du secteur bénévole .....	61
Questionnaire du secteur public.....	63
Questionnaire du secteur privé .....	65
Questionnaire des bénévoles.....	67
Annexe D : Liste des participants .....	69

## Résumé

La présente analyse a permis d'examiner la recherche existante sur l'attitude et l'opinion du public au sujet du bénévolat ainsi que des rapports sur les résultats d'un nombre restreint d'entrevues avec des bénévoles et des représentants d'organismes bénévoles, d'entreprises et de gouvernements. Elle souligne les forces du bénévolat à l'heure actuelle, suggère des secteurs devant être améliorés et recense les lacunes en matière d'information.

En outre, l'étude révèle le peu de sondages récents auprès de la population sur le bénévolat au Canada. La recherche porte surtout sur l'importance perçue du bénévolat et sur les motivations et les obstacles qui y sont liés.

Il y a peu de recherche sur les vues des organismes bénévoles, d'entreprises ou d'administrations publiques sur le sujet. Les principaux résultats de l'étude sont résumés ci-après selon cinq thèmes : le rôle et la valeur perçus du bénévolat et des bénévoles, les tendances actuelles influant sur le bénévolat et les bénévoles, comprendre les motivations du bénévolat et ses obstacles, la satisfaction tirée du bénévolat, les avantages perçus et les approches pour améliorer le bénévolat. Pour chaque thème, nous présentons d'abord un examen de la recherche actuelle, puis résumons les entrevues.

### 1. Rôle et valeur perçus des bénévoles et du bénévolat

#### Recherche

- Selon la recherche, les Canadiens y compris le public, les bénévoles, les organismes bénévoles, les entreprises et les administrations publiques accordent beaucoup d'importance et de valeur au bénévolat dans la société.
- Le bénévolat est considéré comme une activité valable qui profite à la fois aux bénévoles et aux organismes qui comptent sur eux.
- La population canadienne a une grande confiance dans les bénévoles.
- Presque les deux tiers des Canadiens âgés de 18 à 35 ans s'attendent à faire éventuellement du bénévolat. En 1997, presque le tiers de la population l'a pratiqué.
- Le bénévolat est considéré comme un moyen d'améliorer le bien-être des collectivités.
- Il semble que les entreprises appuient le bénévolat.
- Le caractère bénévole d'une activité dépend des coûts et des avantages perçus pour le participant.
- On s'inquiète du remplacement de travailleurs rémunérés par des bénévoles, des responsabilités de ceux-ci (surtout en ce qui concerne la participation aux conseils de direction) ainsi que de leur compétence.

### **Entrevues**

- Selon les répondants, les bénévoles sont importants et sans eux, nombre de groupes et d'organismes ne pourraient exercer leurs activités.
- Certains croient que les Canadiens s'inquiètent du remplacement de travailleurs rémunérés par des bénévoles.
- Le travail bénévole n'est pas toujours valorisé par les organismes à qui il profite et par la société en général.

## **2. Tendances actuelles influant sur le bénévolat et les bénévoles**

### **Recherche**

- Malgré la hausse du nombre de bénévoles entre 1987 et 1997, on se soucie de la santé du bénévolat au pays. En effet, seulement le tiers des Canadiens font du travail bénévole; en outre, environ 8 % des bénévoles font 72 % du travail.
- La recherche sur la demande de bénévoles est très limitée. En 1993, on en dénombrait trois par travailleur rémunéré dans les organismes de bienfaisance. Il semble que les organismes de services sociaux manquent de bénévoles.
- Certains organismes auront de la difficulté à maximiser le travail des bénévoles existants en raison d'un manque de gestionnaires.
- On a cerné le besoin de pratiques de recrutement perfectionnées pour répondre plus efficacement à une population de plus en plus diversifiée de bénévoles.

### **Entrevues**

- Les tendances le plus souvent invoquées par les répondants concernent les contraintes de temps, la demande de compétences particulières et le recours aux services de bénévoles pour le perfectionnement.
- Certains répondants déclarent que les bénévoles cherchent à innover (p. ex., bénévolat en famille), ont de grandes attentes et se montrent sélectifs dans leur mode de participation.
- Les organismes bénévoles doivent acquérir des compétences de gestion
- pour le recrutement, la formation et le maintien des bénévoles.
- Les répondants du secteur bénévole déclarent faire face à une sélection et à une gestion du risque de plus en plus serrées.
- Le bénévolat semble menacé en milieu rural à cause de la disparition de petits groupes de bénévoles.
- De nouvelles données démographiques comme la disparition de bénévoles actifs du troisième âge, la pénurie de jeunes bénévoles pour prendre la relève et un nombre croissant de personnes dont la langue maternelle est autre que l'anglais menacent l'existence d'organismes bénévoles.
- Le bénévolat obligatoire est considéré comme une expérience négative par de nombreux bénévoles parce que le travail est souvent ingrat et qu'il risque de menacer la participation future de bénévoles. Certains répondants ont

cependant indiqué que cela constituait une approche apte à favoriser le bénévolat.

- La plupart des répondants s'entendent sur le besoin d'accroître le nombre de bénévoles.
- Certains estiment qu'il faut mieux mettre à profit le travail des bénévoles existants.

### **3. Motivations et obstacles au bénévolat**

#### **Recherche**

- Les bénévoles invoquent le soutien d'une cause et l'occasion de mettre leurs compétences à profit comme les principaux facteurs de motivation.
- Les contraintes de temps sont le plus souvent invoquées comme obstacle au bénévolat. Les motifs sont cependant moins bien documentés. Il semble que le soutien de l'employeur aide à aplanir cet obstacle.
- Beaucoup deviennent bénévoles après avoir été recrutés par des représentants d'organismes, ce qui laisse croire que les activités de recrutement jouent un rôle déterminant sur les taux de participation au travail bénévole.

#### **Entrevues**

- Selon certains répondants, les dépenses constituent un obstacle au bénévolat.
- Des programmes mal conçus et mal gérés ne sont pas aptes à favoriser le recrutement et le maintien de bénévoles.
- La méconnaissance des possibilités de bénévolat est peut-être un obstacle.
- Le fait qu'il faille demander à quelqu'un de faire du travail bénévole est peut-être un facteur de dissuasion.
- La langue et le niveau de scolarité constituent des obstacles pour les néo-Canadiens.
- La faible valeur accordée au bénévolat peut également représenter un obstacle.

### **4. Satisfaction tirée du bénévolat et avantages perçus**

#### **Recherche**

- Il y a peu de recherche sur la qualité des expériences vécues par les bénévoles ou sur la satisfaction de ceux-ci. La recherche existante indique que les bénévoles aiment aider autrui et qu'environ la moitié d'entre eux sont satisfaits de leur expérience (plus du tiers sont plutôt satisfaits).
- Les bénévoles sont mieux rémunérés que les autres lorsqu'ils occupent un emploi après une période de bénévolat.

## Entrevue

- Les répondants déclarent que leurs activités leur permettent d'acquérir diverses compétences.
- Les bénévoles se disent satisfaits de leur expérience.
- Les répondants ont également mentionné certains aspects négatifs du bénévolat comme le manque de respect des bénévoles, la piètre gestion des bénévoles, la bureaucratie envahissante et un manque de clarté entre le rôle du personnel rémunéré et celui des bénévoles.

## 5. Façons d'améliorer le bénévolat

### Recherche

- Pour ce qui est de la recherche et des mesures à venir, il faudra examiner les huit domaines suivants :
  - 1) l'image que se représentent les Canadiens du bénévolat pour aider à l'élaboration de stratégies de diffusion et de recrutement;
  - 2) la nature de la demande de bénévoles;
  - 3) les récompenses et la satisfaction associées au bénévolat;
  - 4) l'incidence de l'évolution démographique et sociale sur le bénévolat et la gestion des bénévoles;
  - 5) la gestion des bénévoles et des besoins de recrutement des organismes bénévoles;
  - 6) la valeur sociale et économique qu'accordent au bénévolat les bénévoles, la collectivité et le gouvernement;
  - 7) le bénévolat jouissant de l'appui de l'employeur et la façon dont il peut le mieux soutenir les activités de bénévolat au pays;
  - 8) l'effet du travail communautaire obligatoire sur le bénévolat;
  - 9) les mesures destinées à rassurer les organismes bénévoles quant aux questions de responsabilité, de confidentialité et d'obligation de rendre compte, pour réduire leur effet sur le recrutement et le déploiement efficace de bénévoles.

### Entrevue

- Ceux-ci conviennent que les gouvernements doivent participer à l'amélioration du bénévolat en augmentant leur appui financier aux organismes bénévoles afin de leur permettre de maximiser le travail bénévole. Ils estiment en outre que les gouvernements doivent fournir leur expertise, améliorer la notoriété du secteur, mieux souligner les efforts des bénévoles, appuyer les employés qui font du bénévolat et offrir des stimulants fiscaux.
- On estime que les entreprises peuvent stimuler l'intérêt envers le bénévolat en appuyant fermement le travail bénévole de leurs employés.

- Selon nombre de répondants, il faut améliorer la formation et la gestion des bénévoles.
- Selon certains, il faudrait reconnaître les besoins des collectivités rurales et autochtones.

L'examen indique que les Canadiens tiennent au bénévolat, mais que celui-ci doit relever plusieurs défis. Dans certains domaines, la recherche, quoique limitée, révèle des messages assez cohérents et corroborés par les répondants. Ainsi, il semble que les organismes ont besoin de mieux gérer les bénévoles. Dans d'autres domaines toutefois, il faut poursuivre la recherche avant de prendre d'autres mesures. Par exemple, tout effort de recrutement doit se fonder sur une recherche qui indique notamment la perception du bénévolat par divers segments démographiques, les avantages que les personnes désirent obtenir de leur travail bénévole et la demande actuelle de bénévoles. Par conséquent, l'élaboration d'une stratégie destinée à améliorer le bénévolat au Canada requiert une recherche additionnelle ciblée.



## Introduction

Dans le cadre de l'initiative nationale sur le bénévolat (INB), la table mixte de l'INB a le mandat d'élargir, de promouvoir et de consolider le travail bénévole au Canada. La table est à définir les principaux éléments d'une INB, ce qui exige la connaissance de l'attitude et de l'opinion du public sur le bénévolat, surtout lorsque ces vues nous permettent de suggérer des façons de soutenir le travail bénévole au pays. La présente analyse examine la recherche sur l'attitude et l'opinion du public à l'égard du bénévolat et les résultats d'entrevues avec des bénévoles et des représentants d'organismes bénévoles, d'entreprises et d'administrations publiques. Elle cerne les forces et les faiblesses du bénévolat à l'heure actuelle ainsi que les lacunes en matière d'information sur le travail bénévole.

Les études qui démontrent l'apport massif du bénévolat au Canada et la possibilité d'un déclin majeur illustrent l'importance de l'INB. Plus de 7,5 millions de Canadiens consacrent du temps à des organismes bénévoles et leurs efforts contribuent à soutenir leurs concitoyens et leurs collectivités (Hall, Knighton, Reed, Bussière, Bowen et McRae, 1998). Le travail bénévole effectué au Canada au cours d'une année équivaut à 590 000 emplois à temps plein ou à une population active supérieure à celle que comptent la majorité des provinces. Toutefois, la plupart (72 %) des 1,11 milliard d'heures consacrées au bénévolat annuellement sont le fruit des efforts de seulement 8 % de la population canadienne (Hall et Febbraro, 1999). Toute baisse de participation des bénévoles actifs est donc susceptible d'avoir une incidence majeure sur le temps consacré au bénévolat en général.

Les études sur l'opinion publique sont peu nombreuses. La documentation porte le plus souvent sur l'importance accordée au travail bénévole et sur les raisons invoquées pour faire ou ne pas faire de bénévolat. La plupart des études datent de la fin des années 80 et du début des années 90 et ont été menées par le Centre de recherches Décima dans le cadre du programme Imagine, du Centre canadien de philanthropie (CCP). Récemment, des études sur le sujet ont été effectuées par ce dernier (Bozzo, 1999; Hall et coll., 1998; Hall et Febbraro, 1999; Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000), Les Associés de recherche Ekos (1999; 1998), la Fondation Canada-ouest (McFarlane et Roach, 1999; Roach, 2000) et le Groupe Angus Reid (1997).

Un survol de la documentation révèle que bien que les Canadiens de tous les segments de la société estiment que le bénévolat constitue une activité importante et précieuse, maints efforts peuvent être déployés dans de nombreux domaines pour le soutenir. Par exemple, certaines études indiquent que les organismes bénévoles ont de la difficulté à maximiser le travail des bénévoles à cause de problèmes de gestion. D'autres révèlent que les organismes bénévoles doivent répondre aux besoins d'une société en mutation et dont la diversité ne cesse de croître. Les entrevues avec les bénévoles, les porte-parole d'organismes bénévoles, d'entreprises et d'administrations publiques jettent un éclairage différent sur les attitudes et les opinions actuelles à l'égard du bénévolat.

Les répondants, par exemple, indiquent que le travail bénévole constitue une activité importante et qu'ils jouent un rôle indispensable dans la prestation de services à la

communauté. Ils sont aussi prompts à recenser les besoins et les intérêts en évolution des bénévoles de même que les défis auxquels font face de nombreux organismes bénévoles en tentant de répondre à ces besoins. Enfin, ils proposent de nombreuses solutions aptes à améliorer le bénévolat. Avant de présenter les résultats de l'analyse, nous fournissons une brève description de la méthode suivie et en soulignons la portée et les limites. Le texte principal du rapport brosse un tableau général qui consiste en un sommaire intégré des constatations tirées de la documentation et des entrevues avec les répondants. L'analyse bibliographique complète ainsi qu'une bibliographie annotée figurent aux annexes.

## Méthode

L'examen de l'attitude et de l'opinion du public à l'égard du bénévolat s'est appuyée sur un examen des travaux de recherche disponibles et sur les entrevues avec les répondants.

## Recherche documentaire

Les démarches visant à recenser et à prendre connaissance des recherches existantes sont les suivantes :

1. Une recherche bibliographique des études publiées au moyen des bases de données de l'Université de Toronto, y compris le catalogue UTCAT, les sommaires de sciences sociales, de services sociaux et de sociologie, et les revues électroniques (*Nonprofit World*, *Nonprofit Management and Leadership*, *Journal of Public Economics*, *Public Opinion Quarterly*, *Public Administration Review* et *Social Indicators Research*).
2. Une recherche sur le site Web du Centre canadien de philanthropie consacré au bénévolat ([www.nonprofitscan.org](http://www.nonprofitscan.org)). Le site comprend un catalogue des recherches en cours et une bibliothèque en ligne des travaux de recherche publiés. Le catalogue et la bibliothèque fournissent des résumés, des listes de personnes-ressources et des liens aux documents de recherche.
3. Une recherche documentaire dans Internet à l'aide de Copernic 2000, un outil de métarecherche.
4. Une recherche dans les documents de la bibliothèque de recherche du Centre canadien de philanthropie, y compris les études rassemblées par le Centre pour l'analyse des besoins, réalisée dans le cadre du programme de recherche de l'Année internationale des volontaires.

## Entrevues avec les principaux répondants

Afin de connaître le point de vue des différents intervenants sur le bénévolat, nous avons réalisé quelques entrevues avec des bénévoles (13), des représentants du secteur bénévole (13), des porte-parole d'entreprises (10) et des représentants gouvernementaux (5). Les participants ont été sélectionnés selon des critères variés. Les bénévoles ont été choisis de façon à représenter un large éventail d'activités. Les représentants du secteur bénévole proviennent d'organismes nationaux et de quelques organismes provinciaux et locaux voués au bénévolat (p. ex. les centres de bénévoles locaux ou provinciaux). En ce qui

concerne les entrevues avec les représentants du secteur privé, nous nous sommes limités aux grandes entreprises nationales en raison de la difficulté de communiquer avec des représentants de petites entreprises et de présenter adéquatement la diversité des activités de ce secteur. Enfin, les porte-parole gouvernementaux proviennent des gouvernements fédéral et provinciaux. Les entrevues ont été ouvertes et semi-structurées, et ont duré 30 minutes en moyenne (voir l'annexe D pour consulter la liste des personnes interrogées).

## **Portée et limites de l'étude**

Ce rapport a été commandé par la table mixte de l'INB et réalisé dans un délai très serré de trois semaines. En conséquence, les résultats s'appuient sur l'examen des recherches auxquelles nous avons pu accéder durant cette courte période. Nous avons toutefois répertorié tous les travaux de recherche que l'examen nous a permis de découvrir.

De plus, nous avons mené des entrevues qualitatives avec quelques répondants clés. À cause du nombre limité d'entrevues, il faut tenir cette recherche qualitative pour exploratoire et des vérifications ultérieures s'imposent. Malgré ces limites, nous espérons que le rapport contribuera à stimuler la réflexion sur les façons de consolider le bénévolat au Canada.

## Résultats de l'examen

Vous trouverez ci-dessous notre revue de la recherche existante sur l'attitude et l'opinion du public et les résultats des entrevues avec divers répondants. Les résultats sont regroupés en cinq thèmes :

1. Rôle et valeur perçus des bénévoles et du bénévolat
2. Tendances actuelles influant sur le bénévolat et les bénévoles
3. Motivations et obstacles au bénévolat
4. Satisfaction tirée du bénévolat et avantages perçus
5. Façons d'améliorer le bénévolat

Comme nous le verrons, il y a peu de recherche sur l'attitude et l'opinion du public sur le bénévolat.

Notre revue concerne les sondages et les groupes de discussion qui examinent directement l'attitude et l'opinion du public de même que la recherche sur le comportement, lesquels nous permettent d'inférer les attitudes et les opinions sous-jacentes. Par exemple, les taux de bénévolat observés dans la population selon l'Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation indique le degré d'appui du public pour ce type d'activité. De même, le soutien que les entreprises fournissent à leurs employés qui s'adonnent au bénévolat révèle leur attitude et leur opinion sur le bénévolat.

La plupart des sondages auprès de l'opinion publique ont été menés à la fin des années 80 et au début des années 90, dans le cadre du programme Imagine du CCP, par le Centre de recherches Décima. Bien qu'ils datent, ils ont été inclus dans la revue à cause de leur pertinence et de la pénurie d'autre documentation dans le domaine. Récemment, le CCP a mené une série de consultations et interrogé divers porte-parole en vue d'élaborer un programme de recherche dans le cadre de l'Année internationale des volontaires (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000). Le Centre a aussi commandé à la firme Angus Reid un sondage par groupe de discussion sur l'attitude du public à l'égard des œuvres de bienfaisance, lequel incluait un volet sur les bénévoles (1997).

Certains sondages menés par des organismes comme Ekos (1998; 1999) ont succinctement abordé la question. Finalement, le *Sondage sur les activités bénévoles* (SAB) de 1987 et l'*Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation* de 1997 (ENDBP) fournissent une information limitée sur l'attitude du public. En effet, la plupart de ces études sont basées sur des sondages auprès du grand public, et la recherche est presque inexistante sur l'attitude et le point de vue des personnes travaillant au sein d'organismes bénévoles, d'entreprises ou du gouvernement. Husbands, McKechnie et Gagnon, (2000) font exception à la règle. La Canada West Foundation a aussi mis sur pied des groupes de discussion regroupant des porte-parole du secteur bénévole (McFarlane et Roach, 1999, et Roach, 2000).

L'information sur le bénévolat des Canadiens est tirée essentiellement du SAB de 1987 et de l'ENDBP de 1997, d'excellentes sources de ce type d'information et de renseignements sur l'appui que les bénévoles recueillent de leurs employeurs.

L'information sur le comportement des organismes bénévoles provient de *A Portrait of Canada's Charities* (Sharpe, 1994) du CCP, et de *The "Third Sector" and Employment* (Browne, 1996), qui contiennent de l'information limitée et périmée. L'étude de Rostami et Hall (1996) est la seule étude récente sur le comportement auto-déclaré des entreprises relativement à l'appui du bénévolat.

Les entrevues ont été réalisées auprès de quatre groupes de répondants, soit des bénévoles ainsi que des porte-parole du secteur bénévole, des entreprises et des gouvernements. Nous avons intégré les résultats plutôt que de les présenter séparément selon chaque groupe de répondants. Nous présentons les résultats communs à toutes les entrevues et soulignons les importantes divergences de vues entre eux.

Dans les sections suivantes, nous présentons les résultats de l'examen de la recherche et des entrevues selon les cinq thèmes du rapport. L'analyse bibliographique complète se trouve à l'annexe A.

## **1. Rôle et valeur perçus des bénévoles et du bénévolat**

Examinons d'abord les résultats sur la perception des Canadiennes et des Canadiens de la valeur du bénévolat et du rôle des bénévoles.

### **Recherche**

La recherche indique que les Canadiens y compris le public, les bénévoles et les organismes bénévoles accordent beaucoup d'importance et de valeur au bénévolat dans la société, et que les bénévoles contribuent grandement aux organismes bénévoles (Ekos, 1998; Angus Reid, 1997; Centre canadien de philanthropie et Centre pour l'avancement des associations du Québec, 1993; Decima Research Group, 1991). Cela se reflète dans le fait qu'un plus grand nombre de Canadiens ont fait du travail bénévole en 1997 qu'une décennie auparavant, et que le nombre total d'heures fournies s'est accru (Hall et coll., 1998).

Le soutien des entreprises est également manifeste. Dans un sondage de 1995 auprès de grandes entreprises du Canada, la plupart ont déclaré appuyer leurs employés qui font du bénévolat; soulignons que seulement le quart dispose d'une politique officielle en la matière (Rostami et Hall, 1996; voir aussi Decima, 1987). Il se pourrait que cet appui diminue. En effet, seulement 44 % des employés s'adonnant au bénévolat déclarent avoir l'appui de leur employeur dans l'ENDBP de 1997, contre 49 % dans le SAB de 1987 (Kapsalis, 1999). Cependant, les employés recevant l'appui de leur employeur en 1997 disposaient d'un nombre accru de formes de soutien qu'en 1987.

Il semble que nombre de Canadiens s'attendent à faire du bénévolat durant leur vie. Presque les deux tiers des Canadiens âgés de 18 à 35 ans nourrissent cette attente (Banque Royale, Angus Reid et d~Code, 1997). Par ailleurs, lorsqu'on leur demande s'ils s'y adonneraient en ayant plus de temps à leur disposition, la plupart des Canadiens ont déclaré, en 1989, qu'ils préfèrent voyager, exercer un sport, rendre visite à des proches ou s'adonner à un passe-temps (Decima, 1989).

Un nombre restreint d'études se sont penchées sur la perception des Canadiens du bénévolat ou les images que le terme évoque. Un sondage d'Ekos de 1998 révèle que les Canadiens font davantage confiance aux bénévoles qu'à tout autre groupe professionnel, à l'exception du personnel infirmier. L'étude d'un groupe de discussion d'Angus Reid (1997) indique quant à elle que le cynisme sous-jacent des discussions des participants sur les dons de bienfaisance ne s'est pas manifesté dans la perception sur le bénévolat.

En 1991, Decima a révélé que 62 % des Canadiens étaient d'accord ou totalement d'accord avec l'idée que la participation à une œuvre de bienfaisance étaient une des meilleures façons d'améliorer la collectivité. Selon eux, le bénévolat est une activité vraiment déterminante. Enfin, 58 % des Canadiens sont en désaccord avec l'énoncé suivant : « Je ne pense pas que des gens comme moi sont impuissants à améliorer la société ».

Handy et coll. (2000) montre que les vues sur ce qui constitue une activité bénévole dépendent de la perception des coûts personnels et des avantages qui y sont associés. Les activités dont le coût est supérieur aux avantages sont davantage considérées comme bénévoles. Dans l'étude, les participants ont déterminé, à l'aide d'une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure certaines activités peuvent être tenues pour bénévoles. Un étudiant du secondaire tenu d'effectuer du travail communautaire se trouvait au milieu de l'échelle, probablement à cause d'un avantage quelconque (crédit) en échange du travail bénévole.

Handy et coll. ont également établi que les personnes au service d'organismes reconnus recevaient une note supérieure à celles qui oeuvrent au sein d'organismes non reconnus. En général, la recherche sur l'attitude du public à propos du bénévolat n'examine pas le fait que les Canadiens s'inquiètent peut-être du rôle que jouent les bénévoles. Notre examen a relevé les préoccupations de certains organismes bénévoles dans l'étude d'un groupe de discussion et la déclaration d'un groupement ouvrier, notamment le remplacement de travailleurs rémunérés par des bénévoles, le recours à des bénévoles pour combler les lacunes laissées par les compressions budgétaires gouvernementales, la responsabilité des bénévoles (concernant la participation aux conseils de direction), le respect des renseignements confidentiels (les bénévoles pouvant voir de l'information sensible sur les clients) et le manque de compétences requises (Syndicat canadien de la fonction publique, 2001 et 2000; McFarlane et Roach, mars 1999).

En somme, l'information que nous possédons sur l'attitude et l'opinion du public à propos de la valeur et du rôle des bénévoles est lacunaire, peu récente et incomplète.

## **Entrevues**

Lorsqu'on les interroge sur le rôle des bénévoles dans la société canadienne, tous s'entendent pour affirmer qu'ils jouent un rôle primordial en ce qui a trait à la prestation de services à des personnes vivant dans la collectivité et que sans leur présence, nombre de services destinés aux personnes dans le besoin ne seraient pas offerts et les organismes bénévoles cesseraient d'exister. Les principaux services qui dépendent du travail bénévole incluent l'aide aux personnes âgées (à domicile et en établissement), aux

personnes handicapées, aux services sociaux et aux organismes culturels. Un porte-parole du gouvernement souligne que 19 des 22 ministères provinciaux comptent sur le travail bénévole, notamment dans le secteur de la santé. Selon les répondants, même s'il est difficile d'attribuer une valeur monétaire au travail des bénévoles, leur apport à l'économie est considérable.

Trois porte-parole des secteurs représentés soulignent l'importance du travail bénévole pour améliorer la qualité de vie et la santé des collectivités, et créer une société meilleure. Selon un répondant du secteur gouvernemental, les bénévoles sont le ciment qui lie les communautés; d'après un autre du secteur bénévole, le travail bénévole sert d'indicateur de l'état de maturité et de santé de la société. Des représentants du secteur des entreprises soulignent la contribution des bénévoles à la société par l'apprentissage de nouvelles compétences grâce au travail bénévole et leur réintégration au marché du travail. Finalement, les porte-parole gouvernementaux indiquent que les bénévoles comprennent le besoin d'aide dans la société et sont plus enclins à élaborer des solutions inédites pour régler les problèmes de la collectivité puisqu'ils n'ont aucun motif inavoué et que leur seul désir est de soutenir une cause.

On observe certains problèmes quant au rôle des bénévoles. Certains répondants indiquent que les Canadiens s'inquiètent du remplacement éventuel de travailleurs rémunérés par des bénévoles; d'autres, que les bénévoles ne sont pas appréciés à leur juste valeur par les organismes qui retiennent leurs services et par la société en général. Par exemple, on confie souvent aux bénévoles des tâches que personne d'autre n'est prêt à effectuer, et ceux-ci sont souvent considérés comme des personnes dépourvues de compétences.

## **2. Tendances actuelles influant sur le bénévolat et les bénévoles**

Les bénévoles et le bénévolat subissent toutes sortes de pressions. Les demandes incessantes sur les personnes – horaires de travail de plus en plus chargés ou responsabilités familiales accrues – influent sur la disponibilité des bénévoles. En outre, tout changement organisationnel ou opérationnel est susceptible d'avoir une incidence sur l'expérience de bénévolat que les organismes procurent.

### **Recherche**

D'après notre examen de la recherche, il se peut que l'écart se creuse entre l'offre et la demande, que le bénévolat soit en baisse et que les organismes bénévoles éprouvent de la difficulté à recruter et à gérer efficacement les bénévoles.

Selon le sondage le plus récent (Hall et coll., 1998), près du tiers des Canadiens font du travail bénévole. Les bénévoles y consacraient toutefois moins de temps, en moyenne, en 1997 qu'en 1987 (Hall et coll., 1998). De plus, une faible proportion de Canadiens (8 %) fournit la majeure partie du temps (72 %) voué au bénévolat. Ces gens ne représentent pas l'ensemble de la population. Ils sont en général plus âgés (45 ans et plus) et mariés, ont des enfants de 6 à 17 ans, ont un revenu supérieur et un certificat d'études post-

secondaires ou un diplôme universitaire, et sont pratiquants (52 % assistent à un service religieux toutes les semaines) (Hall et Febraro, 1999). Toute baisse de participation de ce groupe central aura des conséquences graves sur la disponibilité des bénévoles.

Il est difficile de mesurer l'incidence de toute baisse du bénévolat parce que nous ignorons essentiellement le nombre de bénévoles requis. En 1993, on dénombrait trois bénévoles pour chaque employé rémunéré dans le secteur des organismes caritatifs (Sharpe, 1994). Un sondage auprès d'organismes de services sociaux publié en 1999 révèle que la demande de bénévoles de ces organismes était en hausse et qu'ils éprouvaient des difficultés de recrutement, ce qui indiquerait une pénurie possible de bénévoles (McFarlane et Roach, mars 1999). Il n'en demeure pas moins difficile de dire avec précision, à la lumière de l'information disponible, si ces organismes font face à une pénurie générale comme telle, à une pénurie de bénévoles possédant une expérience ou des aptitudes particulières, ou à l'incapacité d'organiser une campagne de recrutement. Selon nous, aucune autre étude quantitative ou qualitative n'a examiné la demande de bénévoles au Canada.

Les organismes ont-ils la capacité de maximiser le travail des bénévoles existants? Plusieurs études indiquent que les organismes ont de la difficulté à utiliser au mieux les services des bénévoles à cause d'un manque de capacité de recrutement, de coordination et de maintien de ces derniers (McFarlane et Roach, mars 1999; Roach, sept. 2000; ministère du Développement communautaire, des coopératives et des bénévoles, 1999; Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000). D'autres études indiquent le besoin d'améliorer les pratiques de recrutement afin de répondre à une population de bénévoles éventuels de plus en plus diversifiée (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000; Reed et Selbee, 2000). Par exemple, il faut que les campagnes de recrutement prennent de plus en plus en considération la création de débouchés et de messages qui s'adressent aux personnes qui ont des contraintes de temps ou des attentes culturelles précises.

L'examen de la documentation sur les tendances actuelles du bénévolat soulève la question de la nature de la demande de bénévoles. Avons-nous besoin d'un nombre accru de bénévoles, faut-il mieux mettre à profit les bénévoles existants, ou les deux? Il se peut que l'amélioration de la capacité des organismes à accueillir des bénévoles soit une condition préalable à l'accroissement de leur nombre. Cela explique peut-être pourquoi certains Canadiens s'inquiètent de la mise en œuvre de programmes de travail communautaire obligatoire lesquels, dans le cas des programmes scolaires, enverront des centaines de milliers de nouveaux bénévoles dans le secteur au cours des quatre prochaines années (Association des conseillers en orientation de l'Ontario, 2000).

## **Entrevues**

Selon les bénévoles et porte-parole des secteurs examinés, le temps disponible est un facteur déterminant, et certains facteurs influent sur celui-ci comme le besoin de deux revenus pour la famille, les attentes accrues au travail et les obligations familiales de plus en plus nombreuses, tous des obstacles majeurs au bénévolat. Les bénévoles n'ont plus le même temps à y consacrer. Comme l'indique un porte-parole du secteur privé, les

organismes répondent à la baisse de disponibilité des bénévoles en axant les activités de ceux-ci sur des projets ponctuels, pour qu'ils ne soient pas tenus de s'engager à long terme.

La question des compétences arrive au second rang des préoccupations des répondants. Pour un bon nombre, les organismes bénévoles ont de plus en plus besoin de bénévoles qui possèdent des habiletés particulières, notamment dans le domaine technique. De leur côté, les bénévoles cherchent à se perfectionner grâce à leurs activités bénévoles, comme le soulignent des représentants du secteur bénévole et de celui des entreprises. Selon un répondant de ce dernier, les employés qui font du bénévolat désirent exercer des activités enrichissantes et acquérir des habiletés qu'ils pourront ajouter à un curriculum vitae.

Le type de bénévolat auquel les gens désirent participer change également. Les répondants indiquent que les Canadiens cherchent à contribuer autrement. Selon un porte-parole gouvernemental, le bénévolat est de plus en plus saisonnier et les bénévoles désirent varier leurs activités. Selon des porte-parole du secteur bénévole, les bénévoles sont plus sélectifs qu'avant, leurs attentes et leurs besoins sont de plus en plus grands notamment pour ce qui est du désir d'apprendre et d'exercer de nouvelles habiletés. Selon un bénévole, les personnes ne demandent plus ce qu'elles peuvent faire pour l'organisme, mais plutôt ce que l'organisme peut faire pour elles.

Selon des répondants des secteurs bénévole et public, il faut que les organismes bénévoles usent de compétences en gestion pour recruter, former et maintenir les bénévoles. D'après un porte-parole, il ne s'agit pas de savoir s'il y a un nombre suffisant de bénévoles, mais plutôt de faire en sorte que l'on utilise leurs services au mieux.

Les répondants du secteur bénévole avouent faire face à une sélection et à une gestion du risque de plus en plus rigoureuses, et aux répercussions sur la régie. Il faut améliorer la régie des organismes bénévoles – ce qui incombe aux bénévoles.

La question démographique entre également en ligne de compte. Par exemple, des répondants du secteur bénévole affirment qu'ils ont de plus en plus de difficulté à joindre les personnes âgées et les jeunes, et qu'ils mettent l'accent sur la participation des derniers. De plus, les organismes n'attirent pas suffisamment de bénévoles représentatifs de la mosaïque canadienne. Selon un répondant, on observe une hausse importante du nombre de personnes apprenant l'anglais comme langue seconde qui se portent bénévoles; cela cause un problème parce que la capacité de s'exprimer en anglais est essentielle.

Nous avons demandé aux répondants s'il y a une pénurie de bénévoles. Certains répondent par l'affirmative, d'autres indiquent qu'il vaut plutôt mieux orienter les efforts des bénévoles existants grâce à une meilleure gestion. Un porte-parole du milieu souligne la difficulté d'obtenir suffisamment de bénévoles le jour; pour un autre, son organisme compte un nombre suffisant de bénévoles car certaines tâches ne peuvent pas leur être

confiées. Les bénévoles ne se présentent pas toujours à l'heure, et il s'avère parfois impossible de former plusieurs bénévoles pour effectuer la même tâche.

Les répondants du secteur public ont recensé d'autres changements aptes à influencer sur le bénévolat et les bénévoles, notamment la disparition de petits organismes en milieu rural ainsi que le besoin d'une plus grande obligation de rendre compte, et la tendance des organismes à exercer leurs activités de plus en plus à l'image du secteur privé. Cette tendance est vue d'un mauvais oeil car le rôle des organismes bénévoles est très distinct de celui des entreprises.

Il semble que le secteur privé appuie de plus en plus le bénévolat, du moins selon les répondants du secteur. Selon eux, le bénévolat importe aux entreprises pour maintes raisons. D'abord, on le perçoit comme un apport réel et important à la pérennité des collectivités et des entreprises. En outre, les entreprises se rendent compte qu'en permettant à leurs employés de faire du bénévolat, elles deviennent des employeurs de prédilection. Les détenteurs de diplômes d'études post-secondaires évaluent les entreprises non seulement d'après les résultats financiers de celles-ci, mais aussi selon la façon dont elles s'acquittent de leurs responsabilités sociales. Le bénévolat améliore l'image des entreprises et représente, pour les employés, une occasion de perfectionnement. Il semble que les entreprises mettent en œuvre des programmes officiels d'encouragement et de reconnaissance du travail bénévole de leurs employés notamment sous forme de subventions et de temps réservé.

Nous avons également demandé aux répondants leurs vues sur la question du bénévolat obligatoire. Les avis sont très partagés parmi les groupes interrogés. Selon un bénévole, le bénévolat obligatoire est un véritable oxymoron. Environ la moitié des bénévoles interrogés voient le bénévolat obligatoire d'un mauvais oeil pour les étudiants et les bénéficiaires d'aide sociale, car il contraint les gens au travail bénévole en plus d'ébranler le fondement même du bénévolat. Ils craignent que le bénévolat obligatoire ne force les bénévoles à effectuer des tâches ingrates, ce qui risque de les en éloigner à vie. L'enjeu est important surtout pour ce qui a trait aux étudiants, qui représentent l'avenir du bénévolat. Certains répondants décrivent la pratique comme étant une façon simpliste d'inculquer le sens civique, et d'autres s'interrogent sur la pertinence de l'associer au bénévolat. Selon un répondant, il est absurde de parler de bénévolat dans le cas de service communautaire obligatoire étant donné que les efforts ne sont pas déployés de plein gré.

Par contre, certains répondants voient certains avantages au bénévolat obligatoire, qui peut faire vivre à l'individu une expérience qu'il n'aurait jamais connue autrement, et qui peut se révéler enrichissante.

Les organismes bénévoles affirment être mal préparés pour résoudre les problèmes de financement ou de gestion liés au bénévolat obligatoire. Certains suggèrent que le bénévolat obligatoire attire l'attention sur le besoin réel de stratégies efficaces de sélection et de gestion du risque.

### **3. Motivations et obstacles au bénévolat**

#### **Recherche**

Pourquoi les Canadiennes et les Canadiens font-ils du bénévolat, et qu'est-ce qui les empêche d'y consacrer plus de temps? D'après l'ENDBP de 1997, les principaux facteurs qui incitent au travail bénévole sont le soutien d'une cause ou l'occasion d'offrir ses compétences et son expérience à titre gracieux. La seconde motivation est particulièrement importante chez les jeunes de 15 à 34 ans (Hall et coll., 1998). Le soutien d'une cause semble le principal facteur de motivation.

Les principaux obstacles au bénévolat semblent liés au manque de temps (Hall et coll., 1998). L'appui de l'employeur au travail bénévole des employés contribue à soulager les contraintes de temps; en effet, les employés qui font du bénévolat et qui reçoivent l'appui de leur employeur y consacrent plus de temps que ceux qui ne jouissent pas de ce soutien (Kapsalis, 1999). Le manque d'information sur la façon de s'y prendre pour devenir bénévole représente un autre obstacle (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000; Angus Reid, 1997; Decima, 1987).

Moins de la moitié des personnes s'étant portées bénévoles ont été recrutées par un organisme. Cela indique que les activités de recrutement des organismes sont un facteur déterminant du taux de bénévolat au pays (Hall et coll., 1998).

Une des principales lacunes de la documentation dans le domaine est la méconnaissance des facteurs qui incitent les Canadiens à déclarer le manque de temps comme principal obstacle au bénévolat. Ils indiquent ainsi parfois que le bénévolat n'est pas une priorité par rapport aux autres activités à caractère personnel (p. ex., loisirs, relations sociales, passe-temps), parfois, qu'il est plus important que d'autres activités mais que le temps manque à cause d'obligations professionnelles, familiales et personnelles. Une meilleure connaissance des obstacles liés au manque de temps pourrait orienter les efforts déployés afin de régler le problème. Par exemple, le consentement des employeurs à des horaires de travail souples est susceptible de diminuer les demandes de temps au travail, tandis que les efforts en vue de promouvoir le bénévolat en famille est apte à apaiser la concurrence entre le bénévolat et la famille.

#### **Entrevues**

Les répondants indiquent que le manque de temps est un véritable obstacle au bénévolat. Les bénévoles et les répondants du secteur public soulignent que les frais personnels constituent aussi un écueil (p. ex., transport, repas, garderie). Selon un répondant, si les bénévoles doivent engager des frais en plus de donner leur temps, il est fort probable qu'ils consacreront leurs heures de bénévolat à des activités dont profite directement la famille.

Des programmes de bénévolat mal conçus et mal gérés peuvent nuire à la capacité de recrutement et de maintien des bénévoles des organismes. Un bénévole relate une expérience désagréable, où il rendait régulièrement visite à un jeune chez lui et où personne n'exerçait de surveillance. Un de ses amis a cessé de faire du bénévolat pour cette raison. Pour sa part, un organisme affirme que lorsque quelqu'un se présente pour devenir bénévole, il faut avoir un plan. Il faut que les coordonnateurs forment, supervisent et suivent les bénévoles. Nombre d'organismes n'en comptent pas. Un autre bénévole fait remarquer que les programmes de bénévolat bien organisés et bien gérés sont plus susceptibles d'attirer et de maintenir des bénévoles.

Les répondants mentionnent d'autres obstacles comme la méconnaissance des possibilités dans le domaine, le besoin de recruter ainsi que les barrières de la langue et du niveau de scolarité, notamment pour les néo-Canadiens.

Selon un répondant du secteur public, l'obstacle majeur est la valeur moindre que la société accorde au bénévolat; pour un autre, la population a l'impression que les organismes croulent sous la bureaucratie et que cela gêne leur efficacité.

#### **4. Satisfaction tirée du bénévolat et avantages perçus**

La satisfaction et les avantages que les personnes tirent du travail bénévole constituent un facteur crucial de l'importance de leur participation. Il importe donc de considérer la façon dont on peut enrichir l'expérience des bénévoles.

#### **Recherche**

Le bénévolat est considéré comme une activité valable qui procurent des avantages aux bénévoles et aux organismes qui comptent sur leurs services. Au-delà de la moitié des personnes ayant fait du bénévolat en 1997 estiment avoir amélioré leurs relations interpersonnelles, leur aptitude à communiquer et leurs connaissances. La moitié déclarent avoir amélioré leur aptitude à l'organisation et à la gestion, et une importante minorité, leur aptitude à la collecte de fonds, leurs connaissances techniques ou leurs compétences en travail de bureau. Le tiers des bénévoles croient que le bénévolat leur permet d'acquérir de nouvelles habiletés qu'ils peuvent appliquer directement au travail, et un peu moins du tiers, que leur travail bénévole a amélioré leurs chances de réussite au travail ou dans leur entreprise (Hall et coll., 1998). Les bénévoles qui bénéficient de l'appui de leur employeur tirent plus d'avantages à cet égard que ceux qui ne jouissent pas de ce soutien (Kapsalis, 1999).

D'après l'Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation, la plupart des bénévoles avaient un revenu supérieur à ceux qui ne le sont pas. L'écart salarial global de 4 % était nettement plus élevé chez les hommes et les diplômés universitaires, augmentait avec l'âge, pénalisait les bénévoles de moins de 30 ans (Day et Devlin, 2000b) et variait selon la région – il était le plus élevé en Colombie-Britannique et le moins élevé dans le Canada atlantique (Day et Devlin, 2000a). Les données indiquent que l'écart peut être attribuable aux relations professionnelles que nouent les bénévoles

pendant l'exercice de leurs activités, plutôt qu'aux compétences acquises ou au signalement de certaines caractéristiques à un employeur éventuel (Day et Devlin, 2000b).

Il y a peu de recherche sur les niveaux de satisfaction que tirent les bénévoles de leur travail, ou sur la concordance de l'expérience et des attentes. En 1991, 92 % des Canadiens avouent être très satisfaits de leur travail bénévole (Decima, 1991); en 1987, ce pourcentage s'établissait à environ 50 %, et 43 % avouaient être plutôt satisfaits (Decima, 1987).

Les organismes bénévoles profitent du bénévolat dans la mesure où ceux qui comptent sur les services de bénévoles indiquent que ces derniers sont essentiels à la réussite de leurs activités (McFarlane et Roach, 1999). Les entreprises ont des vues partagées sur les avantages liés au soutien du bénévolat des employés. Nombre d'entreprises interrogées en 1995 estiment que le bénévolat des employés permet d'améliorer les relations avec la collectivité de même que l'image de l'entreprise, mais ne croient pas que leur appui au travail bénévole de leurs employés ajoute de la valeur aux indicateurs de résultats comme le rendement, les relations avec les employés, le taux d'absentéisme, la gestion du rendement ou le recrutement de personnel (Rostami et Hall, 1996).

L'information sur la satisfaction et les avantages tirés du bénévolat est très limitée, étant donné qu'elle porte exclusivement sur les compétences et les gains aux dépens de récompenses moins évidentes comme une meilleure estime de soi ou un sentiment de réussite. On s'est peu penché sur les avantages du bénévolat pour les organismes bénévoles et les entreprises, et cela correspond aux constatations de Husbands, McKechnie et Gagnon (2000).

## **Entrevues**

Dans l'ensemble, le bénévolat est considéré un avantage pour les personnes qui s'y adonnent. La plupart des répondants mentionnent l'engagement, l'entraide, la souplesse et la bonne attitude comme principaux éléments de satisfaction; suivent la dignité et le respect. Tous les bénévoles interrogés se disent très satisfaits de leur expérience, notamment parce que cela leur a fourni l'occasion d'apprendre de nouvelles habiletés, d'interagir avec d'autres et de contribuer à la collectivité. Pour ce qui est du perfectionnement, un porte-parole du secteur des entreprises déclare que les débouchés au sein de son entreprise proviennent souvent de compétences acquises en faisant du travail bénévole.

Les bénévoles soulignent toutefois certains aspects négatifs du bénévolat, notamment le manque de respect à l'égard des bénévoles et du travail bénévole, la piètre gestion des bénévoles attribuable au sous-financement ainsi que le manque de reconnaissance du besoin de bénévoles compétents. Un bénévole souligne que les incessantes demandes du gouvernement pour documenter les programmes auxquels il participe réduit le temps consacré à la clientèle de l'organisme et entraîne le désenchantement.

## **5. Façons d'améliorer le bénévolat**

En dernier lieu, nous présentons l'examen de la recherche qui s'intéresse aux façons d'améliorer le bénévolat ainsi que les recommandations de répondants sur les mesures à prendre à cet égard.

### **Recherche**

Nombre des études que nous avons examinées suggèrent des moyens d'améliorer le bénévolat. La présente section s'est beaucoup appuyée sur la recherche documentaire de Husband, McKechnie et Gagnon (2000), effectuée dans le cadre d'une analyse des besoins pour le programme de recherche pour l'Année internationale des volontaires. Il s'agit surtout de recommandations de recherche éventuelle pouvant servir à améliorer le bénévolat. On peut les classer selon les catégories suivantes.

- Examiner l'incidence de l'évolution démographique et sociale sur la gestion du bénévolat et des bénévoles pour répondre aux changements (Husband, McKechnie et Gagnon, 2000). Par exemple, différents segments de la population ont-ils différents besoins, intérêts et attentes en ce qui concerne le bénévolat?
- Examiner le rôle, la conception et la gestion des ressources et de l'infrastructure pour appuyer le bénévolat et faire en sorte que les organismes bénévoles disposent des ressources requises (Husband, McKechnie et Gagnon, 2000; Roach, 2000). Les infrastructures actuelles favorisent-elles la promotion du bénévolat et permettent-elles de tirer le maximum du travail des bénévoles?
- Examiner le besoin d'une meilleure information sur la valeur du bénévolat. Les organismes bénévoles et sans but lucratif devraient être en mesure de démontrer la valeur sociale et économique du bénévolat pour les bénévoles, la collectivité dans l'ensemble ainsi que les administrations publiques, afin d'obtenir un soutien accru pour les programmes de bénévoles (Husband, McKechnie et Gagnon, 2000).
- Voir comment les employeurs peuvent appuyer efficacement le bénévolat (Husband, McKechnie et Gagnon, 2000).
- Étudier l'incidence du bénévolat obligatoire sur le bénévolat pour concevoir des programmes aptes à produire un effet maximum (Husband, McKechnie et Gagnon, 2000). Par exemple, le bénévolat obligatoire fournit-il une expérience suffisamment enrichissante pour encourager le bénévolat « libre »?
- Comprendre les préoccupations des organismes bénévoles concernant la responsabilité, la confidentialité et l'obligation de rendre compte afin d'en diminuer l'effet négatif sur le recrutement et le travail des bénévoles (McFarlane et Roach, 1999). Pour des raisons de responsabilité par exemple, les bénévoles sont exclues de certaines tâches (comme l'intervention immédiate) sans formation adéquate; il faut également définir clairement le rôle du bénévole et celui du personnel rémunéré.

Notre évaluation a révélé d'autres pistes de recherche et d'intervention, absentes de la documentation examinée. Ils incluent les éléments suivants.

- Étudier l'image qu'ont les Canadiens au sujet du bénévolat pour mieux cibler les efforts de recrutement et de maintien. Par exemple, il serait utile de connaître les stéréotypes associés aux bénévoles et de savoir si ces impressions sont favorables ou défavorables. Des stéréotypes défavorables risquent d'éloigner les Canadiens du bénévolat, alors que des stéréotypes positifs peuvent servir avantageusement aux efforts de promotion.
- Mieux connaître la nature de la demande de bénévoles. Il importe de savoir si les organismes ont besoin d'un nombre accru de bénévoles, et quels types de bénévoles il leur faut. L'offre correspond-elle à la demande?
- Comprendre la satisfaction et les récompenses que les bénévoles tirent de leurs activités afin de créer de meilleurs débouchés.

## **Entrevues**

La recherche présente nombre de suggestions de mesures à prendre pour améliorer le bénévolat, et on a demandé aux répondants de faire les leurs. Tous s'entendent pour dire que les divers ordres de gouvernement ont un rôle important à jouer en augmentant le financement destiné à consolider la capacité de gestion et de formation des organismes. On leur suggère également de nouer des partenariats avec des organismes afin de fournir une expertise, d'améliorer la notoriété du secteur, de mieux souligner l'apport des bénévoles, d'appuyer le bénévolat de leurs propres employés et d'accorder des stimulants fiscaux.

Plusieurs répondants soulignent l'importance de répondre aux besoins particuliers des collectivités rurales du pays. Selon un intervenant, on oublie souvent que nombre de provinces comptent une population rurale importante où il faut employer des méthodes différentes. Certains soulignent la nécessité de répondre aux besoins particuliers des collectivités autochtones. Les répondants des quatre groupes indiquent aussi que les entreprises doivent participer davantage à la vie de leur collectivité. «Le bénévolat n'est pas seulement une bonne affaire : c'est aussi un partenariat et un engagement envers la collectivité à long terme.

Les entreprises doivent stimuler l'intérêt pour le bénévolat notamment en normalisant les programmes de bénévolat des employés, en organisant des activités sur le terrain pour promouvoir le bénévolat et en égalant les dons des employés participants, et en recrutant des personnes à la retraite. Nombre de répondants du secteur des entreprises indiquent que leur organisation possède déjà un programme ou s'apprête à en créer un. On suggère également d'élaborer plus de stratégies de promotion destinées à mettre en valeur le bénévolat au Canada.

On parle peu des efforts que le secteur bénévole lui-même peut déployer pour améliorer le bénévolat, bien que nombre de répondants, y compris des bénévoles, estiment que les organismes doivent améliorer la formation et la gestion des bénévoles. Il faut aussi posséder de meilleures stratégies de reconnaissance, multiplier les possibilités de bénévolat en famille et occasionnel, et offrir des activités moins structurées (bénévolat

sur mesure, en quelque sorte). Un porte-parole du milieu des affaires note qu'il faut illustrer à quel point le bénévolat peut être une occasion d'enrichissement personnel.

D'autres suggèrent la participation du système scolaire, de façon à inculquer des valeurs sociales dès le jeune âge, de sorte que les jeunes apprennent que travailler et faire du bénévolat pour le mieux-être de la collectivité est un devoir. Selon un répondant, les valeurs ne s'apprennent pas à l'école, mais par la culture et l'éducation.

## **Conclusion**

Il y a peu de recherche sur l'attitude et l'opinion du public au sujet du bénévolat. La recherche disponible et nos entrevues indiquent que le travail bénévole est considéré comme une activité importante, valable et généralement positive. Il semble que les bénévoles jouissent d'un niveau de confiance élevé; près du tiers des Canadiens font du bénévolat.

Le bénévolat soulève toutefois de l'inquiétude, notamment en ce qui concerne le remplacement de travailleurs rémunérés par des bénévoles de même que la compétence de ces derniers et leur capacité d'exécuter les tâches qu'on leur confie. Il y a aussi la question de la responsabilité personnelle liée aux activités bénévoles et, pour les membres bénévoles de conseil d'administration, la responsabilité personnelle liée aux activités de l'organisme auxquels ils offrent leurs services. Il semble également que les bénévoles ne reçoivent pas le respect qu'ils méritent au sein des organismes, voire de la société en général. Seulement un Canadien sur trois fait du bénévolat, et une faible proportion de bénévoles travaillent la majeure partie des heures consacrées à l'activité bénévole.

On en sait bien peu sur le besoin ou la demande de bénévoles. Selon la majorité des répondants toutefois, il y a effectivement un besoin de bénévoles, ce que corrobore au moins une étude sur le besoin de bénévoles dans les services sociaux.

Il semble que les Canadiens font du bénévolat par altruisme et pour des raisons pratiques. Pour nombre de bénévoles, c'est parce qu'ils croient dans la cause que l'organisme appuie. D'autres semblent très attirés par la possibilité d'utiliser ou d'acquérir des compétences; d'autres le font parce qu'on leur a demandé expressément.

Qu'est-ce qui empêche les Canadiens de faire plus de bénévolat? D'après la recherche, le manque de temps et la disponibilité qu'exigent les organismes bénévoles sont les principaux obstacles à une participation accrue. Il semble cependant y avoir très peu de recherche sur les raisons pour lesquelles les personnes invoquent le manque de temps, et aucune ne présente de suggestions sur la façon de vaincre cet obstacle.

Les répondants ont recensé d'autres obstacles comme le peu de valeur rattachée au bénévolat, les coûts engagés par les bénévoles, le manque de renseignements sur les possibilités de bénévolat et, pour les néo-Canadiens, la langue et le niveau de scolarité. Les répondants soulignent un certain nombre de problèmes au sein des organismes bénévoles, comme le besoin de demander la participation des personnes et les programmes mal conçus et mal gérés.

Quelles sont les récompenses du travail bénévole et quels avantages les Canadiens affirment-ils en tirer? La recherche est muette sur le sujet.

Les bénévoles déclarent tirer une satisfaction de l'aide qu'ils procurent à autrui grâce à leurs activités, et selon une étude, la plupart sont satisfaits de leur expérience. Les répondants du secteur bénévole affirment avoir acquis une foule d'habiletés de leurs activités et semblent généralement satisfaits de leur expérience. Certains soulignent cependant des aspects négatifs du bénévolat comme le manque de respect envers les bénévoles au sein des organismes qui utilisent leurs services, des rôles mal définis entre le personnel rémunéré et les bénévoles ainsi que la piètre gestion des bénévoles.

Quant aux mesures à adopter pour améliorer le bénévolat au Canada, la recherche suggère les pistes suivantes pour toute recherche ou intervention ultérieure : 1) examiner l'incidence de l'évolution sociale et démographique sur le bénévolat et les répercussions sur la gestion des bénévoles, 2) améliorer la gestion des bénévoles et les besoins de personnel des organismes bénévoles; 3) établir la valeur sociale et économique du bénévolat pour les bénévoles, la collectivité et le gouvernement; 4) examiner comment les employeurs peuvent mieux s'y prendre pour appuyer plus efficacement le bénévolat au Canada; 5) examiner l'effet des programmes de bénévolat communautaire obligatoire sur la pratique en général, et en maximiser la valeur; 6) déterminer les mesures à prendre pour régler les questions de responsabilité, de confidentialité et d'obligation de rendre compte.

Une des suggestions les plus fréquentes des répondants pour améliorer le bénévolat consiste à demander au secteur public d'augmenter le financement des organismes bénévoles. Les entreprises peuvent contribuer à l'effort en parrainant le bénévolat des employés. Nombre de répondants, y compris des bénévoles, indiquent que les organismes doivent améliorer la gestion, la formation et la supervision des bénévoles.

Finalement, notre examen de la recherche disponible indique un important besoin d'information cruciale pour élaborer une stratégie d'amélioration du bénévolat. Par exemple, il serait utile de connaître : 1) l'impression actuelle des Canadiens sur le bénévolat comme activité; 2) la nature de la demande ou du besoin actuel de bénévoles; 3) les récompenses ou la satisfaction associées au bénévolat aptes à favoriser la participation à des activités bénévoles.

L'examen de la documentation révèle que les Canadiens accordent une grande valeur au bénévolat, qu'ils considèrent comme une caractéristique importante de la société canadienne. Le secteur semble néanmoins être aux prises avec certaines difficultés. Dans certains domaines, l'information recueillie, quoique limitée, révèle des messages cohérents que corroborent les observations des répondants. Par exemple, il semble y avoir un besoin d'améliorer la capacité de gestion des bénévoles au sein des organismes. Dans bien d'autres domaines toutefois, il faut poursuivre la recherche avant d'adopter quelque mesure que ce soit. Ainsi, tout effort de recrutement de bénévoles doit s'appuyer sur la recherche qui montre comment divers segments de la population (p. ex., les jeunes, les personnes âgées) perçoivent le bénévolat et indiquer les récompenses que les bénévoles comptent tirer de leur expérience. En outre, il serait utile de posséder des renseignements sur la demande ou le besoin actuel de bénévoles (p. ex., quels types d'organismes en ont le plus besoin et quels types de bénévoles désire-t-on recruter). L'élaboration d'une

stratégie destinée à améliorer le bénévolat au Canada devrait s'appuyer sur d'autres études ciblées.

## Bibliographie

- Allison, S. (2000). *A Report of the Evaluation of Non-Traditional Programs*. Volunteer Calgary: Big Brothers and Sisters of Canada.
- Angus Reid Group. (1997). *Perceptions of Charitable Organizations, #209302*. Ottawa : auteur.
- Bowen, K. (1999). *Religion, Participation, and Charitable Giving: A report*. Ottawa : Bénévoles Canada.
- Bozzo, S. (1999). Motivations for Giving and Volunteering. *ENDBP Fact Sheet 6*. On-Line]. Available at: <http://www.ENDBP.org>. 11 mai 2001.
- Browne, P.L. et Landry, P. (1996). *The "Third Sector" and Employment: Final report to the Department of Human Resources Development*. Ottawa : Centre canadien de politiques alternatives.
- Centre canadien de philanthropie et Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques (avril 1998). *Voluntary Sector in Canada: Literature Review and Strategic Considerations for a Human Resource Sector Study*. Ottawa : Développement des ressources humaines Canada.
- Canadian Union of Public Employees. (2000). What the Numbers Tell Us, *CUPE News*. Ottawa : auteur.
- Syndicat canadien de la fonction publique (2001). <http://www.cupe.ca/news/cupenews/showitem.asp?ID=671>. 16 mai 2001.
- Centre d'action bénévole Ottawa-Carleton. *Pourquoi les gens font du bénévolat*. Ottawa : Direction du soutien aux organismes volontaires, Multiculturalisme et citoyenneté Canada, 1992
- Devlin, R.A. (juin 2000a). *Labour-Market Responses to Volunteering: Regional Differences*. Policy Research Paper R-00-5-2E. Direction générale de la recherche appliquée. Ottawa : Développement des ressources humaines Canada.
- Devlin, R.A. (juin 2000b). *Labour-Market Responses to Volunteering: Evidence from the 1997 ENDBP*. Research Paper R-00-5-1E, Direction générale de la recherche appliquée, Ottawa : Développement des ressources humaines Canada.
- Day, K.M. et Devlin, R.A. (novembre 1998). The payoff to work without pay: Volunteer work as an investment in human capital. *Canadian Journal of Economics*. 31(5). 1179 – 1191.

- Decima Research Group. (1991). *Canadian Attitude and Behaviour Survey*. Toronto : auteur.
- Decima Research Group. (1989). *Imagine Survey: Nation-wide attitude survey*. #3980-03. Toronto : auteur.
- Decima Research Group. (octobre 1987). *Nation Wide Survey of Attitudes Toward Philanthropy*. #2549 Toronto : auteur.
- Decima Research Group. (novembre 1987). *The Study of Corporate Philanthropy: Business Sector Survey*. #2580. Toronto : auteur.
- Dow, W. (1997). *The Voluntary Sector – Trends, Challenges and Opportunities for the New Millennium*. Vancouver : Volunteer Vancouver.
- Dulka, I.M., Yaffee, M.J., Goldin, B. et Rowe, R.S. (Mars 1999). The Use of Senior Volunteers in the Care of Discharged Geriatric Patients. In *Journal of Sociology and Social Welfare*. (26)1. 69 – 85.
- Ekos Research Associates (1998). *Health Canada and National Health Charities: Working together to create value for Canadians*. Presentation to the Honourable Allan Rock. 3 avril 1998. Ottawa : auteur.
- Ekos Research Associates (1998). *Rethinking Citizen Engagement*. Presentation to PCO / CCMD Seminar Series. 17 avril 1998. Ottawa : auteur.
- Environics Research Group. (octobre 2000). *Public Attitudes Toward Correctional Issues in Kingston, Ontario*. #PN4661. Prepared for Correctional Service of Canada. Toronto : auteur.
- Hall, M.H., et Febraro, A.R. (1999). Much Comes from the Few: The thin base of support for charitable and nonprofit organizations. *Research Bulletin*, 6(2). Toronto : Centre canadien de philanthropie.
- Hall, M.H., Knighton, T., Reed, P., Bussière, P., McRae, D., et Bowen, P. (1998). *Caring Canadians, Involved Canadians: Highlights from the 1997 national survey of giving, volunteering and participating*. Ottawa : Statistique Canada.
- Handy, F., Cnaan, R.A., Brudney, J. L., Ascoli, U., Meijs, L.C.M., et Ranade, S. (2000). Public Perception of “Who is a Volunteer”: An Examination of the Net-Cost Approach from a Cross-Cultural Perspective. In *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. 11(1). 45 – 65.
- Husbands, W., McKechnie, A-J., et Gagnon, M. (2000). *An Assessment of the Need to Improve the Body of Knowledge on Volunteers and Volunteering in Canada*. Toronto : Centre canadien de philanthropie.

- Institute for Social Research (2001). *2000 – 2001 World Values Survey*. Michigan: University of Michigan.
- Institute for Social Research (1998). *1995 – 1998 World Values Survey*. Michigan: University of Michigan.
- Jones, F. (Automne 1999). Seniors Who Volunteer. In *Perspectives on Labour and Income*. 11(3). 9 – 17.
- Kapsalis, C. (août 1999). *Analysis of Volunteering: Employer support for employee volunteerism*. R-99-11E.b. Ottawa : Direction générale de la recherche appliquée, Politique stratégique, Développement des ressources humaines Canada.
- Le Centre canadien de philanthropie et Le Centre pour l'avancement des associations du Québec. (septembre 1993). *Perceptions et comportements de la population québécoise face au don*. Sondage du Forum québécois de la philanthropie 1993. Montréal : Le Groupe Léger et Léger, Institut de sondage.
- McFarlane, S. et Roach, R. (mars 1999). Making a Difference: Volunteers and non-profits. *Research Bulletin 2*. Calgary: Canada West Foundation.
- Ministry of Community Development, Cooperatives and Volunteers. (1999). *Building our Communities: Celebrating and strengthening the voluntary sector and volunteering in British Columbia*. Victoria : auteur.
- Ministry of Community Development, Cooperatives and Volunteers. (2001). InVOLve BC. <http://www.cdcv.gov.bc.ca/Volunteers/default.htm>. 11 mai 2001. Ontario School Counsellors' Association. Web Page. <http://osca.ouac.on.ca/>. Juillet 2000.
- Reed, P. et Howe, V. (2000). *Les organismes bénévoles en Ontario au cours des années 1990*. Dans *Renseignements et observations à l'intention du secteur sans but lucratif : élaboration d'une base de connaissances*. Édition N° 1. Ottawa : Statistique Canada.
- Reed, P. et Selbee, L. K. (2000). Les caractéristiques distinctives des bénévoles actifs au Canada. Dans *Renseignements et observations à l'intention du secteur sans but lucratif : élaboration d'une base de connaissances*. Édition N°2. Ottawa : Statistique Canada.
- Rhyne, D. (1995). *Volunteerism in Sport, Fitness and Recreation in Ontario*. Toronto: Institute for Social Research, York University.
- Roach, R. (septembre 2000). Building Better Partnerships: Improving relations between governments and non-profits. *Research Bulletin 5*. Calgary: Canada West Foundation.

Rostami, J. et Hall, M. (1996). *Employee Volunteers: Business support in the community*. Ottawa : Centre canadien de philanthropie et Conference Board du Canada.

Royal Bank, Angus Reid Group, et d-Code. (1997). *Building Bridges: New perspectives on the nexus generation*. Toronto : auteurs.

Sharpe, D. W. (1994). *A Portrait of Canada's Charities: The size, scope and financing of registered charities*. Toronto : Centre canadien de philanthropie.

Santé Canada (1998). *Ressources d'action communautaire pour les Inuits, les Métis et les Premières Nations. La recherche de ressources*. Ottawa : Travaux publics et services gouvernementaux Canada.

## **Annexe A**

### **Analyse documentaire**

#### **Aperçu de la documentation**

Les études examinées se divisent en deux catégories principales. La première regroupe les sondages et les groupes de discussion qui étudient directement l'opinion publique. La seconde rassemble l'information sur l'attitude du public parce qu'elle sert d'indicateur de l'opinion (par exemple, en l'absence d'autre information, nous déduisons que les entreprises qui appuient le travail bénévole de leurs employés tiennent le bénévolat pour une activité importante).

Les documents ont été regroupés selon cinq thèmes, sous lesquels figurent les principaux résultats :

- Rôle et valeur perçus des bénévoles et du bénévolat;
- Tendances actuelles influant sur le bénévolat et les bénévoles;
- Motivations et obstacles au bénévolat;
- Satisfaction tirée du bénévolat et avantages perçus;
- Façons d'améliorer le bénévolat.

#### **Rôle et valeur perçus des bénévoles et du bénévolat**

- *La plupart des Canadiens tiennent le bénévolat pour une activité importante*
- Pour 75 % des Canadiens, il est important comme citoyen de consacrer temps ou argent à une cause à laquelle on croit; pour 18%, cela est assez important (Ekos, 1998).
- 69 % des Canadiens croient qu'il est important que les citoyens fassent du bénévolat et un autre 21% sont d'avis que cela est relativement important (Ekos, 1998).
- Dans les groupes de discussion constitués par Angus Reid en 1997, le bénévolat est considéré comme une activité positive dans la vie des personnes (Angus Reid, 1997).
- 58 % des Québécois estiment qu'il faut s'impliquer dans la collectivité afin d'améliorer sa qualité de vie (Centre canadien de philanthropie et Centre pour l'avancement des associations du Québec, 1993).

- 49 % des Québécois interrogés en 1993 croient que le bénévolat profite davantage aux organismes que les dons de charité; 44 % estiment que leur effet est comparable. Seulement 44 % considèrent que le bénévolat est moins avantageux que les dons de charité (Centre canadien de philanthropie et Centre pour l'avancement des associations du Québec, 1993).
- 74 % des Canadiens sont d'accord ou totalement d'accord pour dire qu'ils devaient s'investir dans leur collectivité et en faire un lieu où il fait mieux vivre (Decima, 1991).
- 62 % des Canadiens sont d'accord ou totalement d'accord pour dire que l'une des meilleures façons d'améliorer la collectivité consiste à s'impliquer auprès d'un organisme de bienfaisance (Decima, 1991).
- 59 % des Canadiens sont d'accord ou totalement d'accord pour dire qu'ils sont à une époque de leur vie où ils désirent contribuer à la collectivité (Decima, 1991).
- 58 % des Canadiens ne sont pas d'accord avec l'affirmation suivante : « Je ne crois pas que les gens comme moi puissent faire grand-chose pour améliorer la société » (Decima, 1991).

*De nombreux Canadiens croient qu'ils feront du bénévolat un jour*

- 64 % des répondants de la génération Nexus (âgés entre 18 et 35 ans) indiquent qu'il feront probablement du bénévolat dans leur collectivité à un moment donné (Banque Royale, Angus Reid et d-Code, 1997).
- 48 % des Canadiens interrogés en 1991 déclarent qu'ils pourraient consacrer plus de temps au bénévolat (Decima, 1991).
- 63 % des Canadiens interrogés en 1989 indique qu'il est probable ou très probable qu'ils fassent du bénévolat, y compris 45 % de ceux qui n'en ont jamais fait (Decima, 1989).
- 14 % déclarent qu'ils feraient du bénévolat s'il avaient plus de temps libre, auquel cas les gens voyageraient, pratiqueraient un sport ou une activité extérieure, visiteraient des proches ou des amis, ou s'adonneraient à un passe-temps plus souvent. (Decima, 1989).

*Les Canadiens font confiance aux bénévoles*

- Dans les groupes de discussion sur le don et le bénévolat auxquels ont participé les Canadiens, le cynisme qui sous-tend les discussions sur les dons de bienfaisance n'a pas d'incidence majeure sur la perception à l'égard du bénévolat (Angus Reid, 1997).

- 81 % des Canadiens font beaucoup confiance aux bénévoles des ONG. Seules les infirmières récoltent un niveau de confiance plus élevé (89 %) (Ekos, 1998).

*Les bénévoles sont au cœur du succès des organismes pour lesquels ils travaillent*

- Une étude des bureaux d'aide social souligne l'importance du rôle qu'y jouent les bénévoles. Ceux-ci rendent possible la prestation de services de haute qualité et sont les ambassadeurs du bureau auprès de la communauté (Canada West Foundation, mars 1999).

*Les entreprises accordent de l'importance au bénévolat*

- Plus de la moitié des 205 entreprises visées par l'enquête menée par Rostami et Hall (1996) en 1995 indiquent qu'elles appuient leurs employés qui font du bénévolat en permettant d'afficher de l'information sur divers organismes, en incitant les cadres et autres membres du personnel à siéger au conseil d'administration d'organismes bénévoles, en permettant l'utilisation des installations de l'entreprise et en modifiant les horaires de travail.
- Cependant, seulement le quart des 205 entreprises visées par l'enquête ont une politique officielle sur le bénévolat. Ces entreprises sont plus susceptibles que les autres de prendre des mesures réelles afin d'encourager leurs employés à faire du bénévolat. Les entreprises de taille moyenne (500 – 1 499 employés) sont plus susceptibles de soutenir de manière pro-active le bénévolat des employés que les entreprises comptant moins de 500 employés (Rostami et Hall, 1996).
- Les hommes âgés entre 15 et 34 ans sont plus susceptibles d'obtenir un congé ou un nouvel horaire de travail pour faire du bénévolat. Les personnes de moins de 25 ans ont en général plus de facilité à modifier leur horaire et à voir leur travail bénévole reconnu par leur employeur (Kapsalis, 1999).
- 84 % des grandes entreprises recensées en 1987 sont favorables à l'idée d'inciter les employés à faire du bénévolat. De ce nombre, 39 % se disent très en faveur et 45 % assez en faveur d'une telle mesure. Cinquante-huit pour cent des petites et moyennes entreprises appuient l'idée, 16 % y sont très favorables et 42 %, favorables (Decima, novembre 1987).
- 41 % des grandes entreprises sondées en 1987 indiquent avoir un programme, une politique ou des mesures visant à encourager les employés à faire du bénévolat pour le compte d'organismes caritatifs ou sans but lucratif. Seulement 11% des petites et moyennes entreprises disposent d'un tel programme (Decima, novembre 1987).

*Le soutien des entreprises envers le bénévolat est-il à la baisse?*

- Le pourcentage d'employés qui bénéficient de l'appui de leur employeur pour faire du bénévolat se situe, en 1997, à 49 %, en baisse par rapport à ce qu'il était dix années plus tôt, soit 49 %. Le soutien que reçoivent les employés en 1997 est toutefois plus diversifié que celui accordé une décennie plus tôt (Kapsalis, 1999).

## **Tendances actuelles influant sur le bénévolat**

Les tendances actuelles ayant une incidence sur le bénévolat, y compris les compressions budgétaires, la normalisation des pratiques commerciales, l'obligation de rendre compte, la multiplication des modes de prestation des services et les changements démographiques ont été décrits dans d'autres études (voir Dow, 1997; Centre canadien de philanthropie et Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques (RCRPP) 1998; Reed et Howe, 2000). Cette section ne vise pas à réexaminer la documentation, mais plutôt à mettre en relief les tendances révélatrices de l'opinion des Canadiens sur le bénévolat et à indiquer les mesures d'amélioration requises (p. ex. le niveau d'intérêt ou l'ampleur des besoins en matière de recrutement).

*Une minorité de Canadiens font du bénévolat*

- Le tiers des Canadiens sont bénévoles. Presque le quart des bénévoles sont âgés de 65 ans et plus, ce qui risque d'entraîner la baisse du bénévolat s'il n'y a pas suffisamment de relève.

*Nombre de bénévoles à la hausse*

- 7,5 millions de personnes ont fait du bénévolat en 1997. Cela représente une hausse de 40 % par rapport à 1987, tandis que la population du pays s'est accrue de 20 % au cours de la même période (personnes âgées de 15 ans et plus). En particulier, le taux de bénévolat chez les jeunes (15 à 24 ans) a presque doublé entre 1987 et 1997 (Hall et coll., 1998).

*Moins de temps est consacré au bénévolat*

- Le nombre d'heures consacrées au bénévolat par personne a diminué au cours de la dernière décennie (Hall et coll., 1998).

### *Un petit groupe de Canadiens exercent la majorité des activités*

- Parmi les 31 % de Canadiens qui ont fait du bénévolat en 1997, le premier tiers a fourni plus de 80 % de tout le temps consacré au bénévolat. Les caractéristiques particulières de ces bénévoles « actifs » varient selon la région et la taille de la collectivité, mais consistent généralement en une combinaison des facteurs suivants : expérience des activités communautaires dans la jeunesse, scolarité et poste au-dessus de la moyenne, sentiment de responsabilité personnelle ou intérêt pour les affaires communautaires, sentiment de satisfaction et d'emprise sur sa vie, présence d'enfants de moins de 17 ans à la maison au sein d'un ménage plus nombreux que la moyenne, le fait de faire non seulement du bénévolat, mais de se livrer à d'autres formes d'aide et de participation, notamment au sein d'organismes religieux (Reed et Selbee, 2000).

### *La nature de la demande de bénévoles est mal comprise*

- L'information la plus récente sur l'emploi des bénévoles au sein des organismes bénévoles remonte à 1993 (organismes caritatifs seulement). À cette époque, les bénévoles constituent la majorité des travailleurs des organismes de bienfaisance, avec trois bénévoles pour chaque travailleur rémunéré. Les organismes ont été divisés grosso modo en trois catégories : ceux entièrement dirigés par des bénévoles (environ 42 %), ceux n'ayant recours à aucun bénévole (un peu moins du tiers) et ceux qui (par déduction) emploient à la fois des travailleurs rémunérés et des bénévoles (Sharpe, 1994).
- Environ 26 % des organismes caritatifs employant des bénévoles ont recours aux services d'un à cinq bénévoles; un autre 22 % indiquent employer de 6 à 20 bénévoles (Sharpe, 1994).
- Une étude des bureaux d'aide social indique un besoin accru de bénévoles. Parmi les raisons invoquées figurent les compressions budgétaires, la nécessité d'accorder une plus grande importance aux campagnes de financement et une demande accrue de services (McFarlane et Roach, mars 1999).
- Les bureaux d'aide sociale déclarent avoir de la difficulté à recruter de nouveaux bénévoles, si bien qu'ils doivent compter sur un nombre restreint d'entre eux, dont ils craignent l'épuisement (McFarlane et Roach, mars 1999).

## **L'évolution démographique**

- En 2000, les participants aux groupes de discussion issus d'organismes bénévoles partout au pays indiquent le besoin d'adapter les politiques de recrutement, de maintien et de placement des bénévoles à l'évolution démographique en ce qui concerne l'âge, le sexe, la diversité ethnoculturelle, l'incapacité, les ensembles de

compétences particulières et les besoins exigeant une réponse rapide (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000).

- Les tendances particulières du bénévolat des jeunes, des personnes âgées, des groupes religieux et ethnoculturels, et celles du bénévolat des particuliers selon l'activité ne sont pas reprises ici, ayant déjà fait l'objet d'une analyse en profondeur dans le cadre de l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation (ENDBP) (voir notamment Hall et coll., 1998; Ekos et RCRPP, 1999).

#### *Travail communautaire obligatoire*

- De plus en plus, les gouvernements considèrent que ce secteur doit jouer un rôle accru pour renforcer le capital humain et social au sein des collectivités. En Ontario, les élèves du secondaire doivent consacrer 40 heures à du travail communautaire avant d'obtenir leur diplôme, si bien que ce secteur pourrait accueillir 700 000 étudiants stagiaires au cours des quatre prochaines années (Association des conseillers en orientation de l'Ontario, 1999). En vertu du programme Ontario au travail, quelque 60 000 prestataires d'aide sociale devront effectuer un stage auprès d'organismes bénévoles d'ici 2001 (Syndicat canadien de la fonction publique, 2000).

#### *La définition du bénévolat importe*

- La perception qu'ont les gens de ce que constitue le travail bénévole influe sur leur opinion et sur leur attitude à propos de la situation du bénévolat au Canada. Peu de recherches ont été effectuées dans ce domaine. Selon un article de Handy et coll., (1996) les Canadiens (de même que les gens issus d'autres cultures) estiment que sur le plan personnel, la pratique accrue du bénévolat entraîne plus de coûts qu'elle ne procure d'avantages. L'exercice d'une activité moins exigeante (comme l'animation d'un groupe de jogging hebdomadaire) ou assortie d'un avantage (des crédits d'études ou des biens gratuits) n'est pas perçue comme du bénévolat, mais comme un travail exigeant (p. ex., mettre sur pied une équipe de prévention du crime dans son quartier) qui ne procure aucun avantage à l'individu. Le travail auprès d'un organisme caritatif reconnu est aussi davantage associé au bénévolat qu'un travail auprès d'un organisme inconnu.

### **Motivations et obstacles au bénévolat**

- *Les gens font du bénévolat après avoir été sollicités*
- 44 % des bénévoles le sont devenus après avoir été sollicités par un organisme. Un tiers ont proposé eux-mêmes leurs services (Hall et coll., 1998).

- Les participants ayant déjà fait du bénévolat sont généralement sollicités par une connaissance ou quelqu'un qui défend une cause en particulier (Angus Reid, 1997).
- 39 % des répondants ont été sollicités pour faire du bénévolat au cours de l'année précédant le sondage de 1987, le plus souvent par un organisme bénévole; 85% de ceux qui ont été sollicités ont accepté (Decima, octobre 1987).
- 8 % des gens n'ayant jamais fait de bénévolat songeraient à en faire pendant leurs temps libres si on le leur demandait, 35 % seraient plutôt favorable à l'idée. Parmi les personnes les plus susceptibles d'accepter la première fois figurent les hommes et les femmes âgés de moins de 60 ans, les femmes employées à temps partiel, les jeunes personnes mariées et les couples mariés ou les célibataires avec enfants, les familles comptant trois enfants ou plus vivant à la maison et les personnes actives dans leur collectivité (Decima, octobre 1987).

*Le soutien des entreprises peut aider à surmonter le problème lié au manque de temps*

- L'analyse de l'ENDBP indique que les employées bénévoles qui bénéficient de l'appui de leur employeur ont tendance à consacrer plus d'heures au bénévolat que ceux qui ne peuvent compter sur un tel soutien, particulièrement lorsqu'on leur offre des congés ou un réaménagement de l'horaire de travail (Kapsalis, 1999).

*Les gens font du bénévolat pour différents motifs*

- 96 % des Canadiens font du bénévolat afin de soutenir une cause à laquelle ils croient. Le deuxième motif consiste à mettre à profit ses habiletés et son expérience (78 %), suivie par le fait de se sentir concerné par une cause ou de connaître quelqu'un qui l'est (67 %). Viennent ensuite le désir d'explorer ses capacités (54 %), de s'acquitter de ses obligations religieuses (29 %), de suivre l'exemple d'amis bénévoles (25 % et d'améliorer ses perspectives d'emploi (22 %) (Hall et coll., 1998).
- Les jeunes Canadiens (entre 15 et 34 ans) sont plus susceptibles de faire du bénévolat afin de mettre en pratique leurs connaissances et leur expérience, et d'explorer leurs propres capacités. Les jeunes Canadiens âgés entre 15 et 24 ans sont beaucoup plus susceptibles de faire du bénévolat afin d'améliorer leurs perspectives d'emploi (bien que cela puisse être attribuable au fait que la conjoncture du marché du travail était particulièrement mauvaise pour les jeunes au moment du sondage) (Hall et coll., 1998).
- 54 % des bénévoles en chômage estiment que leur travail bénévole accroîtra leurs chances de trouver un emploi, un chiffre qui grimpe à 65 % dans le cas des jeunes bénévoles sans emploi âgées entre 15 et 24 ans (Hall et coll., 1998).

- Les participants à un groupe de discussion réuni par Angus Reid en 1997 déclarent qu'il est plus avantageux d'aider des organismes caritatifs locaux (Angus Reid, 1997).
- Les 45 personnes interrogées en 1992 mentionnent un certain nombre de facteurs les ayant incités à faire du bénévolat, notamment un sentiment du travail accompli, la reconnaissance et la rétroaction, l'épanouissement personnel, la possibilité de rendre service en compensation d'un bienfait reçu, la possibilité de faire évoluer la société, les liens familiaux, l'amitié, le soutien, la création de liens et un sentiment d'appartenance (Centre d'action bénévole Ottawa-Carleton, 1992).
- 78 % des bénévoles du secteur des sports, des loisirs et du conditionnement physique pratiquent le bénévolat afin d'aider les autres, 75 %, pour contribuer à un domaine important, 69 %, afin d'avoir du plaisir, 63 %, pour promouvoir le sport et les loisirs, 62 %, pour contribuer à un domaine où leur famille est présente, 55 %, afin de contribuer à la collectivité et 51 %, afin de mettre leurs habiletés en pratique. Quarante-vingt pour cent des gens mentionnent d'autres motifs pour faire du bénévolat qui ne correspondent à aucune des catégories du sondage, comme les avantages pour les enfants, la satisfaction personnelle, l'assouvissement d'un besoin, le désir de rendre aux organismes de sports et de loisirs ce qu'on en a reçu ainsi que la volonté de se maintenir en forme et en santé. Moins de la moitié de la population fait du bénévolat dans ce domaine pour acquérir de nouvelles habiletés, se faire des amis, occuper ses temps libres, faire progresser sa carrière ou obtenir de la reconnaissance (Rhyne, 1995).
- Les bénévoles pratiquants (ceux qui assistent à un service religieux chaque semaine ou chaque mois) ne représentent que 14 % de la population canadienne, mais regroupent 43 % des bénévoles, fournissent la moitié de toutes les heures consacrées au bénévolat au Canada et font du bénévolat hors du champ religieux. Leurs motivations sont semblables à ceux de l'ensemble des bénévoles, sauf qu'ils sont plus susceptibles d'indiquer, parmi les autres motifs, la croyance ou des obligations religieuses. Cela donne à penser qu'il y a peut-être d'autres facteurs qui déterminent l'éventualité de faire du bénévolat que les seules motivations indiquées. Peut-être la collectivité et les réseaux d'information créés par ceux qui se réunissent chaque semaine expliquent l'éventualité accrue d'un engagement.
- Au Québec, les motifs invoqués pour faire du bénévolat en 1993 incluent le désir d'être sensible aux problèmes des autres (29 %), le désir de soutenir une cause (11 %) et l'encouragement venant d'autres bénévoles (10 %) (Centre canadien de philanthropie et Centre pour l'avancement des associations du Québec, 1993).

*Le temps exigé constitue le principal obstacle au bénévolat*

- Le manque de temps libre constitue le motif le plus souvent invoqué en 1997 pour ne pas faire de bénévolat ou pour ne pas y consacrer plus de temps, suivi par une autre raison liée au temps – la réticence à s'engager pour toute une année (Hall et coll.,

1998). Le manque de temps a aussi été cité par les groupes de discussions réunis par Angus Reid auxquels ont participé des non-bénévoles (1997), et constitue la raison la plus souvent citée par les Québécois interrogés en 1993 (Centre canadien de philanthropie et Centre pour l'avancement des associations du Québec, 1993).

- Les bénévoles interrogés en 2000 indiquent que les tâches domestiques (y compris les soins aux enfants) et les demandes liées au travail limitent le temps que les femmes peuvent consacrer au bénévolat. Parmi les facteurs liés au temps qui les empêchent de consacrer plus de temps au bénévolat, les bénévoles mentionnent aussi l'accroissement de la charge de travail et l'épuisement professionnel (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000).

*Ne pas être sollicité ou un manque d'information figurent parmi les obstacles les plus souvent mentionnés*

- 18 % des bénévoles indiquent qu'il ne consacrent pas plus de temps au travail bénévole parce que personne ne leur a demandé. Environ le tiers des non-bénévoles ne font aucun bénévolat parce qu'on ne leur a pas demandé (Hall et coll., 1998).
- La méconnaissance des façons de s'impliquer n'est pas apparu comme un obstacle majeur au cours de l'ENDBP, mais il est intéressant de noter que ce facteur est recensé à maintes reprises dans la documentation, comme l'indiquent les trois points suivants.
- Les bénévoles interrogés en 2000 indiquent que la pénurie de politiques de recrutement bien orchestrées et la difficulté des bénévoles éventuels à s'engager influe négativement sur le recrutement au Canada (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000).
- Les groupes de discussion établis en 1997 avec des gens qui ne pratiquent normalement pas le bénévolat ont dévoilé que de nombreux participants ne font pas de bénévolat parce qu'ils n'ont pas une idée claire des activités auxquelles ils aimeraient prendre part (Angus Reid, 1997).
- 63 % des gens susceptibles d'accepter de faire du bénévolat pour la première fois ne savent pas à qui s'adresser (Decima, octobre 1987).

*Autres obstacles*

- Après le temps et l'engagement, les raisons les plus souvent invoquées pour ne pas faire plus de bénévolat selon les résultats de l'ENDBP sont le sentiment d'avoir déjà contribué, le fait de donner de l'argent plutôt que du temps et le fait de ne pas avoir été sollicité personnellement. Chez les non-bénévoles, après l'argent et l'engagement, les raisons les plus souvent invoquées pour ne pas faire de bénévolat consistent à dire

qu'ils donnent de l'argent plutôt que du temps, qu'ils n'ont pas été personnellement sollicités et qu'ils manquent d'intérêt (Hall et coll., 1998).

- Les obstacles les moins souvent cités dans l'ENDBP ont trait aux problèmes de santé, aux coûts financiers, au manque d'intérêt et au fait d'ignorer comment s'impliquer (Hall et coll., 1998).
- Les bénévoles interrogés en 2000 déclarent ne pas avoir reçu suffisamment de reconnaissance pour leur travail et ne pas apprécier qu'on leur demande de donner de l'argent en plus de leur temps (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000).
- Parmi les facteurs de découragement recensés par les 45 bénévoles interrogés à Ottawa-Carleton en 1992 figurent la piètre gestion, le manque d'appui de la part du conseil d'administration, l'indifférence du personnel, le manque de formation et d'orientation, la pénurie de relations personnelles et d'appui, des tâches peu indiquées, le retrait des petits avantages et le financement insuffisant (Centre d'action bénévole Ottawa-Carleton, 1992).
- Les principaux obstacles au bénévolat dans le secteur du sport, des loisirs et du conditionnement physique sont les responsabilités professionnelles (39 %), les responsabilités familiales (36 %) et le fait de désapprouver la façon dont l'organisme est dirigé (27 %). Ces trois facteurs sont mentionnés par le quart des répondants, qui les jugent plutôt importants (Rhyne, 1995).
- Les facteurs les moins importants recensés par les bénévoles du secteur du sport, des loisirs et du conditionnement physique sont le manque de soins aux enfants (65 %), les problèmes de transport (57 %) et le manque de reconnaissance (54 %) (Rhyne, 1995).
- Bien que seulement 12 % des bénévoles du secteur du sport, des loisirs et du conditionnement physique considèrent le coût et 15 % le manque d'habiletés comme des obstacles majeurs au bénévolat, lorsqu'on combine ces chiffres avec ceux qui estiment qu'il s'agit de facteurs plutôt importants, on arrive à un résultat de 40 % et de 43 % respectivement. Il est également intéressant de noter que 63 % des répondants estiment que les cours axés sur l'acquisition de nouvelles compétences sont nécessaires pour le type de bénévolat qu'ils pratiquent (Rhyne, 1995).
- Ceux qui ne désirent pas s'impliquer auprès d'ex-délinquants afin de les aider à réintégrer la collectivité croient que celle-ci leur a déjà suffisamment donné, que d'autres groupes au sein de la collectivité méritent davantage d'attention, s'inquiètent de ne pas avoir les compétences requises pour faire du bénévolat, se soucient de leur sécurité personnelle, estiment payer déjà de l'impôt pour financer les services correctionnels, ne croient pas pouvoir exercer de véritable influence et sont trop occupés. Quelques participants estiment que le gouvernement doit offrir une compensation financière à ceux qui s'impliquent auprès des ex-délinquants (Environics, octobre 2000).

*Les organismes doivent relever de nombreux défis en matière de recrutement et de gestion*

- Les représentants d'organismes bénévoles interrogés en 2000 indiquent être mal informés sur les facteurs qui, au départ, incitent une personne à faire du bénévolat auprès d'un organisme et à continuer de le faire. Ils déclarent devoir évaluer leur aptitude à susciter et à maintenir l'intérêt d'une large tranche de la population à l'égard du bénévolat. Ils expriment également le besoin d'obtenir plus d'orientation et d'information sur la formation et l'appui des bénévoles pour que ceux-ci contribuent efficacement à l'organisme. Enfin, ils manifestent le besoin d'en savoir davantage sur les antécédents au cours du processus de recrutement (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000).
- Les bureaux d'aide sociale indiquent que les aptitudes inadéquates chez l'ensemble des bénévoles les empêchent d'avoir davantage recours à leurs services (McFarlane et Roach, mars 1999).
- Les bureaux d'aide sociale indiquent également que les questions liées à la responsabilité les empêchent de recourir davantage aux services de bénévoles (McFarlane et Roach, mars 1999).

## **Satisfaction tirée du bénévolat et avantages perçus**

*Les Canadiens acquièrent des compétences en faisant du bénévolat*

- Beaucoup plus de la moitié des personnes ayant fait du travail bénévole en 1997 estiment avoir acquis une aptitude à communiquer et un savoir. La moitié des bénévoles déclarent avoir acquis une aptitude à l'organisation et à la gestion, et une importante minorité, des compétences en matière de financement, de technologie ou de travail de bureau (Hall et coll., 1998).
- 34 % des bénévoles estiment que leur bénévolat leur a permis d'acquérir de nouvelles compétences qu'ils peuvent appliquer directement à leur poste; 28 % des bénévoles ayant un emploi estiment que le bénévolat a accru leurs chances de réussite dans leur travail rémunéré ou leur entreprise (Hall et coll., 1998).
- Les résultats de l'ENDBP de 1997 suggèrent que le soutien de l'employeur se traduit par des avantages supérieurs pour les bénévoles, notamment en ce qui a trait à l'acquisition de savoir (Kapsalis, 1999).

*Les bénévoles sont mieux rémunérés que les non-bénévoles sur le marché du travail*

- Les bénévoles gagnent un salaire plus élevé que les non-bénévoles, selon une analyse du SAB de 1987, où l'écart est de 7 % (Day et Devlin, 1998), et l'ENDBP de 1997,

où il se chiffre à 4 % (Devlin, 2000b). L'écart serait en partie attribuable au fait que l'échantillon précédent incluait plus d'hommes. Les avantages de salaire sont nettement supérieurs chez les hommes et les titulaires de diplôme universitaire; ils augmentent avec l'âge des bénévoles et sont négatifs chez les bénévoles de moins de 30 ans (Devlin, 2000b). Les avantages varient selon les régions; ils sont les plus élevés en Colombie-Britannique, et les plus faibles au Canada Atlantique (Devlin, 2000a). Les données suggèrent que l'avantage de salaire peut être attribuable aux relations professionnelles que les bénévoles nouent grâce à leurs activités, plutôt qu'aux compétences acquises ou le signalement de certaines caractéristiques à un employeur éventuel (Devlin, 2000b).

## **Les Canadiens sont satisfaits de l'aide qu'ils fournissent à autrui et de leur expérience**

- 92 % des Canadiens sont d'accord ou entièrement d'accord avec l'idée qu'ils aiment beaucoup aider autrui (Decima, 1991).
- 49 % des répondants décrivent leur expérience comme bénévole comme étant très satisfaisante, et 43 % comme assez satisfaisante (Decima, oct. 1987).
- Le programme Grands Frères et Grandes Sœurs révèle un taux de satisfaction élevé chez les bénévoles. Les bénévoles satisfaits sont plus enclins à déclarer prendre plaisir à leurs activités de bénévolat, à vivre de nouvelles expériences, à exercer une influence à long terme sur l'enfant, à être estimé par enfants et parents (Allison, 2000).
- Les niveaux de satisfaction globale dans le domaine du sport, de la condition physique et des loisirs sont élevés. Les niveaux les plus élevés concernent le sentiment d'exécuter un travail valable (86 %) et agréable (81 %), la quantité de travail (73 %) ainsi que les relations personnel-bénévoles (72%) (Rhyne, 1995).
- Les niveaux de satisfaction les plus faibles dans le domaine du sport, de la condition physique et des loisirs concernent la formation fournie (55 %), l'exécution du programme (57 %) ainsi que l'engagement d'autrui (59 %) (Rhyne, 1995).
- Lorsqu'on a demandé aux bénévoles dans le domaine du sport, de la condition physique et des loisirs de dévoiler leurs inquiétudes, 68 % déclarent être très ou assez préoccupés par les demandes accrues aux bénévoles; 60 %, être très ou assez préoccupés par l'élimination de postes bénévoles, et 56 %, très ou assez préoccupés par une éventuelle poursuite (Rhyne, 1995).

### *Les entreprises voient des avantages liés au soutien du bénévolat des employés*

- Plus de la moitié des 205 entreprises interrogées par Rostami et Hall (1996) en 1995 déclarent que le bénévolat des employés améliore les relations avec la collectivité et leur propre image. De 30 à 40 % estiment que cela est sain pour la communauté et

que les employés gagnent en estime de soi et connaissance des relations humaines. Les entreprises sont nettement moins enclines à croire que cela améliore le rendement au travail ou les relations entre les employés, diminue l'absentéisme, amende les initiatives de gestion du rendement ou le recrutement de nouveaux employés.

*Les organismes n'ont pas l'infrastructure requise pour mieux tirer profit du travail des bénévoles et leur fournir une expérience satisfaisante*

- Le principal motif invoqué par les bureaux d'aide sociale pour ne pas faire appel à plus de bénévoles est le manque de financement destiné à leur coordination. Les organismes du secteur déclarent un besoin d'infrastructure et de ressources additionnelles pour appuyer le bénévolat, mais soulignent que nombre de bailleurs de fonds s'y opposent (McFarlane et Roach, mars 1999; Roach, sept. 2000).
- Par suite de consultations avec le secteur bénévole de la Colombie-Britannique, il s'avère que le manque de financement destiné au recrutement et à la coordination des bénévoles est un élément qui limite l'efficacité du secteur (ministère du développement communautaire, des coopératives et des bénévoles, 1999).
- Selon une étude de la Canada West Foundation, il semble que le revenu annuel des organismes bénévoles d'aide sociale détermine le nombre maximum de bénévoles qu'ils peuvent coordonner. Aucun organisme dont le budget annuel est inférieur à 100 000 \$ ne déclare avoir plus de neuf bénévoles. Les organismes ne faisant pas appel à des bénévoles invoquent le manque de financement de coordination comme principal obstacle au recrutement de bénévoles (McFarlane et Roach, mars 1999).
- Les porte-parole des organismes bénévoles interrogés en 2000 invoquent le manque d'infrastructure comme facteur responsable de leur instabilité chronique; ils soulignent que les bailleurs de fonds refusent souvent d'appuyer ce volet des services bénévoles (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000).
- En 1994, les organismes bénévoles étaient moins enclins à former les bénévoles que le personnel rémunéré (en moyenne, 32 % d'entre eux formaient les bénévoles, comparativement à 56 % qui formaient le personnel rémunéré). Si les bénévoles reçoivent de la formation, celle-ci concerne des domaines limités en comparaison des salariés (Browne et Landry, 1996).
- Des représentants d'organismes bénévoles interrogés en 2000 se soucient de l'obligation de rendre compte. Ils demandent une définition claire des rôles des membres du conseil, de la direction, du personnel rémunéré et des bénévoles (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000).
- Ils indiquent également que le bénévolat obligatoire est une question épineuse à cause de la méconnaissance des risques d'ordre juridique, éthique et financier. Ils affirment ne pas être en mesure de répondre aux demandes que leur imposent les programmes de service communautaire obligatoire sans formation ni financement adéquats, et déplorent le manque d'information sur les méthodes efficaces dans ce domaine (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000).

## Approches en vue d'améliorer le bénévolat

### Approfondissement de la recherche

- L'analyse documentaire, les entrevues et les groupes de discussion sur le bénévolat de Husbands, McKechnie et Gagnon (2000) contiennent un programme de recherche détaillé en vue d'améliorer le bénévolat au Canada. Ils ont recensé les six principaux domaines de recherche suivants :
  1. Les répercussions de l'évolution démographique et sociale sur le bénévolat au Canada;
  2. la motivation, le recrutement, le maintien, la reconnaissance et l'affectation des bénévoles par rapport à la diversité démographique;
  3. l'importance et l'incidence du perfectionnement des bénévoles sur leur efficacité et celles des organismes;
  4. l'évaluation et la démonstration de la valeur du bénévolat;
  5. l'examen du rôle, de la configuration et de la gestion des ressources et de l'infrastructure à l'appui du bénévolat;
  6. l'examen du rôle et des fonctions des gestionnaires de bénévoles, la conception institutionnelle de la gestion des bénévoles ainsi que son effet sur l'efficacité des organismes.
  
- L'analyse de Husbands, McKechnie et Gagnon pose certaines questions sur les programmes de bénévolat soutenus par les entreprises :
  1. Ces programmes réussissent-ils?
  2. Comment complètent-ils le bénévolat traditionnel? Compensent-ils la pénurie de personnes ou de compétences dans le bassin de bénévoles usuel? Remplacent-ils des bénévoles traditionnels?
  3. Qui en profite (entreprises, employés ou organismes sans but lucratif) et de quelle manière?
  4. Quelle pression exerce-t-on sur les employés pour faire du bénévolat? (S'agit-il d'un autre type de bénévolat obligatoire?)
  
- Les représentants des organismes bénévoles interrogés par Husbands, McKechnie et Gagnon demandent que l'on poursuive la recherche sur l'incidence du bénévolat obligatoire sur :
  1. le travail bénévole obligatoire intégré aux programmes scolaires, les vues éventuelles des jeunes sur le bénévolat ainsi que la position des organismes envers les contrevenants;
  2. le bénévolat traditionnel;
  3. l'efficacité et la régie des organismes;
  4. les relations entre les bénévoles et le personnel rémunéré.

- Notre analyse documentaire confirme les lacunes de la recherche recensées par Husbands, McKechnie et Gagnon. Nous avons en outre relevé les lacunes suivantes :
  1. L'image du bénévolat. Nous savons que les Canadiens accordent de l'importance au bénévolat, mais nous possédons peu d'information sur les images que celui-ci évoque.
  2. La nature de la demande de bénévoles. La demande de bénévoles excède-t-elle l'offre? Les organismes doivent-ils simplement mieux cibler les activités des bénévoles existants? Les organismes manquent-ils de certains types de bénévoles (p. ex., des gens ayant une expertise particulière)? Sur quel ratio bénévoles-salariés les organismes s'appuient-ils?
  3. Les niveaux de satisfaction à l'égard du travail bénévole. L'expérience des bénévoles correspond-elle aux attentes? Pourquoi?

#### *Meilleurs recrutement et maintien des bénévoles*

- En 2000, les participants aux groupes de discussion partout au pays indiquent que les organismes bénévoles doivent être mieux informés de l'évolution démographique aux fins de recrutement et de maintien des bénévoles (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000).
- Day et Devlin (1998) suggèrent que les données indiquant que les bénévoles obtiennent un avantage de salaire sur le marché de la main-d'œuvre comparativement aux non-bénévoles servent à promouvoir le bénévolat auprès des jeunes et d'autres personnes à la recherche d'un emploi.
- L'étude de Dulka et coll. (1999) fournit un exemple de programme conçu dans le but de favoriser le bénévolat des aînés. Notre analyse révèle une documentation abondante sur la façon d'inciter les personnes âgées au bénévolat. Il y a d'autre information de ce type destinée à des sous-groupes particuliers de la population y compris les jeunes, les Premières nations et les collectivités ethnoculturelles. Même si le recensement et le résumé de ce type de rapport dépassent le cadre de la présente analyse, nous constatons effectivement que ce type d'information existe. Nous ignorons toutefois si elle joint les organismes qui pourraient en profiter ou si ceux-ci savent s'en servir.
- Les représentants de groupes religieux interrogés par Bowen (1999) estiment qu'ils pourraient améliorer leur participation s'ils avaient accès à des tribunes d'échange avec d'autres groupes religieux de leur collectivité (où ces réseaux n'existent pas encore). On pourrait en confier la mise sur pied aux centres de bénévoles.
- Selon les mêmes porte-parole (Bowen, 1999), une meilleure communication entre les groupes religieux et les centres de bénévoles permettrait de mieux diffuser les possibilités de bénévolat entre congrégations et de partager l'information et les ressources plus efficacement.

- Les groupes de discussion sur le bénévolat en vue de favoriser la réinsertion sociale des contrevenants soulignent que la diffusion de plus d'information sur la rééducation et la façon de s'engager stimulerait la participation de la collectivité. Les participants traitent avec cynisme les nombreuses sources d'information éventuelles. Ils sont surtout intéressés à la diffusion d'information dans les cours ou programmes scolaires, ou par l'entremise de groupes indépendants comme celui de Ralph Nader aux États-Unis, capables de recueillir et de présenter l'information au public. Lorsqu'on leur demande leur mode de prédilection pour recevoir l'information, ils mentionnent les envois postaux pour annoncer des activités auxquelles ils pourraient se joindre, les inviter à commander de la documentation écrite sur la question ou d'annoncer une page Web qui contient les renseignements. Ils retiennent l'idée d'inviter des conférenciers ou d'organiser une assemblée publique si on leur permet de participer au processus. Ils aimeraient obtenir de l'information par la télévision et les journaux pourvu que le contenu soit déterminé par un organisme en qui ils ont confiance (Environics, oct. 2000).
- L'analyse des bénévoles « actifs » de l'ENDBP révèle que ceux-ci présentent des caractéristiques différentes selon les régions et la taille des collectivités. Ce type d'information serait grandement utile aux agents de recrutement de bénévoles (Reed et Selbee, 2000).
- Selon la même analyse, les valeurs comme le respect de l'intérêt public exercent une influence sur la possibilité de devenir bénévole. Cela pourrait signifier qu'il vaudrait la peine de promouvoir des valeurs et des comportements favorables à la promotion du bénévolat (Reed et Selbee, 2000).

*Besoin d'une meilleure infrastructure et d'un accroissement des ressources*

- Les constatations de l'étude de la Canada West Foundation (McFarlane et Roach, mars 1999) suggèrent que les organismes bénévoles réclament des ressources additionnelles pour gérer le recrutement, la formation et la supervision des bénévoles. Une des sept recommandations en matière de politique de la Canada West Foundation au terme d'entrevues et de tables rondes supplémentaires réunissant des organismes de services sociaux en 2000 (Roach, sept. 2000) concerne l'augmentation du financement des divers ordres de gouvernement dans l'infrastructure du secteur des organismes sans but lucratif, y compris les bénévoles et coordonnateurs bénévoles.
- Les porte-parole des organismes bénévoles interrogés en 2000 déclarent le besoin de formation accrue en matière de gestion en vue de recruter et de maintenir les bénévoles (Husbands, McKechnie et Gagnon, 2000).

*L'importance de la responsabilité, de la confidentialité et de l'obligation de rendre compte*

- Les études de McFarlane et Roach (mars 1999) et de Husbands, McKechnie et Gagnon (2000) révèlent que les organismes bénévoles veulent faire le point sur les questions relatives à la responsabilité, à la confidentialité et à l'obligation de rendre compte.

## Annexe B

### Bibliographie annotée

**Allison, S.** (2000). *A Report of the Evaluation of Non-Traditional Programs Volunteer*. Calgary Big Brothers & Sisters of Canada.

Big Brothers & Sisters of Canada a interrogé 291 de ses bénévoles afin d'évaluer son programme des Grands frères et Grandes sœurs. L'étude révèle notamment qu'il importe pour les bénévoles de recevoir de la rétroaction et de savoir que leur travail est apprécié par l'organisme, les parents et l'enfant, et que celui-ci sert à quelque chose. Il est aussi important pour eux d'éprouver du plaisir. Dans l'ensemble, le niveau de satisfaction des bénévoles à l'égard du programme est élevé. Les bénévoles satisfaits sont plus enclins à déclarer prendre plaisir à leurs activités de bénévolat, à vivre de nouvelles expériences, à exercer une influence à long terme sur l'enfant et à être estimé par parents et enfants.

**Groupe Angus Reid** (1997). *Perceptions of Charitable Organizations*, n° 209302. Ottawa : auteur.

Cette étude se fonde sur les résultats de six groupes de discussion tenus à Toronto, à Vancouver et à Saskatoon, en mai et juin 1997. Tous les groupes de discussion sauf un étaient composés de participants qui n'étaient ni des donateurs réguliers ou importants ni des bénévoles, mais qui avaient une attitude allant de neutre à favorable envers les organismes caritatifs et l'implication communautaire. Les discussions ont surtout porté sur la perception et la sensibilisation à l'égard des organismes caritatifs, la façon dont les gens obtiennent de l'information et ce qui les incite à soutenir les organismes de bienfaisance.

Le cynisme qui sous-tend les discussions sur les dons de bienfaisance n'a pas eu d'incidence majeure sur la perception à l'égard du bénévolat, et celui-ci est généralement considéré comme une activité positive. En particulier, ceux qui ne peuvent donner de l'argent ont déclaré être prêts à donner de leur temps. Les discussions ont porté en grande partie sur les activités communautaires destinées aux petits organismes de services sociaux, quelques participants ayant déclaré qu'il est plus profitable d'aider les organismes caritatifs locaux. Plusieurs participants n'avaient pas d'idée claire des activités auxquelles ils aimeraient se consacrer et certains ont affirmé que leurs responsabilités professionnelles et familiales les empêchaient de faire du bénévolat. Les participants qui ne faisaient pas de bénévolat régulièrement mais qui avaient déjà été bénévoles par le passé avaient été sollicités par une connaissance ou s'intéressaient vivement à une cause en particulier.

**Bowen, K.** (1999). Religion, Participation, and Charitable Giving: A report. Ottawa : Volunteer Canada.

Cette étude repose sur l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation, ainsi que sur les entrevues et les discussions avec des groupes religieux de partout au pays. Les résultats révèlent une forte corrélation entre les gens qui se disent pratiquants et les bénévoles. La corrélation s'affermie avec la fréquence à laquelle les pratiquants assistent aux services religieux. Les pratiquants actifs (ceux qui assistent aux offices religieux chaque semaine ou chaque mois) qui font du bénévolat ne représentent que 14 % de la population canadienne, mais 43 % des bénévoles; on leur doit plus de la moitié du temps total consacré au bénévolat. La plupart des bénévoles qui pratiquent activement leur religion font du bénévolat pour le compte d'organismes non religieux. Le 32 % de Canadiens qui pratiquent activement une religion représentent 40 % de tout le temps consacré au bénévolat au sein d'organismes laïques. Il n'y a pas de différences majeures entre les motivations des bénévoles qui pratiquent activement leur religion et celles des bénévoles qui ne pratiquent pas activement la leur, sauf que les premiers sont plus susceptibles d'indiquer, parmi d'autres raisons, qu'ils font du bénévolat par obligation ou conviction religieuses. Bien que le pourcentage de pratiquants actifs varie selon les sous-groupes démographiques et la région, la plus grande propension des pratiquants actifs à faire du bénévolat, comparativement à ceux qui ne pratiquent pas activement leur religion, est la même peu importe les groupements de population selon l'âge, le sexe, l'éducation, le revenu et la région. Malgré le pourcentage assez élevé de bénévoles parmi les pratiquants actifs, presque la moitié des personnes qui assistent chaque semaine à un office religieux ne font pas de bénévolat.

De nombreuses recommandations ont été formulées à la suite de cette étude. Les représentants de groupes religieux estiment qu'ils pourraient améliorer leurs pratiques en matière de bénévolat et de dons s'ils avaient accès à des tribunes d'échanges avec d'autres groupes religieux de leur collectivité (là où de tels réseaux n'existent pas encore). Les centres de bénévoles pourraient en être les principaux maîtres d'œuvre. Selon les mêmes porte-parole, une meilleure communication entre les groupes religieux et les centres de bénévoles permettrait de mieux diffuser les possibilités de bénévolat entre congrégations et de partager l'information et les ressources plus efficacement. L'étude indique notamment que les représentants des groupes religieux sont unanimes à souligner l'importance de demeurer à l'abri de la réglementation gouvernementale. À leur avis, il est essentiel que le gouvernement reconnaisse l'importance de la spiritualité dans la vie publique, et ils constatent que le rôle des institutions religieuses est souvent mésestimé.

**Bozzo, S.** (1999). Motivations for Giving and Volunteering. *ENDBP, fiche de renseignements n°6*. [en ligne]. Disponible à: <http://www.nsgvp.org>. 11 mai 2001.

Selon les résultats de l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation réalisée en 1997, la plupart des gens font d'abord du bénévolat (96 %) pour soutenir une cause qui leur tient à cœur. La deuxième raison qui les pousse au bénévolat, c'est le désir

de mettre en pratique leurs connaissances et leur expérience (78 %), suivie par le fait de se sentir concernés ou de connaître quelqu'un de personnellement concerné par une cause (67 %), ou pour mesurer ses forces (54 %), par obligation ou conviction religieuses (29 %), à cause d'amis bénévoles (25 %) et pour améliorer ses possibilités d'emploi (22 %). Les jeunes Canadiens (15-34 ans) sont plus enclins à faire du bénévolat afin de mettre en pratique leurs connaissances et leur expérience et de mesurer leurs forces. Les Canadiens âgés entre 15 et 24 ans sont beaucoup plus susceptibles que ceux des autres catégories d'âges de participer à des activités bénévoles en vue d'améliorer leurs possibilités d'emploi. Plus une personne est âgée, plus elle est susceptible de faire du bénévolat pour des motifs religieux.

**Browne, P.L. et Landry, P.** (1996). *The "Third Sector" and Employment: Final report to the Department of Human Resources Development.* Ottawa : Centre canadien de politiques alternatives.

Cette étude analyse les données de Statistique Canada sur la main-d'œuvre et enquête sur les organismes caritatifs, les organismes à vocation environnementale, les coopératives et les syndicats afin de recueillir de l'information sur les enjeux en matière de ressources humaines dans le secteur bénévole. Le sondage porte surtout sur les travailleurs rémunérés et s'intéresse aux modalités de travail, à la répartition du personnel selon la catégorie professionnelle, au salaire, aux changements des niveaux d'emploi, aux facteurs causant les hausses et les baisses d'emploi, aux attentes en matière de hausse ou de baisse d'emploi dans le futur et à la formation. Le sondage s'intéresse aussi au bénévolat et révèle qu'en 1995, les organismes sans but lucratif avaient tendance à former davantage de travailleurs rémunérés que de bénévoles. En moyenne, 32 % des organismes sans but lucratif forment des bénévoles, comparativement à 56 % qui forment du personnel rémunéré. Lorsque les bénévoles reçoivent de la formation, celle-ci couvre une gamme de secteurs plus limités que celle offerte aux travailleurs rémunérés.

**Centre canadien de philanthropie et Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques** (avril 1998). *Voluntary Sector in Canada: Literature Review and Strategic Considerations for a Human Resource Sector Study.* Ottawa : Développement des ressources humaines Canada.

Les auteurs de ce rapport évaluent la faisabilité de réaliser une étude nationale sur les ressources humaines (RH) du secteur des organismes sans but lucratif. Ils fournissent un aperçu analytique de la documentation disponible, soulignent les lacunes des connaissances actuelles et abordent les questions susceptibles de se poser dans le cadre d'une étude sectorielle. Parmi les principaux sujets de l'étude figurent le cadre sectoriel et la définition, la taille et la portée du secteur bénévole, le contexte des principes pratiques et des enjeux stratégiques, les questions relatives aux ressources humaines dans le secteur bénévole, les initiatives sectorielles sur les questions relatives aux ressources humaines et les enjeux soulevés dans le cadre d'une étude sectorielle à l'échelle nationale. L'analyse, qui comprend des entrevues avec les principaux représentants d'organismes sans but

lucratif, conclut qu'une étude sectorielle des RH procurerait de nombreux avantages au secteur bénévole, lui permettant de consolider son infrastructure et de favoriser son essor. Une telle étude remédierait d'abord au manque d'information sur des sujets recensés par les intervenants sectoriels, tels la composition démographique de la main-d'œuvre, la formation, les possibilités et les tendances au chapitre de l'emploi, les conditions de travail, la rémunération et les avantages, les connaissances utilisées et le type d'activité exercée par différents organismes, ainsi que les différentes caractéristiques de la main-d'œuvre rémunérée et bénévole du secteur, en particulier lorsque les deux types de main d'œuvre doivent être intégrés. L'analyse propose trois modèles pour entreprendre une étude sectorielle des RH du secteur bénévole.

**Syndicat canadien de la fonction publique.** (2000). What the Numbers Tell Us, *CUPE News*. Ottawa : Auteur.

Le Syndicat canadien de la fonction publique prévoit qu'en vertu du programme Ontario au travail, quelque 60 000 prestataires d'aide sociale devront effectuer des stages au sein d'organismes bénévoles d'ici 2001.

**Syndicat canadien de la fonction publique.** (2001).

<http://www.cupe.ca/news/cupenews/showitem.asp?ID=671>. 16 mai, 2001.

L'énoncé suivant, en date du 27 mars 2000, figure sur le site Web du SCFP : « Les bénévoles et les organismes bénévoles ont toujours apporté d'importantes contributions à la collectivité et au secteur public. Par le passé, le secteur bénévole a servi de catalyseur pour la création de nouveaux services publics. Cependant, dans la conjoncture actuelle des compressions budgétaires, l'utilisation du travail des bénévoles met en péril la prestation d'importants services publics. La privatisation, la commercialisation et la suppression de services par le gouvernement ont des répercussions sur les familles et les collectivités. Le recours aux bénévoles est devenu un modèle alternatif de prestation des services, comme le sont l'impartition et la privatisation. Vouloir suppléer aux graves lacunes que comportent les services en ayant recours aux bénévoles est une voie sans issue. »

**Devlin, R.A.** (juin 2000a). *Labour-Market Responses to Volunteering: Regional Differences*. Applied Research Branch Strategic Policy Research Paper R-00-5-2E. Ottawa : Développement des ressources humaines Canada.

En analysant les résultats de l'ENDBP, Devlin a constaté que l'avantage de salaire des bénévoles en 1987 variait selon la région. L'avantage se chiffrait à 13 % en Colombie-Britannique, à 7 % au Québec, à 5 % en Ontario, à 3 % dans les Prairies et à 1 % dans le Canada atlantique.

**Devlin, R.A.** (juin 2000b). *Labour-Market Responses to Volunteering: Evidence from the 1997 NSGVP*. Applied Research Branch Strategic Policy Research Paper R-00- 5-1E. Ottawa : Développement des ressources humaines Canada.

En étudiant les résultats de l'ENDBP, Devlin a découvert qu'en 1997, les bénévoles bénéficiaient toujours, comme en 1987, d'un avantage de salaire comparativement aux non-bénévoles en emploi. L'avantage en 1997 se chiffrait à 4 % environ, tandis qu'il était de 7 % en 1987. On croit que la baisse de l'avantage au cours de la décennie est partiellement attribuable au fait que l'échantillon précédent incluait plus d'hommes. Les avantages sont nettement supérieurs chez les hommes et les diplômés universitaires; ils augmentent avec l'âge des bénévoles et sont négatifs chez les bénévoles de moins de 30 ans. Les résultats indiquent que l'avantage de salaire peut être attribuable aux relations professionnelles que les bénévoles établissent dans le cadre de leurs activités plutôt qu'au signalement de certaines caractéristiques à un employeur éventuel.

**Day, K.M. et Devlin, R.A.** (nov. 1998). The Payoff to Work without Pay: Volunteer Work as an Investment in Human Capital. In *Canadian Journal of Economics*. 31(5). 1179–1191.

Se fondant sur les résultats du SAB effectué en 1987, Day et Devlin concluent que la pratique d'activités bénévoles accroît le revenu. En moyenne, le revenu des bénévoles est plus élevé que celui des non-bénévoles, dans une proportion de 7 %.

**Decima Research Group.** (1991). *Canadian Attitude and Behaviour Survey*. Toronto : auteur.

Une entrevue téléphonique a été menée auprès d'un échantillon aléatoire de 1 000 Canadiens adultes entre le 31 août et le 15 septembre 1991. On apprend que la plupart des Canadiens aiment faire du bénévolat et croient qu'il s'agit d'une activité importante : 74 % des Canadiens sont d'accord ou totalement d'accord pour dire qu'ils devraient s'investir dans leur communauté et en faire un lieu où il fait mieux vivre; 62% sont d'accord ou totalement d'accord pour dire que l'une des meilleures façons d'améliorer la collectivité consiste à s'impliquer auprès d'un organisme de bienfaisance; 59% sont d'accord ou totalement d'accord pour dire qu'ils sont à une époque de leur vie où ils désirent redonner à la collectivité une partie des bienfaits qu'ils ont reçus; 58 % sont en désaccord avec l'énoncé suivant : « Je ne crois pas que les gens comme moi puissent faire grand-chose pour améliorer la société ». En outre, 48 % des Canadiens interrogés déclarent qu'ils pourraient consacrer plus de temps au bénévolat, et 92% sont d'accord ou totalement d'accord pour dire qu'ils prennent plaisir à aider les autres.

**Decima Research Group.** (sept. 1989). *Imagine Survey: Nation-wide attitude Survey*. n° 3980-03. Toronto : auteur.

Mille adultes âgés de 18 ans et plus ont été interrogées entre le 11 et le 20 septembre 1989. Les résultats indiquent que de nombreux Canadiens seraient prêts à faire du bénévolat, mais que s'ils avaient plus de temps, ils le consacrerait à d'autres priorités. Par ailleurs, 63% des Canadiens interrogés en 1989 ont indiqué qu'il était probable ou très probable qu'ils feront du bénévolat, y compris 45 % de ceux n'en ayant jamais fait. Aussi, 14% ont déclaré qu'ils feraient du bénévolat s'ils avaient plus de temps libre, auquel cas ils voyageraient, pratiqueraient un sport ou une activité extérieure, visiteraient des amis ou de la famille ou s'adonneraient à un passe-temps plus souvent. Le sondage révèle également que les entreprises qui encouragent le bénévolat ont tendance à donner plus d'argent aux organismes caritatifs.

**Decima Research Group.** (oct. 1987). *Nation Wide Survey of Attitudes Toward Philanthropy*. n° 2549 Toronto : auteur.

Mille adultes âgés de 18 ans et plus ont été interrogés entre le 15 et le 31 octobre 1987. Le sondage révèle que 85 % des répondants à qui on avait demandé de faire du bénévolat au cours de l'année précédant le sondage avaient accepté. Trente-neuf pour cent des répondants avaient été sollicités, le plus souvent par un organisme bénévole; 8 % de ceux qui n'avaient jamais fait de bénévolat envisageraient consacrer une partie de leur temps libre à des activités bénévoles si on le leur demandait, et un autre 35 % seraient assez favorables à l'idée. Au nombre des personnes les plus susceptibles d'accepter la première fois on trouve : les hommes et les femmes âgés de moins de 60 ans, les femmes employées à temps partiel, les jeunes personnes mariées et les couples mariées avec des enfants, les célibataires avec des enfants, les familles comptant trois enfants ou plus vivant à la maison. De plus, 63 % des personnes susceptibles d'accepter de faire du bénévolat pour la première fois ne savent pas à qui s'adresser. Le sondage mesure aussi la satisfaction des bénévoles et montre que 49 % des répondants décrivent leur expérience à titre de bénévole comme très satisfaisante et un autre 43 %, comme assez satisfaisante.

**Decima Research Group.** (nov. 1987). *The Study of Corporate Philanthropy: Business Sector Survey*. n° 2580. Toronto : auteur.

Un total de 134 « grandes entreprises » et de 228 « petites et moyennes entreprises » ont été interrogées en 1987. Le sondage indique que la majorité des grandes (84 %) et des petites (58 %) entreprises appuient l'idée d'encourager leurs employés à faire du bénévolat. Toutefois, moins de la moitié des grandes entreprises et encore moins de petites (11 %) ont une politique en la matière.

**Dow, W.** (1997). *The Voluntary Sector – Trends, Challenges and Opportunities for the New Millennium*. Vancouver : Volunteer Vancouver.

Nous n'avons pas été en mesure de mettre la main sur un exemplaire de cette étude, qui porte sur les tendances du secteur bénévole, à temps pour la remise de l'analyse documentaire parce qu'elle n'est plus disponible en ligne. L'équipe chargée de l'analyse a déjà employé le document dans le passé (on le cite entre autres dans le Centre canadien de philanthropie et les réseaux de recherche, 1998), et estimait pouvoir l'indiquer comme source d'information sur les tendances.

**Dulka, I.M., Yaffee, M.J., Goldin, B. et Rowe, R.S.** (mars 1999). The Use of Senior Volunteers in the Care of Discharged Geriatric Patients. In *Journal of Sociology and Social Welfare*. (26)1. 69–85.

L'étude fournit un exemple novateur sur la façon d'intéresser les personnes âgées au bénévolat. Elle visait à déterminer s'il est possible de recruter une cohorte de personnes âgées et de les former au bénévolat afin de fournir un soutien post-hospitalier à d'autres personnes âgées. Les auteurs voulaient savoir si une telle initiative procurerait des avantages aux patients et aux bénévoles âgés ainsi qu'à l'ensemble de la collectivité. Le projet, auquel ont participé 13 bénévoles âgés qui devaient visiter à domicile 70 patients ayant obtenu leur congé de l'hôpital, s'est avéré un succès pour toutes les parties concernées.

**Ekos Research Associates.** (1998). *Health Canada and National Health Charities: Working together to create value for Canadians*. Allocution de l'honorable Allan Rock. 3 avril 1998. Ottawa auteur.

Les résultats du sondage de mars-avril 1997 *Rethinking Government* indiquent que les bénévoles des ONG figurent parmi les groupes professionnels jouissant du plus haut taux de confiance. Les bénévoles obtiennent la confiance de 81 % des répondants au sondage, immédiatement après les infirmières (89 %).

**Ekos Research Associates.** (1998). *Rethinking Citizen Engagement*. Presentation to PCO/CCMD Seminar Series. 17 avril 1998. Ottawa : auteur.

Les résultats présentés dans cette étude proviennent d'un sondage aléatoire stratifié réalisé au téléphone auprès de 2 042 Canadiens âgés de 18 et plus et de 13 groupes de discussion ayant tous eu lieu en 1998. Elle révèle que 69 % des Canadiens croient qu'il est important que les citoyens participent à des activités bénévoles et un autre 21 % estiment que cela est assez important. Seulement 9 % des répondants sont d'avis que cela n'est pas important. En outre, 75 % des Canadiens ont indiqué qu'il est important que les citoyens consacrent du temps ou de l'argent aux causes qui leur tiennent à cœur, un autre

18 % estimant que cela est assez important. Enfin 7 % ont répondu que cela n'est pas important.

**Environics Research Group.** (oct. 2000). *Public Attitudes Toward Correctional Issues in Kingston, Ontario.* n° PN4661. Rédigé pour le Service correctionnel du Canada. Toronto : auteur.

Cette étude repose sur un sondage d'opinion et des groupes de discussion, où 600 résidents de la région de Kingston ont été interrogés en juillet 2000; six groupes de discussions auxquels ont participé des personnes issues de segments de la population de Kingston et de ses environs ont été tenus en août. L'étude donne un aperçu de l'attitude des individus à l'égard du bénévolat en présentant un exemple concret où une occasion est offerte de faire du bénévolat afin d'aider d'ex-délinquants à réintégrer la collectivité.

Trois quarts des répondants au sondage et la plupart des participants aux groupes de discussion estiment que les individus et les communautés ont un rôle à jouer pour que la réinsertion sociale des contrevenants se fasse en toute sécurité au moment où ceux-ci sortent de prison. Trente-sept pour cent des répondants au sondage envisageraient de faire du bénévolat auprès des services correctionnels, et les participants aux groupes de discussion ont exprimé un vif intérêt pour ce type de bénévolat, malgré un manque de perception claire de ce que cela implique.

La plupart des participants aux groupes de discussion s'entendent pour dire que la diffusion accrue d'information sur les services correctionnels et sur les façons de s'engager stimulerait la participation de la collectivité. Ceux-ci sont par contre cyniques à l'égard de plusieurs sources possibles de renseignements, y compris les médias, les détenus et le gouvernement (bien que certains voient d'un bon oeil l'idée d'un organisme d'État indépendant). Ils ont des opinions mitigées quant aux renseignements obtenus auprès d'ex-détenus, d'agents de correction, du Service correctionnel du Canada, de la Société John Howard, de la Société Elizabeth Fry, de la police, de l'Église, des députés locaux et provinciaux, tous susceptibles selon eux d'avoir un parti pris. Les participants sont surtout intéressés à la diffusion d'information dans les cours ou programmes scolaires, ou par l'entremise de groupes indépendants comme celui de Ralph Nader aux États-Unis, capables de recueillir et de présenter l'information au public. Lorsqu'on leur demande leur mode de prédilection pour recevoir l'information, ils mentionnent les envois postaux pour annoncer des activités auxquelles ils pourraient se joindre, les inviter à commander de la documentation écrite sur la question ou d'annoncer une page Web qui contient les renseignements. Ils retiennent l'idée d'inviter des conférenciers ou d'organiser une assemblée publique si on leur permet de participer au processus. Ils aimeraient obtenir de l'information par la télévision et les journaux pourvu que le contenu soit déterminé par un organisme en qui ils ont confiance.

Ceux qui ne désirent pas s'engager auprès des ex-délinquants afin de les aider à réintégrer la collectivité sont d'avis que celle-ci leur a déjà suffisamment donné, que d'autres groupes au sein de la collectivité méritent davantage d'attention, sont soucieux de ne pas

avoir les compétences requises pour faire du bénévolat, expriment des craintes quant à leur sécurité personnelle, estiment qu'ils paient déjà de l'impôt pour financer les services correctionnels, ne croient pas pouvoir apporter quelque chose de neuf dans ce secteur et sont trop occupés. Quelques participants sont d'avis que le gouvernement devrait offrir une compensation financière à ceux qui s'engagent auprès des ex-délinquants.

**Hall, M.H., et Febraro, A.R.** (1999). Much Comes from the Few: The thin base of support for charitable and nonprofit organizations. *Research Bulletin*, 6(2). Toronto : Centre canadien de philanthropie.

Cette étude analyse les résultats de l'ENDBP de 1997 et révèle que les organismes caritatifs et sans but lucratif comptent sur le dévouement d'une mince tranche de la population pour la majorité des dons et du temps de bénévolat. Quatre-vingt pour cent de tous les Canadiens fournissent 72 % de tout le temps consacré au bénévolat, et 20 % d'entre eux fournissent 80 % de la valeur totale des dons. Le sous-groupe démographique qui donne le plus a tendance à être plus âgé, à bénéficier d'une éducation et d'un revenu supérieurs et à assister aux offices religieux chaque semaine. Cela indique qu'une baisse de l'activité religieuse pourrait influencer négativement sur les dons et le bénévolat. Les auteurs concluent que cela constitue un facteur de vulnérabilité pour le secteur. L'information est toutefois importante pour permettre aux bailleurs de fonds et aux recruteurs de prendre des décisions éclairées.

**Hall, M.H., Knighton, T., Reed, P., Bussière, P., McRae, D., et Bowen, P.** *Canadiens dévoués, Canadiens engagés, points saillants de l'Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation.* Ottawa : Statistique Canada, c1998.

*Nombre de bénévoles.* Selon les chiffres, il semble que l'intérêt des Canadiens pour le bénévolat s'est accru au cours de la dernière décennie. Le tiers des Canadiens (7,5 millions) ont donné de leur temps à des groupes et organismes canadiens en 1997, une hausse de 2,2 millions par rapport à 1987 - un accroissement de 40 % en nombre absolu -, comparativement à une hausse de 20 % de la population du pays (15 ans et plus) durant la même période.

*Nombre d'heures consacrées au bénévolat.* Le nombre d'heures totales consacrées au bénévolat s'est également accru au cours des dix dernières années; le nombre d'heures *par personne* a cependant baissé. En 1997, les bénévoles consacraient 149 heures chacun en moyenne au travail bénévole, contre 191 heures en 1987.

Malgré la participation du tiers des Canadiens, on observe un petit sous-groupe de bénévoles qui exécutent 8 % des heures consacrées au bénévolat.

*Les jeunes.* Le taux de bénévolat chez les jeunes (15-24 ans) a presque doublé au cours de la dernière décennie. Les jeunes sont plus susceptibles de faire du travail bénévole que tout autre groupe, mais y consacrent moins d'heures que d'autres groupes d'âge.

Ils sont également plus motivés à faire du bénévolat en vue d'accroître leurs possibilités d'emploi, d'explorer et de mettre en valeur leurs compétences et habiletés. Quand on leur demande ce qui les empêche d'en faire plus, les jeunes plus que tout autre groupe d'âge invoquent le fait de ne pas avoir été sollicité par une connaissance ou de ne pas savoir comment s'y prendre; cela ne représente toutefois que 25 et 18 % des jeunes respectivement.

*Le sexe.* Les femmes et les personnes qui possèdent une scolarité et un revenu supérieurs sont plus susceptibles que d'autres de faire du bénévolat.

*La région.* C'est dans les Prairies que se trouve le plus grand nombre de bénévoles. Les autres régions affichent des taux de bénévolat de 32 à 38 %, sauf le Québec, dont le taux est de 22 %.

*Le type d'emploi.* Les travailleurs à temps partiel sont plus enclins à faire du bénévolat, suivis des personnes qui ont un travail à temps plein, les personnes sans emploi et celles n'appartenant pas à la population active.

*Bénévoles sans emploi.* Selon 54 % des bénévoles sans emploi, le travail bénévole accroîtra leurs chances de trouver du travail; ce chiffre atteint 65 % chez les jeunes chômeurs (15-24 ans).

*Comment s'intéresse-t-on au bénévolat?* Pour 44 % des bénévoles, c'est après avoir été sollicités par un représentant du secteur; le tiers se sont adressés directement à un organisme.

*Types d'activités auxquelles les bénévoles participent.* Environ la moitié des bénévoles ont aidé à organiser ou ont supervisé des activités pour le compte d'un organisme; 44 % déclarent avoir fait de la sollicitation, 38 % ont été membres non rémunérés d'un conseil ou d'un comité, 28 % ont fait du travail de consultation, de gestion ou de bureau. En outre, de 19 à 27 % des bénévoles ont fourni de l'information ou participé à la formation, influencé l'opinion publique, fait des représentations auprès de tiers, fourni de la formation et de l'encadrement, donné des soins ou un soutien et servi de chauffeur au nom d'organismes.

*Organisations que les bénévoles appuient.* Cinq types d'organismes dominent le paysage, soit les organismes de services sociaux, les clubs sociaux et de loisirs, les organisations religieuses ainsi que les organismes de santé et de sport.

*Obstacles au bénévolat.* Le motif le plus souvent invoqué pour ne pas faire de bénévolat, ou être incapable d'en faire plus, est le manque de temps; suivent le refus de s'engager toute l'année, le sentiment d'avoir déjà fait sa part ou la préférence de donner de l'argent plutôt que du temps. Par ailleurs, 18 % des bénévoles déclarent ne pas faire plus de bénévolat parce que personne ne les a approchés. Parmi les raisons les moins souvent

citées, notons les obstacles liés à des problèmes de santé, les coûts, le manque d'intérêt et la méconnaissance des moyens à prendre pour devenir bénévole.

*Que tirent les bénévoles de leurs activités de bénévolat?* Nettement plus de la moitié des bénévoles estiment avoir acquis des compétences dans les rapports interpersonnels et en communication, ainsi que des connaissances; la moitié ont aussi amélioré leurs compétences en organisation et en gestion. Une importante minorité a aussi acquis des compétences en financement, en travail technique ou de bureau. En outre, 34 % des bénévoles estiment que leurs activités leur ont permis d'acquérir des compétences qu'ils peuvent appliquer directement au travail. Aussi, 28 % des bénévoles ayant un emploi croient que leur bénévolat a accru leurs chances de réussite au travail ou en affaires.

*Le soutien de l'employeur.* Les personnes ayant un emploi représentent 65 % de tous les bénévoles, et beaucoup déclarent avoir l'appui de leur employeur : 27 % déclarent que celui-ci leur permet d'employer le matériel et les installations; 24 % peuvent prendre congé, et 22 %, modifier leur horaire de travail, et 14 % obtiennent la reconnaissance de leur employeur. Les jeunes hommes (15- 34 ans) sont les plus susceptibles d'être autorisés à prendre congé ou à modifier leur horaire; en général, les jeunes (moins de 25 ans) sont plus susceptibles de modifier leur horaire et d'obtenir de la reconnaissance.

**Handy, F., Cnaan, R.A., Brudney, J. L., Ascoli, U., Meijs, L.C.M., et Ranade, S.** (2000). Public Perception of "Who is a Volunteer": An Examination of the Net-Cost Approach from a Cross-Cultural Perspective. In *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations = Revue internationale de l'économie sociale*. 11(1). 45-65.

Cet article examine la perception de ce que constitue un bénévole au Canada, aux Pays-Bas, en Inde, en Italie ainsi qu'en Georgie et à Philadelphie, aux États-Unis. Au Canada, 646 personnes ont répondu à un questionnaire conçu pour vérifier une série d'hypothèses axées sur la théorie selon laquelle on considère la personne comme bénévole lorsque ses coûts engagés dépassent les avantages. Ces hypothèses s'avèrent dans une certaine mesure, bien que les auteurs estiment qu'il faudra examiner plus en détail ce que l'on tient pour des coûts et des avantages. Selon eux, la rémunération (pécuniaire ou autre) a un effet défavorable sur ce que les gens considèrent comme un bénévole. Si l'on estime que la personne tire un bénéfice personnel des activités, on la considère de moins en moins comme une bénévole. Si les coûts engagés sont supérieurs aux avantages (p. ex., travailler pour un organisme exigeant ou faire un travail qui l'est), alors la personne est considérée comme une bénévole. Un étudiant du secondaire à qui l'on demande de faire du travail communautaire se trouve au centre d'une échelle de cinq points, où 1 indique que la personne n'est pas bénévole, et 5, qu'elle l'est assurément, possiblement parce qu'il tire un avantage des activités bénévoles. Selon les auteurs, il semblerait que les personnes qui travaillent pour le compte d'organismes caritatifs reconnus sont considérées plus comme des bénévoles que celles qui oeuvrent au sein d'organismes sans but lucratif non officiels.

**Santé Canada.** (1998). *Ressources d'action communautaire pour les Inuits, les Métis et les Premières Nations. La recherche de ressources.* Ottawa: Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Il s'agit d'une trousse documentaire qui aborde des questions comme le recrutement et le maintien des bénévoles dans un sous-groupe particulier des organismes bénévoles (Inuits, Métis et Premières Nations).

**Husbands, W., McKechnie, A-J., et Gagnon, M. (2000).** *An Assessment of the Need to Improve the Body of Knowledge on Volunteers and Volunteering in Canada.* Toronto : Centre canadien de philanthropie.

Ce rapport contient un programme de recherche détaillé sur la façon d'améliorer le bénévolat au Canada. Il s'appuie sur une analyse documentaire poussée, des groupes de discussion réunissant des porte-parole d'organismes bénévoles ainsi que des entrevues avec des chercheurs et des bénévoles de partout au pays. Il souligne les principales lacunes de la recherche dans six principaux domaines :

1. l'incidence de l'évolution démographique et sociale sur le bénévolat au Canada;
2. la motivation, le recrutement, le maintien, la reconnaissance et les affectations par rapport à la diversité démographique et sociale;
3. le rôle et l'incidence du bénévolat sur l'efficacité des organismes et des bénévoles;
4. l'évaluation et la démonstration de la valeur du bénévolat;
5. l'examen du rôle, de la conception et de la gestion des ressources, de l'infrastructure et de la régie visant à appuyer le bénévolat;
6. l'examen du rôle et de la fonction des gestionnaires de bénévoles, la vision institutionnelle de la gestion des bénévoles et l'effet de la gestion des bénévoles sur l'efficacité des organismes.

L'analyse concerne aussi les programmes de bénévolat des entreprises et des employés (p. 33-34). On y constate le peu de recherche sur les moyens déployés par les entreprises pour appuyer le bénévolat, les avantages qu'elles peuvent en tirer et ce dont les organismes bénévoles doivent prendre en considération avant de nouer des partenariats avec des entreprises comme source de bénévoles. L'analyse souligne certaines questions à approfondir sur ces programmes, notamment :

1. Les programmes de bénévolat des employés portent-ils des fruits?
2. Dans quelle mesure :
  - a. Complètent-ils le bénévolat traditionnel?
  - b. Compensent-ils la pénurie de personnes ou de compétences de la réserve usuelle de bénévoles?

c. Remplacent-ils les bénévoles traditionnels?

3. Qui en tire les avantages : les entreprises, les travailleurs ou les organismes bénévoles? Comment?
4. Dans quelle mesure les employés se sentent-ils obligés de faire du bénévolat (s'agit-il alors d'un autre type de service communautaire obligatoire)?

Les porte-parole des divers organismes interrogés par Husbands, McKechnie et Gagnon ont exprimé le besoin de recherche accrue dans le domaine, notamment :

1. Le travail bénévole obligatoire inscrit aux programmes d'études et l'attitude des élèves plus tard dans la vie à l'égard du bénévolat; le rapport entre les contrevenants et les organismes bénévoles.
2. Le bénévolat traditionnel.
3. L'efficacité et la régie des organismes.
4. La dotation et les rapports entre le personnel et les bénévoles.

**Institute for Social Research.** (2001). *2000 – 2001 World Values Survey*. Michigan : University of Michigan.

Cette étude a posé à des répondants en provenance d'une centaine de pays, y compris le Canada, des questions pouvant concerner l'opinion publique sur le bénévolat : le type d'organismes qu'ils joignent ou auxquels ils offrent leurs services, la participation antérieure ou éventuelle à des formes d'activisme et le degré de confiance des gens envers un vaste éventail d'organismes y compris les groupes religieux, les syndicats, les groupes de protection de l'environnement et le mouvement féministe. Il y a aussi la question de l'opinion du public sur la pratique religieuse. Le peu de temps à notre disposition nous a empêché d'examiner les résultats de l'étude.

**Institute for Social Research.** (1998). *1995–1998 World Values Survey*. Michigan : University of Michigan.

L'étude de 1995–1987 ressemble à celle de 2000–2001 décrite précédemment.

**Jones, F.** (automne 1999). Seniors Who Volunteer. In *Perspectives on Labour and Income*. 11(3). 9–17.

L'Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation montre que malgré la baisse des taux de bénévolat avec l'âge, les personnes âgées tendent à y consacrer un plus grand nombre d'heures que d'autres groupes d'âge.

**Kapsalis, C. (août 1999).** *Analysis of Volunteering: Employer Support for Employee Volunteerism.* R-99-11E.b. Ottawa : Direction générale de la recherche appliquée, Politique stratégique, Développement des ressources humaines Canada.

Cette étude se sert des données de *l'Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation* et du *Sondage sur les activités bénévoles* de 1987.

En 1997, 44 % des employés faisant du travail bénévole reçoivent l'appui de leur employeur, soit une baisse par rapport au soutien dix ans auparavant (49 %). Cependant, l'appui que reçoivent les employés en 1997 est plus varié qu'en 1987.

L'étude recense les sources les plus fréquentes d'appui (voir note pour Hall et coll., 1998).

En 1997, les employés recevant le plus d'appui de leur employeur participaient à des activités philanthropiques (79 %) ou travaillaient pour des associations et des syndicats (69 %). Il ne s'agit toutefois pas d'activités auxquelles la plupart des employés qui font du bénévolat participent. En effet, ceux-ci sont surtout impliqués dans les activités à caractère culturel, récréatif et social, lesquelles affichent des taux d'appui de l'employeur légèrement inférieurs à la moyenne. Parmi les activités particulières ayant un taux d'appui légèrement supérieur à la moyenne, on trouve la lutte contre l'incendie et les premiers soins, la diffusion d'information ou le lobbying ainsi que la consultation et les tâches administratives. Les activités auxquelles les employés qui font du travail bénévole participent le plus concernent l'organisation ou la supervision d'événements, la sollicitation et membre non rémunéré d'un comité. L'étude observe aussi que les employés qui font du bénévolat et qui jouissent de l'appui de l'employeur tendent à y consacrer plus d'heures que ceux qui n'ont pas ce soutien, surtout si une modification d'horaire ou un congé est offert. Il semble aussi que l'appui de l'employeur est lié à des avantages supérieurs pour les bénévoles, surtout en ce qui concerne l'acquisition de compétences.

**Le Centre canadien de philanthropie et le Centre pour l'avancement des associations du Québec.** (sept. 1993). *Perceptions et comportements de la population québécoise face au don.* Sondage du Forum québécois de la philanthropie 1993. Montréal : Le Groupe Léger et Léger.

Ce rapport se fonde sur un sondage téléphonique représentatif de 1 001 Québécois âgés de 18 ans et plus. Il en ressort que 58 % des répondants estiment que l'on s'implique dans la collectivité pour améliorer sa qualité de vie, et que selon 96 % d'entre eux, le bénévolat est une espèce de don de charité. Cela vaut à la fois pour les donateurs et les non-donneurs. Pour 49 % des répondants, l'effet du bénévolat excède celui des dons de charité, et pour 44 %, l'incidence est comparable dans les deux cas. Seulement 4 % estiment que le bénévolat a un effet moindre que les dons de charité.

Les motifs des bénévoles incluent le désir d'être sensible aux problèmes d'autrui (29 %), d'appuyer une cause (11 %) et l'encouragement d'autres bénévoles (10 %). Parmi les raisons invoquées de ne pas faire de travail bénévole, notons le manque de temps (62 %), les problèmes de santé (13 %) et n'avoir jamais réfléchi à la question (9 %).

Selon les répondants, les domaines qui profitent du travail bénévole sont les sports et les loisirs, la santé, l'éducation et la pauvreté.

Enfin, 38 % des répondants déclarent avoir l'appui de leur employeur.

**McFarlane, S. et Roach, R.** (mars 1999). *Making a Difference: Volunteers and non-profits. Research Bulletin 2.* Calgary : Canada West Foundation.

Les constatations de ce bulletin de recherche se basent sur un sondage téléphonique de 72 organismes d'aide sociale sans but lucratif en C.-B., en Alberta, en Saskatchewan et en Ontario, de juillet 1998 à janvier 1999. Dans cette section du sondage traitant des bénévoles, les répondants mentionnent l'importance du double rôle de ceux-ci au sein de leur organisme en favorisant la prestation de services de haute qualité et en servant d'ambassadeurs de l'organisme et de la cause que celui-ci défend dans la collectivité. Les répondants déclarent qu'il faut recruter plus de bénévoles à cause de la baisse du financement, mettre davantage l'accent sur la collecte de fonds et composer avec la demande accru de services – qui nécessitent des ressources additionnelles aux fins de recrutement, de formation et de supervision.

Les organismes d'aide sociale interrogés ne s'entendent cependant pas sur la façon d'utiliser les services des bénévoles, ou ils les emploient de façon limitée. La plupart aimeraient les utiliser pleinement pourvu qu'ils ne prennent pas la place du personnel rémunéré. Le principal motif mentionné pour ne pas faire davantage appel aux bénévoles est le manque de financement nécessaire à leur coordination; suivent la question de responsabilité, le manque de compétences recherchées dans la réserve de bénévoles et le principe selon lequel tout travail doit être rémunéré. Certains organismes s'inquiètent des difficultés de recrutement de nouveaux bénévoles, de sorte qu'il faut compter sur un groupe restreint qui craint l'épuisement. Les organismes bénévoles doivent relever de nombreux défis concernant le recours aux bénévoles : présenter à ceux-ci des activités enrichissantes dans un cadre qui tient compte des questions de responsabilité, de confidentialité et d'obligation de rendre compte, et trouver des bénévoles dont l'engagement correspond à leurs besoins.

**Ministry of Community Development, Cooperatives and Volunteers.** (1999). *Building our Communities: Celebrating and Strengthening the Voluntary Sector and Volunteering in British Columbia.* Victoria : auteur.

Ce rapport s'appuie sur 137 réponses écrites à un sondage auprès de bénévoles, d'organismes, d'administrations publiques, d'entreprises et de personnes concernées

provenant de plus de 50 collectivités de la Colombie-Britannique. Il s'agissait de recueillir des commentaires au sujet d'un document provisoire intitulé *Draft Strategy Promoting the Volunteer and Community Services Sector in British Columbia* (stratégie provisoire destinée à promouvoir le secteur du bénévolat et des services communautaires en Colombie-Britannique). Ce faisant, les porte-parole du secteur bénévole observent le manque de financement pour permettre au personnel rémunéré de recruter et de gérer les bénévoles, ce qui limite son efficacité.

**Ontario School Counsellors' Association.** Page Web. <http://osca.ouac.on.ca/> juil. 2000.

Cette page Web contient une section consacrée à la question du besoin de faire participer les élèves du secondaire de la province au travail communautaire. Selon l'association, cela signifie que le secteur pourrait assister à l'arrivée massive de 700 000 élèves demandant de faire du bénévolat au cours des quatre prochaines années – ce qui risque de créer un nombre égal de débouchés et de défis. Le programme doit aider les organismes bénévoles à élaborer des programmes axés sur l'initiation des jeunes au bénévolat.

**Reed, P. et Howe, V. (2000).** *Les organismes bénévoles en Ontario au cours des années 1990.* Dans *Renseignements et observations à l'intention du secteur sans but lucratif : élaboration d'une base de connaissances.* 1<sup>re</sup> édition. Ottawa : Statistique Canada.

Ce rapport se fonde sur des entrevues exhaustives auprès des directeurs généraux de 40 organismes, dans 8 collectivités de l'Ontario. L'étude visait à comprendre la façon dont les différents types d'organismes bénévoles se débrouillent et à évaluer l'état du bénévolat dans la province. Les tendances suivantes ont été recensées : les organismes deviennent de plus en plus officiels, adoptent des pratiques de gestion d'affaires, tentent d'améliorer leur efficacité, mettent en œuvre de nouvelles structures organisationnelles, doivent composer avec un nouveau type de financement axé sur les contrats plutôt que sur les subventions, se livrent une vive concurrence, cherchent le moyen de se mettre en valeur, se soucient de la question de la responsabilité, tentent de satisfaire aux besoins d'une population de plus en plus diversifiée et se sentent vulnérables.

**Reed, P. et Selbee, L. K. (2000).** Les caractéristiques distinctives des bénévoles actifs au Canada. Dans *Renseignements et observations à l'intention du secteur sans but lucratif : élaboration d'une base de connaissances.* 2<sup>e</sup> édition. Ottawa : Statistique Canada.

Ce rapport se sert des données de *l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation* pour analyser les différences entre les bénévoles « actifs » et ceux qui n'ont jamais fait de travail bénévole. Les bénévoles actifs représentent le tiers des bénévoles qui exécutent plus de 80 % de tout le temps consacré au bénévolat. L'étude révèle que les caractéristiques distinctives des bénévoles actifs varient selon les régions et la taille de la collectivité. Les facteurs suivants distinguent généralement le groupe des bénévoles

actifs : exercice d'activités civiques durant la jeunesse, scolarité et emploi supérieurs à la moyenne, sentiment de responsabilité personnelle ou intérêt dans la vie de la collectivité, sentiment de satisfaction et d'emprise sur sa vie, la présence d'enfants de moins de 17 ans à la maison dans une famille plus nombreuse que la moyenne et la participation non seulement à des activités bénévoles, mais aussi à d'autres formes d'aide, de contribution et de participation, notamment par les organismes religieux. À la lumière de ces constatations, l'auteur recommande d'adapter l'information sur le recrutement selon les attributs particuliers de chaque collectivité; la promotion de valeurs qui appuient le bénévolat peuvent se révéler un moyen efficace d'augmenter les chances que plus de gens se portent bénévoles.

**Rhyn, D.** (1995). *Volunteerism in Sport, Fitness and Recreation in Ontario*. Toronto : Institute for Social Research, York University.

Cette étude se base sur deux sondages téléphoniques aléatoires de 2 018 et de 3 000 Ontariens en 1994. Elle porte sur le sport, le conditionnement physique et les loisirs. Des questions pertinentes concernent le bénévolat, la satisfaction qu'on en tire, ses obstacles de même que les préoccupations des bénévoles.

*Raisons de faire du bénévolat.* Les répondants affirment faire du bénévolat pour aider autrui (78 %), pour contribuer à une œuvre valable (75%), se divertir (69 %), promouvoir les sports et les loisirs (63 %), faire sa part où la famille est active (épauler leur famille?)(62 %), aider la collectivité (55 %) et exercer leurs compétences (51 %). Moins de la moitié de la population fait du travail bénévole pour apprendre de nouvelles compétences, avoir de la compagnie ou nouer des amitiés, pour occuper ses temps libres, pour faire avancer sa carrière ou pour obtenir de la reconnaissance. D'autres raisons sont citées par 80 % des répondants, qui n'appartiennent pas aux catégories du sondage : avantages pour les enfants, plaisir personnel, satisfaction d'un besoin, désir de rendre service à des organismes sportifs et récréatifs en compensation de ce qu'on en a reçu, santé et forme physique. Certains résultats varient légèrement selon le sexe et l'âge.

*Obstacles au bénévolat.* Les principaux obstacles au bénévolat cités concernent les responsabilités professionnelles (39 %) ou familiales (36 %), de même que le désaccord avec le mode de gestion de l'organisme (27 %); plus du quart considèrent ces facteurs comme assez importants. Les facteurs qui importent le moins sont la pénurie de garderies (65 %), le transport (57 %) et le manque de reconnaissance (54 %). Même si seulement 12 % invoquent le coût et 15 % le manque de compétences comme des éléments très importants qui les empêchent de faire du bénévolat, lorsqu'on ajoute à ceux-ci les personnes pour qui ces facteurs sont importants, on arrive à 40 et 43 % respectivement. Fait intéressant à souligner, 63 % des répondants estiment que des cours de perfectionnement étaient nécessaires pour leur type de travail bénévole.

*Préoccupations des bénévoles.* Parmi les répondants, 68 % disent se soucier beaucoup ou assez des demandes accrues exercées sur les bénévoles, 60 %, qu'ils étaient très ou assez

préoccupés par les coupures de postes; 56 % craignent être traduits en justice. Le risque de blessure et le coût arrivent au dernier rang des préoccupations des répondants.

*Satisfaction tirée du bénévolat.* Globalement, les degrés de satisfaction sont élevés, malgré le taux élevé d'indécision quant aux réponses. Plus de la moitié des répondants se déclarent satisfaits des onze aspects du bénévolat sur lesquels on les a interrogés. Les niveaux de satisfaction les plus élevés concernent le sentiment de faire un travail valable (86 %), le plaisir à faire le travail (81 %), la quantité de travail (73 %) ainsi que les relations personnel-bénévoles; arrivent aux derniers rangs la formation (55 %), la mise en oeuvre du programme (55 %) et l'engagement d'autrui (59 %).

**Roach, R.** (sept. 2000). *Building Better Partnerships: Improving relations between governments and non-profits. Research Bulletin 5.* Calgary : Canada West Foundation.

Ce bulletin de recherche est basé sur une série d'entrevues téléphoniques et de tables rondes auprès du personnel d'organismes d'aide sociale sans but lucratif en 2000. Les échanges portent sur les façons d'améliorer les rapports entre les gouvernements et les organismes. Une des sept recommandations en matière de politiques concerne le financement accru dans l'infrastructure, les bénévoles et leur coordination. Les organismes d'aide sociale sans but lucratif observent que l'infrastructure n'intéresse pas toujours les autres bailleurs de fonds, même si cela contribuerait grandement à améliorer l'efficacité du secteur.

**Rostami, J. & Hall, M.** (1996). *Employee Volunteers: Business Support in the Community.* Ottawa : Centre canadien de philanthropie et Conference Board du Canada.

Cet examen de 205 entreprises porte sur l'attitude de celles-ci à l'égard de l'appui au bénévolat au Canada. En 1995, seulement le quart d'entre elles avaient une politique officielle en la matière. Ces entreprises sont plus susceptibles d'avoir un programme officiel doté d'un personnel attiré, d'appuyer le bénévolat dans la collectivité, de mieux gérer les programmes de travail bénévole, d'intégrer les activités des bénévoles à d'autres projets d'investissement de l'entreprise et de posséder un plan en vue d'accroître leur degré d'appui au cours de la prochaine année. Nombre des répondants appuient les bénévoles même s'ils ne disposent pas d'une politique officielle et même si le soutien consiste plus à appuyer le travail bénévole des employés qu'à les y inciter.

Plus de la moitié des entreprises interrogées autorisent l'affichage d'information sur les organismes bénévoles, permettent à leurs employés de se servir de ses canaux de communication, encouragent les cadres et autres membres du personnel à siéger à des conseils de direction d'organismes bénévoles, favorisent et appuient les groupes d'employés qui oeuvrent dans la collectivité, invitent leurs employés à participer à des projets ayant reçu son aval, font des dons ou fournissent un soutien non financier aux

organismes que leurs employés appuient, incitent l'engagement dans certains organismes, encouragent le travail bénévole comme façon d'acquérir des compétences aux fins de perfectionnement professionnel, autorisent l'accès à leurs installations, assouplissent les horaires de travail et accordent des congés sans solde. Seulement 8 % d'entre elles ont mis sur pied des programmes à l'intention des employés à la retraite.

Les types de soutien fournis par moins de la moitié des entreprises interrogées incluent : autoriser les porte-parole d'organismes bénévoles à s'adresser aux employés, tenir compte du travail bénévole au moment d'accorder un poste ou une promotion, assigner des employés à la demande d'un centre de bénévolat ou communautaire local, publier des appels à la solidarité dans les bulletins internes, organiser des expositions dans les installations de l'entreprise, inviter les porte-parole d'organismes bénévoles à s'adresser aux employés, offrir des plans de retraite qui favorisent le travail bénévole comme loisir, mettre sur pied des programmes à l'intention des employés retraités, accorder des congés sans solde et reconnaître les efforts des employés qui font du travail bénévole (articles dans le bulletin, lettres, prix).

Plus de la moitié des entreprises interrogées s'entendent pour dire que le bénévolat des employés améliorera leurs rapports avec la collectivité et consolidera leur image auprès du public. De 30 à 40 % croient que cela favorise la santé de la collectivité, améliore l'estime de soi des employés de même que l'entregent. Les entreprises sont nettement moins enclines à penser que cela accroît le rendement des employés, améliore les relations avec les employés, réduit l'absentéisme, améliore les projets de gestion du rendement ou le recrutement de personnel.

Les entreprises de taille moyenne (500-1 499 employés) sont plus susceptibles d'appuyer concrètement le bénévolat de leurs employés que celles de 0-499 employés.

**Banque Royale, Angus Reid Group et d~Code.** (1997). *Building Bridges: New Perspectives on the Nexus Generation*. Toronto : auteurs.

En avril 1997, le groupe Angus Reid a mené le troisième volet du sondage Banque Royale-Angus Reid sur la qualité de vie. On a interrogé 1 500 adultes ainsi qu'un sous-groupe de 598 personnes âgées de 18 à 35 ans : 64 % de ce sous-échantillon, appelé « génération nexus » déclarent qu'ils feront éventuellement du travail bénévole durant leur vie.

**Sharpe, D. W.** (1994). *A Portrait of Canada's Charities: The size, scope and financing of registered charities*. Toronto : Centre canadien de philanthropie.

Ce portrait des organismes caritatifs au Canada s'appuie sur les déclarations d'information publique (T 3010) des organismes de charité et sur un sondage du Centre canadien de philanthropie. En 1993, les bénévoles représentaient la majorité des effectifs du secteur caritatif, où l'on dénombre trois bénévoles pour chaque travailleur rémunéré.

Les organismes ont été classés dans trois catégories : les organismes entièrement gérés par des bénévoles (42 %), ceux qui n'ont jamais recours aux services de bénévoles (un peu moins du tiers) et ceux, par déduction, qui auraient fait appel aux services de bénévoles et de personnel rémunéré. Environ 26 % des organismes ayant recours à des bénévoles en employaient de un à cinq, et 22 %, de six à vingt.

**Centre d'action bénévole Ottawa-Carleton.** (1992). *Pourquoi les gens font du bénévolat*. Ottawa : direction au soutien des organismes communautaires, Multiculturalisme et Citoyenneté Canada.

Cette étude rend compte d'entrevues menées auprès de 45 bénévoles provenant des services sociaux et de santé de la région d'Ottawa-Carleton. Elle vise à (i) consigner les sentiments et l'expérience personnelle de bénévoles afin de mieux savoir ce qui importe à leurs yeux dans leur travail bénévole, (ii) à déterminer l'attraction première du bénévolat et (iii) à recenser les facteurs qui permettent de garder les bénévoles existants (*facteurs de d'incitation*) et ceux qui tendent à les perdre (*facteurs de découragement*).

Les facteurs qui incitent une personne à devenir bénévole incluent le sentiment d'accomplissement, la reconnaissance et la rétroaction, l'épanouissement personnel, la possibilité de rendre service en compensation d'un bienfait reçu, le désir de changement social, les liens familiaux et d'amitié, le soutien, la formation de liens affectifs et le sentiment d'appartenance. Quant aux facteurs de découragement, ils incluent le manque d'organisation et d'appui du conseil, l'indifférence du personnel rémunéré, le manque de formation et d'orientation, le manque de contact et d'appui, des affectations inappropriées, le retrait de petits avantages et le financement insuffisant.

## Annexe C Questionnaires

### Questionnaire du secteur bénévole

**CATÉGORIE :**

**NOM :**

**TITRE :**

**LIEU :**

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_ et je téléphone au nom du Centre canadien de philanthropie. Nous avons fixé un rendez-vous aujourd'hui à \_\_\_\_\_ pour mener une entrevue qui devrait durer environ une demi-heure. Nous effectuons une analyse en vue des discussions à la table mixte de l'initiative nationale sur le bénévolat (INB), projet conjoint du secteur bénévole et du gouvernement fédéral. L'INB vise à recueillir de l'information en vue d'élargir le travail bénévole et de promouvoir le bénévolat au Canada.

Notre analyse contient des questions sur l'opinion, l'attitude et les vues de la population sur le bénévolat et la valeur de celui-ci. Nous interrogeons des porte-parole du secteur bénévole, des secteurs public et privé, et des bénévoles.

1. Quel est le rôle des bénévoles au Canada à l'heure actuelle? (*Message guide : les bénévoles sont-ils très importants pour la prestation des services aux collectivités? Le secteur commercial pourrait-il fournir ces services?*)
2. Selon vous, quels seraient les aspects négatifs du bénévolat au Canada?
3. Quelles tendances discernez-vous en matière de bénévolat?
4. Pourriez-vous nous parler de la satisfaction que vous tirez de votre travail bénévole?
5. Quelle est l'importance des bénévoles
  - 5.1. pour les organismes bénévoles;
  - 5.2. pour votre organisme?
6. Les Canadiens devraient-ils faire plus de bénévolat?
7. D'après vous, y a-t-il un besoin accru de bénévoles? Pourquoi?
8. Le bénévolat attire-t-il le type de personnes désirées?
9. Pouvez-vous dresser le portrait du bénévole idéal?
10. Que considéreriez-vous comme une expérience de bénévolat idéale?

11. Des efforts de commercialisation et de recrutement accrus inciteraient-ils les Canadiens à faire plus de travail bénévole?
12. Qu'est-ce qui empêche les personnes de faire du travail bénévole, ou d'en faire plus? (*Message guide : trouver les bénévoles qui conviennent à la tâche, obtenir la formation adéquate, avoir plus de temps à sa disposition*)?
13. Selon vous, quelles institutions exercent une influence sur la situation actuelle du bénévolat au Canada (*administrations publiques, entreprises, écoles, groupes religieux*)?
14. Selon vous, quelles sont les effets éventuels du bénévolat obligatoire? (*Message guide : écoles, administrations publiques – tribunaux ou aide sociale*)
15. Comment cela influera-t-il sur les organismes bénévoles?
16. Sur les bénévoles?
17. Faut-il développer ou promouvoir la valeur sociale du bénévolat?
18. Que peut faire le secteur public pour améliorer le bénévolat?
19. Que peut faire le secteur privé pour améliorer le bénévolat?
20. Selon vous, comment peut-on améliorer le bénévolat?

**Au nom du Centre canadien de philanthropie, je vous remercie.**

## Questionnaire du secteur public

**CATÉGORIE :**

**NOM :**

**TITRE :**

**LIEU :**

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_ et je téléphone au nom du Centre canadien de philanthropie. Nous avons fixé un rendez-vous aujourd'hui à \_\_\_\_\_ pour mener une entrevue qui devrait durer environ une demi-heure. Nous effectuons une analyse en vue des discussions à la table mixte de l'initiative nationale sur le bénévolat (INB), projet conjoint du secteur bénévole et du gouvernement fédéral. L'INB vise à recueillir de l'information en vue d'élargir le travail bénévole et de promouvoir le bénévolat au Canada.

Notre analyse contient des questions sur l'opinion, l'attitude et les vues de la population sur le bénévolat et la valeur de celui-ci. Nous interrogeons des porte-parole du secteur bénévole, des secteurs public et privé, et des bénévoles.

1. Quel est le rôle des bénévoles au Canada à l'heure actuelle? (*Message guide : quelle est l'importance des bénévoles? Quels types d'avantages procurent-ils? Y a-t-il des difficultés ou des aspects négatifs associés au rôle des bénévoles?*)
2. Quelles tendances discernez-vous en matière de bénévolat?
3. Les Canadiens devraient-ils faire plus de bénévolat? (*Message guide : avons-nous un nombre suffisant de bénévoles? Faut-il en demander davantage aux bénévoles existants?*)
4. Le bénévolat attire-t-il le type de personnes désirées? Si non, que faut-il changer? Quels types de personnes faut-il recruter (*compétences, disponibilité*)?
5. Qu'est-ce qui empêche les gens de faire plus de bénévolat?
6. Quel type de personne représente le bénévole idéal?
7. Que considéreriez-vous comme une expérience de bénévolat idéale?
8. Selon vous, quelles institutions exercent une influence sur la situation actuelle du bénévolat au Canada (*administrations publiques, entreprises, écoles, groupes religieux*)?
9. D'après vous, le secteur public devrait-il intervenir pour améliorer le bénévolat? Si oui, comment?
10. Comment le secteur public perçoit-il le bénévolat?

11. Le ministère pour lequel vous travaillez s'est-il doté d'une politique qui appuie le bénévolat des employés?
  - 11.1. Si oui, pourquoi? Quelle est votre expérience en la matière?
  - 11.2. Dans la négative, pourquoi?
12. Que peut-on faire pour améliorer le bénévolat au Canada (*administrations publiques, entreprises, écoles, groupes religieux*)?
13. Avez-vous des suggestions ou des idées à cet égard?
14. Avez-vous des exemples de projets fructueux? (*Message guide : nombre accru de bénévoles, programmes, intérêt de la collectivité dans votre entreprise*)

**Au nom du Centre canadien de philanthropie, je vous remercie.**

## Questionnaire du secteur privé

**CATÉGORIE :**

**NOM :**

**TITRE :**

**LIEU :**

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_ et je téléphone au nom du Centre canadien de philanthropie. Nous avons fixé un rendez-vous aujourd'hui à \_\_\_\_\_ pour mener une entrevue qui devrait durer environ une demi-heure. Nous effectuons une analyse en vue des discussions à la table mixte de l'initiative nationale sur le bénévolat (INB), projet conjoint du secteur bénévole et du gouvernement fédéral. L'INB vise à recueillir de l'information en vue d'élargir le travail bénévole et de promouvoir le bénévolat au Canada.

Notre analyse contient des questions sur l'opinion, l'attitude et les vues de la population sur le bénévolat et la valeur de celui-ci. Nous interrogeons des porte-parole du secteur bénévole, des secteurs public et privé, et des bénévoles.

1. Quel est le rôle des bénévoles au Canada à l'heure actuelle? (*Message guide : quelle est l'importance des bénévoles? Quels types d'avantages procurent-ils? Y a-t-il des difficultés ou des aspects négatifs associés au rôle des bénévoles?*)
2. Quelles tendances discernez-vous en matière de bénévolat?
3. Les Canadiens devraient-ils faire plus de bénévolat? (*Message guide : avons-nous un nombre suffisant de bénévoles? Faut-il demander aux bénévoles existants d'en faire plus?*)
4. Le bénévolat attire-t-il le type de personnes désirées? Si non, que faut-il changer? Quels types de personnes faut-il recruter (*compétences, disponibilité*)?
5. Qu'est-ce qui empêche les gens de faire plus de bénévolat?
6. Quel type de personne représente le bénévole idéal?
7. Que considéreriez-vous comme une expérience de bénévolat idéale?
8. Selon vous, quelles institutions exercent une influence sur la situation actuelle du bénévolat au Canada (*administrations publiques, entreprises, écoles, groupes religieux*)?
9. Avez-vous des exemples de projets d'amélioration du bénévolat fructueux?
10. D'après vous, les entreprises devraient-elles agir pour améliorer le bénévolat? Si oui, comment?
11. Comment les entreprises perçoivent-elles le bénévolat?

12. Selon vous, quelles stratégies les entreprises pourraient-elles employer pour inciter leurs employés au bénévolat (*absence autorisée, contributions égales, possibilités de bénévolat*)?
13. Votre entreprise s'est-elle dotée d'une politique qui appuie le bénévolat des employés?
- 13.1. Si oui, pourquoi? Quelle est votre expérience en la matière?
- 13.2. Dans la négative, pourquoi?
14. Que peut-on faire pour améliorer le bénévolat au Canada (*administrations publiques, entreprises, écoles, groupes religieux*)?

**Au nom du Centre canadien de philanthropie, je vous remercie.**

## Questionnaire des bénévoles

**CATÉGORIE :**

**NOM :**

**TITRE :**

**LIEU :**

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_ et je téléphone au nom du Centre canadien de philanthropie. Nous avons fixé un rendez-vous aujourd'hui à \_\_\_\_\_ pour mener une entrevue qui devrait durer environ une demi-heure. Nous effectuons une analyse en vue des discussions à la table mixte de l'initiative nationale sur le bénévolat (INB), projet conjoint du secteur bénévole et du gouvernement fédéral. L'INB vise à recueillir de l'information en vue d'élargir le travail bénévole et de promouvoir le bénévolat au Canada.

Notre analyse contient des questions sur l'opinion, l'attitude et les vues de la population sur le bénévolat et la valeur de celui-ci. Nous interrogeons des porte-parole du secteur bénévole, des secteurs public et privé, et des bénévoles.

1. Quel est le rôle des bénévoles au Canada à l'heure actuelle? (*Message guide : les bénévoles sont-ils très importants pour la prestation des services aux collectivités? Le secteur commercial pourrait-il fournir ces services?*)
2. Quelles tendances discernez-vous en matière de bénévolat?
3. D'après vous, quels seraient les aspects négatifs du bénévolat au Canada?
4. Parlez-nous de votre satisfaction à l'égard de votre expérience du bénévolat?
5. Croyez-vous que les Canadiens devraient faire plus de bénévolat?
6. Consentiriez-vous à faire plus de travail bénévole? Pourquoi?
7. Selon vous, a-t-on besoin d'un nombre accru de bénévoles? Pourquoi?
8. Le bénévolat attire-t-il le type de personne désirées?
9. Pouvez-vous dresser le portrait du bénévole idéal?
10. Selon vous, qu'est-ce qui constituerait une expérience de bénévolat idéale?
11. Comment la commercialisation ou le recrutement accrus inciteraient-ils les Canadiens à faire plus de bénévolat?
12. Qu'est-ce qui empêche les personnes de faire du travail bénévole, ou d'en faire plus? (*Message guide : trouver les bénévoles qui conviennent à la tâche, obtenir la formation adéquate, avoir plus de temps à sa disposition.*)

13. Selon vous, quelles institutions exercent une influence sur la situation actuelle du bénévolat au Canada (*administrations publiques, entreprises, écoles, groupes religieux*)?
14. Êtes-vous d'accord avec l'idée du bénévolat obligatoire? (*Message guide : écoles, administrations publiques – tribunaux ou aide sociale*)
15. Que peut-on faire pour améliorer le bénévolat au Canada (*administrations publiques, entreprises, écoles, groupes religieux*)?
16. Avez-vous des exemples d'approches fructueuses en matière de bénévolat?

**Au nom du Centre canadien de philanthropie, je vous remercie.**

## Annexe D

### Liste des participants

<b>Secteur bénévole</b>			
<b>NOM</b>	<b>TITRE</b>	<b>ORGANISME</b>	<b>ENDROIT</b>
Susan Piggot	directrice générale	St. Christopher House	Toronto
Paddy Bowen	directrice générale	Bénévoles Canada	Ottawa
Martha Parker	directrice générale	Calgary Volunteer Centre	Calgary
Joanne Linzey	présidente	Metro United Way	Halifax
Maaïke Asseldrugs	directrice générale	Société canadienne du cancer (Canada)	Toronto
Joelle Twinney	coordonnatrice de la formation des bénévoles	Société canadienne du Cancer (Ontario)	Toronto
Pat Blakeney	directrice	Wild Rose Foundation	Edmonton
Bill Saul	président et directeur général	Kids Help Phone	Toronto
Karen Takacs	directrice générale	Canadian Crossroads International	Toronto
Tracey Mann	directrice générale	Volunteer Saskatchewan	Saskatoon
Marianne Price	directrice générale	Parcs et Loisirs Ontario	Toronto
Martin Itzkow	directeur	Manitoba Intersectoral Secrétariat sur la viabilité du secteur bénévole	Winnipeg
Joan Williams	directrice de programme	Via-Vitae Community Palliative Care	Thunder Bay

<b><u>Secteur public</u></b>			
<b>NOM</b>	<b>TITRE</b>	<b>ORGANISME</b>	<b>ENDROIT</b>
Don McRae	analyste principal	politique ministérielle et planification stratégique Patrimoine canadien	Hull
Michael Kilpatrick	conseiller de l'analyste principal	ministère de la Citoyenneté de la Culture et des Loisirs de l'Ontario	Toronto
Corrin Duguay	Coordonnatrice, programme des bénévoles	Parcs Canada	Hull
Paul Reed	analyste social principal	Statistique Canada	Ottawa
Liz Johns-Wade	agente de probation  coordonnatrice des bénévoles	services correctionnels provinciaux  probation et libération conditionnelle	London

<b>Secteur privé</b>			
<b>NOM</b>	<b>TITRE</b>	<b>ORGANISME</b>	<b>ENDROIT</b>
Gloria Tice	coordonnatrice des relations communautaires		Hamilton
Kathy Glubber	directrice	Charitable Foundation Suncor Energy	Calgary
Catherine Rowan	vice-présidente, affaires de l'entreprise communications internes	Nestlé Canada	Toronto
Leanne Kitchen	directrice relations externes	Smith-Kline	Kitchener
Don McCreesh (BM)	premier vice-président ressources humaines	Celestica Inc.	Calgary
Sharon Cobban	directrice	programme de bénévolat de Manulife	Toronto
Elizabeth Geller	investissement communautaire	Vancouver Savings et Credit Union City	Vancouver
Charliene Boudreau	directrice des affaires communautaires	Pan Canadian Petroleum	Calgary
Carmen Robert	spécialiste des relations publiques	Clarica	Montréal
Leslie Gosselin	directrice, publicité et relations avec la collectivité	SaskEnergy	Saskatoon

<b><u>Bénévoles</u></b>		
<b>NOM</b>	<b>ORGANISME</b>	<b>ENDROIT</b>
Dori Jaffe	Volunteer Vancouver	Vancouver
Peter Paczko	Volunteer Saskatchewan	Saskatoon
Joey Mann et Richard Winograd	Volunteer Centre Winnipeg	Winnipeg
Don Dyssart	Timmins Volunteer Centre	Timmins
Suzanne Dajenais		
Jose Riccio	Via Vitae Community Palliative Care	Thunder Bay
Bernadette Nagy	Centre d'action bénévole de Montréal	Montréal
Chantel Bordage	Saint John Volunteer Centre NB	Saint-Jean
Tom Currie	Volunteer Resource Centre Halifax	Halifax
Darlene Steele	Community Service Council Volunteer Centre	St. John's
Carol Borsu	Carl Jung Foundation	Toronto
Leo Madore		