

LE BÉNÉVOLE  
SE DISTINGUE  
DANS L'OMBRE



# Étude 2013 sur la reconnaissance des bénévoles

## Comment les bénévoles canadiens souhaitent-ils que leurs contributions soient reconnues?

## Contenu

2

Objectifs et méthodologie de la recherche

3

Principaux résultats

4

Engagement bénévole

6

Reconnaissance des bénévoles

7

Obstacles perçus à la reconnaissance des bénévoles

8

Façons dont les organismes reconnaissent actuellement leurs bénévoles

10

Pratiques exemplaires

Les bénévoles veulent être remerciés et savoir qu'ils ont fait une différence. Autrement dit, ils veulent être mis au courant de l'**incidence** de leurs contributions.

## Remerciements

Octobre 2013

Équipe de recherche : Andrea Dixon et Melanie Hientz

Révision : Paula Speevak Sladowski et Trevor Krahn

ISBN: [978-1-926530-17-8](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0171818)

Merci à tous les sujets interrogés et à tous ceux qui ont contribué à cette recherche.

Le [Groupe Investors](http://www.groupeinvestors.com) a gracieusement accepté de financer la présente ressource.

## LE BÉNÉVOLE SE DISTINGUE DANS L'OMBRE



## Objectifs de la recherche

- Se renseigner sur les pratiques exemplaires en matière de reconnaissance des bénévoles et déterminer les principaux éléments qui permettent de conserver les bénévoles.
- Sensibiliser les organismes à l'importance de la reconnaissance des contributions des bénévoles.
- Explorer le paysage changeant du bénévolat au Canada.

**« Je fais du bénévolat  
pour contribuer à ma  
collectivité. »**

## Méthodologie

- En mai 2013, deux sondages en ligne ont été réalisés auprès de bénévoles et d'organismes sans but lucratif canadiens. Au total, 379 personnes y ont répondu.
- Le sondage à l'intention des bénévoles portait sur leurs préférences en matière de reconnaissance des bénévoles. Il avait pour but d'établir des liens entre la motivation des bénévoles et les pratiques de reconnaissance les plus appréciées.
- Le sondage organisationnel ciblait les organismes sans but lucratif. Il avait pour but de déterminer comment ceux-ci remercient leurs bénévoles, d'identifier les obstacles à la reconnaissance des bénévoles et d'explorer les pratiques exemplaires.
- Bénévoles Canada a procédé à 14 entrevues auprès des principaux sujets interrogés afin de recueillir leurs commentaires sur les pratiques de reconnaissance des bénévoles, les défis les plus courants et leurs expériences.



## Principaux résultats

Les formes de reconnaissance préférées des bénévoles sont **également** les plus rentables. Voilà une nouvelle porteuse d'avenir pour les organismes à la recherche de méthodes efficaces de reconnaissance et de conservation des bénévoles. L'organisation d'un banquet ou d'une réception est l'un des modes de reconnaissance les moins populaires auprès des bénévoles. En effet, peu d'entre eux souhaitent être remerciés publiquement. Ils préfèrent connaître l'incidence de leurs contributions.

**« Pour moi, des remerciements personnels authentiques sont plus significatifs que tout. »**

### Deux formes de reconnaissance parmi les préférées des bénévoles

- 80 % ont affirmé qu'ils aimeraient être reconnus ou remerciés en étant mis au courant de l'incidence de leurs contributions.
- Près de 70 % ont déclaré qu'ils aimeraient être reconnus en étant remerciés en personne ou d'une façon informelle continue.

### Formes de reconnaissance qui plaisent le moins aux bénévoles

- Les bénévoles ont indiqué que les formes de reconnaissance qu'ils apprécient le moins incluent les banquets, les rassemblements formels et les mentions publiques de reconnaissance (par ex., dans les journaux, à la radio ou à la télévision). Fait ironique, ces formes de reconnaissance sont très courantes au sein de nombreux organismes. En fait, 60 % d'entre eux ont affirmé qu'ils organisent des banquets ou des rassemblements formels pour leurs bénévoles, et 50 % ont recours aux remerciements publics.

### Obstacles perçus à la reconnaissance des bénévoles

- Plus de 80 % des organismes ont déclaré que l'obstacle le plus courant à la reconnaissance des bénévoles est le manque de fonds. Pourtant, 80 % des bénévoles aimeraient être reconnus seulement en étant mis au courant de l'incidence de leurs contributions.

### Extension du concept de la reconnaissance des bénévoles

- Les bénévoles et les organismes ont soulevé le besoin de redéfinir les perceptions relatives à la reconnaissance des bénévoles. Plutôt qu'un banquet annuel, il faudrait mettre en place des pratiques holistiques à longueur d'année qui soulignent les contributions individuelles des bénévoles à leurs collectivités.
- Les organismes peuvent étendre le concept de la reconnaissance en prenant le temps de se renseigner sur les motivations et les préférences des bénévoles. Pour ce faire, ils peuvent créer des questionnaires qui accompagnent la documentation que les organismes exigent déjà pour les besoins de filtrage et d'administration.
- Les organismes peuvent trouver des façons significatives de reconnaître leurs bénévoles. Ils peuvent notamment organiser des événements qui intègrent des occasions de formation ou de réseautage aux célébrations de reconnaissance des bénévoles.



## Engagement bénévole

### Motivation

La principale motivation associée au bénévolat est le désir de « contribuer à ma collectivité ». Au second rang figure l'occasion d'appliquer des connaissances et des compétences dans le cadre d'une tâche bénévole, ou d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences.

Les organismes peuvent reconnaître les efforts de leurs bénévoles en soulignant et en communiquant l'incidence de leurs contributions au sein des collectivités. Ils peuvent prendre le temps de se renseigner sur les compétences, les connaissances et les motivations de leurs bénévoles, et trouver des façons de les développer. La création d'un plus grand nombre d'occasions de bénévolat axé sur les compétences est une excellente façon d'atteindre cet objectif.

### Recrutement

Près de 60 % des répondants ont affirmé avoir été recrutés en communiquant directement avec l'organisme qui les intéressait afin de se renseigner sur ses occasions de bénévolat. Ils se sont montrés proactifs dans leurs recherches et spécifiques dans leur sélection d'un organisme.

Les recherches ont révélé que les organismes réussiraient mieux à joindre les adultes plus âgés en se tournant vers les annonces imprimées ou radiodiffusées.

« Je souhaitais comprendre un segment particulier de la société. Ainsi, en faisant du bénévolat dans ce secteur, je me suis grandement amélioré en apprenant à connaître et à accepter un mode de vie différent du mien. »

« Dès l'âge de 5 ans, mes parents m'ont fait comprendre qu'il incombe à chacun de contribuer à sa collectivité. »



# Engagement bénévole

## Activités bénévoles

- Les répondants préfèrent travailler directement auprès des gens qui bénéficient de leurs efforts bénévoles. En outre, plusieurs ont manifesté le désir d'appliquer des compétences professionnelles ou technologiques, ou de siéger à un conseil d'administration ou à un comité.
- Les bénévoles sont moins intéressés par le travail manuel, le bricolage, la préparation de repas et la collecte de fonds. Fait intéressant, les données de l'Enquête canadienne 2010 sur le don, le bénévolat et la participation révélèrent que la collecte de fonds était l'activité à laquelle le plus grand nombre de bénévoles participaient (45 %).
- Les bénévoles ont affirmé qu'un plus grand nombre de pauses, le remboursement de certaines dépenses et l'accès aux événements de l'organisme ne figuraient pas vraiment parmi les différentes façons qui aideraient les organismes à mieux les engager.
- Les bénévoles préfèrent avoir des horaires plus souples, recevoir davantage de commentaires sur l'incidence de leur travail, et avoir plus d'occasions d'utiliser leurs compétences et leurs talents dans le cadre de leurs fonctions bénévoles.



**« Je fais du bénévolat pour améliorer la qualité de vie dans ma collectivité, tant celle des aînés que celle des enfants. Des remerciements personnels de la part de ceux que j'aide constituent l'unique forme de reconnaissance dont j'ai besoin. »**

# Reconnaissance des bénévoles



LE BÉNÉVOLE  
SE DISTINGUE  
DANS L'OMBRE

« Je travaillais dans un kiosque bénévole. Un membre du personnel m'a apporté une grande tasse de café. Elle savait que j'adore le café et celui-ci me paraissait encore meilleur après quelques heures à mon poste! Le reste de mon quart m'a semblé beaucoup moins long. Tout ce qu'il me fallait était un café, un sourire et un remerciement!»

## Chacun est différent...

« À mon avis, il est essentiel que les organismes discutent avec chacun de leurs bénévoles afin de se renseigner sur ce dont ils ont besoin pour se sentir satisfaits, estimés, et appréciés pour leur temps et leurs efforts. »

Les bénévoles souhaitent une forme de reconnaissance **sincère et authentique**. Ce fait revient souvent dans la recherche. Des remerciements marmonnés dans un couloir sont beaucoup moins appréciés que la reconnaissance de ses contributions et de l'incidence de celles-ci.

Les bénévoles aiment les remerciements **personnels**. Qu'il s'agisse de paroles qui soulignent l'incidence de leurs efforts sur l'organisme ou dans la vie d'un client, ou encore d'un petit cadeau personnalisé, la sincérité et la personnalisation font une grande différence.

- Le désir d'être remercié personnellement de façon informelle plutôt qu'à l'occasion d'un banquet ou d'un événement formel est une tendance qui augmente avec l'âge. Les bénévoles plus jeunes préfèrent des témoignages de reconnaissance plus concrets comme recevoir un certificat, une lettre de référence, un petit cadeau ou un prix.
- Tous les groupes d'âge – mais surtout les plus jeunes – ont souligné que la participation à une sortie de groupe informelle constituerait une forme de reconnaissance qui soulignerait en même temps l'aspect social du bénévolat. Les pique-niques, les repas-partage et les petits rassemblements informels ont été mentionnés à titre d'exemples significatifs. De telles activités peu coûteuses rassemblent les gens de façon informelle.
- Les types de reconnaissance qui n'intéressent PAS les bénévoles incluent les témoignages publics dans un journal ou à la radio, ainsi que les formes de reconnaissance plus coûteuses, telles que les banquets, les rassemblements formels et les cadeaux. Certains répondants ont même affirmé qu'ils préféreraient que l'argent dépensé pour l'achat de cadeaux de remerciement soit plutôt consacré à la mission de l'organisme. D'autres aimeraient mieux que les événements de reconnaissance se déroulent pendant les heures de bénévolat plutôt que le soir ou la fin de semaine.



LE BÉNÉVOLE  
SE DISTINGUE  
DANS L'OMBRE



## Obstacles perçus à la reconnaissance des bénévoles

Les organismes ont donné leur avis concernant les obstacles à la reconnaissance des bénévoles en répondant au sondage en ligne et en participant à des entrevues qualitatives.

- Plus de 80 % des organismes ont affirmé que l'obstacle le plus courant à la reconnaissance des bénévoles était le manque de fonds. Un tel pourcentage souligne la prévalence de cette préoccupation chez les organismes canadiens. La bonne nouvelle est que deux des formes de reconnaissance parmi les plus appréciées des bénévoles ne dépendent aucunement du budget des organismes. Les bénévoles souhaitent être remerciés de manière informelle et mis au courant de l'incidence de leurs efforts. La présentation de tels résultats permettra peut-être de surmonter de tels obstacles perçus.
- Plus de 50 % des organismes ont déclaré ne pas avoir suffisamment de temps pour élaborer et mettre en œuvre un programme de reconnaissance. Le fait de mieux comprendre comment les bénévoles souhaitent réellement être reconnus pourrait permettre aux organismes de trouver une façon de mettre en place un programme de reconnaissance efficace sans devoir y investir trop de temps ou d'argent.
- Fait intéressant, plus de 40 % des organismes ont affirmé que le manque d'intérêt des bénévoles constituait un obstacle à la mise en œuvre d'un programme de reconnaissance. Il faudrait déterminer si ce manque perçu découle du fait que les bénévoles ne souhaitent pas que leurs efforts soient reconnus ou du fait qu'ils ne souhaitent pas être reconnus de certaines façons.

*« Voici une bonne idée pour les petits organismes : une de mes activités a grandement aidé le personnel de l'organisme à s'acquitter de ses tâches. Les employés ont donc écrit sur une carte ce que cette activité représentait pour eux, puis ils m'ont tous fait parvenir leur carte. Coût : 3 \$. Valeur : inestimable.*

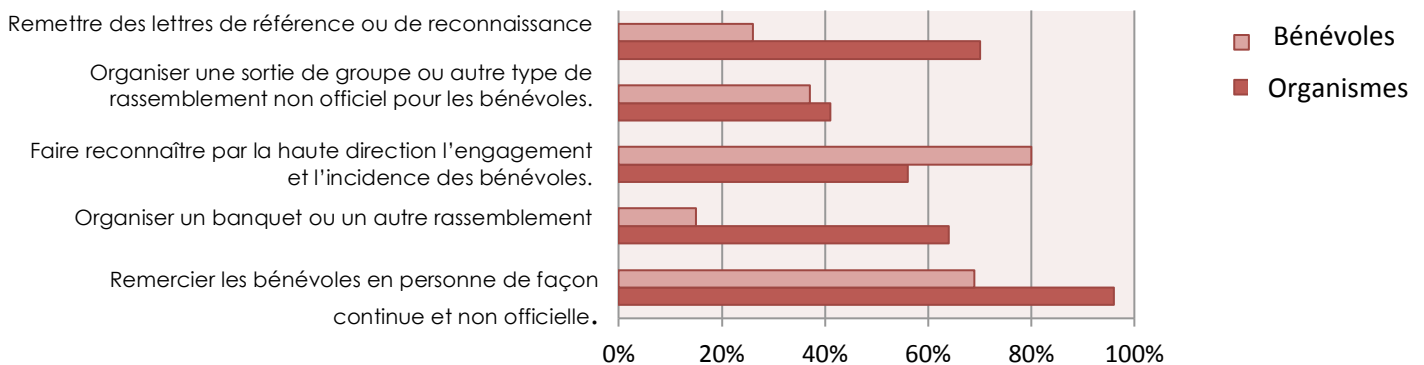
*Un autre organisme savait que je souhaitais rencontrer une personne en particulier et il a eu la gentillesse de m'inviter à un événement où j'ai eu l'occasion de la rencontrer et de me présenter. Coût : 0 \$. Valeur : inestimable. »*



# Façons dont les organismes reconnaissent actuellement leurs bénévoles

La recherche a permis d'identifier certains écarts entre les façons dont les organismes reconnaissent leurs bénévoles et les façons dont les bénévoles aimeraient être remerciés.

## Pratiques et préférences en matière de Reconnaissance



La façon la plus courante qui permet aux organismes de reconnaître les efforts de leurs bénévoles consiste à les remercier en personne ou sur une base informelle et continue. Voilà une bonne nouvelle! C'est également la forme de reconnaissance la plus populaire auprès des bénévoles. Plus de 60 % des organismes organisent des banquets ou des rassemblements formels alors que moins de 20 % des bénévoles souhaitent être remerciés de cette façon

## Obstacles à la reconnaissance –perspectives organisationnelles

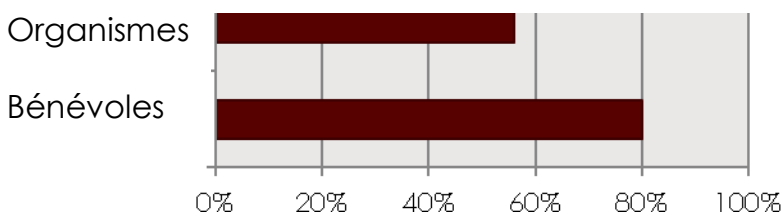
**« L'argent et le temps nous préoccupent toujours. Nous n'avons pas assez d'argent pour organiser des banquets, acheter des cadeaux, offrir une forme de reconnaissance mensuelle, etc. Si j'avais plus de temps, je pourrais trouver des échantillons gratuits ou des dons, ou encore organiser plus d'événements formels et informels. »**





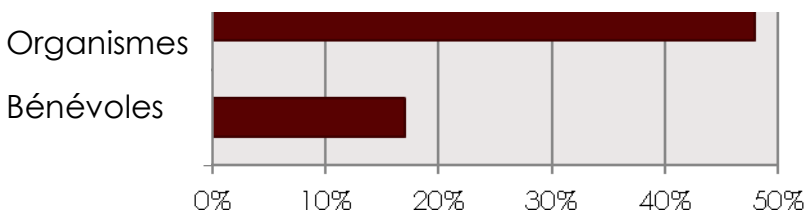
## Façons dont les organismes reconnaissent actuellement leurs bénévoles

### Communication de l'incidence des contributions – savoir que le travail a fait une différence



80 % des bénévoles aimeraient être reconnus en étant mis au courant de l'incidence de leurs contributions, mais moins de 60 % des organismes leur en font part. Les organismes devraient donc se concentrer davantage sur la communication de l'incidence des contributions des bénévoles.

### Reconnaissance publique des bénévoles



Près de 50 % des organismes reconnaissent leurs bénévoles de manière publique (par ex., publier une annonce de remerciement, parler des bénévoles dans les médias, soumettre une candidature à un prix), mais moins de 20 % des bénévoles souhaitent être reconnus de cette façon.

Une partie de la raison qui incite les organismes à souligner publiquement les efforts de leurs bénévoles est que leurs déclarations servent également à commercialiser leur mission dans les collectivités ou à l'échelle du pays. Le fait de reconnaître les bénévoles de cette façon permet de partager des histoires au sujet de l'organisme et du rôle des bénévoles dans l'atteinte de sa mission.

40 % des organismes ont déclaré qu'ils ne faisaient pas suffisamment d'efforts pour reconnaître leurs bénévoles et 20 % des bénévoles croient que l'organisme pour lequel ils travaillent ne fait pas assez d'efforts sur ce plan. Ces résultats soulignent le fait que les organismes doivent réfléchir à leur stratégie de reconnaissance actuelle et déterminer s'ils pourraient y apporter des changements.

## LE BÉNÉVOLE SE DISTINGUE DANS L'OMBRE

# Pratiques exemplaires

Les organismes ont partagé leurs histoires concernant les pratiques exemplaires de reconnaissance des bénévoles :



**« Faites des bénévoles une partie intégrante de votre organisme. Permettez-leur de s'impliquer sur le plan des changements et des programmes organisationnels. Même si elle n'est pas intentionnelle, la tendance consiste à traiter les bénévoles de façon différente et de miner leurs capacités. S'ils sont ici, respectez leurs compétences et leur savoir. »**

- La reconnaissance ne doit pas uniquement se faire à l'occasion d'un événement annuel. Elle doit se faire à longueur d'année. Les organismes doivent cesser d'associer la reconnaissance des bénévoles à un grand événement public.
- Les organismes peuvent se renseigner sur les motivations et les préférences des bénévoles en créant des questionnaires qui accompagnent la documentation que les organismes exigent déjà pour les besoins de filtrage et d'administration. Ces données peuvent se révéler très utiles pour la reconnaissance des bénévoles à longueur d'année.
- Les organismes peuvent reconnaître leurs bénévoles en se renseignant sur leurs motivations et en s'assurant qu'ils ont l'occasion d'appliquer et d'améliorer leurs compétences.
- La reconnaissance des bénévoles est un continuum qui exige une variété d'initiatives. Il est important d'avoir recours à différentes formes de reconnaissance (formelles et informelles) personnalisées.
- Les organismes peuvent organiser des événements qui intègrent des occasions de formation ou de réseautage aux célébrations de reconnaissance des bénévoles.
- Il est important d'établir de bonnes relations entre le personnel et les bénévoles. Les employés et les membres du conseil d'administration doivent être conscients des contributions des bénévoles à l'organisme.
- Aider les bénévoles à sentir qu'ils sont les bienvenus constitue une forme de reconnaissance. Que ce soit en inscrivant le rôle d'un bénévole sur son porte-nom plutôt que la mention « Bénévole », en sollicitant des commentaires sur les façons d'améliorer le rôle d'un bénévole ou en proposant des occasions de formation, plusieurs initiatives permettent aux organismes de créer une atmosphère chaleureuse et accueillante.