

מרכז שירותי קהילה



**Le bénévolat à
Sherbrooke...**

**un capital social
à cultiver**

Document synthèse du forum sur le
bénévolat réalisé à Sherbrooke le
12 mai 2006

ASSOUMOU NDONG, Franklin avec la collaboration de Karine DUCHESNE, décembre 2006. *Le bénévolat à Sherbrooke...un capital social à cultiver. Document synthèse du forum sur le bénévolat réalisé à Sherbrooke le 12 mai 2006.* Sherbrooke, Corporation de développement communautaire de Sherbrooke.

Pour obtenir une copie de ce document ou pour des informations, contacter:



Corporation de développement communautaire de Sherbrooke

1255, rue Daniel bureau 207

Sherbrooke

J1H 5X3

Téléphone: 819 821-5807

Télécopieur: 819-822-6016

Messagerie: cdc@cdcdesherbrooke.com

■ Préambule

C'est dans le cadre d'une recherche sur le bénévolat financée par le Secrétariat à l'action communautaire autonome (SACA) et réalisée par la Corporation de développement communautaire de Sherbrooke en collaboration avec le Centre d'action bénévole (de Sherbrooke) qu'a été tenu le 12 mai 2006 un forum visant à présenter les principaux résultats de la recherche et à les discuter. Destiné aux personnes ayant participé à la recherche et à toute autre personne concernée et intéressée par la thématique, le forum, qui a rejoint quelque 65 participantes et participants, constituait la troisième étape de la recherche sur le bénévolat intitulée : *Le bénévolat à Sherbrooke, un capital social à cultiver : l'impact des rapports bénévoles-professionnels dans le recrutement, la gestion, la formation, le soutien des bénévoles et la promotion du bénévolat.*

On visait par la tenue du forum les objectifs suivants :

- permettre la diffusion des résultats de l'enquête sur le bénévolat;
- échanger sur la signification, le rôle et la place du bénévolat à Sherbrooke, les relations bénévoles-permanents, ainsi que sur les pratiques à l'endroit du bénévolat;
- et enfin proposer des recommandations et des pistes d'action pour augmenter et mieux appuyer le bénévolat dans notre communauté.

Le forum¹ a débuté avec la présentation des résultats de la recherche sur le bénévolat, ce qui a servi de base dans les échanges pour les deux ateliers. Il y avait un atelier en avant-midi et un second en après-midi. Cinq groupes d'ateliers étaient constitués d'environ 12 personnes.

Le présent document constitue le compte-rendu des ateliers, présenté selon les thèmes qui ont fait l'objet d'échanges ou de discussions dans les ateliers. Il faut noter que plusieurs commentaires des participants sont reliés aux résultats de l'enquête qui ont été présentés en début du forum. On remarquera souvent ainsi des effets de surprises et d'approbation des résultats de l'enquête. Rappelons que les propos des participants viennent bonifier ou s'ajouter à ce que révèlent les résultats de l'enquête.

L'approche compte-rendu utilisé dans ce document fait que certains des thèmes traités sont abordés sous différents angles, donnant parfois l'impression de se répéter. Un second traitement de l'information colligée dans les rapports d'ateliers aurait permis de dégager une synthèse plus intégrée, ce que nous n'avons pu faire par manque de temps et de ressources, et aussi par choix de rester le plus près possible du discours des participants, qui sont les premiers visés par la diffusion du compte-rendu.

¹ Voir en annexe la programmation de cette journée.

Par ailleurs, le rapport complet et final transmis au SACA sera disponible à la CDC dès janvier 2007 en format papier et sur le site Internet de la CDC de Sherbrooke², ainsi que le diaporama présentant les résultats de l'enquête qui a été diffusé lors du forum. Dépendant des besoins exprimés et des ressources disponibles, une synthèse du rapport de recherche, intégrant les faits saillants du document synthèse du forum, sera éventuellement produite comme outil permettant aux organismes de s'appropriier les principaux résultats en lien avec des aspects de leurs pratiques de gestion du bénévolat.



Maryse Ruel, directrice,
Corporation de développement communautaire de Sherbrooke



Serge Arel, directeur,
Centre d'action bénévole de Sherbrooke

² www.cdcdesherbrooke.com

Remerciements

La réalisation du forum ainsi que la rédaction et la diffusion de ce document sont rendues possibles grâce à la participation financière du Secrétariat à l'action communautaire autonome.

**Secrétariat à l'action
communautaire
autonome**

Québec 

La Corporation de développement communautaire de Sherbrooke tient à souligner la collaboration du Centre d'action bénévole de Sherbrooke pour la réalisation de cette journée forum et à remercier toutes les personnes, bénévoles et permanentes, qui ont participé à cette activité.

**Prière de citer la source lorsque vous utilisez des extraits du présent document.
Toute reprographie est interdite. Merci!**

☛ Sommaire

| | |
|---|----|
| Préambule..... | 1 |
| Remerciement..... | 3 |
| 1) Atelier 1 : Les réactions aux résultats de l'enquête et réflexions générales sur le bénévolat | 5 |
| • Motivation pour le bénévolat..... | 5 |
| • Relations bénévoles-organismes et bénévoles-permanents..... | 7 |
| • Recrutement des bénévoles et relève | 10 |
| • Coordination et soutien aux bénévoles..... | 11 |
| • Reconnaissance des bénévoles | 12 |
| • Formation des bénévoles | 12 |
| 2) Atelier 2 : Les actions à réaliser selon les thèmes | 13 |
| • Comment peut-on mieux recruter les bénévoles? | 13 |
| • Comment peut-on mieux coordonner et soutenir les bénévoles? | 15 |
| • Comment peut-on mieux témoigner de la reconnaissance envers les bénévoles | 17 |
| • Comment peut-on mieux former et assurer la relève des bénévoles?..... | 18 |
| • Dans une situation idéale, quels seraient les services ou ingrédients les plus utiles pour répondre aux attentes et besoins des bénévoles? | 18 |
| Conclusion | 19 |
| Annexes | |
| • Programme du forum sur le bénévolat..... | 21 |
| • Conférence de Monsieur Henri Lamoureux | 23 |

Atelier 1

Les réactions aux résultats de l'enquête et réflexions générales sur le bénévolat

Motivation pour le bénévolat

Les résultats de l'enquête reflètent la réalité sur le terrain pour la plupart des participants, c'est-à-dire que la motivation est beaucoup liée aux notions :

- de servir une cause;
- de se sentir utile, de se réaliser en rendant service;
- d'aider les plus démunis;
- d'avoir du plaisir;
- d'être reconnu (en fonction du type de bénévolat), etc.

On mentionne par exemple que la cause joue un rôle sur deux tableaux : elle est à la fois un élément déclencheur du bénévolat et une motivation pour continuer à en faire.

Certains participants disent avoir été agréablement surpris d'apprendre que la cause faisait partie des principales motivations pour l'implication bénévole. Un autre élément de motivation important est souvent mentionné, soit ce que certains appellent « l'enrichissement personnel ». Un climat positif dans l'organisme contribue aussi à garder la motivation des bénévoles.

Pour les participants, il est important de mettre en place les modalités qui favorisent et maintiennent la motivation des bénévoles. Ainsi, l'organisme devra créer un sentiment d'appartenance et contribuer à rendre utile l'implication du bénévole en utilisant de la bonne façon ses habiletés et compétences. Les bénévoles doivent donc bien connaître la cause, les valeurs et les orientations de l'organisme.

On note aussi qu'il y a des changements dans la société qui influencent la motivation au bénévolat. Par exemple, autrefois, le bénévolat était synonyme de « don de soi ». Or, de nos jours, on parle de formation pour faire le bénévolat. De plus, on demande une implication encore plus grande puisque plusieurs « secteurs » ont été créés. Dans la foulée du 11 septembre et d'autres phénomènes sociaux qui incitent à la peur, la société dans son ensemble est teintée de suspicion et de doute. Pour certains, c'est un fléau (la peur ou le doute de l'autre) qui démotivent au bénévolat. Les gens sont méfiants et l'apparence est critère de sélection; ce qui créent aussi une démotivation.

L'autre exemple du changement social mentionné c'est la référence omniprésente de la performance; ce qui se transmet évidemment au bénévolat. La performance à tout prix fait qu'on perd l'essence même du bénévolat et aussi du sens humain. De plus, la société actuelle est une société d'apparence, de grilles d'évaluation, de séquences, de filtres; ce qui contribue à réduire fortement la spontanéité et à démotiver plusieurs bénévoles potentiels.

On note aussi qu'on fait face à un changement de générations. La génération précédente a grandi avec un autre type de bénévolat surtout basé sur le don de soi et la charité. On parlait surtout des besoins d'aide humanitaire, de secourir les autres, de les aimer (aimer notre prochain), avec une influence religieuse plus présente. Ce qui n'est plus tout à fait le cas aujourd'hui.

Certains constatent aussi que le bénévole devient davantage une sorte d'employé non rémunéré et encadré. Le bénévole risque ainsi de sentir que le permanent est payé alors que lui ne l'est pas pour un travail similaire ou parfois plus important.

Le fait de vouloir connaître le milieu ou établir des contacts en vue du développement des compétences ou encore, de trouver un travail peut aussi motiver plusieurs personnes à faire du bénévolat.

Les échanges ont également beaucoup porté sur les obstacles au bénévolat ou ce qui expliquerait pourquoi la grande majorité des gens ne font pas du bénévolat selon les statistiques. Pour ce qui est des obstacles au bénévolat, certains éléments sont mentionnés :

- les attentes (des organismes) ne sont pas claires;
- les (employés) permanents pensent que le bénévole a tout compris (sur ce qu'il a à faire ou ce que l'organisme fait) du premier coup;
- les enjeux ne sont pas toujours clairs;
- les nouveaux bénévoles ne savent pas comment « être » au début;
- l'utilisation ou l'exploitation des bénévoles;
- le bénévole ne sait pas toujours respecter ses limites... Il peut alors être exploité;
- il faut être riche pour faire du bénévolat... (l'engagement bénévole implique souvent des déboursés d'argent pour participer à des activités, comme l'essence);
- le manque de subventions pour supporter les bénévoles (réduite les coûts associés au bénévolat).

Plusieurs suggèrent qu'on explore définitivement encore plus ce qui provoque le désengagement des bénévoles et surtout pourquoi 80% de la population du Québec ne fait pas de bénévolat selon les statistiques.

Relations bénévoles-organismes et bénévoles-permanents

Les résultats de l'enquête sur les relations permanents-bénévoles et bénévoles-organismes ont beaucoup fait réagir les participants, tantôt positivement, tantôt avec étonnement. Nous reprenons ici les idées maîtresses que les participants ont fait ressortir.

Plusieurs estiment que le sentiment d'appartenance est très important à établir entre les bénévoles et l'organisme, et cela passe beaucoup par les relations qu'entretiennent les employés permanents avec les bénévoles. Le sentiment d'appartenance est lui-même souvent lié à la cause, qui le nourrit d'une certaine façon. C'est-à-dire que ce n'est pas l'entité juridique à part entière qu'est l'organisme qui crée le sentiment d'appartenance, mais bien la cause que celui-ci défend ou promeut ainsi que les relations sociales que l'adhésion à cette cause commune engendre. Au-delà de la cause comme telle, il est tout aussi important pour l'organisme de mettre en place des activités qui permettent de créer et de renforcer le sentiment d'appartenance.

D'autres commentaires intéressants ont été apportés :

- Selon l'enquête, les permanents semblent accorder plus d'importance à leur « employeur » pour déterminer leurs gestes quotidiens au travail. Ils font peu référence « aux bénévoles » de terrain (soutien) comme personnes influençant le plus leurs gestes quotidiens. Certains participants pensent que les permanents répondants à l'enquête considèrent peut-être que le conseil d'administration, organe important de tout organisme à but non lucratif, représente d'une certaine façon les bénévoles puisqu'ils en constituent le membership le plus impliqué. Partant, les permanents considèrent que les bénévoles (des conseils d'administration) sont en même temps leurs employeurs et donc ont le plus d'influence dans leurs gestes quotidiens (en ce sens, ils peuvent avoir tendance à associer la participation des bénévoles à l'implication au conseil d'administration et ainsi à ne pas accorder autant d'importance aux bénévoles terrain qu'ils ont encadrés).
- L'encadrement des bénévoles par les permanents retient aussi l'attention des participants qui estiment qu'il peut jouer sur la motivation puisqu'il peut influencer le climat des relations bénévoles-permanents. Il faut donc que les permanents en soient conscients et qu'ils connaissent bien leurs bénévoles. Le jumelage ou le parrainage d'un nouveau bénévole avec un bénévole d'expérience peut aider à avoir un climat positif pour la pratique bénévole.

- Dans les grandes organisations (paragouvernementales) :
 - Les relations fluctuent avec les négociations syndicales. Les permanents n'ont parfois pas le temps ou l'intérêt de s'occuper de l'aspect humain, qu'ils refilent aux bénévoles.
 - Il est important de déterminer les tâches à l'avance et de former les bénévoles qui seront à l'écoute des usagers, ainsi la relation sera meilleure.

- Dans les petites organisations :
 - Les relations sont bonnes selon certains participants.
 - L'arrivée d'un permanent crée parfois une déresponsabilisation, voire le défaitisme, de la part des bénévoles, alors que le développement de nouvelles avenues pourrait être réalisé par le maintien des responsabilités de chacun.
 - Le permanent est souvent sur plusieurs comités, réunions et événements par semaine; ce qui augmente ses tâches. C'est un couteau à double tranchant.

- La relation se fait bien lorsque les intervenants interagissent et qu'il y a une bonne communication. Pourtant, l'enquête révèle que les bénévoles veulent être informés. Il y a donc un grand besoin d'informations de la part des bénévoles dont il faut tenir compte dans les organismes. Il faut se demander comment améliorer la communication organismes-permanents versus bénévoles. L'organisme et ses permanents manquent-ils de temps pour mieux informer?

- Certains ont été surpris d'apprendre que selon l'enquête, les bénévoles pensent que l'information circule bien dans l'organisme. Ils pensent le contraire.

- Pour plusieurs participants, le succès de bonnes relations entre l'organisme et ses bénévoles implique :
 - une définition claire des tâches;
 - le développement d'un sentiment d'appartenance;
 - l'acceptation des règles;
 - la souplesse des rôles...

- Plusieurs participants retiennent aussi que plusieurs organismes ne collaborent pas avec d'autres. De plus, il existe une certaine rivalité entre organismes puisque chacun essaie de « tirer la couverture de son côté » (souvent pour aller chercher un peu de financement). Il faut tenter de trouver des points communs entre les organismes afin de partager les ressources.

- On note que pour garder un niveau d'engagement élevé des bénévoles, il est important pour les permanents (donc pour l'organisme) :
 - de les informer adéquatement;
 - de leur expliquer les tâches;
 - d'offrir un environnement de support qui leur permet de prendre des initiatives (ne pas étouffer le dynamisme des bénévoles);
 - de surveiller les heures de bénévolat (éviter le *burn out* du bénévolat);
 - de consulter les bénévoles et de rester en contact régulier avec eux;
 - d'être à l'écoute ou en communication avec les bénévoles;
 - et de varier leurs tâches pour éviter qu'ils tombent dans la monotonie.

- Les participants notent aussi qu'il existe des écarts importants dans les perceptions des permanents et des bénévoles face au bénévolat à d'autres éléments entourant le bénévolat (voir les résultats de l'enquête).

- Il semble que les permanents passent plus de temps à chercher l'argent pour l'organisme et peu de temps avec les bénévoles. Certains participants permanents d'organismes se sont dits surpris de constater que les permanents disent passer aussi peu de temps avec les bénévoles de leurs organismes.

- Certains participants disent avoir été agréablement surpris de la perception positive des bénévoles envers les permanents. Mais la différence de perception pour l'adaptation aux changements des organismes déçoit plusieurs (les bénévoles pensent généralement que les organismes ne s'adaptent pas bien aux changements alors que les permanents pensent le contraire).

- L'enquête indique que la majorité des permanents pensent que la contribution des bénévoles consiste à épauler le personnel permanent. Pour certains participants, ce sont plutôt les organismes ou les permanents qui devraient être là pour épauler les bénévoles.

- Certains notent qu'il y a parfois une confusion des rôles entre les bénévoles et les permanents. De plus, les relations entre permanents et bénévoles sont différentes entre les petits et les grands organismes (pas d'explication sur ces différences).

Recrutement des bénévoles et relève

Cette section fait état des commentaires des participants quant aux modalités de recrutement des bénévoles et les perspectives d'avenir du bénévolat. Tout d'abord, certains participants amènent l'idée que les événements du 11 septembre 2001 ont pu avoir des répercussions sur le bénévolat, notamment dans la sélection des candidats. En effet, le climat de peur exacerbé par les attentats de New York augmente les enquêtes sur les bénévoles; ce qui crée une érosion de la liberté des gens de s'engager comme bénévole. Par contre, il a aussi été relevé que de telles enquêtes avaient lieu bien avant le 11 septembre. Pensons, par exemple, au bénévolat auprès de certaines clientèles vulnérables (enfants, personnes âgées, etc.). Les enquêtes (de sécurité) sont nécessaires pour certains types de bénévolat. Elles permettent de diminuer les risques d'agressions, de fraudes, etc. Sur ce point, les participants sont toutefois partagés puisque des personnes expliquent qu'il n'existe pas de garantie à l'effet que toutes ces enquêtes éviteront des problèmes; on crée surtout un faux sentiment de sécurité.

Les participants soulèvent aussi des préoccupations concernant des groupes-cible de la population, comme les personnes immigrantes et les jeunes. En effet, ils soulignent que si les nouveaux arrivants s'impliquent comme bénévoles cela constitue un gage de rétention de ces gens dans la région. Parallèlement à cela, on explique que certaines personnes, notamment les personnes âgées, entretiennent des préjugés à l'égard des personnes immigrantes; ce qui complique les maillages entre les bénévoles immigrants (qu'il faut retenir dans notre communauté) et les personnes âgées. Il faut donc faire de la sensibilisation auprès des personnes âgées.

Les jeunes retiennent aussi l'attention des participants. Le recrutement de cette partie de la population ne semble pas être une priorité pour plusieurs organismes. Ce constat s'avère une déception pour des participants. Il faut développer des méthodes de recrutement pour aller chercher les jeunes.

Dans le même ordre d'idées, émerge le souci pour les organismes de trouver des façons de recruter davantage de bénévoles masculins puisque le bassin de bénévoles est majoritairement constitué de femmes.

Il existe ainsi un bassin de bénévoles inexploré. L'offre de bénévolat est là. Il faut répertorier des façons de combler la carence de bénévoles observée.

Les avis sont partagés en ce qui a trait à la pertinence d'une procédure élaborée de sélection des candidats bénévoles. En effet, certains sont contre la sélection des bénévoles en disant que cela s'avère un obstacle au bénévolat puisqu'on ne donne pas la chance aux gens de vivre une expérience et de se développer

comme bénévole. Au contraire, d'autres considèrent qu'il est important de procéder à la sélection des bénévoles. Retenons, deux commentaires à ce sujet :

- Certains bénévoles s'engagent pour profiter du système. Il faut savoir à qui on a à faire. Les organismes doivent être vigilants (filtrer ou sélectionner les bénévoles).
- Ne pas oublier que le bénévole est un « égoïste altruiste ».

Des suggestions sont également émises pour assurer la relève du bénévolat :

- Le mentorat doit être mieux valorisé dans le processus de recrutement des bénévoles.
- La pertinence de se doter d'une politique de soutien financier pour les coûts engendrés dans l'exercice du bénévolat est également soulevée.

Coordination et soutien aux bénévoles

L'importance de soutenir les bénévoles émerge des discours des participants. Dans cette perspective, certains éléments sont nommés comme étant extrêmement précieux pour un organisme : le mentorat, la formation et l'encadrement. La possibilité d'avoir des échanges avec les permanents et d'autres bénévoles représente aussi un moyen de bien soutenir l'équipe de bénévoles d'une organisation. Cela est d'autant plus considérable qu'il y a beaucoup d'organismes au sein desquels les bénévoles exercent un rôle d'intervention.

Les notions d'efficacité et de qualité des bénévoles se dégagent aussi des propos des participants. À ce sujet, reprenons deux commentaires :

- Il est important d'avoir un souci d'efficacité dans le bénévolat. Le bénévole est une ressource humaine qu'on doit gérer efficacement.
- Il faut des conseils d'administration de qualité.

Des moyens sont nommés afin de s'assurer d'une qualité et d'une efficacité des fonctions assumées par les bénévoles. À cet effet, il importe de consulter les autres organismes pour connaître ce qui s'y passe et partager les expériences. Dans le même esprit de concertation, il s'avère opportun de se munir d'une vision québécoise du bénévolat.

Reconnaissance des bénévoles

Les propos des participants démontrent l'importance d'offrir une forme de reconnaissance aux bénévoles, en l'occurrence pour encourager leur effort. Certains apprécient de constater que selon la majorité des bénévoles enquêtés, les petites attentions de tous les jours comptent davantage que les récompenses individuelles. La présence d'un climat chaleureux au quotidien s'avère aussi un aspect non négligeable de la reconnaissance des organismes envers les bénévoles.

D'autres moyens plus spécifiques sont proposés :

- Organiser des petites fêtes, mais cela est insuffisant et ce n'est pas l'ensemble des bénévoles qui y participent.
- Donner un certificat d'accréditation peut être un bon moyen de reconnaissance. Cela est personnalisé et constitue une preuve écrite.

Des commentaires plus généraux portent sur la nature du bénévolat et sur la forme de reconnaissance à offrir.

- Certains rappellent que deux types de bénévolat sont présents : un bénévolat de conseil d'administration plus visible et donc plus reconnu, ainsi qu'un bénévolat de soutien ou de l'ombre, moins visible et moins reconnu.
- Il y aurait une différence entre francophones et anglophones selon certains participants : malgré que les objets de motivation soient les mêmes entre eux, il semblerait néanmoins que les anglophones cherchent moins la reconnaissance personnelle et publique; ils préfèrent demeurer dans l'ombre. Les anglophones verraient leur implication dans un sens plus social ou moral, soit qu'ils font un retour à la société en faisant du bénévolat (responsabilité sociale).
- Dans le même ordre d'idées, il ressort la nécessité de lier la reconnaissance prodiguée au bénévole avec le type de motivation qui l'a poussé initialement à s'impliquer. On peut par exemple reconnaître que le bénévolat est déjà un enrichissement personnel pour plusieurs. Le bénévolat peut aussi être un juste retour de ce qu'on a reçu.

Formation des bénévoles

Les participants corroborent les résultats de la recherche et plusieurs s'accordent à dire que dans certains organismes, les bénévoles doivent être formés pour réaliser leurs tâches.

ATELIER 2

Les actions à réaliser selon les thèmes

Des questions précises ont été posées aux participants sur cinq thèmes. Nous présentons ici les idées maîtresses des réponses reçues. On y retrouve autant des propositions sur le recrutement comme tel, mais aussi des éléments qui en sont des facilitateurs.

Comment peut-on mieux recruter les bénévoles?

De nombreux moyens sont ressortis quant aux différentes façons de mieux recruter les bénévoles. Mais, avant même la mise en œuvre de tous ces moyens de recrutement, il y a un travail à faire sur le plan de la sensibilisation à la population. Tout d'abord, il s'agit de croire en son organisme et de faire la promotion de sa mission. Il y a aussi un exercice à faire pour mieux définir les besoins en termes de bénévolat ainsi que les tâches à accomplir par les candidats. Il importe aussi de démystifier certains préjugés envers certains bénévoles (par exemple, les immigrants) tout comme certains organismes (par exemple, ceux œuvrant en toxicomanie). Et enfin, les participants ont souligné la pertinence de faire la promotion de la solidarité au sein de la société.

Les participants ont usé de créativité pour répertorier une multitude de moyens afin de maximiser le recrutement de bénévoles. Sur ce plan, il apparaît clair que la diversification des sources de communication joue un grand rôle pour diffuser les besoins en termes de bénévolat. Reprenons quelques commentaires de participants :

- Utiliser le bouche-à-oreille (mettre à profit le réseau social) en dégageant de l'enthousiasme sur ce que l'organisme fait pour la communauté ou la société. Apposer des affiches dans les organismes pour favoriser le recrutement. Les bénévoles déjà actifs dans l'organisme pourrait aussi jouer un rôle sur ce plan.
- Favoriser le partenariat :
 - Déposer un cahier ou un dépliant expliquant les besoins de bénévolat chez certains partenaires.
 - Effectuer un partenariat accru entre les organismes ou les institutions, notamment ceux qui reçoivent beaucoup de gens et qui offrent des services complémentaires : projets communs, formation de bénévoles, utilisation des ressources existantes, etc.

- Réserver une banque d'heures chez les employeurs (don corporatif). Développer des ententes avec des entreprises qui libèrent des employés pour offrir des services gratuits dans la communauté.
- Utiliser les espaces gratuits dans les médias écrits pour faire la promotion des besoins pour le bénévolat (par exemple, La Tribune et La Nouvelle : carnet communautaire et annonces classées; feuillets paroissiaux, etc.).
- Rendre encore plus visible l'apport du CABS en tant que guichet unique d'accueil (faire connaître les organismes à tour de rôle en collaboration avec le CABS, utiliser son site web pour la diffusion des offres de bénévolat, etc.).
- Assurer la relève en profitant, par exemple, de salons ou événements publics pour déceler les intéressés qui s'y présentent et les rappeler ou encore créer un café-rencontre de recrutement, un salon des bénévoles, etc.

Comme en faisait foi l'atelier 1, les participants ont témoigné une préoccupation à l'égard de certains groupes-cible de la communauté. Ils y vont de quelques suggestions :

- Pour favoriser l'implication des jeunes :
 - Réaliser des activités communautaires au secondaire durant lesquelles les jeunes reçoivent de l'information sur les organisations bénévoles et les sensibiliser à l'importance du bénévolat.
 - Faire connaître l'éventail de toutes les formes de bénévolat (non uniquement dans les services sociaux).
 - Élargir l'âge auquel une personne peut faire du bénévolat pour faciliter l'entrée des jeunes bénévoles.
 - Créer un comité jeunesse pour l'action bénévole (recrutement des jeunes).
 - Trouver des activités qui permettent à tous les membres d'une famille de s'impliquer.
- Pour favoriser l'implication des personnes immigrantes :
 - Expliquer les retombées du bénévolat pour les personnes immigrantes afin de mieux les sensibiliser.
 - Prévoir une pratique de mentorat pour l'intégration des bénévoles immigrants.

- S'adresser aux nouveaux retraités, aux pré-retraités et aux futurs retraités (travailleurs/euses). Leur faire connaître les organismes communautaires et présenter le bénévolat dans les programmes de préparation à la retraite.

Des éléments sont également précisés pour faciliter l'implication bénévole :

- Mieux s'adapter aux disponibilités des bénévoles (temps, lieux, intérêts, etc.).
- Avoir des commanditaires afin de défrayer le transport pour certaines personnes (par exemple, pour des groupes ayant peu de ressources).
- Faire du co-voiturage entre bénévoles.
- Mettre en place une déduction fiscale (crédit d'impôt) pour les activités bénévoles.

Les participants ont aussi relevé des éléments qu'ils considèrent importants pour maintenir l'engagement des bénévoles par la suite. Par contre, un certain nombre de ces suggestions sont similaires à celles soulevées pour bien témoigner de la reconnaissance aux bénévoles. Dans cette perspective, les propos des participants portent à croire que la reconnaissance témoignée à l'égard des bénévoles et la durée de leur engagement s'avèrent liées. Au-delà de cette reconnaissance, il existe cependant quelques pistes d'action pour mieux s'assurer de la rétention des bénévoles.

L'idée maîtresse de l'ensemble de ces propositions consiste à prendre soin du bénévole. Voici comment :

- Promouvoir la notion de plaisir et continuer à faire du bénévolat une activité qui se fait avec un certain plaisir.
- Connaître les caractéristiques des personnes, leurs forces, et aller dans le sens de ce qu'elles sont (respect de leur personnalité, de leurs intérêts, etc.).
- Prendre le temps d'écouter et d'échanger avec la personne sur ce qu'elle veut offrir, ce qui la motive. Donner la place à la personne.
- Répondre aux besoins des bénévoles (y compris leur formation pour l'amélioration de leurs compétences).
- Faire un suivi face à l'abandon (vérification, validation auprès du bénévole, connaître les raisons).

Comment peut-on mieux coordonner et soutenir les bénévoles?

Les participants ont répertorié un certain nombre d'idées afin de mieux appuyer les bénévoles dans leur implication. Les pistes d'action proposent d'encadrer, dans une certaine mesure, la pratique du bénévolat tout en se centrant sur les besoins des bénévoles. Voyons plus en détail comment cela peut se concrétiser.

Tout d'abord, il s'agit d'un exercice de clarification et de connaissance de part et d'autre. C'est-à-dire, de bien connaître les besoins et les intérêts des bénévoles en entrevue et aussi les sources de motivation à faire du bénévolat par le biais d'un questionnaire. Il s'agit aussi pour l'organisme de clarifier certains points : Dans quel cadre ils s'inscrivent; les limites de leur rôle; la mission; la philosophie; le type d'implication, etc. À cette étape, il importe de faire preuve d'honnêteté avec les bénévoles, c'est-à-dire de présenter la réalité des tâches et de la situation de l'organisme. C'est important que le bénévole se sente bien dans son bénévolat. Pour cela, il faut sécuriser les bénévoles pour qu'ils se sentent pris au sérieux.

Les participants relèvent aussi l'importance de démontrer de la souplesse des deux côtés (bénévole et organisme) dans le cadre de l'implication bénévole. L'organisme doit être ouvert à répondre aux changements des besoins du bénévole, tout comme il doit accepter une rotation de bénévoles.

Selon l'avis des participants, le développement des compétences par la formation devrait être obligatoire. Il y a aussi une préoccupation d'offrir une formation d'intégration pour connaître la culture du nouveau milieu d'implication. Le jumelage entre bénévoles figure aussi parmi les pistes d'action proposées pour mieux appuyer les nouveaux bénévoles.

Dernier point à noter dans cette section, les participants soulèvent la pertinence de se doter d'une politique d'encadrement des bénévoles (procédures, lignes directrices sur ce qui est important pour eux, etc.) à appliquer avec souplesse...

Comment peut-on mieux témoigner de la reconnaissance envers les bénévoles?

La reconnaissance que les organismes témoignent à leurs bénévoles apparaît un aspect non négligeable dans le maintien de leur engagement. Les participants du forum dégagent de nombreuses pistes d'action à ce sujet. Voici les idées maîtresses :

Tout d'abord, il existe des formes de reconnaissance plus personnalisée. Dans cette catégorie, se trouve l'importance de démontrer au bénévole l'appréciation de son travail au quotidien : accueillir avec le sourire en tout temps, développer des liens chaleureux à tous les jours, avoir une approche téléphonique chaleureuse (pas de culpabilité), etc. À ce climat de travail accueillant à instaurer tout au long de l'année, se greffe des marques de reconnaissance plus ponctuelles : remettre des lettres de remerciements personnalisés, offrir un certificat ou un diplôme de reconnaissance, afficher la date d'anniversaire et le nom du bénévole dans l'organisme (par exemple, un tableau des fêtes), offrir des cadeaux symboliques (par exemple, une trousse du bénévole), etc.

Les participants considèrent aussi important de souligner la reconnaissance envers les bénévoles par l'entremise d'événements publics. À titre indicatif, reprenons quelques suggestions : réserver une page d'un journal à la fin de chaque année, et publier une liste des bénévoles qui se sont démarqués ou encore témoigner du travail fait par les bénévoles; présenter des nominations pour la semaine du bénévolat; utiliser l'assemblée générale annuelle comme tribune de reconnaissance des bénévoles (distribuer des fleurs, raconter une anecdote sur une situation de bénévolat, etc.); s'impliquer dans les galas (Prix Dollard Morin, Mérite estrien, etc.); faire différentes fêtes à l'intérieur même des organismes afin de souligner le travail des bénévoles (avec cadeaux). Il ressort aussi l'importance de souligner la longévité de l'engagement (5, 10, 15 ans et plus). Par ailleurs, on suggère de travailler en partenariat entre les organismes pour la mise en place des activités de reconnaissance.

La reconnaissance passe également par l'organisation d'activités pour les bénévoles : souper pour bénévoles actifs (trois fois par année), sorties entre bénévoles et conjoints (quatre fois par année), 5 à 7 à l'occasion de Noël, repas pour les bénévoles avant une rencontre d'encadrement (deux à trois fois par année).

Comme autre marque de reconnaissance, les participants proposent d'informer les bénévoles sur ce qui concerne l'organisme, de les consulter et de les impliquer dans les décisions de l'organisme.

Comment peut-on mieux former et assurer la relève des bénévoles?

Les participants ont nommé quelques éléments qui pourraient favoriser une meilleure formation pour les bénévoles et s'assurer d'une relève.

Dans un premier temps, il y a une préoccupation d'encadrer le rôle de bénévole. De fait, les participants jugent opportun de se munir d'un code d'éthique, de les sensibiliser face à leur rôle et faire de l'éducation concernant leur responsabilisation.

Afin de s'assurer d'un bassin éventuel de candidats, il importe en second lieu de valoriser le bénévolat auprès de la population. Il faut, entre autres, que cela donne du sens pour soi et que cela représente un défi personnel.

Dans une situation idéale, quels seraient les services ou ingrédients les plus utiles pour répondre aux attentes et besoins des bénévoles?

Dans cette dernière section, il s'agit d'une énumération de dimensions considérées primordiales dans les liens avec les bénévoles. Certains points ont été nommés précédemment et d'autres viennent les compléter.

- Prendre le temps d'intégrer le nouveau bénévole : expliquer l'historique, les objectifs, les valeurs et coutumes (tout cela progressivement).
- Avoir un mentor (un guide) pour accompagner le nouveau bénévole.
- Le personnel permanent doit prendre le temps d'être avec les bénévoles et aussi de bien s'informer des irritants que vit le bénévole.
- Explorer de nouvelles façons de faire pour recruter et soutenir des bénévoles dans des groupes de population peu présents actuellement (jeunes, personnes immigrantes, baby-boomer).
- Innover dans l'inter-organismes pour développer des formations, des outils de communication, etc.

CONCLUSION

Ainsi, ce survol des ateliers évoque les principaux points abordés par les personnes présentes lors du forum sur le bénévolat à Sherbrooke. Ce forum a permis de répondre aux objectifs attendus de cette journée, entre autres, d'échanger sur la place du bénévolat à Sherbrooke, les relations entre les bénévoles et les permanents des organismes, les pratiques relatives au bénévolat ainsi que les pistes d'action pour favoriser l'émergence du bénévolat et mieux être en appui à celui-ci. Rappelons aussi que la tenue de ce forum va permettre de bonifier le rapport de recherche.

En terminant, nous tenons à souligner aussi les principaux points relevés par les participants dans l'évaluation du forum. Ils ont tout d'abord beaucoup apprécié avoir accès aux résultats de l'enquête. La possibilité de pouvoir échanger en ateliers les uns et les autres sur la réalité du bénévolat figure également parmi les points positifs de cette journée tout comme l'esprit de réseautage que cela faisait émerger. Certains proposaient même de renouveler l'expérience. Et enfin, nous ne pouvons passer sous silence l'activité qui a fait l'unanimité parmi les coups de cœur des participants : la conférence de monsieur Henri Lamoureux. D'ailleurs, nous invitons les lecteurs à parcourir le contenu de cette présentation qui figure dans les pages subséquentes.

Annexe : Programme du forum sur le bénévolat

Forum sur le bénévolat à Sherbrooke
Vendredi 12 mai 2006 de 8h30 à 16h au 1010, rue Fairmount
(Centre communautaire de loisir Sherbrooke)

PROGRAMME

- 1) 8h15 : **Accueil**

- 2) 8h30 : **Mots de bienvenue et survol du programme de la journée**
 - M. Clément Mercier, président de la CDC
 - M. Serge Arel, directeur du CAB
 - M. Claude Sévigny, Animateur du forum
 - Survol : objectifs du forum, invités, programme de la journée – Animateur
 - Activité surprise - Animateur

- 3) 9h20 **Présentation des résultats de l'enquête sur le bénévolat à Sherbrooke**
 - M. Franklin Assoumou Ndong, CDC de Sherbrooke
 - M. Clément Mercier, CDC de Sherbrooke

- 3) 10h20 : **Pause**

- 4) 10h40 : **Activité surprise**

- 5) 10h50 **Ateliers :**
 - Réactions sur les résultats de l'enquête;
 - Réflexions générales sur les thèmes : Motivations pour le bénévolat; rôle, utilité et place du bénévolat dans notre communauté;
 - Relations bénévoles-organismes ou bénévoles-permanents.

- 6) 11h50 : **Résumé des ateliers – Animateurs et rapporteurs d'ateliers**

- 7) 12h : **Pause** – Un dîner (buffet) sera servi.
- 8) 12h30 : **Conférence : *Le bénévolat au Québec : évolution récente et perspectives*** – M. Henri Lamoureux
- 9) 13h30 : **Pause**
- 10) 13h45 : **Activité « Retrouvailles »**
- 11) 14h00 : **Ateliers : recommandations et pistes d'action**
-Comment peut-on mieux coordonner les bénévoles?
-Comment peut-on mieux appuyer ou soutenir les bénévoles?
-Comment peut-on mieux former les bénévoles et leur témoigner de la reconnaissance?
-Quel avenir pour le bénévolat à Sherbrooke d'ici 5 à 10 ans?
- 12) 15h00 : **Pause**
- 13) 15h15 : **Plénière**
- 14) 15H45 : **Clôture du forum**
-Les suites du forum
-Activité surprise - Animateur
-Remerciements d'usage (Mme Maryse Ruel, CDC; Mme Nathalie Langlois, CAB)
- 15) 16h00 : **Évaluation et fin du forum**
Formulaire d'évaluation à compléter par les participants-es.

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION !

● **Annexe : Conférence de monsieur henri lamoureux**

Notes de conférence

Avenir et transformation des pratiques bénévoles dans un monde en changement

Présenté par

Monsieur Henri Lamoureux

Éthicien, écrivain social, auteur de livres et articles sur l'action communautaire

12 mai 2006 à Sherbrooke

Introduction

Je voudrais d'abord remercier les organisatrices et les organisateurs de ce colloque, notamment Clément Mercier pour leur invitation. C'est vraiment un plaisir d'être parmi vous aujourd'hui afin d'échanger sur l'évolution de l'action communautaire dans un monde en changement.

Je pense qu'il est important que vous sachiez que mes propos ne s'inspirent pas que de l'analyse et de la réflexion sur un sujet que je ne connaissais que de manière théorique. J'ai de l'action volontaire une connaissance sensible et concrète puisque j'ai présidé mon centre d'action bénévole pendant trois ans et que j'ai siégé au conseil d'administration de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ) à la fin des années 80.

Outre mon militantisme syndical à la Confédération des syndicats nationaux (CSN) et à la Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ) et ma participation à certaines initiatives politiques, mes engagements des 40 dernières années, très souvent bénévoles et militants, m'ont également conduit dans plusieurs autres champs d'activités, notamment la défense des droits sociaux et de la personne, celle des consommateurs dans les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) et les coopératives d'alimentation, le logement social, la santé, la culture, la coopération et la solidarité internationale. Mon regard sur l'action communautaire est donc alimenté par une pratique de laquelle j'ai tiré l'essentiel de ce que je crois savoir aujourd'hui concernant l'implication citoyenne dans la société. Il est aussi teinté par la profonde admiration que j'ai pour vous toutes et tous qui, chacune et chacun à votre manière et dans votre milieu respectif, faites ce que vous pouvez pour rendre la vie plus facile à des centaines de milliers de nos compatriotes.

Présentation

Au cours du temps qui m'est alloué, j'ai l'intention de vous présenter ma vision de l'action communautaire dans un contexte marqué par une transformation importante de la structure de notre société et des rapports que les organisations et les personnes entretiennent entre elles.

À mon avis, ces transformations appellent un nouvel art de vivre et le développement d'une nouvelle sociabilité. Cette transformation commande aussi la nécessité d'accorder une importance accrue à notre obligation d'agir pour que le monde qui se construit soit conforme à nos aspirations et cohérent avec les valeurs que nous prétendons défendre, lesquelles sont notamment formulées dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne.

Rien ne serait à mon avis plus tragique pour l'action communautaire que de se satisfaire d'une fonction de gérance des problèmes sociaux générés par l'évolution de la société. Rien ne serait plus triste que la conscription plus ou moins sournoise de milliers de bénévoles dans des tâches pour lesquelles ils ne sont pas nécessairement compétents et qui ne correspondent pas à l'éthique de l'engagement volontaire, laquelle se fonde sur des valeurs de liberté, de gratuité, d'autonomie, de respect de la dignité des personnes et de solidarité humaine. Enfin, la transformation des pratiques d'action communautaire en activités concurrentes du travail réalisé par les employés de l'État pourrait conduire à un effritement de la solidarité entre des mouvements sociaux qui doivent se soutenir si nous voulons vivre dans une société juste et équitable.

À cet égard, permettez-moi d'entrée de jeu de dire que je partage tout à fait l'opinion de Jacques T. Godbout¹ sur le fait que dans le contexte actuel, c'est de l'État que vient le danger pour l'action communautaire et l'engagement bénévole. En effet, depuis plusieurs années, les gouvernements ont eu tendance à n'apprécier le bénévolat que pour sa valeur utilitaire, c'est-à-dire pour sa capacité à absorber les conséquences du désengagement étatique de certains secteurs d'activités.

Par contre, nous avons aussi notre part de responsabilité dans la mesure où nous accepterions une certaine dérive de l'action communautaire qui conduirait à des comportements de types corporatistes et à des modes de représentations politiques en vertu desquels les experts du communautaire régleraient avec les experts du public des questions trop complexes pour être expliquées à « une clientèle » qui n'a d'intéressant que le potentiel de subvention représenté par le problème auquel elle est confrontée.

Cela dit, et pour mieux comprendre où nous allons, voyons rapidement comment s'est développée l'action communautaire au Québec.

D'abord un peu d'histoire

Pour bien comprendre où nous en sommes aujourd'hui, il est important me semble-t-il, de savoir d'où nous venons. Un court rappel historique permet de voir si nous évoluons, si nous radotons ou si nous reculons.

J'ai pour ma part identifié trois grandes périodes du bénévolat² et, éventuellement, de l'action communautaire. La première qui s'est progressivement adaptée aux conséquences de la Révolution tranquille, est largement influencée par des valeurs d'inspiration religieuse, notamment la charité. L'Autre, s'il souffre ou vit un problème particulier, doit être l'objet de notre compassion. Et cette compassion est le regard de Dieu posé sur lui. Ce bénévolat, encadré par le clergé, s'exerce généralement dans le cadre d'institutions caritatives comme la Saint-Vincent-de-Paul, l'Armée du Salut, les soupes populaires, les refuges pour clochards. Il constitue une part importante de la vie paroissiale en milieu populaire et se traduit dans certaines activités comme les vestiaires du pauvre, les paniers de Noël et la guignolée, les loisirs paroissiaux, etc.

Sur un autre plan, plusieurs personnes engagées dans l'action bénévole sont à l'œuvre dans les hôpitaux gérés par des communautés religieuses. Elles s'occupent généralement des soins primaires aux malades et, pour les femmes de la bourgeoisie, de collecte de fonds. Au cours de cette période, l'État est peu présent dans l'organisation des soins et des services et sa contribution à l'allègement des problèmes causés par la pauvreté se résume au mieux au versement de maigres prestations, notamment aux mères dites « nécessiteuses ».

Le bénévolat est donc non institutionnalisé, au sens où il ne s'inscrit pas dans une logique planifiée mais s'avère plutôt complémentaire d'une entraide familiale dont l'importance est proportionnelle à la taille et à la fortune des familles. Dans ce contexte, la question du maintien à domicile ne se pose que peu puisque trois générations cohabitent et que des hospices gérés par des communautés religieuses accueillent les personnes qui ne peuvent habiter en milieu familial. D'ailleurs, l'hospice est souvent vécu par les aînés comme une menace qui guette celles et ceux qui n'ont pas d'enfants, et « finir ses jours à l'hospice » ne constitue pas un horizon de vie très apprécié. Je me souviens que lorsque j'étais jeune, la menace de « placer ses parents à l'hospice » constituait une forme de violence psychologique qui révoltait les gens de ma génération.

Dans le domaine de la santé mentale, « les fous » sont placés en institutions où ils sont souvent victimes de brimades et de sévices parfois graves. Quant aux orphelins ou aux enfants dits illégitimes dont les familles ne veulent pas s'occuper, ils iront vivre dans les crèches et les orphelinats, ce qui conduira éventuellement au scandale des « enfants de Duplessis ».

Avec l'industrialisation, ce bénévolat s'exercera également sous la forme d'un engagement social militant, notamment dans les mouvements syndicaux et coopératifs. Cet engagement volontaire de milliers de personnes sera la condition d'importants changements sociaux et bientôt les différentes formes d'engagement volontaire ne se voudront plus l'expression de la charité, mais l'affirmation d'une solidarité nécessaire au progrès d'une société fondée sur l'idéal du bien commun. Ce passage est à mon avis extrêmement important. S'appuyant sur la charité, le bénévolat visait des individus qui étaient l'objet de notre compassion. Se réclamant de la solidarité et de l'engagement militant, il affirme que l'autre est un sujet, une personne qui nous est égale et que nous devons accompagner et soutenir quand les coups du sort lui causent préjudice. En d'autres termes, la solidarité nous renvoie à ce principe fondamental que nous partageons toutes et tous une égale humanité et l'application de ce principe se réalise par la qualité de notre rapport à l'autre.

À la suite de réformes majeures réalisées en bonne partie dans les années 60, on assiste à une modernisation des institutions et à l'émergence du concept d'État providence. Dans les faits, on admet qu'il en va de l'intérêt de tous, c'est-à-dire du bien commun, que l'État, au nom de la solidarité collective, assume la responsabilité de la planification des soins et des services que nous jugeons collectivement nécessaire à la qualité de la vie dans une société moderne et plus riche.

La nouvelle perspective conduit notamment à la constitution d'un système public de soins de santé, à l'assurance médicaments, à l'établissement de la sécurité du revenu, au système de prêts et bourses pour étudiants, à un système de garde pour les enfants, à la construction de logement à prix abordables qualifiés aussi de « sociaux ». Elle se traduira éventuellement par un faisceau de mesures d'accompagnement destinées à soutenir les personnes pauvres ou malades.

Dans ce cadre, l'action communautaire connaîtra un progrès majeur. Elle s'exprimera sous deux formes principales. D'une part, le réseau des bénévoles se structurera dans plusieurs mouvements sociaux au plan local, régional et national, c'est-à-dire à la grandeur du Québec.

L'action communautaire s'ouvrira à des milliers de personnes qui seront considérées à la fois comme prestataires de services de toute première ligne, mais également bénéficiaire d'un lieu et d'un encadrement nécessaire à l'action volontaire planifiée : c'est ainsi, par exemple, que sont nés les centres de femmes.

D'autre part, un important militantisme sera à l'origine de la mise en place d'une véritable toile de groupes communautaires autonomes actifs dans plusieurs champs d'activités. Ce développement est le produit de la solidarité communautaire et le résultat de ce que le mouvement syndical a qualifié de « deuxième front » à la fin des années soixante. Il s'agissait de s'outiller pour ne pas perdre au plan des conditions de vie ce

que le mouvement syndical gagnait, souvent suite à de dures luttes, au plan des conditions de travail. D'abord considéré comme suspect parce que plus revendicatif, le nouveau bénévolat, que l'on qualifiera éventuellement d'engagement citoyen, sera vite apprécié pour son caractère novateur et la perspicacité de celles et ceux qui s'y sont engagés à identifier les besoins sociaux les plus importants dans un milieu particulier. C'est ainsi que le bénévolat et surtout, l'engagement militant des trente dernières années a été un des principaux leviers du progrès social au Québec dans des secteurs comme la santé et les services sociaux, la préservation de l'environnement, la défense des droits sociaux et l'éducation populaire.

On ne peut imaginer le développement du mouvement des femmes et les ressources alternatives en santé mentale sans l'action bénévole, pas plus d'ailleurs que les centaines d'initiatives en éducation populaire et en défense de droits. Sait-on, par exemple, que le réseau des services de garde est le produit de l'engagement bénévole militant de dizaines de personnes il y a une trentaine d'années ? Sait-on que si ce n'était de l'engagement des citoyens, les questions environnementales n'occuperaient sans doute pas autant de place dans nos vies ? La saga du Suroît en Montérégie, les effets de la construction des méga porcheries, la préservation des rivières et la qualité de l'eau, la vigilance citoyenne en ce qui concerne la construction du port méthanier dans la région de Québec et, plus récemment, la dure bataille pour contrer le vol du Mont Orford, devrait nous convaincre de cela.

De façon générale et historiquement, l'engagement volontaire dans le domaine de l'action communautaire se réalise autour de trois axes majeurs étroitement interreliés : 1- la prestation de services de base d'utilité immédiate, là où ces services, jugés nécessaires par un milieu particulier, ne sont pas rendus ou sont mal dispensés ; 2- des activités d'éducation populaire visant à favoriser l'exercice de la citoyenneté tant la gestion et les pratiques d'un organisme que dans la participation active au développement général du milieu ; 3- la revendication pour la mise en œuvre de politiques sociales modernes sous contrôle étatique dans divers domaines d'intérêt général comme les services de gardes, l'aide aux familles, les services juridiques, l'accompagnement des toxicomanes et des personnes sans domicile fixe, le logement social, l'accès aux soins de santé et aux services sociaux, etc.

Éventuellement, la nouvelle économie sociale se développera dans le sillage de l'engagement volontaire de milliers de personnes comme c'est le cas dans le domaine des centres de la petite enfance (CPE), des ressourceries et du soutien aux personnes en perte d'autonomie.

Le contexte de ce développement est aussi celui de deux transformations sociales majeures et complémentaires dont les effets se font aujourd'hui sentir. D'une part, la deuxième moitié du vingtième siècle a été l'occasion d'une arrivée massive des femmes sur le marché de l'emploi. Cela a favorisé la consommation de masse. Cette nouvelle réalité a aussi eu des conséquences sur la taille des familles,

dorénavant planifiées en fonction du pouvoir d'achat des ménages et des aspirations individuelles. Indépendance économique aidant, et libérée des conventions du passé, notamment en ce qui concerne le caractère définitif du lien conjugal, les couples ne se sont pas sentis liés par des liens éternels ; bon nombre d'entre eux préférant la rupture à l'indifférence mutuelle. On est ainsi passé de la famille nucléaire à la famille recomposée.

Dans le domaine de la santé, les développements tant dans les domaines de l'alimentation que de l'hygiène de vie et les avancées de la technologie ont repoussé l'âge de la mort et permis à un grand nombre d'aînés de vivre en bonne santé jusqu'à un âge relativement avancé. Paradoxalement, le vieillissement de la population a entraîné une augmentation conséquente des maladies dites « du vieillissement », la plus connue étant la maladie d'Alzheimer.

Le délabrement des finances publiques et le contexte nouveau généré par la mondialisation de l'économie a entraîné une nouvelle fonctionnalité pour l'action bénévole. De supplétive, l'action bénévole est maintenant considérée comme étant partie prenante de la stratégie nationale de prestation de soins et de services. Les « fatiguants » d'hier, les agitateurs dénoncés par un establishment réactionnaires, sont devenus des partenaires à qui l'on reconnaît une compétence à la hauteur du désengagement étatique. Ainsi, l'État acceptera d'investir des sommes importantes dans les activités qui se réalisent sur une base volontaire sous la supervision de permanences dont les qualifications ressemblent souvent à celles qui sont exigées pour devenir employé de l'État. Quelques chiffres nous convaincront de cet important développement.

Au plan général, près de 50 000 personnes sont aujourd'hui salariées dans plus de 8 000 organismes communautaires autonomes qui encadreraient plus de 200 000 bénévoles. L'État investirait dans ce réseau près de 800 millions de dollars³, sans doute près d'un milliard en 2006-07. À lui seul, le réseau des centres d'action bénévole dispose de 31 000 bénévoles encadrés par près de 1 000 employés⁴. Ce développement spectaculaire est en croissance et on peut aujourd'hui « faire carrière » dans le milieu communautaire. Ce qui peut sembler paradoxal et est certainement indicatif de la nouvelle fonctionnalité de l'action communautaire. À tel point que le mouvement syndical s'en inquiète et parle d'une fonction publique parallèle⁴ qui exercerait une pression de plus en plus lourde sur l'officielle. Or, les conditions de travail de cette fonction publique parallèle n'ont rien à voir avec celles qui prévalent dans l'autre. Ce développement est à mon avis à la fois intéressant et inquiétant comme le révèle plusieurs recherches menées ces dernières années³.

³ CFP et Relais-Femmes (2005), « Pour que travailler dans le communautaire ne rime plus avec misère », Rapport d'enquête sur les avantages sociaux dans les groupes communautaires, Montréal. www.lecfp.qc.ca

Ce développement est intéressant dans la mesure où il correspond à une reconnaissance réelle de l'effort consenti par les citoyennes et les citoyens pour répondre à certains besoins sociaux auxquels sont confrontés les différents milieux. Dans ce sens, il pourrait être une reconnaissance de la souveraineté populaire, de notre intelligence et de notre capacité à identifier les ressources nécessaires à nos milieux particuliers et de l'obligation qu'à l'État de soutenir nos initiatives.

Il est inquiétant dans la mesure où il correspond à un détournement du sens de l'engagement volontaire et conduit à un abandon relatif par l'État de certaines de ses responsabilités au détriment du bien commun. Et il serait à mon sens dangereux s'il conduisait à la formation d'un groupe très important de salariés essentiellement rémunérés par l'État dont les conditions de travail seraient largement inférieures à celles consenties aux travailleurs et aux travailleuses syndiqués. A mon sens, cela correspondrait à l'acceptation d'une fonction publique de réserve soumise à l'oppression des clauses discriminatoires. En d'autres termes, la question que je pose est la suivante : les salariés du communautaires peuvent-ils faire appel aux dispositions de la Loi sur l'équité salariale si on leur demande de réaliser des tâches comparables à celles réalisées par les employés syndiqués de l'État ?

La troisième phase de l'engagement volontaire est celle qui prévaut aujourd'hui. Comme je l'ai déjà indiquée, c'est une phase qui correspond à un transfert de plus en plus ouvert et organisé de responsabilités vers les milieux. On parlera « d'approche milieu » pour caractériser cette nouvelle réalité. Cette phase s'appuie sur une vision idéologique selon laquelle la responsabilité du soutien aux personnes vivant des difficultés appartient d'abord et avant tout aux personnes vivant une situation difficile (elles n'ont qu'à faire ce qu'il faut pour s'en sortir), à la famille (il faut comprendre ici qu'on parle surtout des femmes) et à la collectivité locale (il faut comprendre ici que plus la communauté locale est pauvre, plus le bénévolat s'impose pour la satisfaction des besoins primaires).

C'est une vision du monde qui ignore, minimise ou dissimule le fait que plusieurs problèmes sociaux ont des causes sociales étrangères à l'action des individus. Ainsi, le virage ambulatoire transfère la responsabilité des soins aux malades et aux convalescents vers les familles, c'est-à-dire vers les femmes. Or, le monde dans lequel nous vivons est marqué par la lutte menée par les femmes pour conquérir leur autonomie économique, base essentielle de leur autonomie. Cette situation conduit donc un nombre croissant de femmes à abandonner un emploi où à réduire leur activité professionnelle pour répondre au besoin d'un malade ou pour s'occuper des parents âgés. Les plus récentes analyses montrent que ce retour à la responsabilité familiale n'est pas sans conséquences pour les femmes⁶. Or, l'élection d'un nouveau gouvernement à Québec, plus conservateur que le précédent et moins sensible aux arguments des mouvements sociaux pourrait accélérer ce processus de responsabilisation des milieux, des familles et des individus.

Dans un autre domaine, les progrès spectaculaires dans le domaine des sciences de la vie et de l'hygiène alimentaire contribuent d'une façon décisive à un allongement de l'espérance de vie. Or, si nous pouvons nous réjouir de compter plus de centenaires, il n'en demeure pas moins qu'il faut s'occuper des personnes vieillissantes, d'autant que le vieillissement entraîne l'augmentation de certaines maladies beaucoup moins fréquentes quand les gens mourraient plus tôt. À titre d'exemple, les statistiques montrent qu'une personne âgée de 85 ans sur trois pourrait être victime d'une forme ou l'autre de démence. De plus, il est bien évident que le vieillissement nous enlève une certaine vigueur nécessaire à l'accomplissement de certaines tâches domestiques. Vers qui pourra-t-on se tourner pour compenser cette perte d'autonomie qui ne mérite pas l'hospitalisation, mais un soutien important ? Nos enfants ? Nous en faisons peu et eux-mêmes ont d'autres responsabilités. Nos conjoints si nous en avons ? Ils risquent d'être autant en besoin que nous le serons. Nos voisins ? Ils seront aussi vieux que nous-mêmes.

Dans le domaine de la santé mentale, on a vu et voyons encore les effets d'une politique de désinstitutionalisation mal conçue et mal gérée qui conduit des milliers de personnes à la rue et à une existence marquée par l'itinérance.

Enfin, l'appauvrissement réel de larges couches de la population comme conséquence d'une répartition inégale de la richesse et produit d'une mondialisation anarchique des échanges commerciaux génère d'autres problèmes sociaux que nous ne pouvons combler que par la multiplication des soupes populaires et de ressources d'aide alimentaire.⁸

Bref, le monde change rapidement. Ces transformations conduisent à l'aggravation de problématiques connues et à l'apparition de nouvelles qui nous forcent à recomposer la trame de notre tissu social. Elles nous forcent aussi à revenir sur l'éthique qui fonde les pratiques et revoir les formes de l'action communautaire.

À mon avis, ce recentrage doit se réaliser autour de deux axes majeurs : 1- Renouer avec un engagement social réalisé librement par des individus conscients en fonction de besoins identifiés par chacun des milieux ; 2- Penser les différentes formes d'engagement social comme un exercice actif de la citoyenneté fondé sur l'exigence de la solidarité. Pour résumer ma pensée, je dirais que l'action communautaire doit devenir plus militant dans ce sens où le citoyen doit s'inquiéter des motifs et des causes à l'origine des problèmes auxquels nous sommes confrontés, sous peine de n'être rien d'autre qu'une méthode de gestion des problèmes sociaux.

⁸ Panet-Raymond Jean, Joël Rouffignat et Lise Dubois (2003) « Le bénévolat comme passage vers le développement social, dans op. cit. pp. 104-119

Un engagement libre

« Le modèle productiviste qui tend aujourd'hui à dominer la planète menace l'action bénévole. Pour s'adapter à ce modèle, le bénévolat a tendance à se définir comme un produit et à adopter les critères d'efficacité propres aux autres secteurs. Or, le bénévolat n'est pas un produit. C'est un don ». Si les personnes qui s'impliquent dans l'action communautaire s'engagent dans une entreprise, il me semble que ce ne peut être que dans une entreprise d'humanisation de leur milieu. Si nous sommes des producteurs, c'est de l'humanité que nous devons produire et ce type de production ne peut s'évaluer de la même manière que le rendement d'un travailleur salarié. Ce qui signifie que l'on doit refuser de ne se faire évaluer que sur la base de notre efficacité, de notre efficience, de notre capacité à être complémentaire du public et du privé dans la gestion des problèmes sociosanitaires.

Notre rythme est plus lent parce qu'il doit s'adapter aux exigences de notre fonctionnement démocratique et de cette priorité de rendre les personnes et les collectivités plus autonomes. Nos modes d'action sont différents sous plusieurs plans, notamment celui de l'obligation qui nous est faite de ne pas baisser les bras devant l'injustice et de combattre activement les différentes formes d'oppression qui peuvent se manifester à l'égard de certains groupes sociaux.

Je pense que les milieux communautaires qui se qualifient « d'autonomes » doivent très bien identifier les champs d'activités qu'ils entendent couvrir. À mon avis, ce champ d'activité, c'est d'abord celui de la création et de l'entretien du lien social. C'est celui où se tisse des rapports de solidarité active entre des citoyennes et des citoyens qui n'ont pas tous eu les mêmes chances dans la vie ou que des événements indépendants de leur volonté ont conduit à vivre des situations problématiques. Notre expérience est celle de la solidarité par laquelle nous donnons du sens à l'idée de commune humanité. L'expérience de l'action communautaire est celle de la créativité sociale. C'est celle par laquelle nous nous rendons service en montrant qu'il est possible de vivre autrement qu'à l'intérieur des limites comptables qui nous sont imposées par des politiciens et des gestionnaires souvent trop coupés de la réalité.

L'affirmation de la citoyenneté

Je cite souvent l'intellectuel français Pascal Bruckner qui affirme « que mille dévouements exemplaires ne valent pas une bonne politique sociale ». En effet, contrairement à ce que peuvent dire certains politiciens de droite et certains capitaines d'industries pour qui l'État sera toujours trop gras sauf pour ce qui concerne les juteuses subventions qu'ils en reçoivent, je pense que nous devons insister pour que l'État, au titre d'instrument privilégié de répartition de la richesse, joue un rôle majeur dans l'expression de notre solidarité collective. Les générations qui nous ont précédés et nous-mêmes, nous sommes battus trop fort pour voir s'effriter des gains sociaux majeurs.

Nous ne devons pas revenir au temps où, comme c'est le cas pour bon nombre « d'Étatsuniens » encore aujourd'hui, les gens s'endettaient pour se faire soigner et où les familles s'endettaient pour faire instruire les jeunes. Nous ne devons pas revenir au temps où les femmes étaient confinées aux tâches de soignantes et d'éducatrices et où, faute d'autonomie financière, elles devaient demander de l'argent à leur mari pour s'acheter des biens personnels ou pire, supporter un conjoint violent pour ne pas se retrouver à la rue.

Nous devons nous battre pour conserver des acquis sociaux majeurs et en gagner d'autres, comme par exemple dans le domaine du logement social, de la préservation de l'environnement et du soutien aux personnes âgées en perte d'autonomie.

Pour s'assurer que nos gains de société et que les exigences du bien commun ne soient pas mis à mal par des gouvernants souvent trop éloignés de la réalité pour la comprendre vraiment, il faut que l'action communautaire soit un grand théâtre de citoyenneté. Si nous devons certes continuer de répondre dans l'immédiat à celles et ceux qui vivent des difficultés, il faut que les milieux communautaires qui se prétendent autonomes planifient leurs activités et disposent de leurs ressources de manière à favoriser l'exercice de la citoyenneté et de cette nécessaire solidarité sans laquelle nous reviendrions à une vision caritative du monde où l'autre est moins considéré comme notre égal que comme l'objet de notre compassion. À cet égard, Frédéric Lesemann⁷ souligne que « dans le cadre de l'institutionnalisation croissante des relations entre l'État et la société civile, le bénévolat devient un véhicule légitime de citoyenneté beaucoup plus qu'un instrument d'amélioration de l'offre et de la dispensation des services. Il contribue à la lutte contre l'exclusion sociale associée aux nouveaux risques sociétaux. »

Quelques pistes de réflexion en guise de conclusion

Au cours des prochaines années, un grand nombre de personnes deviendront disponibles à l'engagement volontaire, il ne faudra pas se priver de leur expérience et leur offrir des engagements qui soient stimulants et fassent appel autant à leurs compétences qu'à leur sensibilité sociale et à leur générosité. Je parle évidemment du nombre croissant de jeunes retraités issus des générations d'après guerre. Dans quinze à vingt ans, les personnes de 65 ans et plus représenteront 25% de la population du Québec. Déjà, ils sont très nombreux ces retraités de l'enseignement, de la santé et des services sociaux qui sont disponibles pour une « nouvelle carrière ». Il faut amener ces personnes à considérer l'engagement volontaire dans leur milieu comme une occasion à saisir de se donner d'autres voies de réalisation personnelle et de développement de l'estime de soi que le travail salarié.

Les changements que nous connaissons et ceux qui viendront forceront l'action communautaire à se redéployer dans le sens d'un engagement en faveur d'une sociabilité nouvelle. Une sociabilité qui tienne compte de la nécessité d'intégrer toutes les citoyennes et tous les citoyens à la vie d'une communauté. Il faudra que chacun devienne bénévole pour l'autre. Est-ce possible de parler d'inter bénévolat ou d'une économie des rapports humains fondés sur l'échange gratuit?

Une nouvelle sociabilité solidement soutenue par l'État à titre d'instrument collectif de développement me semble la seule réponse que l'on peut donner au déficit de solidarité qu'entraînent les choix sociaux dictés par les impératifs néolibéraux de croissance des profits et de consommation maximale.

L'engagement volontaire doit à la fois être une activité qui favorise l'estime de soi et l'expression de ce que nous avons de meilleur en tant qu'individu et en tant que collectivité. Il doit exprimer cette volonté partagée de rendre notre univers immédiat le plus vivable possible pour tout le monde. À mon avis, ces deux objectifs sont très étroitement liés.

Pour réaliser cet objectif et pour être cohérent avec ce qu'il exprime, l'action communautaire doit donc conserver toute son autonomie et continuer d'être le fait de citoyennes et de citoyens qui s'engagent librement et gratuitement au service de leurs semblables. Cette liberté des personnes engagées volontairement dans des activités communautaires rend donc cette activité aléatoire dans le sens où on ne peut en garantir formellement la pérennité. Ce qui justifie le refus de la conscription et nous oblige collectivement à exiger de l'État qu'il assume sa responsabilité en n'inscrivant pas l'action communautaire dans la logique de la gestion de ses politiques sociales.

Stimuler l'action volontaire, voilà une première perspective d'action. Cependant, et j'insiste, cette

mobilisation citoyenne ne sera réussie que dans la mesure où l'action communautaire à quelque chose d'intéressant, de valorisant, de transformateur et de créatif à proposer. Cette mobilisation est d'autant importante que, comme nous avons dû le faire dans les années 70-80, nous devons innover en matière sociale dans plusieurs secteurs. Pensons notamment à la place des aînés dans un contexte de vieillissement de la population et, en corollaire, les rapports intergénérationnels, les conséquences de la restructuration de l'institution familiale, l'appauvrissement des individus qui devrait aller en augmentant étant donné l'état de l'économie mondiale, sans oublier nos impérieuses obligations de solidarité internationale dans un monde menacé par l'appétit sans limite des amis de Georges W. Bush et de Stephen Harper.

L'action communautaire devrait constituer non pas un palliatif aux ratées du système, ou à des choix sociaux aberrants, mais une bonification, un ajout à ce que nulle politique sociale ne saurait donner : un rapport direct entre les personnes, un rapport fondé sur la reconnaissance de l'autre, malgré sa différence et sur l'exigence de la solidarité humaine.

Voilà l'horizon que je voulais vous proposer dans le cadre de cette journée de réflexion.

Merci.

M. Henri Lamoureux

Quelques faits concernant les milieux communautaires⁴ présentés par M. Henri Lamoureux

Au Canada :

60 000 organismes

900 000 salariés

Ce qui correspond au total des emplois des secteurs des mines, du pétrole, de la construction et du gaz.

Au Québec :

8 000 organismes

50 000 emplois (69% temps plein)

Ce qui en fait un des principaux employeurs.

Salaires et avantages sociaux

1- 62,4% des salariées gagnent moins de 25 000 \$.

2- 25,4 % des salariés gagnent moins de 15 000 \$.

3- Salaire horaire moyen de 15.00 \$ soit entre 45 et 54% de moins que le secteur public.

4- Moins de 1% offrent un régime de retraite.

5- 9% encouragent la participation à un REER (régime enregistré d'épargne retraite) mais sans nécessairement contribuer.

6- Moins de 36% offrent un régime d'assurance collective.

⁴ Collectif, Stéphanie Didier, dir, (2005), Pour que travailler dans le communautaire ne rime plus avec misère, Montréal, CFP et Relais Femmes, 91 p.

Syndicalisation

- 1- 3% des salariés du communautaire sont syndiqués contre 41,4% en général et presque 90% dans le public.
- 2- Raisons de se syndiquer : a) salaires et conditions de travail b) rapport difficile avec l'employeur c) inquiétude quant à la survie de l'organisme.
- 3- 72% des organismes ne disposent d'aucun lieu formel de négociation.
- 4- 83% des organismes disposent d'ententes de travail régissant notamment :

Congés rémunérés (80%)

Vacances (79%)

Temps supplémentaire (69%)

Congés parentaux (60%)

Période de probation (61%)

Congé sans solde (54%)

Mécanisme de mise à pied (51%)

Échelle salariale (46%)

Ancienneté (44%)

Formation (40%)

Règlement des différends (39%)

Rappel au travail (22%).

Scolarité

- 1- 17% de la population aurait un diplôme universitaire.
- 2- 33% des salariés du communautaire en possèdent un.
- 3- 75% ont complété leur collégial ou l'équivalent.

Financement

- 1- 58% des groupes sont financés par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- 2- 16% par d'autres ministères.
- 3- 9% par SACA.
- 4- 4% par le fédéral.
- 5- 5% par Centraide.
- 6- 8% par autofinancement incluant les fondations, etc.

Il découle de cela que 87% du financement provient de sources étatiques, dont 78% au niveau national. Les employés du communautaire sont donc des employés de l'État sous gestion communautaire.

Conséquences de l'évolution actuelle des milieux communautaires

- 1- Le vieillissement de la population (15% de la population de plus de 65 ans en 2015). Changement générationnel dans les milieux communautaires.
- 2- Si rien n'est fait au plan des conditions de travail, les salariés réguliers du communautaire risquent de se retrouver avec des revenus entre 12 389 \$ et 17 362 \$ (seuil de pauvreté établi à 19 795 \$ en 2003 selon Statistiques Canada).
- 3- L'activité des organismes communautaires est de plus en plus intégrée aux programmes et priorités étatiques, notamment en fonction des ententes de services.
- 4- Cette activité se professionnalise.
- 5- Le membership tend à décroître dans un grand nombre de groupes.
- 6- Le fonctionnement démocratique tend à connaître des ratés, notamment parce que le groupe doit s'ajuster aux exigences des bailleurs de fonds (ententes de services).

Questions à se poser si la tendance à l'intégration se poursuit

- 1- Peut-on accepter qu'à travail d'égale importance on ait des conditions de travail moindres (situation de conditions discriminatoires).
- 2- Si nous avons l'apparence, voire la substance d'une fonction publique parallèle, quels seront les effets de cette « concurrence » sur les employés du secteur public :
 - a) Conditions de travail;
 - b) Sécurité d'emploi;
 - c) Pouvoir collectif de négociation.
- 3- Effet sur la solidarité sociale entre les mouvements sociaux.
- 4- Effet sur la compétence des prestataires de services.
- 5- Nature des rapports entre salariés et bénévoles.
- 6- Obligations éthiques et déontologiques :
 - a) Confidentialité;
 - b) Limite des compétences;
 - c) Formation;
 - d) Accessibilité, universalité, gratuité des services;
 - e) Loyauté envers les bailleurs de fonds;
 - f) Loyauté envers les membres.
- 7- Changement dans l'éthique du communautaire : gestionnaire de programmes ou agent de changement?

Références bibliographiques pour la conférence de M. Henri Lamoureux

Ouvrages généraux

¹ Jacques T. Godbout (2003). « Le bénévolat n'est pas un produit », dans : Nouvelles pratiques sociales, volume 5, numéro 2, Dossier « Prendre la mesure du bénévolat », Québec, PUQ, pp. 42-52.

² Lamoureux Henri (2003). « Le danger d'un détournement de sens. Portée et limites du bénévolat », dans : op. cit. pp. 77-86.

³ Regroupement des TROCS (2003). Publicité parue dans Le Devoir.

⁴ Fédération des centres d'action bénévoles (2001). Du bureau des pauvres aux centres d'action, Montréal, FCABQ, 7 p.

⁴ Coalition syndicale, sous la dir. de Henri Lamoureux et Marie Pelchat (2001). Mémoire de la coalition des centrales syndicales québécoises sur la politique de reconnaissance de l'action communautaire autonome, Montréal, Coalition syndicale, 42 p.

⁶ Conseil du statut de la femme (2000). Pour un virage ambulatoire qui respecte les femmes, Québec, CSF, 58 p.

⁷ Lesemann Frédéric (2003). « Le bénévolat : de la production domestique de services à la production de citoyenneté », dans Nouvelles pratiques sociales, op. cit. pp. 25-41.

Source Internet

CFP, Relais/femmes (2005). Pour que travailler dans le communautaire ne rime plus avec misère, www.lecfp.qc.ca, ou www.relais-femmes.qc.ca.