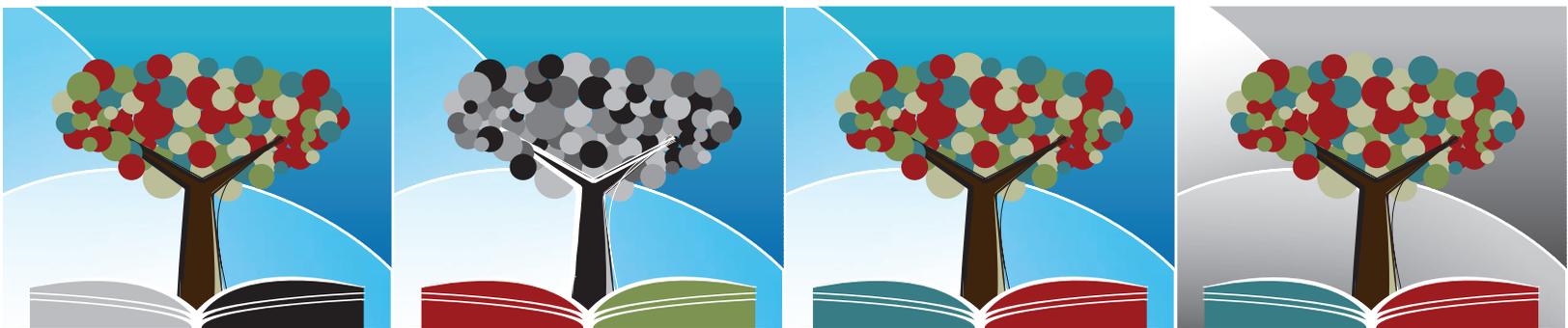


CENTRE DE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES



Perceptions, attitudes et motivations des personnes néo-canadiennes à l'égard de l'action bénévole

Rapport de recherche

Nicole Chiasson
Université de Sherbrooke

Claudia Morel
Actions interculturelles de développement
et d'éducation (AIDE) inc.

© Imagine Canada, 2007

Le Centre de développement des connaissances renonce aux droits d'auteurs relatifs à ses documents, au profit de leur utilisation non commerciale par des organismes de bienfaisance et des organismes bénévoles. Nous encourageons tous les organismes de bienfaisance et les organismes bénévoles à reproduire et à distribuer toutes les publications du Centre de développement des connaissances, en citant leurs auteurs et Imagine Canada. Prière de vous adresser à Imagine Canada si vous souhaitez insérer un lien vers nos publications dans votre site Web.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Centre de développement des connaissances, visitez <www.kdc-cdc.ca>.

Centre de développement des connaissances

Imagine Canada

425, avenue University, bureau 900

Toronto (Ontario)

Canada M5G 1T6

Tél. : 416 597-2293

Télec. : 416 597-2294

Courriel : kdc@imaginecanada.ca

<www.imaginecanada.ca>

No ISBN 1-55401-336-4

Le Centre de développement des connaissances d'Imagine Canada est financé dans le cadre de la Direction de la Participation dans les communautés du ministère du Patrimoine canadien, au titre de l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère du Patrimoine canadien.

The logo for Canada, featuring the word "Canada" in a serif font with a small Canadian flag icon above the letter "a".

Table des matières

Introduction et méthodologie	1
Pourquoi s'intéresser à l'action bénévole chez des personnes néo-canadiennes?	1
Objectifs	2
Méthodologie	2
Résultats	4
Une vision de ce qu'est le bénévolat	4
Motivation à faire du bénévolat	4
Obstacles à l'action bénévole	6
Le recrutement	7
Des particularités à cibler?	7
Faits saillants et commentaires	8
La conception du bénévolat	8
Les bénéfices personnels	8
Les obstacles à l'engagement bénévole	8
Le recrutement	10
Facteurs qui contribuent à la rétention des bénévoles	10
Recommandations	11
Conclusion	14
Références	14

Remerciements

Cette recherche est le fruit de l'effort commun de plusieurs personnes et organismes. Tout particulièrement, la direction générale de Actions interculturelles de développement et d'éducation AIDE inc. souhaite remercier les représentantes et représentants des organismes communautaires qui, grâce à la collaboration du Centre d'action bénévole de Sherbrooke, ont participé à identifier les questions pertinentes à l'égard du recrutement et de la rétention de personnes bénévoles néo-canadiennes. Elle remercie les néo-Canadiennes et néo-Canadiens qui se sont déplacés pour participer à des entrevues de groupe et ont discuté sur leur conception du bénévolat ainsi que sur ce qui les incite à s'engager ou à ne pas s'engager dans l'action bénévole. Les remerciements vont également aux 98 personnes néo-canadiennes qui ont répondu anonymement à un questionnaire sur le bénévolat et sans qui cette étude n'aurait pas pu être menée à terme.

La direction générale de AIDE tient à reconnaître le soutien financier de Imagine Canada et du Centre de développement des connaissances. C'est grâce à cette belle collaboration entre ces trois acteurs que ce projet a pu être réalisé. Il faut également souligner l'excellent travail de l'équipe de réalisation de AIDE, ainsi que de celle d'Imagine Canada, qui ont investi toute l'énergie nécessaire à la réussite de cette recherche.

Équipe de réalisation :

Auteurs :

Madame Nicole Chiasson, Université de Sherbrooke ;
Madame Claudia Morel, AIDE.

Direction générale :

Monsieur Mohamed Soulami, AIDE.

Assistantes :

Mesdames Roxana Rivas, Julie Petit et
Marie-Thérèse Lushima, AIDE.

Consultant statisticien : Monsieur Patrick Gosselin

Assistante : Madame Rachèle Hébert

Actions Interculturelles d'actions et d'éducatons (AIDE) inc.

10, rue Wellington Nord, bureau 300

Sherbrooke (Québec) J1H 5B7

Téléphone : (819) 822-4180 / Télécopieur : (819) 822-4415

Courriel : aide@aide.org

Site Web : www.aide.org; www.aide-internet.org

Perceptions, attitudes et motivations des personnes néo-canadiennes à l'égard de l'action bénévole

Introduction et méthodologie

Pourquoi s'intéresser au bénévolat chez les personnes néo-canadiennes?

Les organismes communautaires sont de plus en plus nombreux pour répondre aux besoins de la société et ils dépendent dans une large mesure de la participation bénévole. Selon le rapport d'une enquête nationale, le secteur bénévole et sans but lucratif canadien regroupe plus de 161 000 organismes et *plus de la moitié de ces organismes comptent entièrement sur les bénévoles pour réaliser leur mission* (Hall et coll., 2005, p.33). D'ailleurs, le nombre de Canadiens et de Canadiennes qui font du bénévolat au cours d'une année est estimé à près de 12 millions (Hall et coll., 2004, p.10). Or, les compressions financières exigent de la part de ces organismes le renouvellement de leurs pratiques et l'appel croissant aux bénévoles pour assurer la prestation de leurs services. Aussi, la société canadienne étant marquée par une croissance du pluralisme ethnoculturel (Scott et coll., 2003, p.2), l'un des défis des organismes communautaires est d'intégrer un plus grand nombre de personnes immigrantes à la participation bénévole.

L'intérêt pour l'engagement des personnes néo-Canadiennes se formule de plusieurs façons. Tout d'abord, les personnes immigrantes bénévoles peuvent mieux comprendre la situation et les attentes d'une clientèle immigrante. De plus, l'initiation des nouveaux arrivants à la façon de vivre dans la société d'accueil s'inscrit souvent dans le mandat des bénévoles. En outre, le bénévolat peut s'avérer une expérience très riche à plusieurs égards pour les personnes qui s'y engagent. L'expérience du bénévolat peut permettre entre autres de briser l'isolement, d'acquérir de nouvelles connaissances, de développer des habiletés, de se sentir utile et de faire partie d'une équipe. C'est d'autant plus vrai pour les personnes immigrantes qui développent, à travers la participation bénévole, des contacts privilégiés avec leurs nouveaux concitoyens, découvrent une facette particulière de la culture canadienne, et parfois vivent une première expérience concrète dans un milieu de travail.

Les organismes et les personnes immigrantes peuvent donc tous deux tirer bénéfice de l'engagement bénévole des Néo-Canadiens. Il semble toutefois que les deux parties ne sont pas en relation autant qu'elles pourraient le souhaiter. Afin d'aider les organismes communautaires à mieux cerner le phénomène, la recherche rapportée dans le présent document vise à développer des connaissances sur les perceptions, attitudes et motivations des personnes néo-canadiennes à l'égard du bénévolat.

Objectifs

Nos objectifs sont :

- d'identifier les facteurs qui favorisent ou qui freinent l'engagement bénévole chez des personnes néo-canadiennes.
- de cibler les particularités de Néo-Canadiens et Néo-Canadiennes susceptibles de s'engager dans l'action bénévole.

Méthodologie

La cueillette d'information s'est réalisée en deux phases distinctes.

1) Une phase exploratoire. Des groupes de discussion ont été réalisées, soit un auprès de coordonnateurs de bénévoles de 11 organismes et institutions de la région de l'Estrie ainsi que quatre auprès de 13 personnes immigrantes provenant de l'ex- Yougoslavie, du El Salvador et de la Colombie. Cette phase de travail exploratoire visait à mieux cerner les perceptions, attitudes et motivations des personnes immigrantes à l'égard de l'action bénévole. Elle a permis de

développer un instrument de cueillette de données quantitatives, soit un questionnaire.

2) Une cueillette d'informations quantitatives.

La deuxième, et plus importante, phase du projet de recherche consistait en une cueillette de données réalisée en décembre 2006 par voie de questionnaire. Les questions visaient à obtenir l'information nécessaire à l'atteinte des objectifs, soit les principales motivations à l'action bénévole et, en contrepartie, les principaux obstacles à l'engagement bénévole. Les questions permettaient aussi d'obtenir de l'information sur les moyens à privilégier pour recruter des personnes néo-canadiennes dans l'action bénévole. Enfin, des données sociodémographiques permettaient de vérifier si certaines caractéristiques comme l'âge, l'occupation ou l'origine ethnique pouvaient influencer les attitudes des gens. Les questionnaires ont été remplis dans le cadre d'une entrevue individuelle avec un agent de recherche, dans le but d'obtenir un consentement éclairé à la participation des répondantes et répondants et pour assurer une compréhension adéquate des questions.

Au total, 98 personnes néo-canadiennes installées à Sherbrooke, Québec ont participé à la cueillette d'information réalisée par la voie du questionnaire. Les personnes recrutées devaient avoir immigré au Canada depuis au moins quatre ans. Leur profil sociodémographique est décrit dans le Tableau 1.

Tableau 1 : Caractéristiques des personnes ayant participé à l'étude

Variable	Description	Pourcentage (%)	Nombre de participants
Sexe	Femmes	53	52
	Hommes	47	46
Âge	25 – 35 ans	42	41
	36 – 45 ans	46	45
	46 – 55 ans	11	11
	plus de 56 ans	1	1
Pays d'origine	Afrique (Burundi, Rép. démocratique du Congo, Rwanda, Cameroun, Somalie, Djibouti, Madagascar)	48	47
	Amérique du Sud et Amérique centrale (Colombie, Argentine, Vénézuéla, Pérou, El Salvador)	39	38
	Autres (Bosnie, Roumanie, Suisse, Maroc, Algérie, Irak, Philippines)	13	13
Situation de vie	Vivent avec leur famille	59	52
	Vivent avec une autre personne (conjoint, frère ou sœur, ami, parent, enfant)	37	36
	Vivent seules	4	4
Occupation	Emploi à temps complet	31	30
	Aux études	33	32
	En recherche d'emploi	23	22
	Emploi à temps partiel	7	7
	À la maison pour la famille	4	4
	Autre	2	2
Éducation scolaire	12 année et plus	84	82
	7 – 11 années	9	9
	6 années ou moins	7	7
Emploi dans son pays d'origine	Avaient un emploi	80	78
	Étaient aux études	6	6
	N'avaient aucune occupation	12	11
Expérience du bénévolat au Québec	Ont déjà fait du bénévolat *	57	56
	N'en ont jamais fait	43	42

* La moitié des personnes en ont fait entre 2 et 4 ans; un peu plus du quart des personnes en ont fait moins d'un an. Un peu plus de la moitié des personnes ont fait ou font du bénévolat sur une base hebdomadaire.

Résultats

Les principaux résultats rapportés ont été obtenus à l'aide du questionnaire et d'analyses statistiques descriptives et comparatives. Comme l'administration du questionnaire respecte la confidentialité des réponses fournies et rejoint un nombre plus élevé de personnes que les entrevues de groupe, il offre des données quantitatives précises et dont il est possible de dégager certaines conclusions ou recommandations. Par ailleurs, l'information obtenue lors des groupes de discussion sera utilisée dans le but d'enrichir la compréhension des résultats. Notez que ce ne sont que les résultats jugés les plus significatifs ou utiles qui sont rapportés dans le présent document.

Les résultats globaux sont présentés en premier lieu. Par la suite, des différences significatives¹ observées en fonction des caractéristiques des répondantes ou répondants (expériences de bénévolat, âge, sexe, origine ethnique, etc.) sont présentées dans chacune des sections utilisées pour présenter les résultats. Ces sections sont :

- Une vision de ce qu'est le bénévolat;
- La motivation à faire du bénévolat ;
- Les obstacles à l'action bénévole;
- Le recrutement; et
- Des particularités à cibler?

Une vision de ce qu'est le bénévolat

Le questionnaire commençait avec une question ouverte permettant aux répondantes et répondants d'expliquer en leurs propres mots ce qu'est le bénévolat. La très grande majorité des gens ont inclus dans leur réponse les notions d'*aide* et de *service*.

Les notions de *volontariat* et de *gratuité* étaient aussi régulièrement incluses dans les réponses. D'autres notions telles qu'une *expérience d'intégration* ou une *expérience enrichissante* étaient parfois énoncées. Une seule personne a exprimé que le bénévolat était une forme d'exploitation. De façon plus précise, des questions fermées ont permis de constater que le bénévolat est perçu surtout comme :

- Une occasion d'aider des personnes dans le besoin (selon 80 % des répondantes et répondants);
- Une occasion d'améliorer la qualité de vie des gens (65 %);
- Une façon d'offrir plus d'activités et de services à la population (63 %).

Notons que seulement 26 % des répondantes et répondants croient que le bénévolat peut aider à obtenir un emploi rémunéré.

Motivation à faire du bénévolat

La motivation à faire du bénévolat chez les personnes ayant participé à l'étude est élevée. Alors que 14 % des répondantes et répondants disent ne pas penser à faire du bénévolat au cours des prochaines années, 86 % des personnes rapportent qu'elles envisagent la possibilité d'en faire. Seulement 6 % des personnes disent n'avoir aucune motivation à en faire. Aucune différence quant au niveau de motivation n'a été décelée dans les réponses en fonction des caractéristiques des répondantes et répondants, soit leur âge, leur sexe, leur pays d'origine, leur niveau de scolarité, leur emploi du temps, ni même le fait qu'ils aient déjà ou non une expérience de bénévolat au Québec.

¹ Une différence était jugée significative lorsque $p \leq 0.05$.

Parmi une vingtaine de raisons pouvant motiver les répondantes et répondants à faire du bénévolat, celles qui sont ressorties comme ayant le plus d'importance sont de nature altruiste et rattachées aux valeurs des personnes. Aussi, nous constatons que la motivation à faire du bénévolat n'est pas canalisée d'abord et avant tout vers l'aide aux personnes immigrantes. Des facteurs de motivation plus centrés sur soi ont aussi été identifiés comme importants. L'ensemble de ces facteurs motivationnels est présenté en rang d'importance dans le Tableau 2.

Différences chez les répondantes et répondants

- L'importance du lien entre l'action bénévole et les valeurs de la personne est plus saillante chez les répondantes et répondants qui ont déjà fait du bénévolat, chez les hommes et chez les Africains, comparativement aux répondants et répondantes n'ayant pas ces caractéristiques.
- La possibilité de mettre en pratique ses compétences et son expérience ressort comme étant plus important chez les répondantes et répondants plus âgés (46 ans et plus) que chez les personnes ayant entre 25 et 45 ans.

Tableau 2 : Motivations à faire du bénévolat

Sources de motivation	Facteurs motivationnels
L'altruisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pour rendre service 2. Pour servir une cause à laquelle je crois 3. Parce que cela fait partie de mes valeurs 4. Pour aider d'autres personnes immigrantes
Bénéfices personnels	<ol style="list-style-type: none"> 5. Pour créer des nouveaux liens sociaux 6. Pour mettre en pratique mes compétences et mes expériences 7. Pour réaliser quelque chose dont je peux être fier 8. C'est une occasion pour se développer personnellement 9. Ça peut améliorer mes chances pour trouver un emploi 10. Pour mieux m'intégrer à la société d'accueil 11. Pour avoir l'occasion de pratiquer le français 12. Pour acquérir des nouvelles compétences 13. Pour apprendre davantage au sujet de la vie et de la culture canadienne

Obstacles à l'action bénévole

Les répondantes et répondants ont déterminé en premier lieu trois principaux obstacles à l'action bénévole : le manque de temps ou des horaires de bénévolat non flexibles, un manque d'information sur les façons de s'engager et des difficultés d'expression en français. La majorité des personnes ont alors dit souhaiter que l'information sur les endroits où l'on peut faire du bénévolat soit plus accessible, ou ont exprimé vouloir en connaître davantage au sujet du bénévolat avant de s'engager. Dans un deuxième temps, les personnes se sont prononcées sur d'autres facteurs pouvant nuire à leur désir de devenir bénévoles. Les différents obstacles sont présentés dans le Tableau 3.

Différences chez les répondantes et répondants

- Les répondantes et répondants de 25 à 45 ans accordent plus souvent un rang d'importance élevé au manque de temps comme obstacle au bénévolat que les personnes de 46 ans et plus.

- Les personnes africaines accordent plus souvent un rang d'importance élevé au fait que ce qui les empêche de faire du bénévolat est un horaire qui ne correspond pas à leurs disponibilités, comparativement aux répondantes et répondants latino-américains.
- Les personnes latino-américaines accordent plus souvent un rang d'importance élevé au fait que ce qui les empêche de faire du bénévolat est qu'elles ne savent pas comment s'engager par manque d'information, que les répondantes et répondants africains.
- Les personnes qui n'ont pas d'expérience de bénévolat accordent plus souvent un rang d'importance élevé au fait que ce qui les empêche de faire du bénévolat est qu'elles ne parlent pas assez bien le français, que celles qui ont de l'expérience.

Tableau 3 : Obstacles à l'implication bénévole chez les personnes immigrantes

Obstacles principaux
1. Le manque de temps ou des horaires de bénévolat non flexibles
2. Un manque d'information sur les façons de s'impliquer
3. Des difficultés d'expression en langue française
Autres obstacles
4. Un organisme qui n'est pas bien structuré.
5. Devoir s'engager à long terme.
6. Les dépenses personnelles encourues.
7. L'absence de formation pour les bénévoles.
8. Les personnes immigrantes ne sont pas bien acceptées dans les organismes

Le recrutement

Les contenus identifiés comme étant les plus importants à communiquer pour recruter des bénévoles sont les suivants, présentés par ordre d'importance :

1. Les services offerts par l'organisme;
2. La cause que sert l'organisme;
3. Les tâches demandées aux bénévoles;
4. Les compétences nécessaires pour réaliser la tâche (élément jugé important surtout chez les personnes qui n'ont pas d'expérience de bénévolat ou qui ont moins de 12 années de scolarité);
5. S'il y aura ou non de la formation (élément jugé important surtout par les femmes).

Notez que 74 % des répondantes et répondants ont dit préférer se présenter directement à un organisme pour offrir leurs services en tant que bénévoles, plutôt que d'être approchés par un organisme.

Quant au processus de sélection des bénévoles, des répondantes et répondants ont dit être d'accord avec les procédures suivantes :

- Se faire poser des questions sur leurs expériences de travail passées (74 %, contre 12 % pas du tout d'accord) ;
- Passer une entrevue de sélection (64 %, contre 14 % pas du tout d'accord) ;
- Répondre à un questionnaire sur leurs antécédents judiciaires (59 %, contre 21 % pas du tout d'accord).

Notez par ailleurs que 41 % des répondantes et répondants estiment qu'il est insultant de se faire dire

qu'il faut faire une enquête judiciaire sur leur passé pour assurer la sécurité du public.

Des particularités à cibler?

Un des objectifs de notre projet de recherche était d'identifier si certaines particularités sociodémographiques des personnes néo-canadiennes pouvaient être ciblées en vue d'augmenter les chances qu'elles s'engagent bénévolement. Par exemple, vaut-il mieux miser sur les hommes ou les femmes, sur tel ou tel groupe d'âge ou sur les personnes de telle ou telle communauté culturelle ? Aussi, les organismes auraient-ils avantage à adopter des approches différentes selon le profil des personnes?

Les résultats obtenus à l'aide des analyses statistiques effectuées sur les données recueillies ne permettent pas de tirer des conclusions significatives sur ce plan. Les quelques différences qui sont ressorties des analyses ont été exposées au fur et à mesure de la présentation des résultats. Elles peuvent être utiles, mais elles ne sont pas de nature à jouer un rôle déterminant dans le recrutement et la rétention des personnes bénévoles issues de l'immigration. Il faut ici reconnaître les limites d'une étude réalisée auprès d'un échantillon restreint de 98 personnes au sein duquel seulement deux regroupements ethniques ont pu être considérés.

Afin d'avoir un portrait des tendances associées au bénévolat selon différentes caractéristiques, nous vous invitons à consulter le rapport *Créer des liens : engagement social et civique chez les immigrants*, produit par le Conseil canadien de développement social (Scott et coll., 2003, p.12-15).

Faits saillants et commentaires

Dans cette section nous reprenons en bref les résultats rapportés plus haut. Quelques commentaires les accompagnent.

La conception du bénévolat

Le bénévolat est une action qui relève de l'initiative individuelle des citoyens et citoyennes en vue d'apporter des solutions ou une aide pour répondre à des besoins au sein de la collectivité, et ce, sans perspective de rémunération (Secrétariat à l'action communautaire du Québec, 2003, p.13). La conception du bénévolat chez des personnes néo-canadiennes révélée par notre recherche s'inscrit bien dans cette vision. Les notions d'aide, de collectivité et de gratuité des services rendus en tant que bénévole sont bien présentes dans cette conception.

Par ailleurs, les rencontres des groupes de discussion ont permis de comprendre que, parfois, l'aspect planifié du bénévolat surprend de prime abord. En effet, l'exigence d'un engagement à long terme, d'une participation régulière, notamment dans des horaires fixes et planifiés d'avance, semble différer d'une expérience de bénévolat spontanée qui tient davantage de l'entraide naturelle qu'ont connue certaines personnes avant d'avoir émigré.

Les bénéfices personnels

Bien que les bénéfices personnels qu'une personne retire de son engagement bénévole ne se retrouvent pas aux premiers rangs des facteurs de motivation, il demeure que ces bénéfices sont recherchés par les personnes ayant participé à notre recherche. Cela s'inscrit donc dans la conception générale de l'action bénévole, qui est vue dans la société comme une occasion de s'épanouir sur le plan personnel ou de

donner un nouveau souffle à la vie professionnelle. Le bénévolat, particulièrement dans le cas des personnes immigrantes, est généralement vu comme une excellente occasion de tisser des liens avec d'autres personnes, d'acquérir une expérience de travail reconnue au Canada et de construire un sentiment d'attachement et d'appartenance à leur nouvelle collectivité.

Les obstacles à l'engagement bénévole

La langue. Le bénévolat est souvent perçu comme l'occasion pour des personnes immigrantes d'apprendre la langue du pays d'accueil. Les résultats présentés plus haut révèlent toutefois que l'absence de la maîtrise du français est jugée par certaines personnes comme étant un obstacle à l'engagement bénévole des néo-canadiens et néo-canadiennes. Cela a d'ailleurs surtout été souligné par les personnes n'ayant pas d'expérience de bénévolat au Québec. Le besoin d'apprendre une langue peut donc être un frein plutôt qu'un incitatif à l'action bénévole.

Le manque de temps. Un autre facteur qui freine la motivation à l'action bénévole est le manque de temps. Le rapport produit par le Conseil canadien de développement social rapporte des données semblables : le temps représente une considération majeure, surtout pour les personnes immigrantes qui vivent au Canada depuis moins de 16 ans (Scott et coll., 2003, p.17 et 19). Dans notre étude, le facteur temps semble surtout être déterminant chez les personnes plus jeunes, soit celles âgées de 25 à 45 ans.

Le manque d'information. Le manque d'information comme frein à l'action bénévole est d'après nous un des facteurs les plus importants à considérer, car c'est celui sur lequel les organismes ont le plus de

pouvoir. Bien que les personnes d'Amérique latine ayant participé à notre recherche aient accordé plus d'importance à l'information que les Africains et Africaines, cela correspond à une tendance générale des personnes néo-canadiennes ayant immigré depuis peu d'années, comme l'indiquent les résultats du rapport du Conseil canadien de développement social : le tiers des immigrants récents disent ne pas savoir comment s'y prendre pour offrir leurs services (Scott et coll., 2003, p.18).

Nous recommandons aux organismes d'une municipalité donnée de se regrouper afin d'avoir une stratégie d'information formelle qui vise l'ensemble de la population néo-canadienne qui habite leur territoire. Au plan informel, une attention pourrait être donnée aux besoins particuliers d'information manifestés par des groupes ou individus.

L'information de base devrait contenir les éléments suivants :

1. la cause que sert l'organisme,
2. les services offerts par l'organisme,
3. les tâches demandées aux bénévoles,
4. les compétences nécessaires pour réaliser la tâche, et
5. s'il y a ou non des activités de formation.

Rappelons que les personnes n'ayant pas fait de bénévolat au Québec se sont démarquées de celles qui en ont l'expérience quant au besoin de connaître les compétences nécessaires pour réaliser ce qui pourrait leur être demandé : elles accordaient plus d'importance à cet élément d'information. Il se peut donc qu'une certaine insécurité devant l'inconnu soit un frein à l'action bénévole.

Les coûts personnels. Plus de la moitié des personnes ayant participé à la recherche affirment que le bénévolat occasionne des dépenses personnelles. Cette affirmation vient autant de personnes qui ont une expérience de bénévolat au Québec que de personnes qui n'en ont pas. Dans la mesure du possible, il faudrait éviter que les actions bénévoles occasionnent des dépenses personnelles car cela peut nuire au recrutement ainsi qu'à la rétention des bénévoles. Le cas échéant, les organismes devraient donner une information détaillée à ce sujet afin de permettre aux gens de faire un choix éclairé. En contrepartie, si un organisme juge que ce n'est pas le cas pour leurs bénévoles, le fait d'inclure cet élément dans sa stratégie d'information pourrait être un atout.

Une discrimination subtile. Selon le tiers des répondantes et répondants, les personnes immigrantes ne sont pas bien acceptées dans les organismes. Il y a donc du travail à faire sur ce plan si le recrutement de bénévoles néo-canadiennes et néo-canadiens est visé. En premier lieu, il importe à chaque organisme de vérifier la validité de cette perception ou sa source potentielle puis de mettre en œuvre des actions visant à éliminer les incompréhensions ou irritants interculturels et, le cas échéant, toute forme de discrimination. En second lieu, s'assurer, à travers l'information transmise, d'atténuer les craintes à cet égard. Bien entendu, cette démarche doit être transparente et l'information doit s'accorder avec la réalité. Il reste que l'information transmise par des personnes qui rapportent leur expérience personnelle aura le plus de poids.

Le recrutement

Le contact initial. En ce qui a trait au recrutement des bénévoles, les résultats des réponses obtenues par la voie du questionnaire indiquent que la majorité des personnes préfèrent se présenter à un organisme de leur propre chef. Toutefois, le tiers des répondantes et répondants indiquent qu'ils aimeraient être contactés par un organisme. Ces données sont cohérentes avec l'information obtenue dans les groupes de discussion. À cette occasion, il est aussi ressorti que plusieurs personnes préfèrent ne pas être sollicitées directement par un organisme, ni par téléphone ni par courrier. Il était cependant précisé que le fait d'être contacté de façon informelle dans le cadre d'une activité est un mode de recrutement privilégié. C'est le contact personnalisé qui est l'atout dans ce type de démarche. Il s'avère donc important de développer des stratégies d'information qui rejoignent autant les personnes qui aiment moins être sollicitées que celles chez qui le contact direct est un moyen de recrutement important.

Les procédures de sélection. De façon générale, les répondantes et répondants semblent d'accord pour passer une entrevue ou se soumettre à une vérification de leurs antécédents judiciaires. Il n'en demeure pas moins que près de la moitié des répondantes et répondants ont exprimé trouver insultant de se faire dire qu'il faut faire une enquête judiciaire sur leur passé, même lorsqu'on leur explique que c'est pour assurer la sécurité du public. Cette procédure a certainement avantage à être bien expliquée et placée dans le contexte d'exigences croissantes de ce type pour tous les citoyens et citoyennes, qu'ils soient nés au Canada ou ailleurs.

Facteurs qui contribuent à la rétention des bénévoles

En plus de recruter des bénévoles, les organismes ont aussi le souci de maintenir leur motivation à s'engager à ce titre. Les résultats de la présente recherche permettent de mettre en lumière plusieurs éléments à cet égard.

Des relations respectueuses et agréables.

En premier lieu, rappelons que les personnes immigrantes doivent se sentir acceptées au sein de l'organisme, voire appréciées et respectées. Lors des rencontres des groupes de discussion, il est ressorti que lorsque les organismes adaptent certaines de leurs pratiques pour mieux travailler avec des personnes d'une autre culture, ces dernières l'apprécient. Plusieurs personnes participant à ces groupes de discussion ont aussi mentionné l'importance d'un climat agréable entre le personnel d'un organisme et les bénévoles. Par exemple, s'asseoir et partager des moments de détente autour d'un café. D'ailleurs, la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux était un des facteurs de motivation à faire du bénévolat. On comprend que des contacts sociaux agréables soient un facteur de rétention.

Une structure et des attentes claires. Un organisme qui est bien structuré aura une plus grande force de rétention qu'un organisme peu structuré. En lien avec cet élément, il ressort des groupes de discussion que les gens aiment bien que leur rôle comme bénévoles soit clairement défini et les attentes à leur égard précisées. Aussi, la formation est une activité qui peut renforcer la motivation, surtout chez les femmes d'après les analyses. La promotion de certaines caractéristiques cibles de la structure organisationnelle des organismes communautaires

dépasserait largement le champ de compétence des chercheurs ayant mené la présente étude. Cependant, les Centres d'action bénévole peuvent apporter une contribution à cet égard. Soucieux de l'avancement de l'action bénévole, ils offrent des services de consultation et de formation en matière de bénévolat.²

Recommandations

À la lumière des résultats présentés plus haut, nous faisons les recommandations suivantes aux organismes qui veulent miser sur une participation bénévole de personnes issues de l'immigration. Les premières recommandations invitent chaque organisme à faire un examen de sa situation propre afin de pouvoir offrir une atmosphère accueillante aux néo-Canadiens. Les secondes s'attaquent à un obstacle majeur à l'engagement bénévole sur lequel les organismes peuvent agir, soit le manque d'information. Nous proposons entre autres que les organismes d'un territoire donné, désireux de solliciter les personnes néo-canadiennes comme bénévoles, unissent leurs efforts pour produire un document d'information commun.

Un travail de réflexion et de planification au sein de l'organisme

Chaque organisme devrait déterminer en premier lieu :

1. Si le climat au sein de l'organisme favorise un accueil chaleureux de personnes d'origines diverses et, sinon, ce qui pourrait être fait pour y améliorer la qualité des relations interculturelles;

La réflexion pourrait ensuite se poursuivre autour des préoccupations suivantes :

2. Des moyens de relever le défi de confier à des Néo-Canadiennes et Néo-Canadiens des rôles qui leur conviennent et leur offrent des possibilités de développement sur le plan personnel ou

² Pour des informations supplémentaires, veuillez visiter <<http://www.volunteer.ca/volcan/frn/content/vol-centres/vol-centres.php>>.

professionnel, tout en veillant à satisfaire aux besoins de l'organisme;

3. Les rôles spécifiques que peuvent exercer ces personnes bénévoles;
4. Les compétences nécessaires pour exercer ces rôles;
5. Si le fait d'avoir vécu l'expérience de l'immigration est un atout à l'exercice de ces rôles;
6. Les caractéristiques sociodémographiques recherchées, s'il y a lieu (par exemple l'âge, sexe, scolarité, origine);
7. L'importance de maîtriser la langue française ou anglaise;
8. Comment les organismes peuvent aider la personne bénévole à améliorer son usage de la langue française ou anglaise;
9. La nécessité ou la possibilité de bénéficier de rencontres de formation ou d'une forme d'accompagnement;
10. Des moyens pouvant favoriser des occasions de contacts sociaux agréables avec d'autres bénévoles et des membres du personnel;
11. Si l'action bénévole pour laquelle les personnes sont sollicitées occasionne des dépenses personnelles et, le cas échéant, si ces dépenses peuvent être éliminées;

L'organisme a avantage à élaborer un plan de communication pour :

12. Identifier les occasions formelles et informelles pouvant être utilisées pour solliciter les personnes néo-canadiennes;
13. Déterminer l'information à communiquer lors de ces occasions;
14. Déterminer l'information qu'il juge essentiel d'inclure dans un feuillet propre à l'organisme;
15. Déterminer l'information qu'il juge à propos d'inclure dans un document d'information collectif.

La production de documents d'information

Puisque le manque d'information sur les façons de s'engager est un obstacle à l'engagement bénévole de personnes néo-canadiennes, nous recommandons l'élaboration d'un guide collectif. Cela peut sembler audacieux compte tenu du fait que les organismes sont en quelque sorte en compétition pour le recrutement de ressources bénévoles. Cependant, nous jugeons qu'un document complet et concis et qui regroupe à la fois de l'information générale et de l'information précise sur chaque organisme participant à cet effort collectif constituerait un outil de recrutement fort utile. Bien entendu, nous suggérons d'utiliser les connaissances issues de notre recherche pour développer des contenus qui rejoindront les personnes visées en tenant compte de ce qui les motive et de ce qui constitue des craintes ou obstacles. Voilà les éléments d'information que nous recommandons d'inclure dans ce document collectif :

Information générale et commune :

1. L'importance du bénévolat au sein de la collectivité;
2. Les motivations à solliciter la participation de personnes néo-canadiennes;
3. Les bénéfices réels qu'elles peuvent en tirer;
4. Les exigences et procédures communes au plan de la sélection, le cas échéant;

Information spécifique sur chaque organisme (selon ce qui s'applique à chacun) :

5. Les nom et coordonnées de l'organisme;
6. Le nom d'une personne à contacter;
7. La mission de l'organisme (en termes concis et simples);
8. Les services offerts par l'organisme;
9. Le nombre d'employés;
10. Le nombre approximatif de bénévoles et la diversité de leurs origines;
11. Les tâches demandées aux bénévoles;
12. Les compétences nécessaires pour réaliser les tâches;
13. Les raisons pour lesquelles les personnes néo-canadiennes sont particulièrement visées pour collaborer à la mission de l'organisme;
14. Le niveau de maîtrise de la langue française ou anglaise nécessaire;
15. Les bénéfices que la personne peut retirer de sa contribution à la mission de l'organisme (autres que les bénéfices présentés dans la section générale antérieure), notamment s'il y aura des opportunités pour créer des liens sociaux, pour pratiquer le français ou l'anglais ou pour mettre son expérience personnelle à profit;
16. Les possibilités de formation ou d'accompagnement;
17. Le temps minimum de disponibilité requis et la flexibilité ou non des horaires;
18. Une information relative à la préoccupation des dépenses personnelles pouvant être occasionnées;
19. Les démarches à faire pour offrir ses services en tant que bénévole; et
20. Toute autre information que l'organisme ou leur regroupement juge essentiel d'inclure.

Chaque organisme aurait aussi avantage à produire un feuillet d'information qui lui est propre pouvant être utilisé lors de contacts formels et informels. L'information pourrait être un peu plus explicite que ce que permet l'espace d'un document collectif. Elle pourrait aussi être complémentaire au document collectif.

Conclusion

Le présent rapport d'une étude effectuée à Sherbrooke (Québec) auprès d'une centaine de répondantes et répondants a mis en lumière les principaux facteurs de motivation et les obstacles à l'action bénévole chez des personnes néo-canadiennes. Des valeurs altruistes sont au premier plan de la motivation alors que le manque de temps et d'information constituent des obstacles majeurs à l'engagement bénévole. Tel que rapporté plus haut, ces résultats sont en concordance avec ceux d'une enquête menée par le Conseil canadien de développement social.

Nous recommandons aux organismes d'effectuer un travail de réflexion et de planification en ce qui a trait à la participation de bénévoles à leur mission. Différentes balises sont données pour guider ce travail. Puis, considérant que l'information est un facteur sur lequel les organismes peuvent exercer du pouvoir, nous recommandons aux organismes d'un territoire donné de se regrouper afin de produire un document d'information pouvant servir au recrutement de bénévoles. L'information précise à inclure dans un tel document est identifiée en fonction des résultats de la présente étude.

Nous espérons que l'information contenue dans le présent rapport servira de tremplin à des discussions au sein des organismes et entre les organismes qui comptent sur l'engagement de bénévoles. Bien informés, nous croyons que ce sont les acteurs sur le terrain qui sauront apporter la plus grande créativité en ce qui a trait aux moyens de recruter et de retenir des personnes bénévoles néo-canadiennes.

Références

- Hall, M. H., de Wit, M. L., Evers, T., Johnson, C., Lasby, D., Mclver, D. et coll (2005). *Force vitale de la collectivité : faits saillants de l'Enquête nationale auprès des organismes à but non lucratif et bénévoles*. Catalogue No. 61-533-XIF, édition révisée. Ottawa, Statistique Canada. Document publié dans Internet : <http://www.statcan.ca/francais/freepub/61-533-XIF/61-533-XIF2004001.pdf>
- Hall, M. H., Lasby, D., Gumulka, G. et Tryon, C., (2006). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés: points saillants de l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation*, Catalogue N° 71-542-XIF, Ottawa, Statistique Canada. Document publié dans Internet : <http://www.statcan.ca/francais/freepub/71-542-XIF/71-542-XIF2006001.pdf>
- Scott, K., Selbee, K. et Reed, P. (2003). *Créer des liens: engagement social et civique chez les immigrants*. Ottawa, Conseil Canadien de développement social. Document publié dans internet : <http://www.ccsd.ca/francais/pubs/2006/creerliens/creerliens.pdf>
- Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec (2003). *Orientations gouvernementales en matière d'action bénévole*, gouvernement du Québec, Québec. Document publié dans internet : <http://www.benevolat.gouv.qc.ca/publications/pdf/orientationsfev.pdf>



Cette publication du Centre de développement des connaissances est également consultable en ligne, ainsi que d'autres publications ou dans une collection spéciale de la bibliothèque Imagine Canada – John Hodgson <www.nonprofitscan.ca>.

Le Centre de développement des connaissances fait partie d'Imagine Canada, un organisme national qui intervient en faveur des organismes de bienfaisance, des organismes sans but lucratif et des entreprises dotées d'une conscience sociale du Canada et assure la promotion de leur œuvre au sein de nos collectivités.