

LE BÉNÉVOLAT ET LA JUSTICE SOCIALE DANS LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Tanya Basok
Université de Windsor

Suzan Ilcan
Université de Windsor

et Branka Malesevic
Université de Windsor



Canadian Centre for Philanthropy™
Le Centre canadien de philanthropie™



VOLUNTEER
BÉNÉVOLES
C A N A D A

LE BÉNÉVOLAT ET LA JUSTICE SOCIALE DANS LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Tanya Basok
Université de Windsor

Suzan Ilcan
Université de Windsor

et Branka Malesevic
Université de Windsor

© 2002 Centre canadien de philanthropie

Nous avons renoncé aux droits d'auteur relatifs aux documents de l'Année internationale des volontaires au profit des oeuvres de bienfaisance et des organismes bénévoles qui désirent utiliser ces documents à des fins non commerciales. Nous les encourageons à reproduire et à distribuer n'importe quelle publication AIV.

La Division de la mobilisation communautaire de Développement des ressources humaines Canada a accordé un soutien financier à ce projet. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas forcément celles de DRHC, du Centre canadien de philanthropie ou de Bénévoles Canada.

Pour plus de renseignements sur ce projet et d'autres projets de recherche, visitez www.nonprofitscan.ca.

Programme de recherche
Le Centre canadien de philanthropie
425 University Avenue, bureau 600
Toronto (Ontario)
Canada M5G 1T6
N° de téléphone: (416) 597-2293
N° de télécopieur: (416) 597-2294
Courriel: ccpresearch@ccp.ca
www.ccp.ca | www.nonprofitscan.ca

ISBN# 1-55401-019-5



Canadian Centre for Philanthropy™
Le Centre canadien de philanthropie™



VOLUNTEER
BÉNÉVOLES
C A N A D A



LE BÉNÉVOLAT ET LA JUSTICE SOCIALE DANS LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Introduction	2
Le processus de recherche	3

Constatations	4
L'engagement des organismes communautaires envers la justice sociale	4
Le recrutement des bénévoles — ce que les organismes recherchent et comment ils font le recrutement	4
Qu'est-ce qui attire les bénévoles vers les organismes communautaires ?	5
La contribution des bénévoles : ce qu'ils font	6
La conservation des bénévoles : comment et pourquoi ils restent	7

Conclusion	9
-------------------	----------

Références	10
-------------------	-----------



LE BÉNÉVOLAT ET LA JUSTICE SOCIALE DANS LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Introduction

Le secteur du bénévolat au Canada englobe une vaste gamme d'organismes qui travaillent sur des questions de justice sociale, touchante la santé, le sexe, l'origine ethnique, l'environnement, la pauvreté, les invalidités, les droits de reproduction et le droit criminel. De nombreux organismes traitent de ces questions en fournissant des services directs aux membres de groupes défavorisés et en s'engageant dans des activités d'approche communautaire, d'éducation et de défense des droits. Tous ces organismes dépendent, dans une certaine mesure, de la contribution des bénévoles.

Au cours des dix dernières années, le secteur du bénévolat a été transformé par des changements dans le soutien des gouvernements : réductions dans le financement, élimination du financement de base, augmentation des contrats d'acquisition des services et demande accrue afin de rendre les organismes responsables devant les gouvernements des activités financées par des fonds publics. En raison de cette demande de responsabilité, les organismes doivent s'engager dans des activités qui exigent la production

Le bénévolat et la justice sociale dans les organismes communautaires

- La majorité des bénévoles (71%) travaillant dans les organismes communautaires qui traitent de questions de justice sociale sont engagés dans les services directs auprès des clients. Seuls 23 % sont engagés dans du travail d'éducation et d'approche communautaire ou de défense des droits.
- Plus du tiers (44%) de ces bénévoles s'impliquent afin de servir les moins fortunés. Seulement d'un bénévole sur cinq (20%) s'engage par conviction envers le changement social en général. Seuls 14% sont motivés par l'acquisition de compétences de travail ou pour ouvrir de nouvelles portes à leur carrière.
- Soixante-quinze pour cent des bénévoles indiquent que les organismes au sein desquels ils travaillent n'ont offert aucun séminaire ou atelier sur les questions de justice sociale sur lesquelles ils travaillent.
- La reconnaissance de la contribution des bénévoles, la tenue d'activités sociales et la création d'un milieu favorisant le bénévolat sont tous des moyens propres à retenir ces bénévoles.

de rapports et de résultats (p. ex. le nombre de clients servis) et réduire leurs activités de défense des droits et d'éducation communautaire (Ng, 1990). De plus, en passant d'un financement général (pour tout le travail accompli) à un financement par

projet individuel (à des fins particulières précisées par les gouvernements), les organismes ont peut-être été obligés de consacrer moins de temps à des activités non financées, comme la défense des droits (Brock et Banting, 2001; Juillet, Andrew, Aubry et Mrenica, 2001; Mitchell, Longo, et Vodden, 2001; Shields, 2002).

Par voie de conséquence, les organismes communautaires ont dû mettre davantage l'accent sur la prestation de services à leurs clients et moins sur la recherche, l'éducation, l'approche communautaire et la défense des droits. L'impact de ces changements sur le travail des bénévoles dans ces organismes est largement inexploré.

Le présent rapport, préparé dans le cadre de l'Année internationale des volontaires, examine la façon dont l'orientation des organismes communautaires influe sur le type de bénévoles recrutés, les tâches qui leur sont assignées et les stratégies utilisées pour conserver les bénévoles. Nous nous sommes penchés sur les questions suivantes, en particulier :

- Les bénévoles ont-ils l'occasion de préciser les questions de justice sociale que doivent traiter les organismes communautaires ou que ces derniers doivent défendre ?
- Ont-ils la chance d'exprimer leurs points de vue et d'influer sur les politiques des organismes et des gouvernements ?
- Quel effet ces occasions — ou ce manque d'occasions — ont-ils sur leur décision de faire du bénévolat et leur désir de demeurer en poste?

Le processus de recherche

Dans notre étude, nous avons examiné deux groupes distincts. Le premier se compose de représentants de 32 organismes communautaires de la région de Windsor et d'Essex County, en Ontario, les trois-quarts de ces organismes étant des organismes de bienfaisance enregistrés. Le deuxième groupe se

compose de 79 bénévoles travaillant dans 23 de ces organismes. Nous avons sélectionné le premier groupe en choisissant 40 organismes qui traitaient de questions de justice sociale (y compris la santé, le sexe, l'origine ethnique, l'environnement, la pauvreté, les invalidités, les droits de reproduction, l'abus fait aux enfants, les disparités mondiales et le droit criminel), à partir du "Windsor Blue Book", un répertoire des organismes communautaires de Windsor et d'Essex County. Puis, nous avons interrogé des représentants de 32 de ces 40 organismes.

En plus de nous rencontrer, les représentants ont été invités à fournir la liste de leurs bénévoles anciens et actuels. Cependant, pour des raisons de confidentialité, tous les organismes ne nous ont pas fourni l'information demandée. Nous avons donc formé le deuxième groupe de participants à partir des listes de bénévoles fournies certains des organismes, en y ajoutant des noms provenant de nos propres réseaux. Ainsi, nous avons pu interroger 80 bénévoles rattachés à 23 organismes de la région de Windsor et d'Essex County.¹ Certains bénévoles sont rattachés à plus d'un organisme. Nous les avons interrogés sur leur expérience de bénévoles dans chaque organisme.

Les participants se répartissent assez également entre hommes (46%) et femmes (54%). Un peu plus de la moitié (52%) ont plus de 40 ans ; les trois-quarts (78%) possèdent une formation post-secondaire, et la plupart (56 %) occupent un emploi à plein temps.

Nous avons utilisé deux protocoles d'enquête, un pour les organismes et l'autre pour les bénévoles. Les entrevues se composaient essentiellement de questions ouvertes.

¹ Les bénévoles des Grands Frères sont sur-représentés en raison de l'enthousiasme que cet organisme a manifesté pour le projet, et de la collaboration qu'il a offerte.

Constatations

L'engagement des organismes communautaires envers la justice sociale

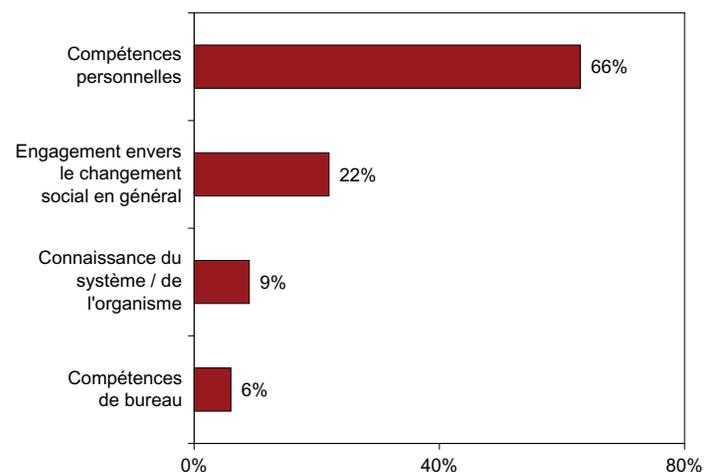
Tous les organismes couverts par la présente étude sont dédiés à la cause de la justice sociale, c'est-à-dire qu'ils reconnaissent la présence d'inégalités dans le milieu, et hors de celui-ci, qu'il faut résorber. La plupart de ces organismes cherchent à effectuer un changement social dans la région de Windsor en offrant des services aux démunis et marginalisés de la société : les personnes atteintes d'invalidité ou de maladie, les personnes âgées, les femmes, les enfants, les immigrants, les délinquants et les pauvres. Les services offerts comprennent le counseling, la formation, l'information et le soutien à l'aiguillage, ainsi que l'assistance personnelle aux malades, aux personnes appauvries, aux sans-abris et aux personnes atteintes d'infirmité physique. Un représentant explique comment son organisme participe au le changement social au moyen de counseling et d'assistance :

« Notre objectif principal est d'améliorer la situation des femmes, de faire tout ce que nous pouvons faire afin de répondre aux besoins de chaque femme qui se présente. Nos services comprennent principalement le counseling, la formation, l'information et le soutien à l'aiguillage. Quand je dis soutien, je ne veux pas dire assistance financière, je veux dire soutien affectif de femme à femme. »

De nombreux organismes qui ont pris part à l'étude s'intéressent à la défense des droits, à la recherche et à l'éducation du public, malgré l'importance, voulue par les gouvernements, que le secteur du bénévolat doit accorder à la prestation de services (p. ex. Ng, 1990; Brock et Banting, 2001). Dans ce contexte, un représentant a indiqué que l'objectif de son organisme est de promouvoir et d'encourager une société harmonieuse dans Windsor et Essex County qui soit multiraciale, multiethnique et multiconfessionnelle, et de travailler en faveur de l'égalité sociale des cultures. D'autres organismes ont pour objectif d'éduquer le public, de favoriser le débat public et de construire une communauté plus forte. Pourtant, certaines de ces activités sont restreintes par le *Loi de l'impôt sur le revenu* qui permet à un organisme de bienfaisance de consacrer un maximum de 10 % de ses ressources à la défense des droits. En conséquence, la recherche, l'éducation et la défense des droits n'ont joué qu'un rôle mineur dans la mission de la plupart des organismes qui ont participé à l'étude. Cependant, pour les organismes qui traitent de questions comme la pollution de l'environnement, l'injustice mondiale et le racisme, les aspects les plus importants de leur travail sont précisément la recherche, l'éducation et la défense des droits.

Figure 1

Qualités du bénévole idéal (selon des représentants d'organismes)



Le recrutement des bénévoles — ce que les organismes recherchent et comment ils font le recrutement

Quelles compétences recherchent les organismes communautaires lorsqu'ils recrutent des bénévoles ? Les organismes qui ont pris part à l'étude accordent plus d'importance à la prestation de services qu'à la recherche, à l'éducation et à la défense des droits. En conséquence, ils recherchent des bénévoles qui sont les plus aptes à travailler directement auprès des groupes de personnes démunies ayant besoin d'aide. Lorsqu'on leur demande de décrire le bénévole idéal, 66% des organismes mentionnent les compétences et les qualités personnelles (comme l'empathie, les aptitudes à la communication, le sens de l'humour et la fiabilité) comme étant essentielles – voir la figure 1. On a également mentionné les compétences de bureau et la connaissance de l'organisme. L'engagement envers le changement social en général a été mentionné par 22% des représentants interrogés.

Les organismes qui ont pris part à l'étude utilisent diverses méthodes pour recruter des bénévoles — voir la figure 2. La plus importante de ces méthodes, c'est le bouche à oreille — presque la moitié des organismes (47%) disent l'avoir utilisée. D'autres stratégies ont été employées : la publicité dans les stands d'information, dans les médias, les aiguillages au moyen de l'organisme Centraide, et les listes de contact des universités. Fait intéressant, 17% des organismes rapportent que leurs bénévoles sont d'anciens clients.

Qu'est-ce qui attire les bénévoles vers les organismes communautaires ?

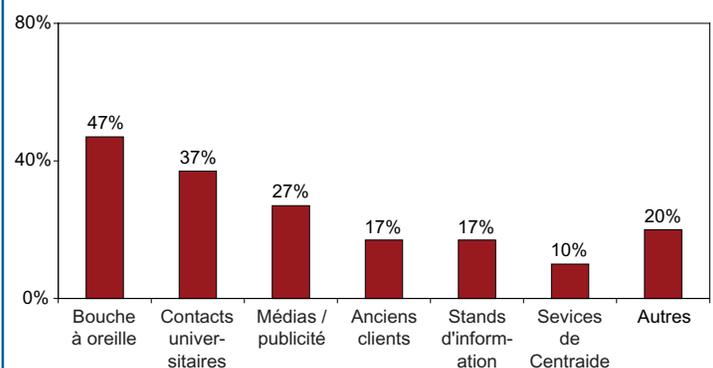
La raison la plus fréquemment mentionnée pour expliquer le bénévolat chez les répondants, c'est l'engagement envers les valeurs de justice sociale épousées par les organismes communautaires. Comme nous l'avons dit, les organismes communautaires traitent ces questions en fournissant des services directs aux membres des groupes défavorisés et en faisant de l'approche communautaire, de l'éducation et de la défense des droits. Quarante quatre pour cent des bénévoles interrogés mentionnent leur volonté de servir les

personnes moins fortunées comme étant la principale raison de leur travail — voir la figure 3. De plus, 20% affirment qu'ils ont décidé de devenir bénévoles en raison de leur engagement envers le changement social en général. Seul un petit nombre de bénévoles (moins de 10%) ont choisi le bénévolat parce que cela était une façon d'obtenir les compétences requises sur le marché ou de l'emploi favoriser leur carrière.

Parmi les bénévoles qui croient fermement aux valeurs de justice sociale épousées par les organismes communautaires, deux fois plus expliquent leur

Figure 2

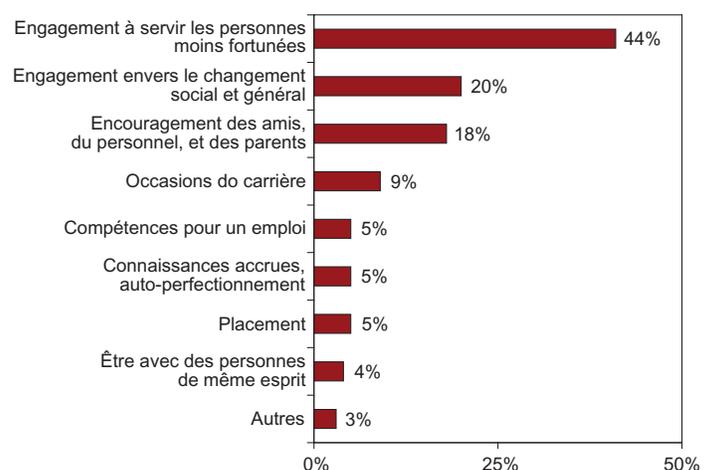
Méthodes de recrutement utilisées



Remarque : L'addition des pourcentages donne un chiffre supérieur à 100 parce que les répondants pouvaient donner plus d'une réponse.

Figure 3

Raisons expliquant le bénévolat



Remarque : L'addition des pourcentages donne un chiffre supérieur à 100 parce que les répondants pouvaient donner plus d'une réponse.

décision de s'engager par leur volonté d'aider les gens que ceux qui invoquent un désir de susciter un changement social. Dans la pratique, le changement social peut provenir d'améliorations survenues dans la vie des individuelles. Cela est vrai de certains groupes, comme les femmes et les gens de couleur. Cependant, de nombreux bénévoles ne semblent pas préoccupés par ces conséquences élargies de leur

travail. « Il est bon de savoir que lorsque je m'investis dans la communauté, je le fais pour des personnes qui ne peuvent faire certaines choses ou qui n'en ont pas les moyens... », affirme l'un des bénévoles. Un autre dit : « Il faut reconnaître la valeur qu'il y a à s'investir sans nécessairement recevoir quelque chose en retour. »

Certains bénévoles, cependant, croient *fermement* à une amélioration de l'environnement social. Comme le dit l'un d'eux : « Je voulais simplement faire du bénévolat pour aider la société. » Un autre renchérit : « Cela me donne simplement le sentiment que je fais quelque chose, que je participe et que je donne un sens à notre monde. » Un autre affirme : « Que puis-je faire réellement pour essayer de faire quelque chose de meilleur, pour changer les choses... J'essaie d'être proactif et ainsi faire des changements pour le mieux. » Un autre encore : « Lorsque je me suis rendu compte que nous avions dans notre communauté un groupe environnemental qui traitait justement de l'état de notre environnement local, je me suis dit qu'il s'agissait d'un vrai trésor. »

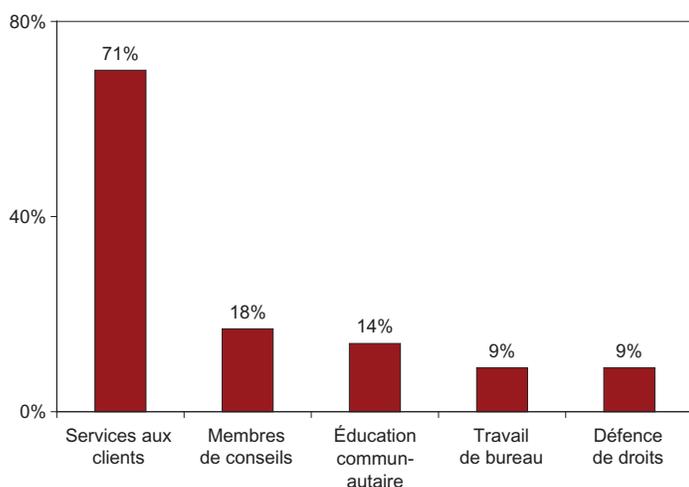
Il est possible que les organismes communautaires annoncent leur mission et leurs activités les plus importantes de telle manière qu'ils attirent des bénévoles qui sont principalement désireux de prêter secours aux les personnes ayant besoin d'aide. Comme nous le verrons, les tâches accomplies par les bénévoles correspondent souvent aux priorités des organismes et aux préférences des bénévoles.

La contribution des bénévoles : ce qu'ils font

Les bénévoles des organismes communautaires accomplissent une variété de tâches allant du travail de bureau à la défense des droits en passant par l'éducation communautaire. Plus des deux-tiers (71%) des bénévoles couverts par notre étude sont engagés dans la prestation de services directs auprès des clients — voir la figure 4. Nombre de ces bénévoles font auprès des clients de mentorat, de l'enseignement, du counseling, leur donnent un soutien affectif ou une assistance physique ou encore sont des modèles pour eux. Seule une minorité de bénévoles s'engage dans

Figure 4

Genres d'activités bénévoles



Remarque : L'addition des pourcentages donne un chiffre supérieur à 100 parce que les répondants pouvaient donner plus d'une réponse.

Figure 5

Qualités reliées au bénévolat



Remarque : L'addition des pourcentages donne un chiffre supérieur à 100 parce que les répondants pouvaient donner plus d'une réponse.

le travail d'éducation communautaire (14%) ou de défense des droits (9%), y compris la recherche, la diffusion de la connaissance, et le lobbying pour des la justice sociale dans des domaines tels que la protection de l'environnement, la lutte au racisme, l'abus fait aux enfants et la violence faite aux femmes. Dix-huit pour cent des répondants siègent au conseil d'administration des organismes, et certains d'entre eux font du travail de recherche, d'éducation ou de défense des droits.

Étant donné les tâches pour lesquelles ils sont recrutés, il n'est pas surprenant que les bénévoles couverts par notre étude croient que les qualités et l'expérience requises pour leur travail sont davantage rattachées à la capacité de communiquer avec les clients et de fournir un soutien de bureau que reliées à un activisme social, actuel ou passé. De nombreux bénévoles ont indiqué que leurs antécédents scolaires et professionnels étaient les qualités les plus pertinentes pour leur travail (29% et 28% respectivement) — voir la figure 5. Vingt-huit pour cent des répondants ont indiqué que le fait d'avoir été eux-mêmes ou d'avoir un ami ou un parent dans la situation des clients représentait à tout précieux.

Les caractéristiques personnelles telles que l'attitude amicale, chaleureuse, compatissante, la capacité de sympathiser et la volonté d'aider les autres, ont également été considérées comme utiles par 29% des répondants. « Je sais écouter, je suis très patient, ouvert d'esprit et je ne porte pas de jugement... Il est très important de ne pas porter de jugement », explique un répondant.

Il semble que la plupart des bénévoles recrutés dans les organismes communautaires ne sont pas des activistes sociaux à la recherche d'une tribune à partir de laquelle disséminer leurs idées. Seuls 9% des bénévoles interrogés disent que leur activisme dans des domaines comme la protection de l'environnement, la lutte au racisme ou les droits des travailleurs leur a fourni l'expérience nécessaire pour leur travail de bénévoles. Ces bénévoles se retrouvent d'ailleurs en bonne partie siègent au conseil d'administration ou engagés dans la défense des

droits. À l'opposé, les bénévoles de première ligne sont moins susceptibles d'être des activistes sociaux. Du coup, de nombreux organismes affirment qu'ils n'encouragent pas les bénévoles à s'engager dans la défense de la justice sociale. Comme le fait remarquer un représentant : « Je crois qu'en règle générale, les bénévoles s'engagent parce qu'ils veulent tout simplement aider. Cela vient du cœur. Ils n'ont pas besoin d'un cadre de référence plus grand. » Ce cadre de référence d'ailleurs n'est généralement pas fourni. Soixante-quinze pour cent des bénévoles interrogés rapportent que les organismes dans lesquels ils travaillent ne tiennent pas de séminaires ou d'ateliers sur les problèmes de justice sociale.

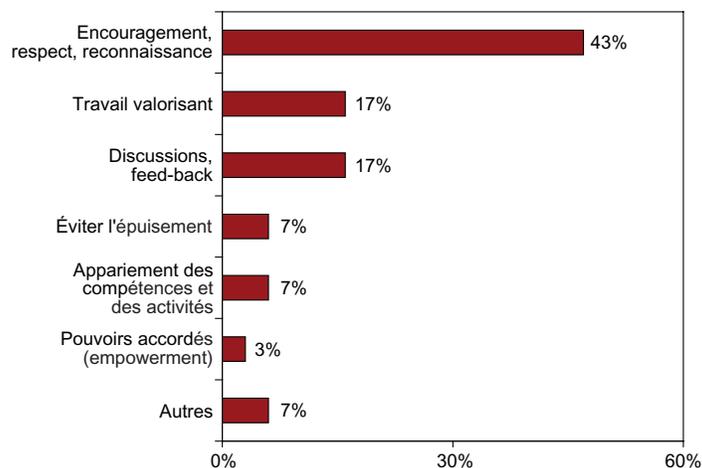
La conservation des bénévoles : comment et pourquoi ils restent

Les bénévoles d'expérience constituent un atout précieux pour les organismes. C'est pourquoi, leur conservation est tout aussi importante que leur recrutement. Des représentants de certains organismes participant à l'étude affirment que les réductions dans le financement des gouvernements a contribué aux difficultés que représente le maintien d'une réserve de bénévoles pleinement engagés. Un représentant résume la situation en ces termes :

« Dans une certaine mesure, il y a probablement eu une diminution de la

Figure 6

Moyens utilisés pour conserver les bénévoles



conservation parce qu'il y a eu une baisse des activités, elle-même attribuable à une diminution du financement. Le ministère de la Santé a mis fin au financement. De sorte que nous sommes laissés à nos propres moyens. Ainsi, le travail courant est plus sporadique. Quand le travail est plus sporadique, il est difficile de maintenir l'intérêt des gens... Il faut quelqu'un en place qui puisse faire ressentir aux bénévoles qu'on les écoute et qu'ils sont considérés comme une ressource importante. Bien que nous les considérons comme l'élément le plus important, nous ne pouvons toujours suffire. »

De nombreux représentants, cependant, ne rapportent aucun problème de conservation de leurs bénévoles. Les 12 organismes (38% du total) qui font état de nombreux remplacements attribuent leurs problèmes à des facteurs tels que le retour des étudiants à l'école, l'obtention d'emplois par certaines personnes et l'épuisement des bénévoles.

Dans un effort pour conserver leurs bénévoles, les organismes communautaires offrent des marques de reconnaissance, des certificats et des dîners. Ils essaient de traiter les bénévoles "avec dignité", de leur faire sentir qu'ils sont nécessaires et de leur attribuer des tâches qui sont considérées comme un travail valorisant. Les organismes tentent de faire en sorte que les bénévoles qui font face à des cas et à des clients difficiles reçoivent une assistance "sérieuse" quand ils la demandent. Quarante trois pourcent des organismes participant à l'étude, mentionnent l'importance de l'encouragement, du respect et de la reconnaissance pour conserver les bénévoles — voir la figure 6. Dix-sept pour cent affirment que les bénévoles sont plus susceptibles de rester si on leur offre un travail valorisant ; le même pourcentage d'organismes mentionnent le besoin des bénévoles de recevoir du feedback et de discuter de leur travail. On suggère aussi d'éviter l'épuisement et d'apparier les compétences et les activités des bénévoles (7% dans chaque cas).

Lorsque nous avons demandé aux bénévoles quelles stratégies de conservation étaient efficaces, ceux-ci nous ont répondu que les méthodes les plus efficaces étaient : la reconnaissance de la contribution apportée (mentionnée par 51% des répondants), la tenue d'activités sociales (20%) et la création d'un environnement social favorisant le bénévolat (13%).

Les efforts de conservation des organismes semblent avoir assez bien réussi. Seuls 15% des bénévoles interrogés disent qu'ils n'offrent plus leurs services aux organismes communautaires. De plus, la vaste majorité des bénévoles (85%) affirment qu'ils ont un sentiment d'appartenance à leur organisme. Pour la plupart des bénévoles, ce sentiment est suscité par l'environnement social (selon 27% des répondants), la reconnaissance des efforts consentis (21%), les activités sociales (19%), ainsi que les réunions et les conférences tenues par les organismes (17%). Ce sentiment s'est traduit par un engagement à poursuivre le travail de bénévolat. En fait, lorsqu'on leur demande leurs raisons pour continuer à travailler, 14 des 67 personnes qui oeuvrent toujours dans des organismes communautaires (21%) mentionnent leur engagement envers l'organisme qui a recours à leurs services.

Certains bénévoles, cependant, expriment le désir de recevoir un autre type de reconnaissance. Par exemple, 7% des bénévoles participants mentionnent que leur sentiment d'appartenance est conforté par un environnement qui leur offre l'occasion de faire valoir leurs préoccupations et d'exprimer leurs opinions sur des questions reliées à la mission de l'organisme. Les bénévoles qui oeuvrent en raison de leur engagement pour la transformation sociale disent qu'il leur est important de savoir que leurs idées et leurs opinions font une différence dans le mode de fonctionnement de l'organisme. Quelques bénévoles ont indiqué que leur sens de l'appartenance était relié à leur capacité de faire valoir leurs préoccupations et de participer aux décisions concernant politiques. Lorsque ces bénévoles se voient attribuer des tâches dites de bureau ou qu'on leur demande de travailler directement auprès des clients, ils sentent que leur connaissance de la cause, et leur engagement envers celle-ci, sont sous-évalués. La volonté de contribuer

aux décisions concernant les politiques a été exprimée à plusieurs reprises. Un ancien bénévole précise :

« Je voulais faire partie de quelque chose de plus grand et non seulement faire du travail de bureau... Par la suite, je me suis mis à faire des choses que j'aime faire. Je ne peux faire ce travail-là et plier des lettres pendant les cinq prochaines années. Je crois que j'avais atteint le point où j'avais des idées à exprimer et je voulais m'engager beaucoup plus en ce sens-là. Je crois que bien des personnes se sont retirées parce que nous ne nous étions pas rencontrés depuis longtemps ... Si vous ne progressez pas de quelque manière, si vous ne cherchez pas des buts à atteindre, qu'est-ce que vous faites ? »

Un autre bénévole affirme : « Les bénévoles doivent sentir qu'ils ont une certaine emprise sur les réalisations ou les problèmes ou encore les mesures à prendre. Sinon, ils deviendront frustrés et ils s'en iront. »

Voici les commentaires d'un autre bénévole :

« La raison majeure (pour continuer à faire du bénévolat), c'est l'occasion que j'ai de

pouvoir revenir aux réunions et de constater que certaines des choses dont nous avons discuté ont abouti à des résultats et que, en conséquence, nous avons fait une différence, qu'elle soit grande ou qu'elle soit petite. Et cela est une récompense suffisante pour que je puisse dire : 'J'ai fait ma contribution. J'ai fait une différence ici dans cet organisme.' Et aussi longtemps que cela se produira, mon intérêt toujours là. Je sais que je compte pour cet organisme.»

Une bénévole qui avait laissé son organisme parce qu'elle était frustrée qu'on n'entende pas sa voix a expliqué que le bénévolat ne fonctionnait que lorsque les intervenants avaient l'esprit suffisamment ouvert pour écouter et reconnaître les opinions de tous.

Relativement peu de bénévoles interviewés étaient motivés par un engagement envers le changement social au sens large. Certains semblaient rechercher des occasions d'influencer les décisions prises et de prendre part aux débats de politiques publiques sur les problèmes de justice sociale. À moins que de telles occasions ne leur soient offertes, ces bénévoles peuvent devenir désenchantés et perdre de leur enthousiasme pour le bénévolat.

Conclusion

Au cours de la dernière décennie, certains représentants gouvernementaux ont compris qu'il existe une conscience accrue du secteur bénévole et de la contribution qu'il apporte à la société civile en offrant une voix aux citoyens, en précisant les problèmes émergents, en façonnant les politiques et en fournissant d'importants services (Initiative sur le secteur bénévole, 2001). La question que nous avons posée était de savoir si les bénévoles engagés auprès des organismes communautaires avaient l'occasion de formuler des opinions, de faire valoir leurs

préoccupations, d'identifier des "problèmes émergents" et de façonner les politiques des organismes communautaires et des gouvernements.

L'une de nos constatations clés est que les bénévoles engagés auprès des organismes communautaires ne semblent pas avoir beaucoup d'occasions pour influencer les politiques sociales. Ils sont plus engagés dans le service aux clients que dans les autres types d'activités. L'accent mis sur le service aux clients peut être une conséquence de la nature du financement

fourni par les gouvernements. Étant donné l'accent mis sur la prestation des services, la plupart des organismes communautaires se concentrent sur le recrutement des bénévoles qui travailleront directement auprès des clients. Il semble qu'ils soient peu intéressés à ce que beaucoup de bénévoles fassent d'autres types d'activités.

Malgré les pressions pour qu'ils deviennent essentiellement des fournisseurs de services, la plupart des organismes voués à la promotion de la justice sociale de la région de Windsor et d'Essex County font toujours de l'approche communautaire, de la recherche et de la défense des droits. Pourtant, de

nombreux organismes n'ont pas su attirer des bénévoles dans ces domaines importants. Ils doivent peut-être repenser leur attitude face au recrutement afin d'attirer des activistes sociaux que seconderont leurs efforts pour en arriver à un changement social. De plus, ils pourraient penser à faire participer leurs bénévoles aux discussions sur les problèmes de justice sociale par le biais de séminaires et d'ateliers. Nous croyons que cette orientation non seulement inciterait les bénévoles intéressés par justice sociale à s'engager dans le bénévolat, mais elle permettrait aussi aux organismes de revoir leurs programmes de défense des droits, d'éducation et d'approche communautaire.

Références

- Brock, K., & Banting, K. (2001). The nonprofit sector and government in a new century: An introduction. In K. Brock & K. Banting (Eds.), *The nonprofit sector and government in a new century* (pp. 1-20). Montreal and Kingston: McGill-Queen's University Press.
- Juillet, L., Andrew, C., Aubry, T., & Mrenica, J. (2001). The impact of changes in the funding environment on nonprofit organizations. In K. Brock & K. Banting (Eds.), *The nonprofit sector and government in a new century* (pp. 21-62). Montreal and Kingston: McGill-Queen's University Press.
- Mitchell, D., Longo, J., & Vodden, K. (2001). Building capacity or straining resources? The changing role of the nonprofit sector in threatened coastal economies. In K. Brock & K. Banting (Eds.), *The nonprofit sector and government in a new century* (pp. 21-62). Montreal and Kingston: McGill-Queen's University Press.
- Ng, R. (1990). State funding to a community employment centre: Implications for working with immigrant women. In R. Ng, G. Walker, & J. Muller (Eds.), *Community organization and the Canadian state* (pp. 165-183). Toronto: Garamond Press.
- Shields, J. (2002). *Capturing civil society: The third sector in the shadow of the state*. The SRC Sarwan Sahota Lecture, Ryerson University, Toronto, Ontario.
- Voluntary Sector Initiative (2001). *An accord between the Government of Canada and the voluntary sector*. Retrieved June 30, 2002 from the World Wide Web: http://www.vsi-isbc.ca/eng/joint_tables/accord/the_accord_doc/index.cfm