

# **RÉSUMÉ DU SONDAGE SUR LA SITUATION DU BÉNÉVOLAT DANS LA RÉGION DE PORTNEUF**

**Réalisé par le comité de travail ATI sur le  
bénévolat**

# Objectifs de la démarche (rappel)

- **Dresser un portrait réaliste de la situation du bénévolat dans Portneuf.**  
(Moyens : sondage – groupes de discussion)
- **Préciser les enjeux liés à la situation du bénévolat dans Portneuf et inventorier des pistes de solution aux problèmes identifiés.**  
(Priorité : organismes d'entraide et organismes associés à la mission municipale)
- **Tenir des états généraux sur le bénévolat dans Portneuf afin :**
  - a) d'informer et de sensibiliser les intéressés sur l'état de la situation actuelle;
  - b) de proposer des avenues de solution;
  - c) de mobiliser le milieu afin que les solutions retenues soient mises de l'avant.

# Objectifs du sondage

- Cerner la réalité des organismes qui s'appuient sur le travail des bénévoles pour réaliser leur mission.
- Évaluer l'importance de la contribution des bénévoles au sein des organisations.
- Identifier les difficultés de recrutement et de rétention des bénévoles.
- Mesurer l'impact de la situation actuelle sur l'avenir des organismes.

# Déroulement du sondage

- Du 28 mars au 19 avril 2013.
- Questionnaire expédié par la poste à 150 organisations et par courrier électronique à 350 autres.
- Taux de réponse de 34 % (168 répondants).
- 58 réponses par courrier.  
110 réponses directement en ligne.

# Profil des organisations ayant complété le sondage

- 84 % ont plus de 10 ans d'existence.  
64 % ont plus de 21 ans d'existence.
- Nombre de bénévoles par organisme :
  - 33 % - 10 et moins
  - 27 % - 11 à 20
  - 13 % - 21 à 30
  - 6 % - 31 à 40
  - 21 % - 41 et plus

# Profil des bénévoles

- **54 % des organismes ont exclusivement ou majoritairement des bénévoles de sexe féminin.**
- **11 % des organisations ont exclusivement ou majoritairement des bénévoles de sexe masculin.**
- **Il y a un équilibre entre le nombre d'hommes et de femmes dans une proportion de 35 %.**

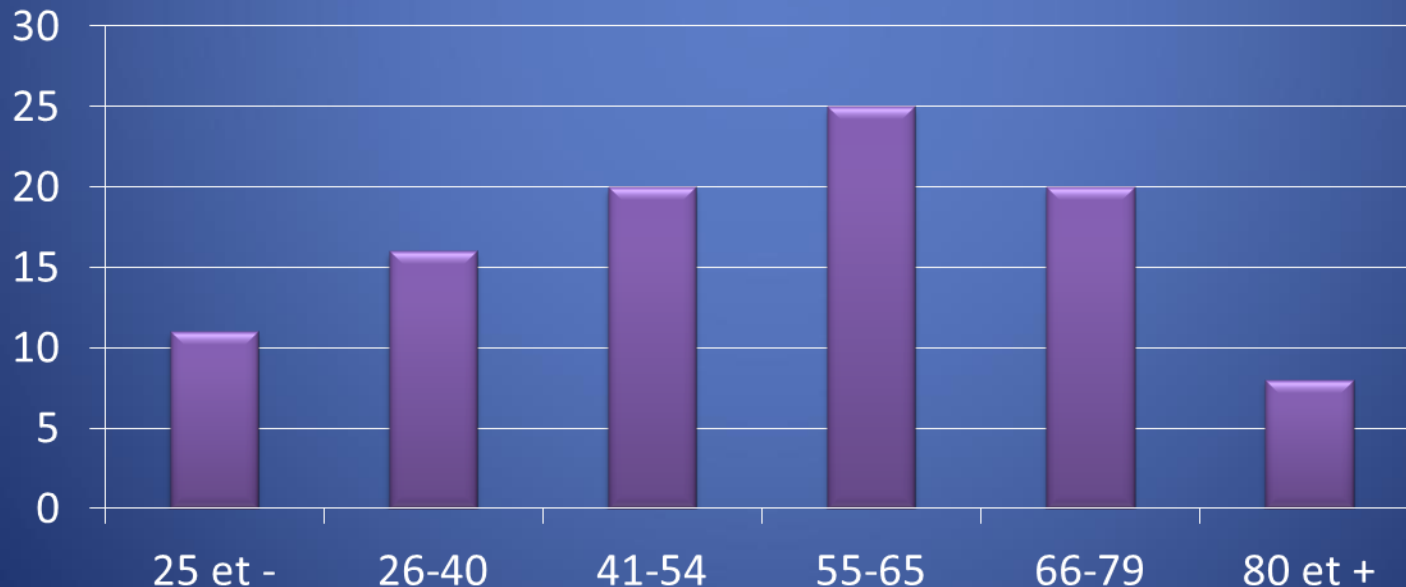
# Profil des bénévoles (suite)

Tranche d'âge	Nombre de bénévoles	Pourcentage
25 ans et moins	263	6.3 %
26 - 40 ans	797	19.2 %
41 - 54 ans	847	20.4 %
55 - 65 ans	1 151	27.7 %
60 - 79 ans	973	23.4 %
80 ans et plus	127	3.0 %
<b>TOTAL</b>	<b>4 158</b>	<b>100 %</b>

# Profil des bénévoles (suite)

- La moyenne d'âge des bénévoles est de 53,4 ans.  
(5 ANS DE PLUS QUE LA POPULATION ADULTE DE LA MRC DE PORTNEUF)

Âge des bénévoles





# Importance du travail bénévole

- En moyenne, 1 474 heures de bénévolat sont effectuées dans les organisations .
- Entre 217 000 et 345 000 heures par année pour les 168 organismes répondants.
- Entre 2,6 M \$ et 4 M \$ (valeur estimée de la contribution annuelle des bénévoles au taux de 12 \$/heure).

# Besoins des organismes en bénévolat

- 65 % des organisations estiment que leur nombre de bénévoles est suffisant.
- 35 % le jugent insuffisant, ce qui les oblige à prioriser certaines activités ou clientèles.
- Besoins estimés en heures supplémentaires par les organismes : entre 212 000 et 398 000.

# Recrutement des bénévoles

- 73 % des organismes éprouvent plus ou moins de difficulté de recrutement pour leur conseil d'administration .
- 53 % des organisations éprouvent plus ou moins de difficulté de recrutement pour la tenue d'activités régulières.
- 56 % des répondants éprouvent plus ou moins de difficulté de recrutement pour la tenue d'activités ponctuelles.

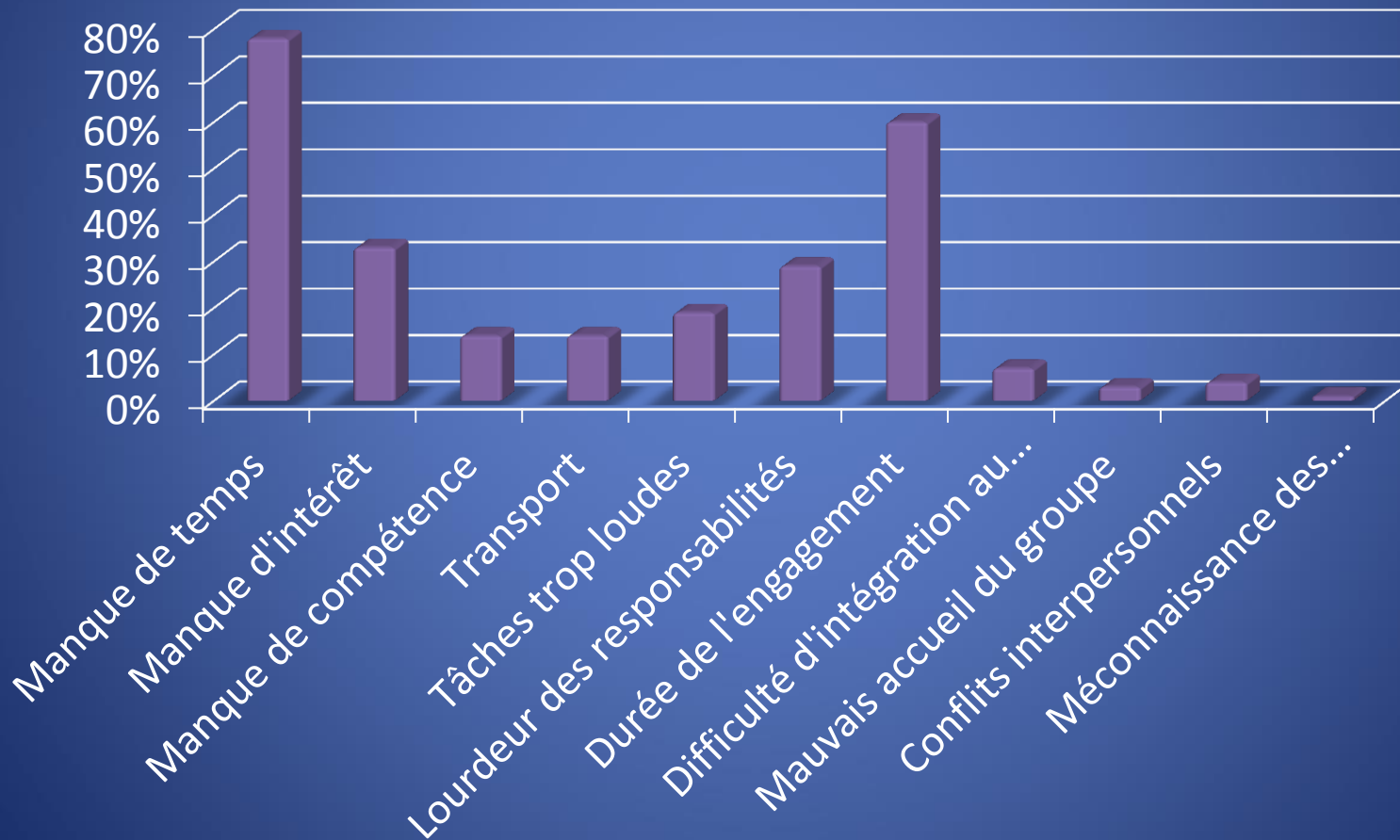
# Recrutement des bénévoles (suite)

Les principales raisons évoquées lors du refus des candidats à s'engager sont :

- le manque de temps;
- la durée de l'engagement;
- le manque d'intérêt;
- la lourdeur des tâches et des responsabilités.

# Recrutement des bénévoles (suite)

## Les raisons de refus des candidats



# Recrutement des bénévoles (suite)

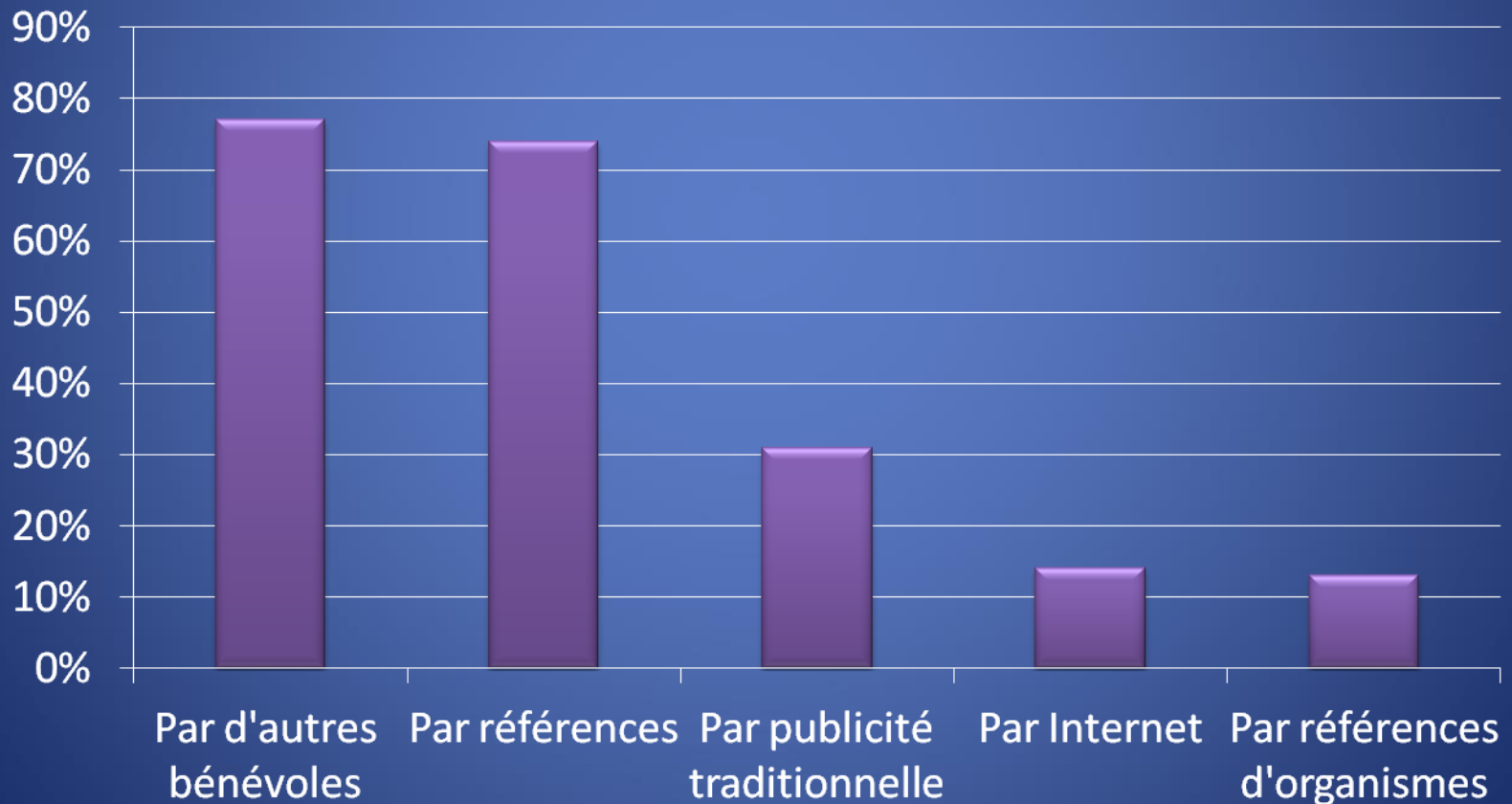
## Méthodes de recrutement utilisées

(LES RÉPONDANTS POUVAIENT SÉLECTIONNER PLUSIEURS CHOIX DE RÉPONSES)

- **77,6 %** Recrutés par d'autres bénévoles.
- **73,9 %** Référence.
- **31,1 %** Publicité traditionnelle.
- **14,3 %** Réseaux sociaux/Internet.
- **13,7 %** Référés par d'autres organismes.

# Recrutement des bénévoles (suite)

## Méthodes privilégiées de recrutement



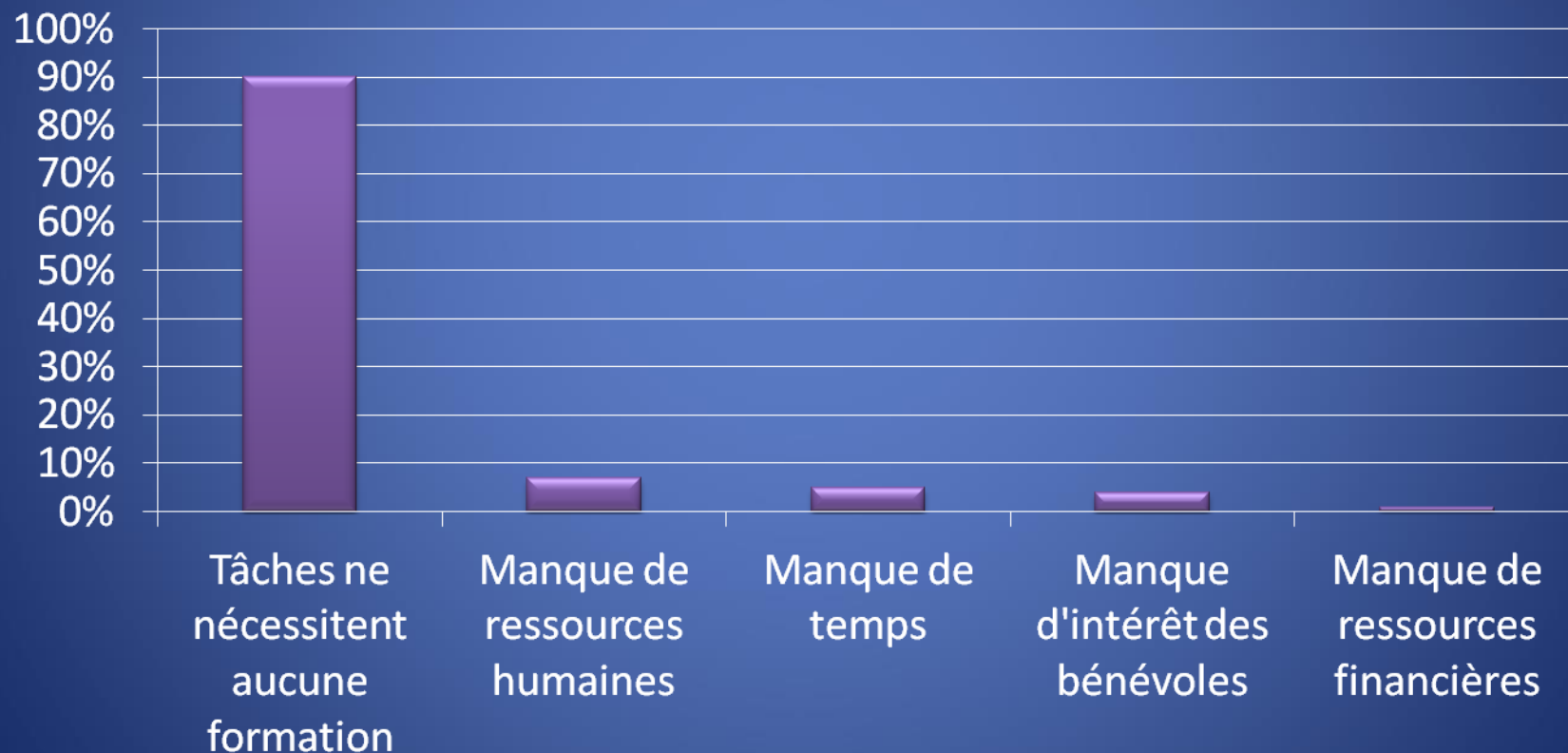
# Accueil et formation des bénévoles

- 85 % des organismes ont une personne responsable des bénévoles.
- 40 % ont mis en place un processus d'intégration.
- 40 % n'offrent pas de formation sur la mission, les valeurs et les services offerts.
- 34 % des organisations n'offrent pas de formation sur les tâches à accomplir.



# Accueil et formation des bénévoles (suite)

## Raisons évoquées lors de l'absence de formation



# Soutien aux bénévoles

- **76 % des organisations affirment que le temps accordé au soutien des bénévoles est suffisant.**
- **24 % des organismes qui affirment ne pas accorder un soutien suffisant, évoquent les raisons suivantes :**
  - **le manque de temps à 80 %;**
  - **le manque de ressources humaines à 56 %.**

# Reconnaissance de l'action bénévole

- **77 % des organismes affirment tenir des activités de reconnaissance.**
- **Chez les 23 % qui n'en tiennent pas, les principales raisons mentionnées sont :**
  - **52 % pensent que cela n'est pas nécessaire;**
  - **36 % manquent de ressources financières.**

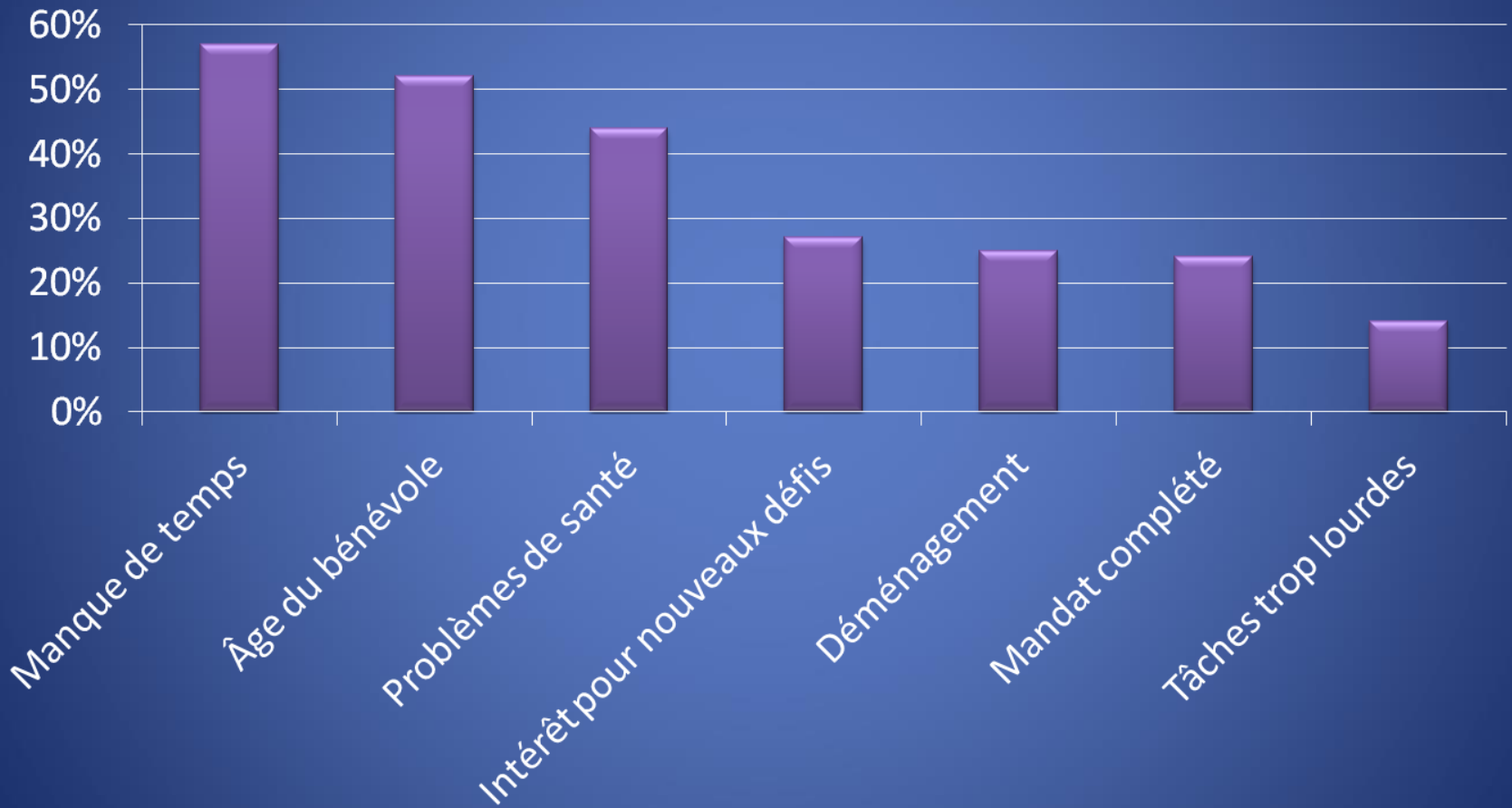
# Difficultés à retenir les bénévoles

- 58 % des organismes affirment qu'il n'est pas acquis de retenir leurs bénévoles.

de ce pourcentage:

- 38,9 % ont un peu de difficulté à les retenir.
- 16,8 % ont moyennement de la difficulté.
- 2,4 % ont beaucoup de difficulté.

# Motifs d'abandon des bénévoles



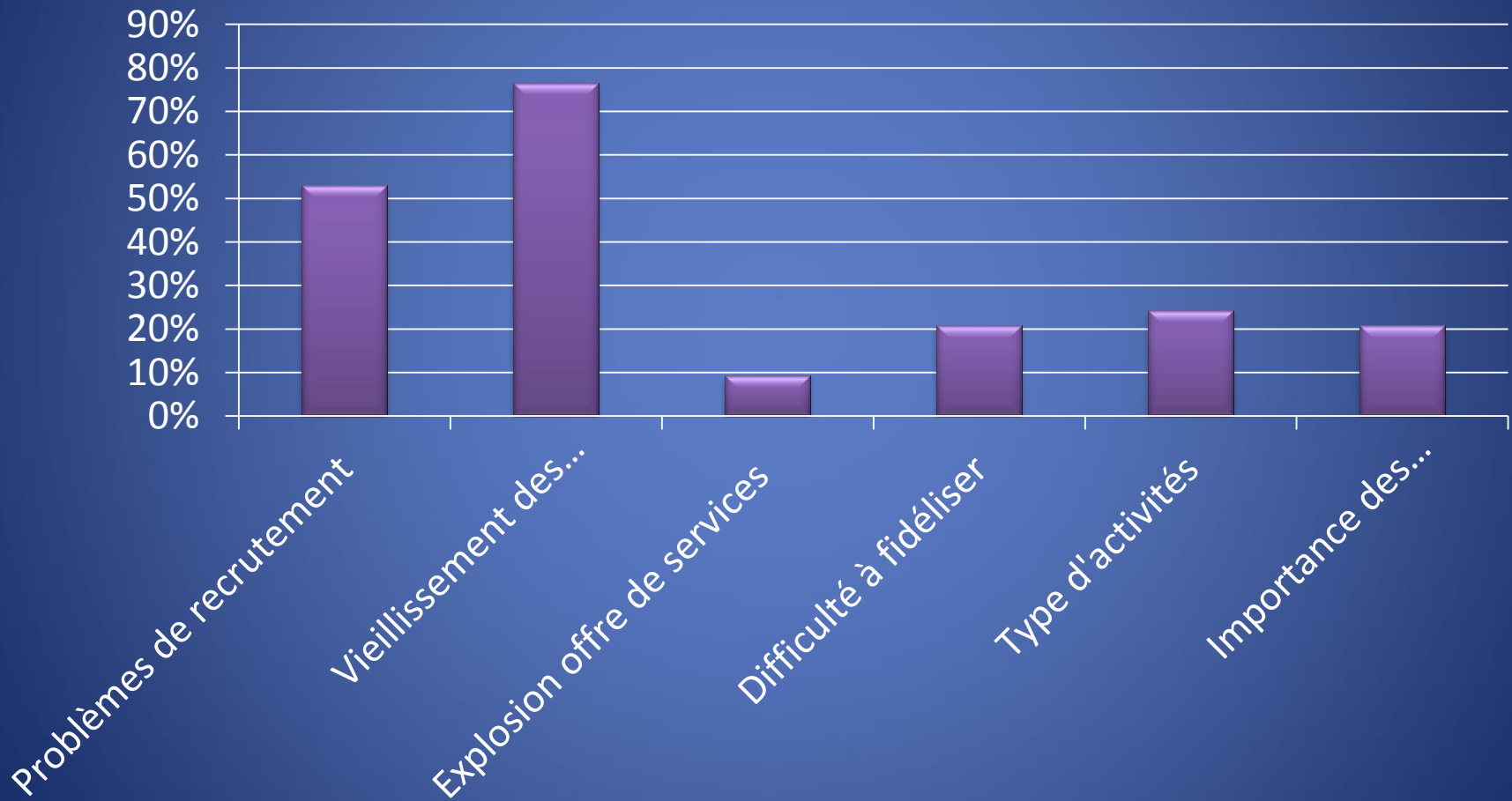
# Les difficultés futures

**Difficultés éventuelles anticipées par les organismes :**

**(LES RÉPONDANTS POUVAIENT IDENTIFIER PLUSIEURS CHOIX DE RÉPONSES)**

- **76,5 % Vieillessement des bénévoles.**
- **53,0 % Problèmes de recrutement.**
- **24,2 % Type d'activités** (la lourdeur des tâches et la durée).
- **20,8 % Difficulté à fidéliser les bénévoles.**
- **20,8 % Importance des responsabilités.**
- **9,4 % Explosion de l'offre de services.**

# Les difficultés futures (suite)



# Conséquences éventuelles

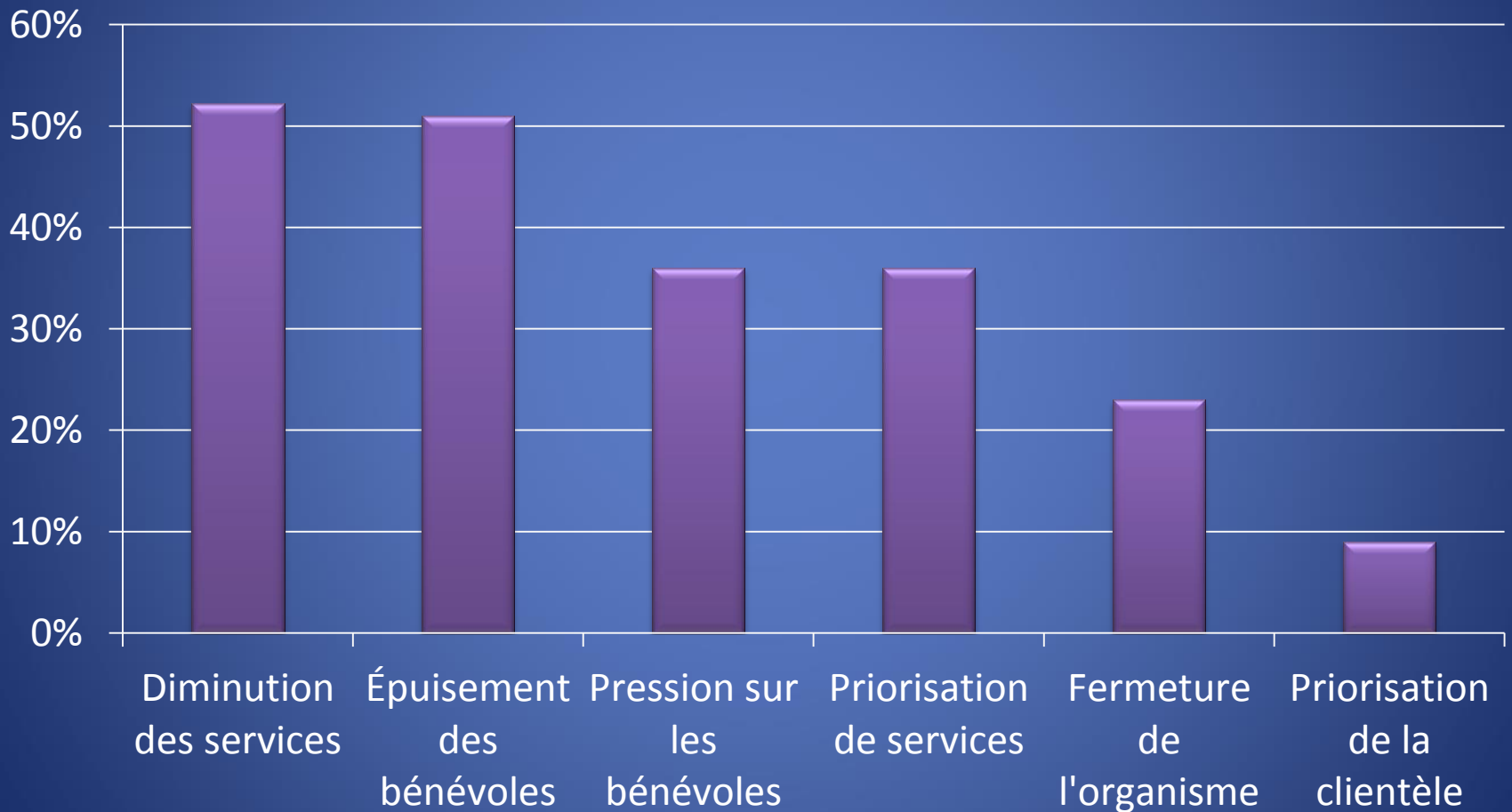
## Difficultés éventuelles anticipées par les organismes

(LES RÉPONDANTS POUVAIENT IDENTIFIER PLUSIEURS CHOIX DE RÉPONSES)

- 52,2 % Diminution des services.
- 51,4 % Épuisement des bénévoles.
- 35,5 % Trop de pression sur les bénévoles en place.
- 35,5 % Priorisation de certains services.
- 23,2 % Fermeture de l'organisme.
- 9,4 % Priorisation de la clientèle.



# Conséquences éventuelles (suite)



**RÉSUMÉ DE  
L'ÉTUDE SUR LA SITUATION DU BÉNÉVOLAT  
DANS LA MRC DE PORTNEUF**

**PHASE 2  
GROUPES DE DISCUSSION**

# OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE DES GROUPES DE DISCUSSION

- Mieux comprendre le phénomène du bénévolat dans la région et, plus particulièrement, les difficultés en lien avec le recrutement et la rétention des bénévoles.
- Entendre et comprendre les réalités des différentes parties concernées (bénévoles, responsables de bénévoles et décideurs).
- Identifier quelles sont les motivations qui incitent les gens à s'impliquer bénévolement, mais également quels en sont les irritants.

# Objectifs des groupes de discussion (suite)

- Identifier des pistes de solution qui atténueraient les problèmes liés au recrutement, à l'accueil, au soutien, à la fidélisation et à la reconnaissance des bénévoles.
- Le comité voulait aussi mieux comprendre les motivations des personnes non impliquées et vérifier dans quelles conditions elles souhaiteraient éventuellement le faire.

# Description de l'échantillonnage

Types de participants	Nombre de participants
Groupes test avec des bénévoles et des responsables de bénévoles	6
Bénévoles du secteur de la santé et des services sociaux	9
Personnes non impliquées bénévolement	9
Anciens bénévoles	8
Responsables de bénévoles	10
Décideurs	10
Bénévoles très actifs dans différents domaines	10
Retraités non impliqués bénévolement	7
<b>Total</b>	<b>69</b>

# Description de l'échantillonnage (suite)

- Plus de 60 % des répondants sont âgés entre 55 et 79 ans.
- 72 % des participants détiennent au moins un diplôme d'études secondaires. De ce nombre, 52 % ont complété des études de niveau universitaire.
- 46 % sont des travailleurs et près de 50 % sont des retraités.
- Près du quart des participants proviennent de Donnacona et plus de 50 % proviennent d'un des 4 grands centres de la MRC de Portneuf.

## Description de l'échantillonnage (suite)

- Plus de 80 % des participants font du bénévolat depuis plus de 5 ans. De ce nombre, 30 % en font depuis plus de 40 ans.
- 62 % des participants aux groupes de discussion agissent bénévolement dans une ou plusieurs organisations.

# La notion de bénévolat

- La notion de bénévolat est perçue différemment par les bénévoles et les non-bénévoles.
- Les propos tenus nous permettent de dégager deux types de bénévolat : le ***bénévolat formel*** qui se déroule dans le cadre d'une organisation formelle ou informelle et le ***bénévolat informel*** qui relève davantage d'une action indépendante et autonome, et qui n'est aucunement encadrée par une organisation formelle ou informelle.



# Sources de motivation des bénévoles

- La notion de plaisir est très importante chez les bénévoles et les non-bénévoles.
- Les motivations qui incitent les gens à s'impliquer bénévolement sont nombreuses et certaines d'entre elles sont intimement liées à des éléments de valorisation et de reconnaissance.
- Les notions de « donner au suivant », d'entraide, d'être utile, de faire plaisir et de faire la différence pour une ou des personnes reviennent souvent, et ce, peu importe le statut des participants.

# Sources de motivation des bénévoles (suite)

- Pour les participants plus jeunes, l'opportunité d'acquérir une expérience et de se créer un réseau de contacts utiles pour leur carrière est un élément important de motivation.
- La possibilité d'exercer un certain leadership est mentionnée par certains participants, mais on ne peut pas affirmer que l'attraction du pouvoir soit une source de motivation.

# Sources de motivation des bénévoles (suite)

- Les gens doivent retirer quelque chose de leur implication que ce soit le plaisir, faire la rencontre de nouvelles personnes, apprendre de nouvelles choses ou avoir l'opportunité de se dépasser.
- Chez les retraités, le besoin d'entrer en relation avec d'autres personnes est plus important étant donné que leur réseau social est parfois moins grand que lorsqu'ils étaient en emploi. Le besoin de se sentir valorisé est également présent. Ils souhaiteraient éventuellement s'impliquer, mais en toute liberté.

# Sources de motivation des bénévoles (suite)

- Chez les bénévoles qui œuvrent dans des domaines en lien avec la santé et les services sociaux, les notions de « donner au suivant », d'entraide, d'être utile, de faire plaisir et de faire la différence pour une ou des personnes sont très présentes.
- Ils sont touchés par les gens qui sont plus démunis et ils affirment qu'aider les autres leur apporte tout autant.

# Irritants et sources de démotivation

- Les bénévoles sont des personnes généreuses de leur temps. Ce n'est pas nécessairement la lourdeur des tâches qui les décourage, mais davantage les conditions dans lesquelles ils doivent les accomplir.
- L'impression de ne pas avoir l'appui des dirigeants en place et l'absence de soutien technique concret minent la motivation des bénévoles.
- Les conflits interpersonnels, la critique et les réprimandes ont des impacts très importants sur l'implication des bénévoles.

# Irritants et sources de démotivation (suite)

- Les bénévoles ont besoin d'être écoutés et ils sont une ressource inestimable pour la réussite d'un projet ou d'une activité.
- Les bénévoles n'aiment pas qu'on les prenne pour acquis, ils ne font pas nécessairement du bénévolat pour être reconnus, mais le manque de reconnaissance est un facteur de démotivation.
- La mauvaise gestion et le manque d'encadrement sont des sources de démotivation pour les bénévoles et entraînent souvent un essoufflement des ressources.

# Les réticences à s'engager bénévolement : point de vue des non-bénévoles

- Il semble que les personnes qui ne sont présentement pas impliquées bénévolement ne souhaitent pas occuper des fonctions qui exigent de grandes responsabilités, et ils ne veulent pas se sentir indispensables à la tenue d'une activité.
- Certains craignent que l'engagement bénévole devienne trop lourd, alors ils préfèrent ne pas s'engager.
- L'incapacité à limiter son implication et à dire non est aussi un élément qui freine les aspirants bénévoles.

# Les réticences : point de vue des retraités

- Les retraités qui ne sont pas impliqués bénévolement doivent se sentir interpellés et être motivés afin de passer à l'acte, mais d'un autre côté, ils sont également réticents de crainte que leur implication bénévole ne devienne trop envahissante. Les organisations auraient donc avantage à inviter leurs bénévoles à mieux définir les limites de leur implication.
- Plusieurs ont mentionné le fait qu'ils sentent une pression de la société, de leurs proches et des anciens collègues de devoir faire quelque chose.



# Les réticences : point de vue des décideurs

Certains décideurs croient que la crainte et les réticences des gens à s'engager bénévolement proviennent ou sont en lien avec les rôles et les tâches plus administratives qui décourageraient certains bénévoles ne possédant pas toujours les connaissances appropriées.

# Recrutement et accueil

- Le recrutement des bénévoles se fait essentiellement par les contacts directs et personnels.
- Les annonces dans les médias écrits et sociaux semblent peu efficaces, mais les aspirants bénévoles qui désirent offrir leurs services affirment qu'ils utiliseraient cette méthode pour rechercher les besoins en bénévolat.
- Un accueil chaleureux et bien organisé est important afin de maximiser les chances de rétention au sein de l'organisation.

# Recrutement et accueil (suite)

- L'identification des forces, des intérêts, des disponibilités et des besoins du bénévole est essentielle afin de lui permettre de fonctionner efficacement et avec plaisir dans l'organisation.
- Les participants apprécient être jumelés et avoir une personne de référence en cas de besoin.
- Les non-bénévoles aiment savoir précisément qu'elles seront la nature et la durée de leurs tâches. Ils apprécient travailler et être bien encadrés : il ne faut pas que ce soit compliqué, l'expérience doit être agréable.

# Recrutement et accueil (suite)

- Un facteur qui aggrave les difficultés lors du recrutement des bénévoles est la lourdeur administrative qu'engendre l'organisation d'activités à plus grand déploiement. Les gens aimeraient s'impliquer, mais ne veulent pas avoir à effectuer des démarches trop compliquées. Cela les décourage et les démotive.
- Plusieurs bénévoles affirment ne pas apprécier être recrutés à la dernière minute et sentir une pression à devoir s'engager. De l'autre côté, les responsables de bénévoles disent devoir souvent composer avec des changements de dernière minute qui font en sorte qu'ils doivent revoir leur organisation et solliciter des bénévoles rapidement.

# Le recrutement chez les jeunes

- Plusieurs jeunes participent à différentes activités parascolaires exigeantes ou pratiquent un sport qui occupe beaucoup de leur temps libre en dehors de l'école.
- On suggère également que l'éducation aurait un impact sur l'implication des jeunes. L'implication bénévole est une valeur à transmettre aux enfants. « *Quand ils sont élevés dans un milieu où les parents s'impliquent, ils sont habitués à ça, alors ils vont donner eux aussi...* » Une question se pose... comment fait-on pour transmettre cette valeur aux jeunes lorsque leurs parents n'ont plus le temps de s'impliquer activement?

# Le recrutement chez les 25-50 ans

- Cette catégorie de la population est très occupée au quotidien.
- Les individus de ce groupe de la population invoquent habituellement le manque de temps comme raison principale pour ne pas s'engager bénévolement.
- Leur implication est souvent liée aux activités de leurs enfants.

# Le recrutement chez les nouveaux retraités

- La réalité des retraités a évolué au cours des dernières années. Maintenant, plusieurs jeunes retraités occupent un nouvel emploi à temps partiel lorsqu'ils ont terminé leur carrière.
- D'autres offrent une bonne partie de leur temps en support à leurs enfants qui sont actifs sur le marché du travail. Plusieurs parents/grands-parents sont très présents dans le quotidien de leurs enfants et de leurs petits-enfants, et cela les occupe grandement. Ces quelques exemples démontrent la nouvelle réalité des retraités.

# Le recrutement chez les aînés

- Certains bénévoles plus âgés ne souhaitent pas prendre de tâches impliquant de nombreuses responsabilités. Ils veulent participer (être membre), mais ne pas s'impliquer. Les personnes plus âgées invoquent souvent le manque de temps et de compétences pour effectuer des tâches bénévolement.
- De l'autre côté, lors du sondage réalisé en 2013, bon nombre de bénévoles au sein des organisations sont des aînés et sont très impliqués.



# Le recrutement des personnes non impliquées bénévolement

- Ces derniers estiment important que l'organisme sécurise ses bénévoles en démontrant une structure assez solide lors du recrutement.
- Cette organisation doit prouver sa capacité à remplacer ses bénévoles; c'est-à-dire que les aspirants bénévoles ne veulent pas sentir d'obligation. S'ils anticipent des difficultés à se retirer, ils préfèrent alors ne pas s'impliquer : ils veulent se sentir libres. Par contre, ils ne veulent pas avoir l'impression que leur présence n'est pas importante.

# Aspects qui nuisent au recrutement

- Le fait qu'une organisation n'évolue pas ou peu entraîne un désintérêt des membres et nuit au recrutement de nouveaux bénévoles.
- Lorsque le recrutement repose toujours sur les mêmes personnes, le renouvellement devient difficile, car le réseau de contacts évolue peu.
- Lors du recrutement, si les besoins de l'organisation sont mal définis ou mal expliqués, la rétention des bénévoles sera plus ardue.

# Aspects qui nuisent au recrutement (suite)

- Les gens ne veulent plus nécessairement d'engagement fixe, car ils ont déjà plusieurs obligations dans leur vie personnelle.
- Certaines organisations sont davantage fermées. Il est alors difficile pour un nouveau bénévole intéressé de s'y intégrer.
- Les gens connaissent peu ou mal les organisations qui pourraient avoir besoin de bénévoles. De plus, les aspirants bénévoles n'osent pas offrir leurs services si aucune annonce ou demande n'est faite, car ils craignent de déranger; c'est intimidant.

# Aspects facilitant le recrutement

- Bien identifier les besoins de bénévoles au sein de l'organisation permet de mieux les recruter par la suite.
- Afficher les besoins en bénévolat d'une organisation permet d'informer des personnes qui pourraient être potentiellement intéressées. De plus, il s'avère très important que l'organisme présente une image corporative attrayante.
- Offrir des mandats pour une durée limitée représente moins de pression pour un aspirant bénévole.
- Les causes qui sont à la mode attirent des bénévoles. Il y a donc un travail de vente (marketing) à faire du côté des organisations.

# Méthodes d'accueil et d'intégration des nouveaux bénévoles

- Présentation de l'organisation, visite des lieux, présentation des bénévoles qui y œuvrent ainsi que des rôles de chacun.
- Jumelage du nouveau bénévole avec une personne d'expérience.
- Identification des forces, des compétences, des intérêts, des attentes et des disponibilités du nouveau bénévole.

# Aspects facilitant le recrutement

- L'intégration d'un nouveau bénévole se fait plus facilement lorsque l'organisation est bien outillée et préparée à le recevoir.
- Le nouveau bénévole aime travailler et être bien encadré.
- Une bonne description des tâches facilite l'intégration des bénévoles en plus d'aider au bon fonctionnement de l'organisation.
- Le bénévole doit se sentir libre des tâches qu'il accomplira et ne doit pas se sentir coincé ou forcé.

# Aspects nuisant au recrutement

- Ne pas prendre le temps d'accueillir un nouveau bénévole et de faire les présentations est intimidant et non invitant.
- Le manque de supervision lors de l'accueil fait en sorte que des bénévoles se sentent inutiles et incompetents ne sachant pas où se diriger et ne connaissant pas les tâches à accomplir.
- Le fait de ne pas savoir à qui se référer est un irritant important chez les participants qui ne sont pas des bénévoles aguerris. Ils ajoutent que cela leur enlève le goût d'en faire. Ils affirment que c'est important de se sentir encadré au minimum.

# Rôles et qualités d'un responsable de bénévoles

- Un responsable de bénévoles doit être motivé, avoir de la facilité à communiquer et être capable d'assurer un certain leadership, car il est la personne de référence pour les bénévoles.
- Il se démarque également par sa capacité à planifier et à organiser les activités, à résoudre les problèmes et à gérer les conflits interpersonnels.



# Rôles et qualités d'un responsable de bénévoles (suite)

- Il doit être capable d'identifier les forces et les intérêts des individus afin d'amener les bénévoles à vivre une expérience agréable et positive.
- Le responsable de bénévoles doit planifier les rencontres, être rigoureux et faire preuve de transparence, particulièrement concernant la situation financière de l'organisme.

# Encadrement, formation et soutien des bénévoles

- Les bénévoles affirment que la formation, l'encadrement et le soutien sont essentiels à leur bon fonctionnement au sein des organisations. D'un autre côté, certains responsables de bénévoles affirment que des bénévoles n'en souhaitent pas.
- Le soutien, l'encadrement et le suivi auprès des bénévoles sont essentiels à leur travail, mais ils sont parfois sacrifiés dû au manque de temps et de ressources humaines pour s'en occuper.
- Plusieurs participants trouvent la notion d'évaluation des bénévoles rebutante et très délicate à appliquer.

# Encadrement, formation et soutien des bénévoles (suite)

- Plusieurs moyens sont utilisés pour former les nouveaux bénévoles tels que : le mentorat, la formation, l'utilisation de documents de référence, etc.
- Les administrateurs manquent eux aussi de formation, ils apprennent souvent « sur le tas ».
- Du côté des responsables de bénévoles, plusieurs héritent d'un poste sans recevoir de formation au préalable ou obtenir un simple coaching de leur prédécesseur, ce qui porte à croire que les organisations ne préparent pas suffisamment leur relève.

# Aspects positifs de la formation, de l'encadrement et du soutien

- Les bénévoles se sentent plus en confiance.
- Une formation sur les tâches à effectuer évite bien des inconvénients pour toutes les parties concernées, permet de sécuriser les bénévoles et d'assurer une meilleure rétention.
- Il est important que les rôles soient bien définis au sein des organisations. Cela évite les problèmes et les malentendus.

# Conséquences pour les individus et les organisations lorsque la formation, l'encadrement et le soutien sont insuffisants

- Le manque de formation engendre du stress et des inquiétudes.
- Le manque de connaissances démotive les bénévoles, car ils ne savent pas comment intervenir et ils ont l'impression de ne pas être utiles.
- L'absence d'une formation adéquate et d'un suivi peut causer du stress chez les bénévoles qui se sentent alors incompetents. Cela peut également entraîner un désengagement de leur part.

# Remercier, reconnaître et fidéliser les bénévoles

- Les bénévoles apprécient être remerciés verbalement et personnellement, en privé ou en public (tout dépendamment de la personnalité du bénévole), pour leur implication et le travail réalisé.
- Les bénévoles donnent de leur temps gratuitement et ils apprécient être accueillis chaleureusement à leur arrivée et avoir l'impression d'être considérés.
- Les bénévoles qui œuvrent dans les organisations en lien avec la santé et les services sociaux disent voir leur besoin de reconnaissance comblé lorsque la clientèle qu'ils desservent apprécie leur présence.

# Remercier, reconnaître et fidéliser les bénévoles (suite)

- Des bénévoles affirment ne pas aimer recevoir de distinction pour leur implication. Par contre, lorsqu'ils sont reconnus publiquement, ils sont très touchés.
- Les bénévoles aiment sentir qu'ils ont fait la différence.
- Les bénévoles apprécient que l'on prenne en considération leurs commentaires, leurs suggestions et lorsque les organisations apportent les changements appropriés.

# Remercier, reconnaître et fidéliser les bénévoles (suite)

- L'ensemble des bénévoles n'attendent pas de grandes éloges. Être remercié sincèrement au quotidien, être encouragé et soutenu dans l'implication est une très belle appréciation pour le travail effectué.
- Plusieurs stratégies doivent être utilisées pour remercier les bénévoles, et il faut consulter les bénévoles afin de connaître ce qui leur fait plaisir.



# Les éléments de succès des organisations

Les organisations qui ont à leur tête une personne dont la vision de l'organisme est claire, qui est capable de la partager et de la transmettre à son équipe, qui fait preuve de leadership, qui est à l'écoute de ses membres et est capable de concilier leurs forces en fonction des rôles qu'ils ont à jouer, est un atout majeur pour l'organisation et ses bénévoles.

# Les éléments de succès des organisations (suite)

- Les organismes bien structurés, offrant des tâches bien définies, et ce, pour un temps bien précis sont plus attrayants pour les bénévoles.
- Les bénévoles affirment apprécier les organisations bien structurées, mais ne semblent pas aimer les organismes qui possèdent des structures très hiérarchisées et très lourdes.
- En voyant au renouvellement régulier de leurs membres et en assurant le transfert des rôles et des responsabilités d'une manière organisée, il est plus facile d'inspirer confiance aux bénévoles qui envisageront plus facilement d'accepter une tâche au sein de l'organisation.

# Les éléments de succès des organisations municipales

- Quand la mission de l'organisme est en lien avec les activités d'une municipalité, il s'avère très important que les élus soient bien informés quant aux activités, à la mission et aux bénévoles de ce même organisme afin de bien les appuyer dans leur travail.
- Les élus qui siègent sur les différents comités se doivent d'être des agents facilitateurs auprès des bénévoles qu'ils supportent.
- L'élu devrait faire le lien entre les bénévoles et le conseil municipal.

# Pistes de développement

- Voir à mieux protéger les bénévoles.
- Établir un lieu central de diffusion des activités bénévoles.
- Bien des participants ont mentionné qu'ils apprécieraient avoir la possibilité d'utiliser un outil qui leur permettrait d'en apprendre davantage sur les organisations, mais également sur leurs besoins en ressources bénévoles.
- Plusieurs participants préféreraient être guidés et accompagnés par une ressource qui saurait les écouter et les diriger vers une expérience bénévole positive.

# Pistes de développement (suite)

Bien des organismes sont soutenus exclusivement par des bénévoles qui ne sont pas toujours outillés pour bien accomplir leurs nouvelles fonctions. Il serait pertinent que les organisations puissent avoir accès gratuitement à une ressource spécialisée afin de les guider dans les tâches plus complexes. Cette ressource pourrait les aider dans la planification de leurs activités, la vérification de leur charte, la protection des bénévoles, etc.