

## Outils, connaissances et stratégies : les besoins des bénévoles et des professionnels

Julie Fortier, professeure, David Leclerc, responsable de la vigie à l'Observatoire québécois du loisir

Dès les premières études sur les bénévoles en loisir, il a été clair que le bénévolat et les bénévoles ne pouvaient plus être pris pour acquis. On le sait, et on l'entend de plus en plus, les bénévoles demandent des outils, des moyens et des stratégies pour vivre un engagement et une expérience de loisir de qualité et pour mener à bien leurs actions. Les professionnels ont également besoin d'outils afin d'assurer une gestion adéquate de l'action bénévole. C'est pourquoi, une étude du Laboratoire en loisir et vie communautaire a inventorié ces besoins des bénévoles et des professionnels pour éclairer les développements nécessaires au maintien et au soutien du bénévolat et des bénévoles.

L'étude comprend deux volets. Le présent bulletin fait mention des besoins des bénévoles et des professionnels œuvrant en loisir et en sport. L'autre volet, dont il sera question dans un bulletin ultérieur, discutera des moyens et du plan d'action à mettre en oeuvre pour développer un cadre stratégique de soutien et de promotion du bénévolat en loisir sous toutes ses formes.

### *L'ENQUÊTE : MÉTHODOLOGIE*

Par le biais d'un questionnaire en ligne, 338 bénévoles et 119 professionnels, répartis équitablement dans les organisations de loisir et de sport, ont été sondés aux fins de l'enquête. Les organisations découlant des Unités régionales de loisir et de sport (URLS), des associations chapeautées par le Conseil québécois du loisir (CQL), des fédérations sportives ainsi que des municipalités québécoises, membres de l'Association québécoise du loisir municipal (AQLM), ont participé à l'enquête.

Une enquête préliminaire a été réalisée auprès de bénévoles et de professionnels par entrevue téléphonique. À la lumière des résultats de cette enquête préliminaire, un questionnaire destiné aux bénévoles et un autre destiné aux professionnels ont été élaborés. Afin de valider leurs contenus, un pré-test a été effectué.

### *LES PRINCIPAUX BESOINS ET LES ATTENTES*

Tant du côté des bénévoles que du côté des professionnels, on remarque dans les tableaux ci-dessous l'existence d'un consensus concernant les besoins les plus criants en termes d'outils, de stratégies, de moyens et de services.

### *Chez les bénévoles*

BESOINS EN TERMES D'OUTILS, DE STRATÉGIES, DE MOYENS ET DE SERVICES :
Outils en recrutement et en rétention
Ressources financières supplémentaires
Ressources humaines permanentes
Reconnaissance et valorisation des bénévoles

### *Chez les professionnels*

BESOINS EN TERMES D'OUTILS, DE STRATÉGIES, DE MOYENS ET DE SERVICES :
Outils en recrutement et rétention
Ressources financières supplémentaires
Formation adaptée aux besoins des organisations

Ces tableaux montrent clairement que les besoins en recrutement, en rétention et en ressources financières (collectes de fonds, dons, commandites, subventions) font l'unanimité. Ensuite, les bénévoles expriment des besoins en

formation (logistique et organisation d'événement, comptabilité, administration) dans le but d'acquérir des connaissances additionnelles reliées à leurs tâches. Pour leur part, les professionnels souhaitent la présence d'une ressource humaine permanente afin d'alléger les opérations liées à la gestion des organisations. Les besoins en reconnaissance et valorisation (guide et formation sur la reconnaissance, soutien des municipalités) des bénévoles ont également une importance particulière pour les professionnels, puisque ceux-ci désirent garder les bénévoles dans les organisations le plus longtemps possible. D'ailleurs, c'est ce qui explique que les organisations réclament, avec autant d'insistance, des outils afin de mieux retenir ses bénévoles. Si on se réfère aux études antérieures, on peut croire que, du point de vue des bénévoles, la reconnaissance, c'est d'abord le respect de tous les jours et la présence des outils et des moyens qui leur permettent de réussir.

**LES PRINCIPAUX CONSTATS ET DÉFIS DES ORGANISATIONS**

Quand on demande aux bénévoles pourquoi ils ne possèdent pas les outils et les moyens qui viennent d'être mentionnés, ils répondent :

Manque de ressources financières (coût élevé)
Manque de disponibilité (surplus de travail, temps limité)
Manque d'intérêt (n'est pas prioritaire)
Difficulté à trouver (n'existe pas)
Besoin d'une ressource humaine permanente
Manque de bénévoles

Ils ajoutent qu'une absence (ou le manque) d'outils, de moyens, de stratégies ou de services pourrait constituer un facteur d'abandon du bénévolat dans leur milieu ou organisation : 8,20 sur 10 (écart type de 1,77). Ils disent que le développement ou l'accès à de meilleurs outils, moyens, stratégies ou services pourrait augmenter la motivation des bénévoles : 4,11 sur 10 (écart type de 3,20).

Les réponses obtenues à d'autres questions reflètent aussi l'existence d'une tendance lourde concernant les exigences très élevées reliées à la gestion des organisations volontaires. En poussant la réflexion, on constate que ces organisations recherchent ainsi des bénévoles et

des professionnels détenant de l'expérience significative en gestion des organisations, mais avant tout des gestionnaires ayant les capacités *d'effectuer de la gestion de conflits*.

En plus de détenir l'expérience nécessaire, les bénévoles et les professionnels se doivent de développer des connaissances et des compétences dans plusieurs domaines par le biais de *formations qui concernent particulièrement l'administration des organisations*. Ces aptitudes sont devenues indispensables afin que les bénévoles et les professionnels soient en mesure de réussir un ensemble de tâches et de progresser de façon autonome dans leurs fonctions.

*Le manque de support aux bénévoles et aux des professionnels* fait en sorte que ceux-ci doivent se responsabiliser davantage en développant mutuellement des moyens pour cheminer dans leurs fonctions.

La suite logique de cet énoncé nous renvoie directement à une insuffisance en termes de ressources disponibles. À cet effet, l'étude montre qu'avec la présence de ressources financières supplémentaires, les organisations de loisir et de sport auraient les capacités ainsi que le soutien nécessaires pour se développer de façon adéquate. D'une part, les organisations seraient en mesure de s'approvisionner convenablement en ressources matérielles, en plus de favoriser leur accessibilité aux locaux, aux terrains et aux équipements. D'autre part, avec des moyens financiers supplémentaires, les organisations seraient en meilleure position afin d'embaucher une ressource humaine permanente. *L'engagement d'une ressource humaine responsable du bénévolat et possédant les compétences afférentes est plus qu'indispensable*. Aussi les bénévoles confirment qu'ils préfèrent qu'un employé assume les tâches de secrétariat et de comptabilité. Sans la présence d'une telle ressource, il est à craindre pour le maintien des activités et de certaines organisations québécoises de loisir et de sport.

Jusqu'ici, l'insuffisance de bénévoles explique en grande partie les préoccupations de recrutement et de rétention. Pour y remédier, les organisations doivent inévitablement diversifier le recrutement vers les clientèles cibles, soient les jeunes et les retraités. Les organisations doivent également profiter d'occasions pour valoriser le travail des bénévoles. À noter, que reconnaître l'engagement des bénévoles est le meilleur moyen de retenir ces derniers à l'intérieur des organisations.

### ***URGENCE D'AGIR***

La diversité et la complexité de ces besoins conduisent indéniablement les bénévoles et les professionnels vers un alourdissement de l'ensemble de leurs tâches. L'urgence découlant de cette situation est palpable.

Il y a une inquiétude certaine par rapport à ce don de temps qui est sans cesse sollicité. Les bénévoles et les professionnels doivent ainsi faire preuve d'une plus grande disponibilité pour faire face à la profusion des tâches à accomplir. Il faut comprendre que de nos jours, ces individus déjà coincés entre le travail, la vie familiale et les loisirs personnels, n'ont pas forcément envie de s'impliquer à nouveau dans une organisation volontaire, qui amène directement une surcharge de travail. Les transformations répétées de la

société font en sorte que les individus sont de plus en plus occupés et préoccupés face au travail et aux obligations familiales et personnelles.

Il semble pertinent d'affirmer que dans l'immédiat, les bénévoles et les professionnels ont inévitablement besoin de renfort, et ce, non seulement pour répondre aux exigences de plus en plus rigoureuses liées au fonctionnement complexe des organisations, mais également pour s'adapter aux changements sociétaux.

L'urgence d'agir est exacerbée par cette réponse du tiers des professionnels répondant à l'enquête et qui affirme ne jamais fournir des services importants au bénévolat et aux bénévoles.