



TRCAL

Table régionale de concertation
des aînés de Laval

CONCERTATION RÉGIONALE SPÉCIALE SUR LE BÉNÉVOLAT

RÉALISÉE PAR
LA TABLE RÉGIONALE
DE CONCERTATION DES AÎNÉS DE LAVAL

EN COLLABORATION AVEC
LE CENTRE DE BÉNÉVOLAT ET MOISSON LAVAL



RAPPORT

Juin 2022

RÉDACTION

Carole St-Denis
Caroline Malette

CONCEPTION GRAPHIQUE

Atelier Québécois

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Rapports de concertation du site internet de la Table régionale de concertation des aînés de Laval, de même que sur le site du Centre de bénévolat et moisson Laval aux adresses suivantes

www.tableaineslaval.ca
www.benevolatlaval.qc.ca

Dépôt juin 2022

La reproduction de ce document ou son utilisation en partie à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, est permise à condition d'en mentionner la source.

©Table régionale de concertation des aînés de Laval/Centre de bénévolat et moisson Laval



TABLE DES MATIÈRES

Préambule	3
Remerciements	5
1 - Objectifs de la concertation	7
Format de la concertation	9
Comité de travail	9
Méthodologie	10
2 - Déroulement	11
Conférence	12
Ateliers	13
3 - Portrait du bénévolat à Laval	15
Le bénévolat au Québec	16
Le bénévolat à Laval	17
Portrait de la population lavalloise	19
Les impacts de la pandémie	20
Nos forces	22
Les bons coups	24
Des modèles inspirants	25
4 - Trois enjeux régionaux	27
Enjeu 1 : La promotion et la sensibilisation au bénévolat	29
Des actions en continuité	30
Pistes de solution	31
Coups de cœur	32
Cesser	33
Enjeu 2 : Le recrutement des bénévoles	34
Des actions en continuité	35
Pistes de solution	36
Coups de cœur	37
Cesser	38
Enjeu 3 : Les modèles de bénévolat	39
Des actions en continuité	40
Pistes de solution	40
Coups de cœur	41
Cesser	42
5 - Thèmes de discussion	43
Les écoles et universités	44
Le monde de l'entreprise	45
Les retraités	46
La communication	46
La promotion	47
Gestion des bénévoles	47
La reconnaissance	48
6 - Exercice de prototypage	49
Les écoles et universités	50
Le monde de l'entreprise	53
Les retraités	56
La communication	58
La promotion	60
Gestion des bénévoles	63
La reconnaissance	66
Recommandations régionales	69
Recommandations nationales	71
Conclusion	71
Lexique des abréviations	72
Bibliographie et références	73



PRÉAMBULE

Nous connaissons tous l'importance du bénévolat dans notre société. Sans l'implication et le dévouement des bénévoles, plusieurs événements, activités et services ne pourraient être présentés car ils sont au cœur même de leurs réalisations.

Dans les organismes et centres communautaires pour aînés, dans les associations et groupes de loisirs, ces bénévoles sont majoritairement eux-mêmes aînés, ce qui s'explique par une plus grande disponibilité, un intérêt envers la mission d'un organisme ou encore parce qu'ils sont aussi utilisateurs du service. Les personnes de 65 ans et plus représentent la plus grande masse de bénévoles à Laval soit un pourcentage de 28%. Basé sur ces éléments et considérant que la population est vieillissante, nous ne devrions pas être en manque de personnes ressources, et pourtant.

Depuis quelques années, le bénévolat s'inscrit comme un enjeu régional important. Les problématiques identifiées au niveau du recrutement et de la rétention ont été multipliées par dix avec la pandémie de la Covid-19. Les aînés bénévoles ont été dans l'obligation de se confiner et cesser leurs activités, causant ainsi de lourdes pertes au sein des organismes et mettant en péril leur capacité à présenter leur offre de services, même si elle fut adaptée en fonction des mesures sanitaires en constante mouvance.

La *Concertation régionale spéciale sur le Soutien à domicile* réalisée en mars 2021 par la TRCAL a relevé trois enjeux majeurs dont le manque de ressources professionnelles et bénévoles. En pleine pandémie, nous avons tous assisté à cet essoufflement du réseau communautaire qui malgré tout, a continué de porter à bout de bras une offre de service visant entre autres à briser l'isolement et maintenir ce contact tellement important auprès de la clientèle vulnérable.

Il devenait incontournable que nous nous penchions sur le sujet du bénévolat en invitant des acteurs issus de différents milieux pour mettre en commun des idées et trouver des façons de renflouer ce bassin essentiel de ressources bénévoles, tout en étant solidaires au manque de ressources professionnelles.

Nous connaissons tous l'importance du bénévolat...Mais connaissons-nous vraiment les bénévoles et leurs besoins? Doit-on le redéfinir pour mieux le comprendre? Chose certaine, le bénévolat se transforme et une mise-à-jour est nécessaire pour être en mesure de sensibiliser, recruter efficacement de nouveaux bénévoles et les garder.

Ce rapport se veut le plus représentatif possible des échanges ayant eu lieu virtuellement en janvier et février 2022.



« [L'action bénévole] se déploie de façon distincte et autonome en complément de l'action des milieux professionnels. Son activité est portée par des individus ou des groupes agissant de leur propre initiative et sans perspective directe de rémunération, en vue d'apporter des solutions ou une aide pour répondre à un besoin de la collectivité. L'action bénévole constitue donc l'un des principaux catalyseurs permettant le renforcement de la vie sociale et elle demeure fondamentale à toute société recherchant son plein développement social. »

Gouvernement du Québec, Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS),
Orientations gouvernementales en matière d'action bénévole, 2003.



REMERCIEMENTS

Une deuxième concertation régionale spéciale en moins d'un an, en pleine pandémie, représentait un défi à plusieurs niveaux. Est-ce que notre invitation ferait partie de celle à laquelle on choisit de répondre « présent »? Ça semble peut-être banal mais dans un contexte où nous tentons de garder un certain équilibre, alors que le temps ne semble plus avoir la même mesure, doublé de l'impression d'être sur une plaque tournante dont la vitesse de rotation est croissante, croyez-moi, elle se pose.



Ils ont répondu « présents ».

Plus de quatre-vingts participants dont plusieurs bénévoles, des représentants des milieux de l'éducation, des affaires, secteur municipal, réseau de la santé, regroupements d'associations de bénévoles et majoritairement, des représentants de nos organismes membres. Ils ont pris le temps de regarder vers l'avant, de pousser leur vision plus loin. Ils ont identifié beaucoup de défis mais aussi, se sont montrés ouverts à améliorer et changer les choses. Cela dit, pas tout changer car tout n'est pas mauvais, au contraire!

Nous avons aussi la volonté et l'intérêt de préparer cette concertation avec un partenaire régional directement concerné soit le Centre de bénévolat et moisson Laval. Nous croyons que ce travail commun de collaboration et de partenariat ne pourra qu'être bénéfique pour nos organismes communautaires. Merci à sa directrice à l'administration Madame Caroline Malette, avec qui je partage la rédaction de ce rapport, pour sa grande implication et son professionnalisme.

En amont de tout cela, je tiens à souligner la disponibilité et l'engagement de notre comité de travail. Un bel amalgame de personnes dévouées et désireuses de tout mettre en place pour faire en sorte de préparer la voie de cette concertation. Que de plaisir à travailler avec vous

Un exercice de concertation, c'est idéalement, trouver un consensus et réfléchir de façon à ce que les idées proposées soient bénéfiques pour la majorité. Le bénévolat a ceci de rassembleur : Nous sommes tous concernés. Regardez autour de vous et vous verrez des bénévoles partout : À l'école, aux activités sportives, événements culturels, levées de fonds et évidemment, au sein de nos organismes communautaires. Nous avons tous fait du bénévolat d'une façon ou d'une autre à un certain moment de notre vie. Rappelez-vous comment vous vous êtes sentis. Cette sensation est le moteur du bénévolat et a un impact réel et concret.

Merci à tous les bénévoles. Cette concertation est pour vous.
Et si nous développons ENSEMBLE une culture du bénévolat à Laval?

Carole St-Denis
Directrice générale, TRCAL



L'action bénévole est sans l'ombre d'un doute une richesse inestimable à faire valoir. Chaque jour, des milliers de lavallois donnent de leur temps avec générosité, bienveillance et ce, sans contrepartie.

Une concertation sur le bénévolat s'est déroulée en début d'année qui a permis de rassembler plus de quatre-vingt personnes issues de différents milieux ayant tous en commun la volonté de partager leurs idées, leurs compétences et savoir-faire dans un but d'innovation. Par notre mission de développer, soutenir et promouvoir l'action bénévole et l'entraide sociale dans la région de Laval, le Centre de bénévolat et moisson Laval s'est senti vivement interpellé par cette concertation sur le bénévolat.

Depuis quelques années, l'enjeu du bénévolat sur le territoire lavallois fait partie prenante des préoccupations des organismes communautaires. Le vieillissement de la population a accentué cette problématique durant la pandémie de la COVID-19. Les organismes qui s'adressent à une clientèle aînée ont particulièrement été happés durant les deux dernières années par les coupures de services et l'absence des bénévoles aînés ayant dû rester à la maison notamment par respect des directives de la santé publique.

Il est primordial de rechercher des solutions... mais de quelle(s) façon(s)? Quel est le visage des nouveaux bénévoles? Qui sont-ils? Que recherchent-ils? Plusieurs questions auxquelles nous devons répondre afin de mieux cibler nos actions futures.

Nous souhaitons par ces échanges mettre en place des actions concrètes afin que de cette concertation puisse ressortir des pistes de solutions pouvant aider tous les milieux.

Nous croyons que ce travail commun de collaboration et de partenariat ne pourra qu'être bénéfique pour tous. Merci à la directrice générale de la TRCAL, Madame Carole St-Denis, avec qui je partage la rédaction de ce rapport, pour son ouverture, son professionnalisme et son expertise.

Caroline Malette

Directrice à l'administration, CBML





OBJECTIFS DE LA CONCERTATION



Une intention commune s'est dégagée à la suite des échanges entre les membres du comité de travail soit ***l'émergence de pistes d'actions suscitant l'engagement des bénévoles et la valorisation du bénévolat.***

« *Quels sont les moyens innovants pour stimuler l'engagement bénévole de tous et toutes ?* »

Cette question porteuse, large et ouverte, incitait la réflexion des participants en amont des rencontres de concertation.

Cette mobilisation du milieu avait également plusieurs objectifs complémentaires :

- Mettre le bénévolat récurrent au goût du jour.
- Avoir une meilleure compréhension de l'enjeu.
- Remettre en question les façons de faire actuelles.
- Entendre des témoignages de bénévoles.
- Partager les expériences.
- Mise des actions en commun.
- Impliquer les différents milieux (affaires, éducation, communautaire, bénévole).
- Mieux définir les modes de recrutement pour favoriser la rétention des bénévoles.
- Avoir une lecture commune du portrait du bénévolat en 2021 et plus précisément, celui de la région de Laval.

Objectifs post-concertation

- Émergence de recommandations régionales et nationales.
- Présentation du rapport de concertation à la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, Madame Marguerite Blais, au Secrétariat aux aînés, à la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec (CTRCAQ), aux représentants politiques des instances provinciales et fédérales, aux élus municipaux de la ville de Laval et tout partenaire, organisme régional et/ou provincial.
- Que les recommandations du rapport soient entendues des instances décisionnelles et politiques et que des actions concrètes en découlent.



FORMAT DE LA CONCERTATION

À l'automne 2021, malgré quelques allègements dans les mesures sanitaires, le comité de travail a décidé de reproduire le modèle de concertation réalisé au printemps de la même année, c'est-à-dire une présentation virtuelle. Il fut donc choisi de réaliser la concertation en deux temps, à une semaine d'intervalle, soit les 25 janvier et 1^{er} février 2022 en après-midi.

Ayant collaboré avec la firme Dynamo pour les deux concertations précédentes (*Soutien à domicile* et *Logement*), nous avons renouvelé cette collaboration professionnelle d'accompagnement, d'animation et de soutien technique.

COMITÉ DE TRAVAIL

Le Comité de travail formé à l'automne 2021 s'est réuni sur une base régulière afin de définir l'orientation et les objectifs des deux demi-journées. Au total, cinq rencontres ont eu lieu. Ce comité était composé des personnes suivantes :

- › Caroline Malette, directrice à l'administration, Centre de bénévolat et moisson Laval.
- › France Boisclair, directrice générale, Association lavalloise des personnes aidantes (ALPA) et présidente du CA de la TRCAL.
- › Guy Lemieux, directeur général, Centre communautaire Le Rendez-Vous des Aînés et administrateur à la TRCAL.
- › Marie Bouchart d'Orval, directrice générale, Partage Humanitaire.
- › Véronique Nuckle, Régisseuse développement social, Ville de Laval et responsable du dossier Municipalité amie des aînés (MADA).
- › Carole St-Denis, directrice générale, TRCAL.

Facilitateurs

- › Brigitte Tremblay, administratrice TRCAL
- › Gynet Séguin, administratrice TRCAL
- › Hélène Nadeau, administratrice TRCAL
- › Josée Laperle, administratrice TRCAL
- › Monique Bernatchez, administratrice TRCAL
- › Mathieu Denécheau, Ville de Laval
- › Linda Bernard, Centre de bénévolat et moisson Laval

Les facilitateurs ont été responsables d'animer les sous-groupes de discussion et au besoin, de noter les informations partagées.

L'approche appréciative a été choisie pour orienter les trames d'animation de la concertation. Cette approche vise l'engagement des participants au travers les réussites afin de construire ensemble une vision mobilisatrice et partagée des actions futures. Elle renforce la cohésion d'équipe et est centrée sur les solutions.

Deux trames distinctes d'animation ont donc été préparées et que nous présenterons en les identifiant Jour 1 (25 janvier) et Jour 2 (1^{er} février).

À l'aide de l'outil « Jamboard », les participants pouvaient écrire individuellement leurs idées sur un tableau interactif, vues simultanément par chacun. Un lien publié dans le fil de discussion donnait accès au tableau d'équipe.

Pour faciliter les échanges, des sous-groupes de cinq à six personnes ont été formés de façon aléatoire pour chacun des ateliers du Jour 1 portant sur les thèmes de discussion choisis. Pour le Jour 2, les participants devaient choisir sur quelle piste d'action ils désiraient se pencher plus précisément. Une fois la piste d'action choisie, les participants sont demeurés dans le même groupe.

La compilation et l'analyse des commentaires recueillis se sont faits à partir de l'ensemble des tableaux de chacun des sous-groupes remplis par les participants et les animateurs-facilitateurs.

Des rencontres post-concertation ont aussi eu lieu avec les animateurs-facilitateurs pour s'assurer de la bonne compréhension des idées nommées.





DÉROULEMENT

En amorce de notre première rencontre, Madame Marilynne Fournier, directrice générale du Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ) a été invitée à présenter le portrait du bénévolat à Laval en plus de faire le lien entre certaines perceptions et les dernières données sur le profil et les attentes des bénévoles au Québec. Qui sont-ils? Qu'est-ce qui les motive à devenir bénévole et à le demeurer? Comment la pandémie qui sévit depuis mars 2020 a-t-elle changée le visage du bénévolat? Existe-t-il des outils pour mieux organiser le bénévolat et soutenir adéquatement ceux qui le pratiquent?

Créé en 2003, à la suite de l'Année internationale des bénévoles, le Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ)



**RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC**

rassemble actuellement 35 regroupements ou organismes provinciaux. Les membres du RABQ regroupent eux-mêmes plus de 7000 organismes œuvrant avec environ 1,6 millions de bénévoles. Leur mission vise la concertation des acteurs en action bénévole, la recherche et la formation, de même que la promotion et la valorisation de l'action bénévole.

Portrait du bénévolat à Laval, [lien vers la chaîne Youtube](#) Table régionale de concertation des aînés de Laval.



Jour 1

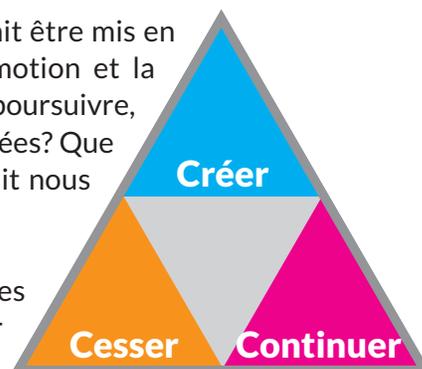
Ateliers sur les moyens innovants pour favoriser l'engagement bénévole, basé sur le partage des bons coups

Deux ateliers de discussion ont été présentés au cours du premier après-midi de rencontre. Les participants ont été divisés en sous-groupes afin de permettre une qualité d'échange et un temps de parole le plus équitable possible.

Atelier 1 L'engagement : Promotion et sensibilisation au bénévolat, recrutement de bénévoles

L'objectif de cet atelier fut d'identifier ce qui pourrait être mis en place ou développé, de façon à améliorer la promotion et la sensibilisation au bénévolat. Quelles actions sont à poursuivre, qui fonctionnent déjà mais qui pourraient être bonifiées? Que devrions-nous cesser de faire, réduire ou qui devrait nous interroger.

L'exercice fut le même pour l'enjeu du recrutement des bénévoles en utilisant le triangle des 3C pour catégoriser les idées nommées à cet effet.



À la fin de la période de discussion, chaque équipe devait identifier les trois pistes d'action dans la pointe CRÉER (et CONTINUER si nécessaire) les plus porteuses.

Atelier 2 Les modèles de bénévolat : Revoir nos façons de faire pour accueillir les nouveaux profils de bénévoles

Comment nos organisations peuvent-elles s'adapter, innover ? Comment répondre aux nouvelles réalités, à ce nouveau contexte ? Avec cet atelier, nous avons voulu générer ensemble le plus d'idées possibles en se basant sur le partage d'expériences et faire émerger des pistes d'action.

Jour 2

Autour de quelles actions avons-nous envie de nous mobiliser ensemble?

Deux ateliers sur les actions collectives au niveau régional à entreprendre pour consolider nos efforts en bénévolat ont été mis à l'horaire de cette deuxième rencontre. À la suite de la présentation des pistes d'action identifiées la semaine précédente, onze salles virtuelles de prototypage ont été ouvertes pour autant de pistes d'action nommées. Les participants devaient choisir autour de quelle action ils avaient envie de se mobiliser.

Atelier 1 L'étape du rêveur

Les participants ont été invités à répondre à plusieurs questions afin de détailler la piste d'action choisie.

- Cette piste d'action comporte-t-elle plusieurs actions ?
- Quelle est ou quelles sont ces actions concrètement ? À quoi cela pourrait-il ressembler réellement ?
- À qui s'adressent ces actions ?
- Quel est le besoin auquel nous répondons par cette action ?
- L'impact de ces actions serait-t-il faible, moyen, fort?

Atelier 2 L'étape du réalisateur

Encore cette fois-ci, l'objectif de l'atelier était d'aller encore plus en profondeur dans l'analyse de la piste d'action choisie et parmi les questions posées :

- Comment s'y prend-on ?
- Comment y arriver ? Quels sont les premiers pas ?
- Qui peut contribuer ? Quel rôle aurons-nous ? Qui sont les partenaires incontournables ?
- Quels sont les moyens et les ressources à notre disposition, et lesquels pouvons-nous aller chercher ?
- Quels sont les défis liés à ces actions ?
- Quels sont les leviers pour nous aider?

Retour et appréciation

Le dernier segment a permis aux sous-groupes de présenter le résultat de leurs discussions à une autre équipe de travail (par jumelage) et de recueillir ainsi commentaires, appréciation et nouvelles idées.

Témoignages

Au cours de la concertation, quatre témoignages vidéo ont été diffusés, mettant en lumière des bénévoles de la région, qui nous ont partagé l'impact du bénévolat dans leur vie. Ces témoignages inspirants ont suscité beaucoup de réactions positives et ont été le moteur de nouvelles discussions. Nous avons aussi pu prendre connaissance de l'approche novatrice de recrutement de bénévoles d'un organisme régional, contribuant ainsi au succès de son événement annuel.

[lien vers la chaîne Youtube](#)





PORTRAIT DU BÉNÉVOLAT

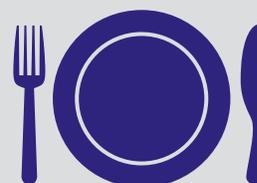
Le bénévolat fait partie du cœur d'une société, un tissu social qui permet de rendre service et de répondre à un besoin de notre société. On nomme la définition du bénévolat comme suit : « L'état des lieux de la connaissance autour du bénévolat souligne un consensus théorique certain autour de l'idée d'engagement et de don libre et gratuit. Le bénévole choisit librement son engagement, il donne de son temps, de ses énergies, de ses compétences et de sa passion et n'en retire pas de bénéfice financier. Au cœur de la notion du bénévolat existent celles de la liberté, de l'échange et de l'engagement. »

Le bénévolat est un thème qui ne peut être abordé sans connaître les différentes variables. Dans un portrait régional du bénévolat et des bénévoles au Québec publié en 2018, le Réseau de l'action bénévole du Québec nous propose un reflet de notre communauté de bénévoles.

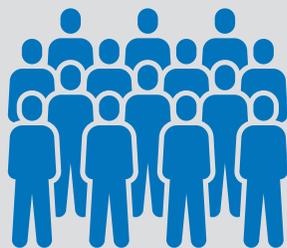
Le bénévolat au Québec



1,5 million d'heures
de bénévolat effectuées dans les établissements de santé et de services sociaux.



2 millions de repas préparés et livrés
chaque année à plus de 30 000 personnes en perte d'autonomie, majoritairement des aînés.



80 000 personnes aînées
rejointes par les centres communautaires pour aînés.



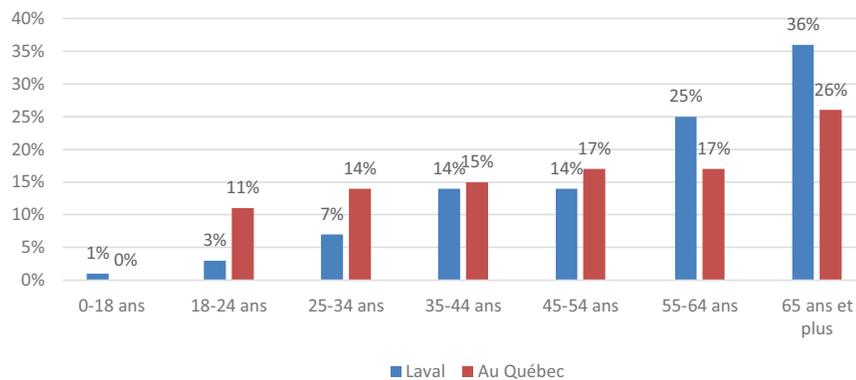
Plus de 40 000 personnes ont été accompagnées
par un bénévole pour assister à des rendez-vous médicaux ou pour faire des courses.



1 530 personnes âgées seules,
jumelées à des bénévoles dont un grand nombre ne peut se déplacer.

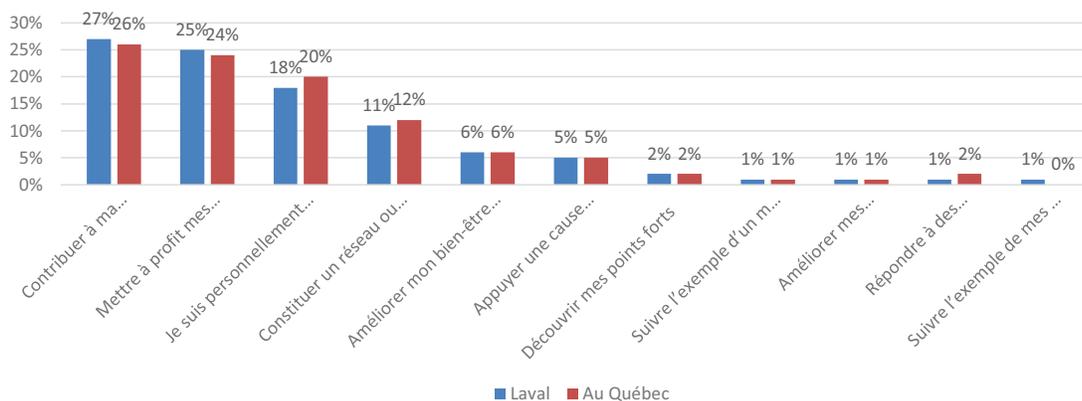
Le bénévolat à Laval

L'âge des bénévoles



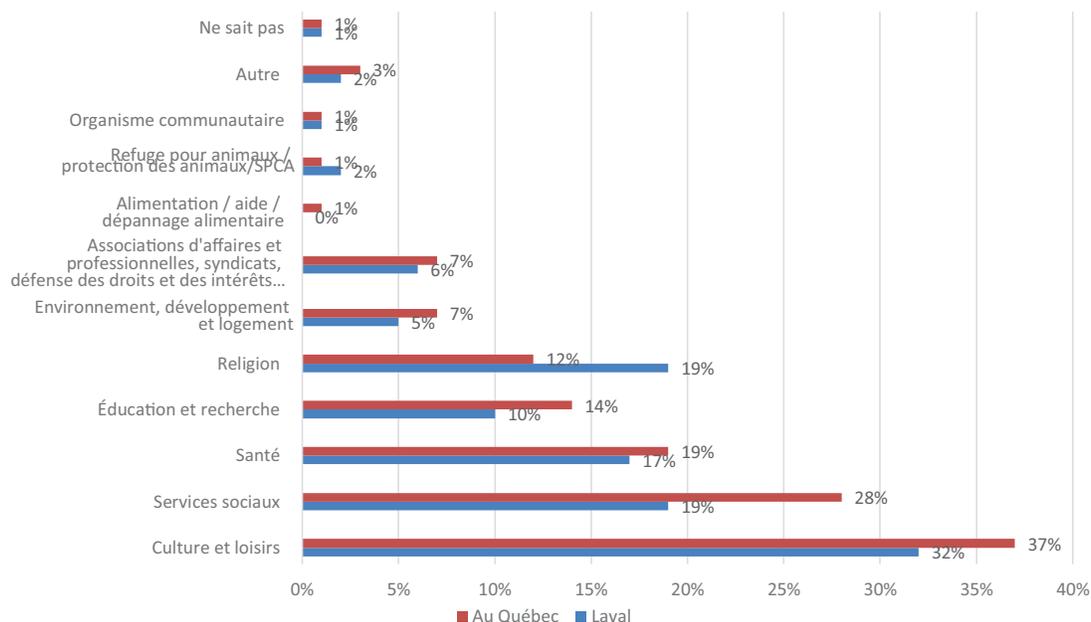
Nous constatons que 74% des bénévoles à Laval se situent entre 55 et 74 ans, ils sont plus nombreux et consacrent plus d'heures au bénévolat que les plus jeunes générations.

Les motivations des bénévoles



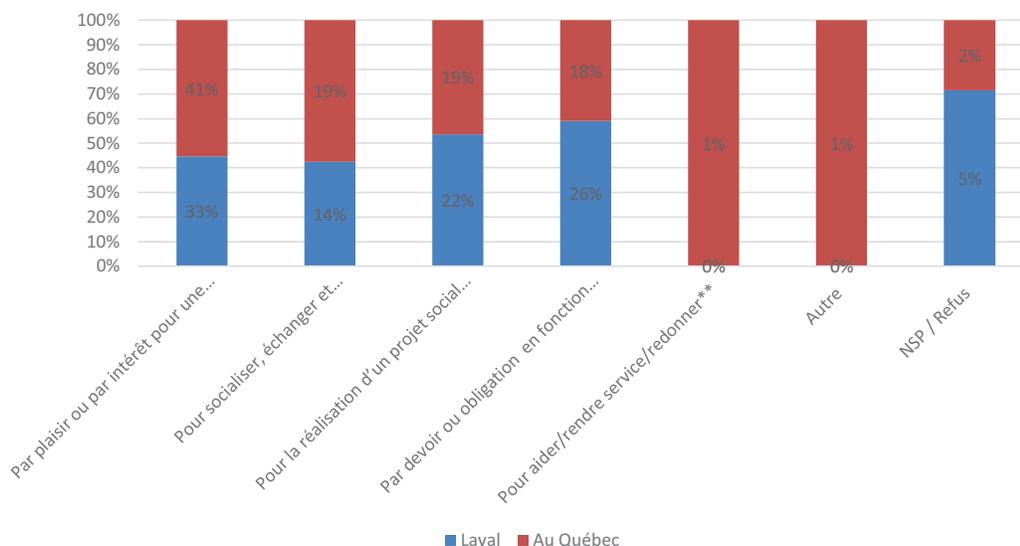
Dans une proportion de 54% les personnes bénévoles souhaitent contribuer à leur communauté. Ils souhaitent mettre à profit leurs compétences et doivent être touchés par la cause.

Les secteurs d'activités



Le secteur de la culture et des loisirs est particulièrement ciblé par les bénévoles. Par la suite, nous retrouvons les secteurs de la santé et des services sociaux.

Quels sont les éléments déclencheurs qui font que les bénévoles s'impliquent?



Dans une grande majorité, les bénévoles le font par plaisir ou intérêt pour une cause ou une activité.

PORTRAIT DE LA POPULATION LAVALLOISE

Laval est la troisième ville et la huitième région sociosanitaire du Québec en nombre d'habitants. Les jeunes âgés de moins de 18 ans représentent le cinquième (20,2 %) de la population, tandis que les personnes âgées de 65 ans et plus en constituent 16,8 %. Dans la population, on trouve 50,9 % de femmes par rapport à 49,1 % d'hommes. L'écart se creuse entre les sexes à partir de 65 ans Il y a près de deux fois plus de femmes que d'hommes au sein du groupe des personnes de 85 ans et plus (la situation est la même dans l'ensemble du Québec).

D'ici 2036 : augmentation marquée du nombre de personnes âgées de 75 ans et plus. Malgré une augmentation projetée plus importante à Laval qu'au Québec pour la population âgée de 65 ans et plus, la population lavalloise restera globalement plus jeune que celle de l'ensemble du Québec, étant donné que la région connaîtra également une croissance importante chez les plus jeunes.

De 2001 à 2011, la part des immigrants dans la population lavalloise est passée de 15,5 % à 24,6 %. Plus du quart (29,7 %) des immigrants lavallois se sont établis au pays il y a moins de dix ans (soit entre 2001 et 2011). En 2011, la proportion d'immigrants à Laval était près de deux fois plus grande que celle de l'ensemble du Québec (12,6 %).

L'espérance de vie à la naissance des Lavallois pour la période de 2010 à 2012 était de 82,9 ans, une espérance de vie qui ne cesse de croître d'année en année et qui est plus élevée que celle de l'ensemble du Québec (81,7 ans).



LES IMPACTS DE LA PANDÉMIE

Alors que plusieurs centaines d'organisations ont dû suspendre complètement leurs activités, d'autres ont dû se réinventer pour assurer des services de première ligne aux populations les plus vulnérables. Ironiquement, plusieurs de ces organismes se sont vus dépouillés de leurs bénévoles, la majorité étant âgée de plus de 65 ans et devant rester à la maison pour diminuer autant que possible les risques de contamination à la COVID-19.

Devant cette absence des bénévoles habituels, certains organismes de première ligne se sont retrouvés devant l'obligation de réorganiser complètement leur offre de services. Il fut rapidement constaté que la présence des bénévoles demeurait essentielle au maintien de leurs services. C'est ainsi qu'à la fin mars 2020, le premier ministre du Québec a invité la population québécoise, majoritairement en arrêt de travail, à rejoindre les rangs bénévoles. L'appel a été entendu! Ils ont été plus de 40 000 citoyens et citoyennes à avoir visité le site [Je Bénévole](#) suite à cet appel. Parmi eux, au moins la moitié ont été jumelés à un organisme communautaire qui cherchait de nouveaux bénévoles.

Il ne fait aucun doute que la pandémie a eu un impact négatif sur le bénévolat au Québec, à tout le moins pour certains secteurs d'activités. En effet, si plus du tiers des répondants disent avoir cessé la pratique du bénévolat pendant un certain temps mais avoir repris leurs activités ensuite (36 %), un sur cinq (22 %) dit avoir complètement arrêté sans avoir recommencé depuis.

Les besoins ne diminueront pas après la COVID-19 mais selon un sondage de la plateforme [Je Bénévole](#), 93 % des personnes inscrites ont l'intention de maintenir leur engagement après la crise sanitaire, ce qui est une donnée encourageante.





NOS FORCES

Les journées d'échange ont permis de nommer plusieurs actions qui promouvoient, stimulent et reconnaissent l'action bénévole à Laval. Considérées comme des forces sur notre territoire, ces actions sont appelées à se développer et se bonifier davantage.

La **Ville de Laval** présente un programme de reconnaissance d'envergure à deux volets. Les **Prix Hosia** visent à souligner l'engagement des bénévoles et organismes qui font une différence dans la collectivité. Les individus œuvrant au sein d'organismes reconnus par la Ville de Laval s'étant particulièrement démarqués peuvent faire l'objet d'une mise en candidature (selon la catégorie), de même qu'un organisme (également reconnu par la Ville).

Le **Banquet des bénévoles** est aussi un événement annuel initié par la Ville auquel les organismes reconnus et leurs bénévoles sont invités à participer. C'est au cours de cette soirée banquet flamboyante et animée que sont remis les Prix Hosia. En temps normal, cette soirée attire plus de 1000 participants.

La Ville de Laval offre également aux organismes une **offre de soutien promotionnel** variée comprenant les affichages de panneaux prismes situés à différents endroits stratégiques des secteurs de la ville, affichage dans le calendrier des activités du site de la ville et sur les panneaux électroniques, affichage communautaire sur télévision. Cette visibilité permet la promotion d'activités réalisées par des bénévoles et des demandes en ce sens.

Le bénévolat est reconduit dans les objectifs du nouveau **plan d'action MADA 2022-2024** (Municipalité amie des aînés) qui consistent à multiplier les occasions d'implication bénévole des aînés avec comme résultats attendus que les organismes dédiés aux aînés soient mieux outillés et reçoivent de l'accompagnement dans le recrutement et la gestion de bénévoles au bénéfice des aînés lavallois et aussi que les aînés soient mieux informés des activités et occasions pour s'impliquer au sein de la Ville.



Les **Journées de formation des organismes** existent depuis 1977. Gestionnaires, employés d'organismes à but non lucratif et bénévoles de première ligne sont invités à plus d'une douzaine de formations en novembre de chaque année et ce gratuitement, dans le cadre du **mois de la reconnaissance des bénévoles** de la Ville de Laval. Ces formations sont habituellement présentées au Collège Montmorency par des professionnels ou experts dans leur domaine respectif.

Les **organismes communautaires** sont nombreux à souligner de différentes façons l'implication de leurs bénévoles. Plusieurs ont mis en place des **programmes de reconnaissance**. Qu'il s'agisse de remettre des cartes-cadeaux, offrir un repas, souligner leur apport en les présentant sur les médias sociaux, instaurer une Journée de reconnaissance, remise d'épinglette à l'effigie du programme auquel ils participent, nous notons que des événements se font de plus en plus sur une base régulière, contribuant ainsi au sentiment d'appartenance.

Plusieurs **formations pour les bénévoles** ont été développées et présentées par les organismes afin de mieux les outiller dans le déploiement des activités ou services offerts dans leur milieu.

Le **Centre de bénévolat et moisson Laval** a pour mission de développer et promouvoir le bénévolat sur le territoire de la Ville de Laval dans le but d'accroître le bien-être de la communauté. Les services offerts en **soutien aux bénévoles** touchent le recrutement, l'évaluation, orientation et référence, suivi, formation, reconnaissance. En **soutien aux organismes** : référence, formation, consultation, distribution de matériel, diffusion des outils promotionnels de l'action bénévole. Le Centre de bénévolat et moisson Laval présente aussi une offre de **services aux individus** tels accompagnement-transport, aide aux devoirs, aide aux formulaires, appels d'amitié, programme des travaux compensatoires.

Le **député Christopher Skeete** présente hebdomadairement des bénévoles de son secteur de Sainte-Rose par l'entremise de sa page **Facebook**. Cette tribune de reconnaissance permet de faire connaître l'implication de gens du milieu dans différents secteurs d'activités.

En 2021, la **Table régionale de concertation des aînés de Laval** a choisi de souligner et célébrer le lauréat régional du Prix Hommage aînés dans le cadre d'un événement regroupant les représentants délégués de ses organismes membres. Cette reconnaissance devant collègues, amis, pairs et représentants politiques fut grandement appréciée et s'inscrit dans un mouvement de continuité de la TRCAL. Le **Prix Hommage aînés** vise à mettre en lumière un (e) aîné (e) s'étant particulièrement démarqué (e) par une implication bénévole exceptionnelle.

Le **Carrefour jeunesse-emploi de Laval 15-35 ans** a développé le Créneau carrefour jeunesse, un nouveau programme du Secrétariat à la jeunesse mis en œuvre par les Carrefours jeunesse-emploi qui vise, entre autres, la participation des jeunes à des projets d'entrepreneuriat, de bénévolat et de volontariat. Le **volet Bénévolat** vise à multiplier les occasions pour les jeunes de s'engager dans leur milieu en participant à des projets de bénévolat en lien avec les objectifs de la Politique québécoise de la jeunesse. Il s'adresse aux jeunes fréquentant le deuxième cycle d'un établissement d'enseignement secondaire.



Les bénévoles de 50 ans sont les plus nombreux à choisir de s'impliquer au sein des organismes communautaires offrant services et activités aux aînés. La catégorie des 65 ans et plus y est représentée en majorité. La pandémie a obligé ces derniers à se retirer de leur implication bénévole en raison des consignes sanitaires alors en vigueur, pour se protéger et pour protéger la clientèle des organismes communautaires qui avait encore la possibilité de se présenter sur place.

Il faut souligner le travail exceptionnel des organismes communautaires tout au long de la pandémie. Non seulement ils ont été directement touchés par la perte de plusieurs bénévoles, mais pour la majorité, ils ont adapté leurs activités afin de maintenir un contact avec leurs membres et briser le plus possible l'isolement imposé par les circonstances.

Ils sont devenus des organismes de première ligne même s'ils ne sont pas reconnus comme tel. Le dévouement et l'engagement des personnes travaillant au sein de ces organismes et leurs bénévoles ont été le point d'ancrage et de soutien dont ont pu bénéficier les aînés vulnérables. Chapeau pour ce tour de force qui ne s'est pas fait sans conséquences : Les ressources en place sont épuisées et malgré les allègements et un presque retour à la normale, tous ne sont pas revenus.

Ce manque de bénévoles a donné lieu à un **partage de ressources inter-organismes** permettant la continuité du déploiement de l'offre de service sur le territoire. Nous pensons entre autres aux popotes roulantes qui en ont grandement bénéficié. Grâce à cette collaboration et partenariat, le bris de service a pu être évité.

Malgré cette situation extrêmement difficile, plusieurs marques de reconnaissance, activités et travail de collaboration méritent d'être soulignés.

Durant tout le mois de novembre, mois des bénévoles à Laval, la Ville a fait honneur aux milliers de bénévoles lavallois en déployant un programme de reconnaissance comprenant une série de capsules vidéo, des formations en ligne (Journées de formation des bénévoles du 3 au 20 novembre) et une campagne d'affichage, le contexte pandémique ayant amené l'annulation du Gala Hosia et du Banquet des bénévoles.

Les organismes ont aussi **adapté leur formule de reconnaissance** à l'interne en offrant entre autres, des soirées de rencontre par visioconférence avec souper offert à domicile.

Grâce à de nombreux programmes de financement d'urgence, **plusieurs formations** ont pu être données par les organismes afin de familiariser les aînés avec la technologie et les accompagner dans leur acquisition de nouvelles compétences. Pour plusieurs d'entre eux, des prêts de tablettes ont pu être faits, accompagnés d'une connexion internet sans frais. Les bénévoles ont ainsi pu poursuivre leur implication et garder contact avec les aînés isolés.



Intergénérationnel

Afin de réduire l'écart générationnel entre les aînés et les jeunes, la Résidence Les Marronniers de Trois-Rivières est un bel exemple de bénévolat inspirant. Il relance pour une nouvelle édition, son projet de cohabitation intergénérationnel! En échange de 10h de bénévolat par semaine, les étudiants sélectionnés peuvent bénéficier gratuitement d'un 3 et demi, du wifi et de tous les repas préparés par le chef de la résidence pour une durée de 8 à 12 mois. Le projet de cohabitation intergénérationnel est une opportunité en or d'imbriquer la vigueur de la jeunesse et la sagesse des aînés. Avec le retour graduel à la normale suite à la COVID-19, ils désirent plus que jamais revenir à l'essentiel, le contact humain et le partage des connaissances qui nous font tous grandir!

Bénévolat de compétences

Le bénévolat d'expertise permet d'offrir des services de soutien en gestion et en gouvernance aux organismes à but non lucratif par des professionnels bénévoles (par exemple en comptabilité, en planification, en ressources humaines etc.). Comme il en est question dans le bénévolat de compétences, le professionnel transfère ses connaissances afin que le gestionnaire lui-même puisse développer des compétences, devenir autonome, structurer ses actions, atteindre des objectifs et entrevoir positivement l'avenir de l'organisation. L'expérience est enrichissante pour les deux parties. Les bénévoles experts sont aussi des ressources accessibles, respectueuses et professionnelles dont les conseils sont partagés presque en tout temps. Il existe actuellement deux organismes connus pour ce type de bénévolat soient: Bénévoles d'Expertise (situé dans la région de la Capitale-Nationale) et Bénévoles d'affaires (situé dans la région de Montréal).

Action bénévole au coeur de la communauté

Nous devrions prendre exemple sur le gouvernement de l'Ontario qui a mis en place un plan d'action avec des actions très novatrices pour mettre le bénévolat au cœur de leurs préoccupations à l'échelle provinciale. En voici deux exemples:

- Faire du bénévolat est une excellente façon d'acquérir des compétences, des connaissances et de l'expérience. De ce fait, chaque élève du secondaire doit faire 40 heures de travaux communautaires pour obtenir son diplôme d'études secondaires.
- La promotion du programme de reconnaissance Accomplir Ontario qui permet de décerner aux bénévoles un certificat visant à reconnaître le travail accompli à titre bénévole, les compétences déployées à cet effet et les réalisations qui en ont résulté. Ce certificat constitue un bon moyen de valider le travail réalisé dans une organisation comme bénévole et peut être utile pour la recherche d'un emploi et d'autres possibilités d'occupation.

Conçu pour promouvoir la valeur du bénévolat et réduire les obstacles à celui-ci, il a pour but de :

- Sensibiliser le public aux avantages du bénévolat;
- Promouvoir les possibilités de bénévolat qui s'offrent à tous dans la province;
- Favoriser le recours aux programmes de bénévolat destinés aux employés;
- Améliorer l'expérience tirée du bénévolat en encourageant l'application uniforme de normes en la matière, en faisant mieux connaître les pratiques de gestion des bénévoles et en soutenant le travail de reconnaissance des bénévoles pour leur contribution;
- Appuyer les recherches visant à cerner les tendances et les défis associés au bénévolat.

Financement et reconnaissance

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a mis en place une forme de financement pour la reconnaissance des bénévoles sur leur territoire. La Politique de reconnaissance des bénévoles permet ainsi aux administrations communautaires de promouvoir et d'encourager le bénévolat à l'occasion d'activités de reconnaissance communautaire. Les administrations communautaires peuvent présenter une demande de contribution pouvant aller jusqu'à 1 000 \$ par année pour couvrir les coûts admissibles liés à la tenue de telles activités.





TROIS ENJEUX RÉGIONAUX

Le milieu bénévole fait face à des défis importants, notamment en ce qui a trait au recrutement et à la rétention de ses ressources. Le bénévolat change et a pris un autre virage avec la pandémie la gestion des bénévoles n'est plus la même. De plus, la portée du geste bénévole est trop souvent méconnue ou n'est pas reconnue à sa juste valeur.

La Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022 a permis, en partenariat avec le RABQ, de favoriser des initiatives visant la promotion mais aussi la rétention, le recrutement et la relève des bénévoles dans tous les milieux et dans l'ensemble des régions du Québec. Malgré tous ces moyens et outils mis en place, la pandémie de la COVID-19 aura été un accélérateur du manque de ressources bénévoles. Il aurait en effet été bien difficile de prévoir que la majorité des personnes impliquées au sein des organismes communautaires pour aînés seraient retirées sans préavis de leur milieu.

Nous avons aussi pu remarquer que ces outils sont plus ou moins connus et/ou, utilisés.

Dans le même ordre d'idée, un travail de réflexion au sein des organismes est nécessaire afin que l'arrimage entre les bénévoles et la mission soient mieux défini, ainsi que la continuité d'un déploiement des actions en mode « agile » pour assurer une meilleure rétention des ressources humaines bénévoles

C'est donc dans l'objectif de revisiter certains thèmes que le comité de travail s'est penché sur les enjeux à aborder lors de la concertation. La population est vieillissante, les organismes ne peuvent se permettre de vivre à nouveau une situation similaire, il faut élargir le bassin de bénévoles auprès de nos aînés, revoir la façon de faire à l'interne et il faut aussi entendre les bénévoles. Comment mieux orienter le message et la sollicitation? Comment et quoi changer ou améliorer dans la façon de faire?

Il fut donc déterminé que les discussions seraient axées sur les trois thèmes suivants :

*La promotion et
sensibilisation au bénévolat*

Le recrutement

Les modèles de bénévolat



Enjeu # 1

LA PROMOTION ET LA SENSIBILISATION AU BÉNÉVOLAT

L'implication bénévole a de nombreux impacts dans la communauté. Le bénévolat s'avère un terreau fertile pour la formation de citoyens dynamiques, conscients et responsables. Il importe de le reconnaître et le promouvoir et surtout, de le valoriser puisqu'il est indispensable au développement du milieu.

La promotion et la sensibilisation au bénévolat se fait actuellement de façon plutôt individuelle, chaque organisme ou partenaire faisant la promotion et l'annonce de ses propres besoins. Il apparaît difficile d'attirer une nouvelle clientèle au bénévolat, faire connaître la mission des différents organismes et sensibiliser la population à la cause. Les bienfaits du bénévolat sont pourtant connus :

Le bénévolat nous connecte aux autres

- Créer de nouvelles amitiés et de nouveaux contacts
- Augmenter ses compétences sociales et relationnelles
- Découvrir de nouveaux intérêts et passe-temps
- Faire partie d'un groupe de personnes enthousiastes
- Participer à la réussite de projets communs
- Renforcer l'estime et la confiance en soi
- Être un exemple positif pour ses enfants, sa famille et sa collectivité
- S'intégrer dans sa nouvelle communauté ou son nouveau pays

Le bénévolat peut devenir un tremplin professionnel

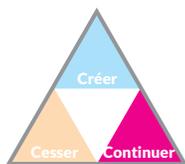
- Apprendre des compétences professionnelles
- Développer ses compétences et capacités à assumer de nouvelles responsabilités
- Élargir son réseau professionnel
- Étoffer son CV avec de nouvelles expériences
- Se familiariser avec le milieu du travail québécois
- Obtenir des références valorisantes

Le bénévolat est bon pour l'esprit et le corps

- Lutter contre les effets du stress, de la colère et de l'anxiété
- Combattre la dépression
- Rendre plus heureux
- Augmenter la confiance en soi
- Aider à rester en bonne santé physique
- Diminuer la fréquence de maladies cardiaques et abaisser la tension artérielle
- Faciliter la gestion du stress et de l'anxiété
- Diffuser de la joie autour de soi à travers une qualité d'écoute et de l'empathie
- La mortalité chez les personnes bénévoles est moins élevée que dans l'ensemble de la population

Le bénévolat apporte du plaisir et de l'épanouissement à notre vie

- Explorer ses intérêts et passions
- S'évader et renouveler son énergie
- Faire place à la créativité
- Procurer de la motivation et une vision renouvelée
- Contribuer à rendre le monde meilleur



Des actions en continuité

Les échanges ont permis d'identifier un désir de continuité dans plusieurs moyens utilisés actuellement pour promouvoir le bénévolat.

L'utilisation du **publipostage** pour joindre la clientèle spécifique des travailleurs les invitant à s'impliquer lors d'activités nécessitant une participation en soirée ou les fins de semaine. Le publipostage permet de créer un lot de lettres personnalisées où chaque lettre est identique au niveau de la mise en page, de la mise en forme, du texte et des graphiques, à l'exception des parties personnalisées telles que la formule de politesse.

Le **contact personnalisé** demeure un moyen très efficace de promotion au bénévolat. Le bénévole est la meilleure personne pour sensibiliser et en inciter une autre à s'impliquer. Le fameux « **bouche-à-oreille** » a toujours la cote. Les bénévoles actuels doivent être considérés comme des ambassadeurs par les organismes dans lesquels ils s'impliquent et avoir une bonne connaissance du message à partager donc, de la mission de l'organisme. Dans un concept d'identifier des ambassadeurs précis, définir les messages à véhiculer, adaptés à la clientèle et aussi, au médium utilisé. L'ambassadeur doit se sentir concerné et interpellé.

L'implication terrain en intégrant les directions au sein des groupes de bénévoles pour la promotion du bénévolat.

L'utilisation des **réseaux sociaux** s'est accrue par les différents organismes communautaires, contribuant à faire rayonner le bénévolat. Ils sont considérés comme un excellent moyen de diffusion. Il est toutefois important d'alimenter l'intérêt des pages Facebook afin d'en optimiser la performance et obtenir une visibilité maximale des statuts et ainsi créer un engagement : Les « j'aime », partages, commentaires et « clics » contribuent à augmenter la visibilité des futures publications.

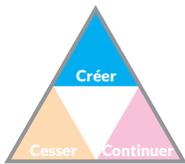


Le maintien des liens avec le **Centre de bénévolat et moisson Laval** est à privilégier. Les services offerts par ce partenaire régional sont encore mal connus et donc, sous utilisés mais leur rôle de promoteur du bénévolat doit se poursuivre et être bonifié.

Une question est revenue à quelques reprises au sein de différents sous-groupes : Serait-il pertinent de scinder le Centre de bénévolat et moisson Laval? Actuellement, les deux organismes se présentent conjointement mais Moisson Laval est beaucoup plus visible et ses actions sur le territoire de Laval sont mises en valeur davantage que le Centre de bénévolat. Les deux organismes sont encore perçus comme en étant un seul.

Le **Salon du bénévolat lavallois**, organisé annuellement depuis quelques années par le CBML permet la rencontre des organismes œuvrant dans diverses sphères du milieu communautaire à Laval. L'accès au salon est gratuit et les participants ont l'occasion de se déplacer de kiosque en kiosque pour découvrir les différentes possibilités de bénévolat dans des domaines tels santé, jeunesse, éducation, loisirs, aînés.

JeBénévole est une plateforme provinciale de jumelage des centres d'action bénévole et organismes sans but lucratif (OBNL) avec les bénévoles. Peu d'organismes lavallois y ont déposé leurs besoins et une maximisation de son utilisation serait souhaitable.



Pistes de solution

Quels sont les moyens innovants identifiés par les participants pour promouvoir le bénévolat et sensibiliser la population au bénévolat?

- Développer une approche des bénévoles orientée sur leurs expériences, intérêts et compétences.
- Créer des affichages plus personnalisés, sollicitant les différents profils de bénévoles (exemples : en entreprises, dans les écoles, auprès des futurs retraités).
- Créer des sondages qui seraient envoyés à différents groupes d'âge pour mieux connaître leurs intérêts et ainsi, mieux orienter les campagnes de promotion et de sensibilisation.
- Création d'une boîte à outils offrant une diversité de moyens et messages pour toucher différentes clientèles et partenaires. Cette boîte à outils pourrait aussi contenir des vidéos présentant des témoignages de bénévoles ou encore, pour présenter les organismes et leur mission, sensibiliser les partenaires.



Pistes COUPS DE CŒUR

Chaque sous-groupe de travail devait identifier ses « coups de cœur » dans la section CRÉER qui sont aussi des pistes de solution à retenir afin de maximiser la promotion du bénévolat à Laval.

Il est clairement ressorti que la promotion du bénévolat doit mettre en lumière la valorisation qu'on en retire. Faire rayonner publiquement les initiatives des groupes communautaires et de ses bénévoles amènerait une meilleure connaissance des organismes et de leur mission afin de créer des coups de cœur.

La promotion et la visibilité, pour rejoindre une nouvelle clientèle et un nouveau bassin de bénévoles, devraient se faire à une échelle régionale et non seulement par l'organisme lui-même avec des messages adaptés aux différents profils.



Tous n'ont pas la même aisance à développer leurs médias sociaux. Le partage des ressources entre les organisations serait profitable à bien des égards.

Encourager le parrainage entre bénévoles pour favoriser l'engagement et la confiance. Le retour en présence contribue à renforcer les liens.

Reconnaître nos bénévoles par le déploiement d'activités de reconnaissance dans un objectif de valorisation mais aussi d'engagement. Ces activités peuvent être développées à l'interne mais aussi, être le résultat de mises en candidature de bénévoles à des reconnaissances régionale et nationale.

Mettre en place des campagnes de promotion et de sensibilisation au bénévolat dans les écoles pour favoriser l'implication des jeunes. Promouvoir le bénévolat par différents médias sociaux et développer des outils de communications « à la mode » de façon à attirer leur attention plus facilement.

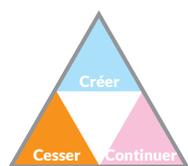
Promouvoir le bénévolat dès le jeune âge, qu'il fasse partie des valeurs à intégrer. Avoir un discours similaire à celui qui promeut le bienfait de l'activité physique par exemple. Être initié au bénévolat lorsqu'on est tout jeune, à même le milieu familial, crée l'envie de poursuivre cette implication et favorise l'estime de soi.

Intégrer le bénévolat dans le cursus scolaire. Le bénévolat peut aider au choix de carrière.

Avoir des espaces de rassemblement pour les bénévoles et leurs activités. Le partage et les échanges entre ceux-ci contribuent à bâtir une communauté engagée de bénévoles, solidaires les uns des autres et basée sur le partage, contribuant aussi à « faire vivre » la valorisation éprouvée dans la pratique.

Développer une trousse d'outils promotionnels à partager et à personnaliser par les organismes et créer des objets promotionnels pour identifier les bénévoles et les associer à l'organisme (ou mission) dans lequel ils s'investissent.

Créer des liens et des contacts avec différentes associations et groupes de retraités, association avec des écoles (Centre de services scolaire de Laval) ou groupes de jeunes (Maison des Jeunes), sollicitation du milieu entrepreneurial lavallois pour une intégration du bénévolat dans leur implication sociétale.



Cesser

La présentation du Salon du bénévolat lavallois virtuel ne serait pas à reproduire. La version virtuelle de 2021 n'a pas connu le même succès et achalandage. La visite du salon sur place a un impact beaucoup plus élevé.



Enjeu # 2

LE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES



Plus de 600 organismes communautaires sont actifs sur le territoire de Laval. Pour certains, les stratégies de recrutement déployées semblent attirer la clientèle ciblée. Pour les organismes œuvrant auprès des aînés, il s'agit probablement d'une des pistes à réévaluer : mieux définir le profil des bénévoles recherchés, s'attarder sur la description de tâches et aussi, bien identifier ses besoins et actualiser sa mission. Actuellement, 75% des bénévoles impliqués auprès des aînés sont âgés de 50 ans et plus (source RABQ).

Les bénévoles ont l'embaras du choix et peuvent se permettre d'être plus sélectifs. Il importe de faire ses approches avec enthousiasme, de présenter les expériences que le bénévole pourra vivre au sein de l'organisme. Attirer de nouveaux bénévoles veut aussi dire que celui-ci a plusieurs visages et intérêts qui font en sorte que l'organisme doit être en mesure de naviguer dans cette mouvance ou encore, de cibler le profil qui correspond le mieux à sa mission et à ses objectifs.

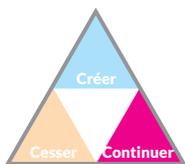
Tous n'ont pas les mêmes intérêts, la même disponibilité, le même niveau d'engagement. Cela varie grandement d'un groupe d'âge à un autre. Il est important de connaître les motivations qui animent les bénévoles pour favoriser un meilleur jumelage, bénéficiant ainsi aux deux parties.

Bien que de nombreux organismes aient adapté leurs stratégies d'engagement bénévole en réponse aux tendances actuelles du secteur, plusieurs autres sont coincés dans des structures et des approches plus traditionnelles qui constituent des obstacles, tant pour les aînés d'aujourd'hui que pour les futures générations de bénévoles.

Le recrutement nécessite le déploiement de différentes stratégies selon les besoins de l'organisme. Des bénévoles pour un événement ponctuel, versus des bénévoles recherchés pour siéger sur un conseil d'administration requièrent des approches et présentations différentes. Les profils recherchés ne sont pas les mêmes non plus.

Le bénévole s'implique pour différentes raisons mais la notion de plaisir, de se sentir utile, du coup de cœur avec l'organisme et sa mission, de mettre ses compétences et expériences au service de la communauté sont des éléments clés.





Des actions en continuité

Plusieurs actions actuellement déployées s'inscrivent dans un désir de continuité et sont considérées comme des facteurs favorisant le recrutement des bénévoles mais il est nommé qu'il est impératif d'adapter ces méthodes.

Le fameux « **bouche-à-oreille** » et la **sollicitation directe** sont des approches gagnantes. Un bénévole impliqué et heureux dans son environnement ou un gestionnaire passionné sera le meilleur ambassadeur pour recruter d'autres personnes.

L'importance d'une **bonne ambiance** au sein de l'organisme, entre les bénévoles et les gestionnaires est non seulement facilitant pour le recrutement mais aussi, pour la rétention et l'engagement du bénévole.

Les **marques de reconnaissance régulières** peuvent être un incitatif intéressant et les formules sont nombreuses : Une rémunération sous forme de crédits pouvant être utilisés, entre autres, pour des repas, une lettre, certificat, reconnaissance publique, etc.

Une **offre de formation** rassure le bénévole dans son encadrement et l'implique plus directement dans la présentation ou le déploiement de nouvelles activités. Les formations en présence sont aussi favorables au recrutement de bénévoles potentiels.

La précision dans la présentation des **critères de sélection** doit être maintenue pour s'assurer d'intéresser la bonne personne correspondant aux besoins de l'organisme.

Le contexte de la pandémie ayant amené bon nombre d'organismes à adapter leur programmation en mode virtuel, il fut aussi nécessaire **d'adapter des postes de bénévoles en « télétravail »**, une option à maintenir, tout en fournissant aux bénévoles le soutien nécessaire dans ce contexte.

L'importance de **définir clairement la mission des organismes et leurs besoins en bénévolat**. Choisir le bénévole en fonction de ses besoins réels tout en tenant compte des intérêts des bénévoles. La rétention en sera plus facile si les besoins de chacun sont pris en compte.

Peaufiner les entrevues et questionnaires à présenter au bénévole pour assurer un bon jumelage et une fois impliqué au sein de l'organisme, poursuivre les rencontres individuelles avec celui-ci afin de s'assurer de son bien-être et son niveau de satisfaction dans ses tâches et au sein de l'organisme. Ces rencontres permettent d'ajuster le tir avant qu'un inconfort se traduise par un départ. Travailler en amont à ce niveau permet de prévenir.

Favoriser dans la mesure du possible, l'implication au sein d'organismes situés **près de la résidence** du bénévole.

Maximiser l'utilisation du **site JeBénévole**. Cette plateforme permet l'inscription de bénévoles et d'organismes.

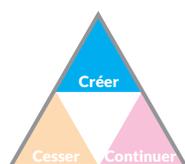


Continuer de développer **l'offre d'horaires flexibles** afin d'élargir le bassin de bénévoles.

Le développement de liens de partenariats avec différents groupes ou associations pour un **partage de ressources et de connaissances**.

Tenter de **respecter davantage la capacité et les intérêts** des gens qui veulent s'investir en fonction des tranches d'âges. Ne pas penser qu'en fonction du besoin à combler.

Entretien **plus de liens entre le CBML et les organismes aînés** pour favoriser et développer un partenariat au niveau du recrutement et répartition des bénévoles. Mettre le Centre de bénévolat au cœur de notre démarche pour le recrutement de bénévoles. C'est un soutien et une expertise dont on devrait tenir compte davantage.



Pistes de solution

- Créer des partenariats avec les entreprises afin que les employés offrent des heures de bénévolat.
- Développer des outils pour soutenir le recrutement et la rétention des bénévoles en complicité avec les organismes.
- Centraliser toutes les demandes de bénévolat pour faciliter le processus de recrutement.
- Mettre en place un certificat de reconnaissance officiel.
- Élargir notre bassin de bénévoles à l'extérieur de nos membres.
- Avoir des postes variés intéressants pour les aînés de 55 ans et plus et adapter les tâches pour les bénévoles vieillissants selon le besoin.
- Mettre sur pied des parrainages : Par exemple, un bénévole vient avec un ami ou un autre membre de sa famille. Permet de rejoindre des bénévoles potentiels qui seraient plus anxieux ou timides de se rendre seul à l'organisme.
- Ouvrir des possibilités pour du bénévolat le soir et le week-end afin d'intégrer les bénévoles sur le marché du travail.
- Créer des listes de rappel pour les bénévoles occasionnels.
- Mettre en place une banque de Mentors pour les nouveaux bénévoles au sein des organismes ou créer une banque régionale représentant des profils différents.
- Prendre un temps d'arrêt pour bien planifier nos besoins.
- Revoir les règles et aussi le modèle de sélection pour assurer de faire un bon pairage entre les bénévoles et les responsabilités qui leur sont confiées pour les mettre en succès (comité d'analyse). Miser sur les intérêts, compétences, passions, savoir-faire, forces.
- Faciliter le processus de recrutement des bénévoles. Pour la vérification des antécédents, le logiciel SOQUIJ (*Société québécoise d'information juridique*) pourrait faciliter la tâche.





Plus d'accessibilité aux services de bénévolat en moins de temps.

Création d'un guide qui inclurait un programme d'accueil, description du mandat, du rôle et implications, formation pour les nouveaux bénévoles, différents formulaires de suivi, processus d'embauche et d'intégration, programmes de valorisation du bénévole.

La présence d'une ressource à l'interne qui aurait une responsabilité de gestion des bénévoles tant au niveau du recrutement (après analyse des besoins) que du suivi (prendre soin de nos bénévoles).

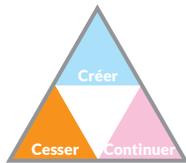
Créer des partenariats avec le milieu entrepreneurial et scolaire pour faciliter le recrutement de ces profils de bénévoles et faciliter leur intégration au sein des organismes. Inciter les entreprises à favoriser le bénévolat et l'implication de leurs employés à ce niveau. Les entreprises peuvent aussi être initiateurs d'occasions.

Créer des possibilités de bénévolat avec les écoles secondaires pour des engagements de soir et fin de semaine.

Partager les listes de bénévoles entre les organismes (besoins connus des groupes). Cette pratique s'est développée pendant la pandémie et fut fort utile, permettant à certains organismes tels les popotes roulantes de maintenir leurs services.

Développer des outils pour aider les aînés avec le virtuel et faciliter une implication à partir de leur domicile.

Promouvoir des rencontres informelles entre les bénévoles pour élargir leur réseau et renforcer le sentiment d'appartenance.



Cesser

- Vision figée dans le temps sur les modes de recrutement.
- L'ambiguïté du rôle du bénévole.
- Modèle standardisé du recrutement.
- Préjugés face au type de bénévole.
- Laisser les bénévoles choisir et déterminer leur horaire.
- Recruter pour recruter. Si on ne leur donne pas rapidement un horaire et des tâches, ils restent sur des listes d'attentes on les perd.
- Résistance au changement, à la nouveauté.
- Cesser de tenir pour acquis qu'un bénévole peut prendre la place d'un employé.
- Éviter d'offrir que du bénévolat qui ne valorise pas les compétences des gens.
- La dynamique doit changer : On appelle toujours les mêmes.



Enjeu # 3

LES MODÈLES DE BÉNÉVOLAT

Il faut maintenant conjuguer le mot bénévolat et l'écrire au pluriel car les modèles sont différents et variés. Sa forme évolue constamment à mesure que les gens traversent les différentes étapes de leur vie mais aussi, en fonction de facteurs tels le temps, la cause, la motivation, la provenance du milieu.

Aujourd'hui, le bénévolat doit s'offrir avec des capsules de temps et nous pouvons le définir avec plus de précision à l'aide de différentes catégories et identifier le profil de bénévole s'y rattachant.

BÉNÉVOLAT OCCASIONNEL

Ce modèle permet de faire du bénévolat régulièrement, sans toutefois y consacrer trop de temps. Il peut être question d'un événement, un projet particulier qui se définit dans le temps et nécessite un nombre précis de bénévoles pour une période donnée. Donnons comme exemple une campagne de Noël, la préparation d'une activité annuelle, etc.

BÉNÉVOLAT SUR DEMANDE

Ce bénévolat permet aux organismes de créer un bassin de bénévoles avec qui ils peuvent communiquer lorsque leurs bénévoles réguliers ne sont pas disponibles ou si un besoin de soutien supplémentaire est requis. Il s'agit d'une forme de bénévolat intéressante pour les personnes ne pouvant offrir leurs services sur une base régulière ou permanente par exemple, des travailleurs ou individus ayant déjà des engagements.

BÉNÉVOLAT FLEXIBLE

Il est particulièrement attrayant pour les personnes qui veulent offrir du temps mais dont l'horaire est surchargé. Le bénévolat flexible offre la possibilité à ceux qui le pratiquent de choisir les activités auxquelles ils veulent consacrer du temps. On peut donner l'exemple des Clubs de loisirs qui offrent une programmation conçue par les bénévoles et offerte par ces derniers. Les bénévoles impliqués choisissent l'activité qu'ils désirent animer ou dans laquelle s'impliquer en fonction de leurs intérêts et disponibilité. Ils peuvent même en déterminer l'horaire.

BÉNÉVOLAT AXÉ SUR LES COMPÉTENCES ou D'AFFAIRES

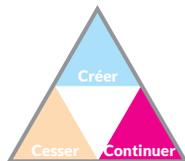
Certaines personnes désirent mettre à profit les compétences acquises au cours de leur parcours professionnel dans le cadre d'une implication bénévole. Il peut être très intéressant pour les organismes de s'entourer de bénévoles ayant une expertise, contribuant ainsi à jumeler leurs intérêts et certains besoins spécifiques de l'organisme. Qu'il s'agisse d'un partage de connaissance ou d'implication, entre autres, au sein des conseils d'administration, ce profil combine plusieurs avantages. Nous pouvons aussi penser à l'aspect mentorat que le bénévole d'affaire pourrait offrir, en proposant de donner gratuitement des formations liées à son domaine d'expertise.

BÉNÉVOLAT FAMILIAL

À remettre au goût du jour, le bénévolat familial permet aux plus jeunes de s'impliquer dans la communauté en compagnie des membres de leur famille, inculquant les valeurs d'entraide, de solidarité et d'ouverture vers les autres dès le plus jeune âge. Il s'agit d'une belle façon de passer du temps ensemble et de faire une activité commune. Le volet intergénérationnel peut s'inscrire dans ce modèle de bénévolat.

BÉNÉVOLAT VIRTUEL OU HYBRIDE

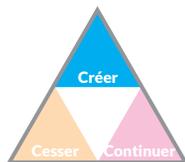
Depuis l'arrivée de la pandémie au printemps 2020, les organismes ont dû modifier et adapter une grande partie de leur programmation en format virtuel, n'ayant plus accès à leurs bénévoles aînés et ne pouvant plus recevoir leurs membres sur place. Un grand nombre de bénévoles ont donc appris à utiliser la technologie afin de pouvoir garder contact avec leurs membres et même, présenter des activités en visioconférence. La continuité de ce modèle de bénévolat hybride a été appuyée par les participants, en précisant toutefois que rien ne remplace le contact en personne. Toutefois, il s'agit d'une façon complémentaire de joindre une certaine clientèle. Les nouvelles technologies favorisent la création de communautés virtuelles et peuvent certainement attirer un profil précis de bénévoles.



Des actions en continuité

La continuité des modèles suivants fut évoquée lors des échanges sur ce thème :

- Promouvoir davantage le bénévolat intergénérationnel entre autres auprès d'écoles telle l'école internationale et faire ressortir le partage de connaissances.
- Conserver le modèle hybride (virtuel/présentiel) en fonction des thématiques et des catégories d'âge des bénévoles.
- Développer davantage le bénévolat ponctuel pour permettre aux jeunes de s'impliquer en harmonie avec leur horaire.
- L'ouverture vers les communautés ethnoculturelles.
- S'adapter sans perdre de vue que le partenariat doit être gagnant des deux côtés.



Pistes de solution

- Développer une formation en informatique pour nos bénévoles afin de les aider à développer leurs capacités de télétravail.
- Jumelage via le programme de francisation pour intégrer la clientèle ethnoculturelle.
- Faciliter le bénévolat en télétravail et apporter le soutien informatique nécessaire.





Adapter notre bénévolat pour les retraités, les jeunes, les nouveaux arrivants ou autres types de profil. Le bénévolat ponctuel est appelé à prendre plus de place que le bénévolat régulier.

Flexibilité au niveau de l'horaire (soir-fin de semaine) et des tâches. Adapter l'offre de services en bénévolat à l'extérieur des heures de bureau de l'organisme.

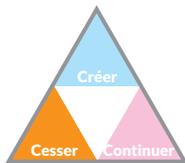
Faire renaître le mandat de bénévoles d'affaires à Laval. Mettre de l'avant l'expertise des gens. Alternative de contribution sans les contraintes du travail. Peut s'avérer une belle transition vers la retraite.

Mettre l'emphase sur des rencontres de remue-méninges au lieu de déployer des comités à long terme.

La mise à profit du volet Gestion des bénévoles du Programme de subvention de partenariat en vue d'assurer le développement continu des capacités des organismes de ce secteur.

La reconnaissance par crédits de l'implication des étudiants de niveau collégial et universitaire par l'institution.

L'organisme doit être à l'écoute. Les bénévoles doivent être guidés en tout temps.



Cesser

- Vouloir professionnaliser le bénévole.
- Attitudes négatives qui démobilisent.
- Cesser de prendre le bénévole pour acquis.
- Rigidité dans l'offre de bénévolat.
- Les horaires rigides qui ne tiennent pas compte des disponibilités.
- Création de comités de bénévoles pour différents secteurs (bénévolat, activités de socialisation) à moins de bien définir les tâches. La coordination est parfois peu consultée.
- Cesser de garder nos bénévoles pour nous.
- Revoir la formule de reconnaissance annuelle des Prix Hosia et trouver une autre façon de souligner les implications bénévoles. La formule actuelle pénalise les autres bénévoles.



A young woman in a white lab coat is examining the arm of an elderly woman. The young woman is on the right, looking at the elderly woman's arm. The elderly woman is on the left, looking towards the young woman. The background is a blurred indoor setting with a window. The entire image has a purple overlay.

THÈMES DE DISCUSSION

À la suite de la première demi-journée de concertation, le comité de travail a été en mesure d'identifier onze thèmes de discussion à proposer aux participants pour la deuxième partie de la concertation.



1 - LES ÉCOLES ET UNIVERSITÉS

La Stratégie d'action jeunesse 2006-2009, renouvelée pour 2009-2014, affirme que « la reconnaissance et la valorisation de la participation citoyenne ainsi que la création de lieux d'échanges sont des conditions gagnantes pour que l'engagement devienne contagieux ». Elle reconnaît l'importance d'encourager l'engagement bénévole des jeunes dans leur milieu de vie.

Au cours de l'année 2013, 40,1% des jeunes québécois âgés de 15 à 24 ans ont fait du bénévolat, un chiffre qui semblait s'inscrire en décroissance.

(1) *Institut de la statistique du Québec*

Dès le primaire, nous voyons le besoin et l'importance d'encourager les élèves le plus possible. Chaque petit geste d'entraide, souligné par une reconnaissance, amène l'élève à développer ces valeurs et poursuivre ses

efforts. Au secondaire, les occasions de s'impliquer sont plus nombreuses et l'autonomie demandée et recherchée peut se manifester par un engagement dans la communauté, toujours avec le soutien de l'école, la direction et le personnel enseignant. Il s'agit d'une façon de se préparer à son avenir professionnel et d'expérimenter, d'une certaine façon, le milieu de l'emploi.

Cette implication des élèves bénévoles au sein d'organismes communautaires, entre autres les organismes œuvrant auprès des aînés, doit être reconnue et valorisée afin de développer le sentiment d'appartenance au milieu. Ils voient le bénévolat comme une aide utile pour trouver de l'emploi, acquérir des expériences et faire du réseautage. C'est une préparation à devenir de futurs adultes impliqués, empathiques et responsables de leur communauté.



La Fédération étudiante collégiale du Québec (FECQ), la Fédération des cégeps et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec (MELS) ont conçu un guide visant à soutenir et favoriser la mise en place de la reconnaissance de l'engagement étudiant dans les collèges par le biais d'une mention sur le bulletin.

(2) *Guide de référence-Mention sur le bulletin reconnaissant l'engagement étudiant au collégial*

Parmi les objectifs visés, encourager les jeunes à acquérir des habiletés complémentaires aux apprentissages en classe, à se développer dans leur globalité et en tant que citoyens.

Il appartient à l'école de favoriser l'engagement bénévole des élèves en le reconnaissant.

2 – LE MONDE DE L'ENTREPRISE

On remarque un intérêt de plus en plus marqué envers les entreprises qui s'adonnent au bénévolat ou qui offrent la possibilité à leurs employés de le faire, sans oublier que les travailleurs se disent plus enclins à devenir bénévoles si leur employeur fait des actions spécifiques en ce sens.

Lorsque des activités de bénévolat sont organisées par l'employeur, au travail, on remarque une équipe plus unie, des liens solidifiés entre collègues et une plus grande facilité d'intégration pour les nouveaux venus. Il se crée également un lien d'appartenance envers la compagnie et même une fierté d'y être associé en tant qu'employé.

L'argument le plus souvent évoqué pour ne pas se consacrer au bénévolat est le manque de temps. Certaines entreprises facilitent la tâche à leurs employés en organisant des journées entières dédiées à l'action bénévole.

Favoriser l'engagement bénévole des employés est un type de bénévolat pour lequel les avantages sont multiples pour les entreprises et les milieux de travail. Les employés ont ainsi la possibilité de reconnaître les avantages du bénévolat, ainsi que son potentiel pour une transition en douceur vers la retraite. Cela peut même aider les aînés à mieux s'adapter à celle-ci, un avantage tant pour les organismes sans but lucratif que pour les travailleurs en préretraite.

Lorsqu'il est question d'entreprises qui soutiennent le bénévolat chez les aînés, trois modèles principaux entrent en compte :

Programmes de bénévolat pour employés retraités

Les milieux de travail dotés de programmes pour retraités ou anciens travailleurs y intègrent souvent des occasions de bénévolat qu'ils annoncent dans un bulletin d'information ou une base de données.

Ateliers de planification de la retraite qui abordent le bénévolat

Les milieux de travail des secteurs public et privé proposent des ateliers de planification de la retraite et du soutien par le biais des ressources humaines. Certains ateliers incluent même des modules sur le bénévolat.

Programmes de bénévolat appuyé par l'employeur (préretraite)

Au cours de l'année précédant la retraite, les employeurs peuvent appuyer un placement intensif au sein d'un organisme sans but lucratif afin d'encourager les employés à envisager le bénévolat à la retraite et de contribuer au plan de relève à mesure que les responsabilités de ces employés sont confiées à quelqu'un d'autre.

3 – LES RETRAITÉS

Selon une étude de Statistique Canada, le manque de temps constitue le plus grand obstacle que doivent surmonter les personnes qui s'engagent à faire du bénévolat. C'est sans doute ce qui explique pourquoi, toujours selon Statistique Canada, le groupe des 65 ans et plus compte le plus fort pourcentage de bénévoles au sein de la population canadienne avec 26%.

Pour les retraités actifs, l'aspect social revêt souvent une grande importance. Après des années à côtoyer quotidiennement des dizaines de collègues de travail, certains trouvent dans le bénévolat la possibilité de développer un nouveau réseau social et ainsi pouvoir échanger sur des sujets qui les passionnent. Le sentiment de pouvoir être utile et de contribuer à la société compte également pour beaucoup dans la décision des aînés de s'engager et donner du temps.

Le bénévolat devient souvent un nouveau statut à la retraite et il est fréquent que les retraités veuillent essayer autre chose que ce qu'ils ont fait pendant leur vie professionnelle. Cela dit, bon nombre d'aînés manifestent leur intérêt pour la mise en pratique de leurs compétences et de leurs expériences dans le cadre d'activités bénévoles. Le bénévolat axé sur les compétences constitue une approche porteuse et peut également permettre de repérer des occasions d'élargir ses horizons et d'acquérir de nouvelles compétences.

La proximité au domicile constitue aussi un facteur clé en termes d'intérêt. Les retraités souhaitent faire du bénévolat près de chez eux afin d'avoir une incidence directe sur leur milieu et l'enjeu du transport est à prendre en considération. Ils tiennent à ce que les organisations soient efficaces et efficientes dans leur

gestion des bénévoles et du personnel. Ils sont prêts à collaborer avec une même organisation pendant de nombreuses années, à condition d'être bien traités.

4 – LA COMMUNICATION

Il est impossible de parler à tout le monde en même temps. Une phase cruciale du plan de communication est la correcte identification des publics concernés. En fonction des objectifs de communication retenus, dans ce cas-ci, attirer les bénévoles, il est nécessaire d'analyser les différents publics auxquels seront destinés les messages.

Attirer de nouveaux bénévoles, c'est donc une opération séduction à plusieurs niveaux : il faut se différencier, présenter sa mission de façon attrayante, trouver le bon véhicule d'information, adapter son message, avoir le bon ton...La communication est un art!

Les stratégies de communication pour attirer les bénévoles sont très importantes pour joindre les bonnes personnes en fonction de nos besoins. Il faut trouver de bons arguments pour convaincre de s'engager.

Les organismes ont parfois tendance à se sous-estimer face aux entreprises. Toutefois, si leur principale différence est dans la rémunération – financière dans les entreprises et par la reconnaissance dans les organismes – elles ont également une ressemblance. Dans les deux cas, il faut présenter clairement sa vision, sa mission, ses valeurs, ses projets, ses actions – en bref, elles doivent communiquer – pour rehausser leur image de marque.

La communication des besoins et des valeurs de l'organisme est donc essentielle dans le recrutement de bénévoles, car l'objectif est d'avoir une image cohérente avec la réalité qui sera expérimentée par les candidats.



5 - LA PROMOTION

La promotion du bénévolat comporte plusieurs activités et processus, en plus de prendre diverses formes. À Laval comme dans d'autres villes du Québec, la Semaine de l'action bénévole constitue l'événement qui, chaque année en avril, permet d'honorer publiquement les bénévoles et de faire avancer, par la même occasion, la compréhension du public face au rôle primordial joué par les bénévoles et les organismes communautaires.

Cependant, la promotion du bénévolat est un effort qui doit se faire durant toute l'année en adoptant des stratégies novatrices et créatives qui doivent être propres à chaque organisme.

La collaboration peut sans aucun doute renforcer une campagne de promotion. C'est pourquoi il est souhaitable que celle-ci se développe entre le Centre de bénévolat, les membres du conseil d'administration, le personnel et les bénévoles dans l'objectif de travailler ensemble afin de planifier, exécuter et contrôler les stratégies de promotion.

Quatre axes peuvent aider à définir ces stratégies soit la raison d'être (l'objet, les buts et les objectifs), l'auditoire cible, le message précis à communiquer et la formule à utiliser. Quel est le meilleur moyen de transmettre le message, quel véhicule ou outil choisir?

La promotion du bénévolat touche habituellement les objectifs d'informer, stimuler ou maintenir l'intérêt, éduquer et encourager l'action bénévole. Néanmoins, il est préférable de se concentrer sur un seul objectif primaire dans une stratégie de promotion.

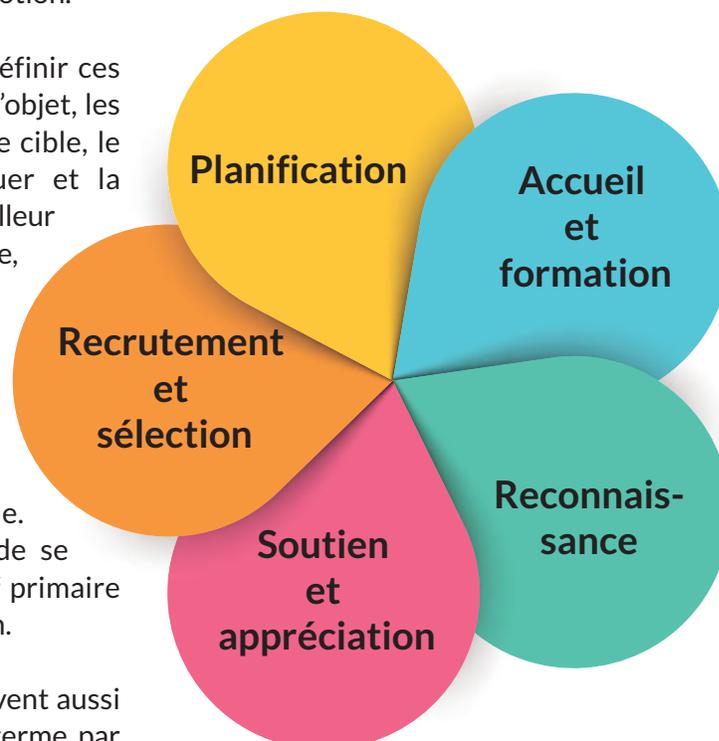
Les objectifs de promotion peuvent aussi s'inscrire dans une visée à court terme, par

exemple reconnaître et remercier les bénévoles, ou à long terme comme accroître la sensibilisation du public quant au rôle des bénévoles au sein de l'organisme.

Certains éléments ou activités de promotion peuvent être utilisés tant pour le grand public que pour une certaine tranche de la population. Il faut, en d'autres occasions, adapter les messages et les approches de promotion aux besoins spécifiques des clientèles cibles.

6 - GESTION DES BÉNÉVOLES

Cinq grandes étapes de gestion des ressources bénévoles reviennent fréquemment lors des recherches d'information sur le bénévolat. Parfois appelé le « cercle de gestion », il nous permet de mieux comprendre la marche à suivre pour l'obtention d'un portrait rapide de la situation et de ce qu'implique la gestion de ce type de ressources. Il est question de :



Cette structure a comme avantage de tenir compte autant des besoins des bénévoles que ceux des organismes, un défi en soi. Les profils étant différents selon les générations, les organismes doivent y porter une attention particulière car ils devront peut-être ainsi adopter de nouvelles façons de motiver et soutenir leurs bénévoles. Garder de jeunes bénévoles demandera plus d'efforts et de créativité.

Lors de notre concertation, plusieurs thèmes se référant à la gestion des bénévoles ont été soulevés. Il fut question de l'**accueil** des bénévoles, d'une **offre adaptée** à leurs besoins, de la mise en place de programmes de **formations et de suivis** et de voir la possibilité de développer une **gestion partagée**. Le thème de la **stabilité et de l'évolution** des bénévoles a été retenu comme sujet de discussion par un groupe de participants.

7 - RECONNAISSANCE

La reconnaissance est le moteur de l'engagement des bénévoles et du développement de leur sentiment d'appartenance et de rétention au sein d'un organisme. Elle fait partie du bien-être que l'on souhaite pour ceux et celles qui font le choix d'offrir leur temps, soutien, travail et énergie.

Il est primordial de démontrer aux bénévoles qu'ils sont appréciés. Il est effectivement motivant de savoir que notre présence fait une réelle différence et cela contribue à dynamiser les actions, en plus de les encourager à poursuivre leur implication

Pour souligner le travail des bénévoles, les formes de reconnaissance peuvent être variées; Témoignages de gratitude, occasions de socialiser en organisant une soirée de réseautage, offrir des récompenses, souligner publiquement leur implication. La valorisation remplace



la rémunération. Les encouragements et manifestations d'appréciation sont donc des gestes qui prennent une importance non négligeable. Il ne faut pas oublier que l'acte gratuit du bénévole n'est pas sans la recherche de bénéfices.

Un organisme qui réussit à satisfaire les motivations du bénévole et qui reconnaît son apport en attirera d'autres et contribuera à les fidéliser. Les bénévoles à qui l'on confie des tâches significatives se sentiront reconnus pour leurs talents et valorisés.

Le gouvernement souhaite aussi valoriser l'action bénévole. Il le fait notamment en décernant des attestations officielles de reconnaissance de l'engagement bénévole à des personnes particulièrement actives dans leur milieu (1) Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et chez les bénévoles aînés, par la remise du Prix Hommage aînés.



EXERCICE DE PROTOTYPAGE

PROTOTYPAGE

1 - PROTOTYPAGE Les écoles et les universités

PISTE D'ACTION RETENUE :

Construire des partenariats avec les milieux éducatifs (écoles et universités) pour créer une place au bénévolat auprès des jeunes.

ACTIONS À METTRE EN PLACE CONCRÈTEMENT

- Jumeler parents et enfant (même famille) pour élargir les possibilités de bénévolat lorsque les jeunes sont de niveau préscolaire, basé sur le modèle de bénévolat familial, mais en passant par l'école.
- Valorisation postsecondaire: Ajouter une mention sur le bulletin si plus de 60 heures de bénévolat sont réalisées pendant l'année, selon le champ d'action.
- S'inspirer du Collège John Abbott qui intègre un cours dans lequel les jeunes font du bénévolat. Les travaux sont en lien avec le bénévolat et il y a peu de présence en classe. Les jeunes aiment l'idée et il s'agit d'une façon différente d'apprendre.
- Au collégial, instaurer une liste de bénévoles étudiants intéressés à s'investir. Offrir des opportunités habituellement parascolaires (actuellement interrompues en raison de la pandémie). Des projets existent dans certains groupes. Crédits possibles aussi, mais pas encore structuré.
- Dans le milieu universitaire, trouver le bon contact et entrer en contact tout simplement avec ce milieu est difficile. Une porte d'entrée pourrait passer par les deux pavillons universitaires de Laval. Penser communiquer avec les associations étudiantes, faire une approche par projet.
- Mise en place de soirées reconnaissance pour les jeunes impliqués bénévolement. Présenter leur évolution personnelle dans leur implication, leur partage d'expérience. Remise de prix, présentation publique.

À QUI S'ADRESSENT CES ACTIONS?

- Jeunes d'âge scolaire, leur famille et les aînés (indirectement puisque bénéficiaires).
- Étudiants en mode d'expérimenter sur le terrain en lien avec leur champ d'étude.
- Main d'œuvre bénévole étudiante quasi professionnelle.

RÔLE DU CENTRE DE BÉNÉVOLAT DANS CETTE ACTION?

Établir une collaboration avec le Centre de bénévolat pour soutenir et guider les étudiants. Identifier une personne du CAB qui, avec liste de besoins et répertoire d'organismes, irait les voir en début de session pour voir les collaborations possibles (pairages).



QUELS SONT LES BESOINS AUXQUELS NOUS RÉPONDONS PAR CES ACTIONS?

- Briser l'isolement des aînés.
- Diriger les jeunes vers ce qui les intéresse .
- Informer les jeunes sur ce qui est possible ou non en termes de normes et pratiques en fonction de leur âge et expériences entre autres.
- La mise en place d'activités parascolaires en lien avec les besoins du milieu.
- Répondre aux besoins du Collège, stimuler la motivation des jeunes qui souhaitent s'investir et susciter l'intérêt chez les autres, connaître les demandes des organismes.
- Créer un engouement pour le bénévolat et en découvrir les opportunités.

IMPACTS DE CES ACTIONS

- Partage intergénérationnel, partage d'expériences.
- L'impact est fort: on aide tout le monde!
- Valorisation personnelle et estime de soi.
- Briser les préjugés que les jeunes pourraient avoir envers les aînés.

COMMENT Y ARRIVER, QUELS SONT LES PREMIERS PAS?

- Répertorier les besoins par catégories pour une diffusion dans les écoles et avoir le même contenu à présenter à tous. Donnerait des outils aux écoles pour rediriger les étudiants correctement. L'importance est nommée d'avoir un outil qui présente les besoins, les types de bénévolat, qui donne des exemples d'activités, avec des fiches, etc. Différents formats de présentation: pdf, papier, clé usb, nuage.
- Clarifier les tâches, les réalités terrain.
- Établir ce qui pourrait être fait pour le bénévolat ponctuel: comment le gérer, l'encadrer, déterminer les besoins et où ils sont.
- Programmation des groupes: les diffuser à l'avance, inviter les étudiants à y participer avant de les inclure dans un bénévolat plus soutenu.
- Faciliter les moyens de transport pour permettre aux jeunes de pouvoir s'impliquer.

QUI PEUT CONTRIBUER, QUEL RÔLE AURONS-NOUS, QUI SONT LES PARTENAIRES INCONTOURNABLES

- Les écoles, le Centre de bénévolat.
- Les organismes: se présenter, présenter leur personnel, ce qu'ils font, leurs usagers, comment ils les aident, etc.
- Le Centre de services scolaire de Laval (CSSL). Les structures ont été ébranlées. Important de revenir à la base et reconstruire le lien. Aller chercher les écoles privées. Avoir le contact, le lien direct avec la personne désignée.
- Loisirs Laval.



QUELS SONT LES MOYENS ET RESSOURCES MIS À NOTRE DISPOSITION, LESQUELS POUVONS-NOUS ALLER CHERCHER?

- Organisations de retraités pour faire des arrimages.
- Établir un calendrier de prise de contact, particulièrement dans le contexte pandémique. Maintenir les liens établis.
- Outils de présentation pour soutenir les professeurs et autres personnes ressources pour que la tâche soit simple, clé en main et que le message soit clair, cohérent et uniforme.
- Utiliser la vidéo, des podcasts, les réseaux sociaux.
- Passer par le Centre de services scolaire pour s'assurer que les informations soient bien diffusées et auprès des bonnes personnes (exemple, récréologues, responsables des loisirs).
- Aller chercher de l'aide à l'externe pour nous aider à mener ce projet. Se faire conseiller et accompagner pour gagner du temps, être plus efficaces et pertinents.

LES ACCÉLÉRATEURS ET ÉLÉMENTS FACILITANTS

- La centralisation des informations: grand facilitateur et mobilisateur (répertoire).
- Supports visuels synthétisant l'information, présentant les projets.
- Identifier la bonne personne contact à l'interne.

LES DÉFIS ET LES RISQUES

- Composer une équipe, bien partager les tâches, plan d'action structuré avec échéanciers réalistes.
- Temps limité pour garder l'intérêt des bénévoles en pause et des futurs bénévoles.
- Demande de la patience quand souvent, le besoin est immédiat.
- Budget et temps, les incontournables.

L'APPRÉCIATION

Coups de cœur

- Universités peu sollicitées: trouver une porte d'entrée est une très bonne idée.
- L'idée d'un répertoire est un besoin commun pour centraliser l'information et d'avoir une porte d'accès.

Points de vigilance-Pistes d'amélioration

- Trouver les bonnes portes d'entrées, maintenir les contacts, bien relayer l'information
- La mise à jour du répertoire est très importante. Il serait pertinent d'avoir une personne ressource destinée à ce niveau avec un calendrier de mise à jour.
- Attirer les jeunes est un défi en soi



2 - PROTOTYPAGE Le monde de l'entreprise

PISTE D'ACTION RETENUE :

Construire des partenariats avec le monde de l'entreprise pour favoriser le bénévolat.

ACTIONS À METTRE EN PLACE CONCRÈTEMENT

- Incitatif auprès des employés. Voir le bénévolat comme un avantage social.
- Les employés sont payés pour faire du bénévolat (bénévolat durant les heures de travail).
**Selon le RABQ, on ne parle pas de bénévolat lorsque les employés sont payés par l'employeur sur leurs heures de travail ou à l'extérieur de celles-ci pour s'impliquer socialement.*
- Instaurer une catégorie Bénévolat-Reconnaissance des entreprises lors de la remise annuelle de la Chambre de commerce de Laval des prix Dunamis, même chose du côté de la Ville de Laval lors de son Gala de reconnaissance annuel.
- Reconnaissance du bénévolat des employés. Les employeurs pourraient remettre des prix pour les employés qui se démarquent par leur implication sociale.
- Faire la promotion du bénévolat au sein des entreprises et déterminer un nombre d'heures de bénévolat à effectuer.
- Promouvoir un OBNL mensuellement dans les journaux des entreprises.
- Organiser une tournée des OBNL pour les entreprises.
- Organiser une « journée communautaire », une ou plusieurs fois par année, au cours de laquelle les employés peuvent donner de leur temps et de leur énergie à un organisme de la région.
- Solliciter directement les patrons.
- Jumeler un OBNL avec une entreprise.



À QUI S'ADRESSENT CES ACTIONS?

- Ville de Laval.
- Chambre de commerce et d'industrie de Laval.
- PME lavalloises.
- La ville de Laval pourrait être facilitateur : Rôle entre CAB et entreprises.
- Syndicats et associations de retraités des compagnies.

RÔLE DU CENTRE DE BÉNÉVOLAT DANS CETTE ACTION?

- Centraliser la publicité et la sollicitation .
- Déployer le marketing de ce qui existe déjà.
- Présentation des besoins en bénévolat auprès des entreprises.
- Développer une campagne de promotion du bénévolat auprès des entreprises.

QUELS SONT LES BESOINS AUXQUELS NOUS RÉPONDONS PAR CES ACTIONS?

- La concertation du milieu entrepreneurial.
- La création de liens à long terme et les échanges d'expertises.
- Implication gagnante pour les employés et pour les organismes.
- Meilleure connaissance du milieu communautaire et de ses besoins par les entreprises.

IMPACTS DE CES ACTIONS

- L'impact est fort car il permet la coordination des actions entre le CAB, la ville et les entreprises.
- Apprivoiser le bénévolat.
- Amène davantage de bénévoles professionnels.

COMMENT Y ARRIVER, QUELS SONT LES PREMIERS PAS?

- Développer un site web pour les entreprises.
- Créer un dépliant de promotion sur le bénévolat présentant entre autres, les avantages de le pratiquer et ce que ça apporte.
- Mettre en vedette les entreprises qui font déjà du bénévolat - en faire des modèles (exemple, avec des capsules vidéo).



QUI PEUT CONTRIBUER, QUEL RÔLE AURONS-NOUS, QUI SONT LES PARTENAIRES INCONTOURNABLES

- Tous les organismes communautaires.
- La Ville, la Chambre de commerce, les entreprises et le CAB.

QUELS SONT LES MOYENS ET RESSOURCES MIS À NOTRE DISPOSITION, LESQUELS POUVONS-NOUS ALLER CHERCHER?

- Développer un partenariat de financement du projet avec la ville de Laval et les entreprises.
- Financement du CAB - aller chercher davantage.
- Échange de service entre les entreprises pour la campagne de marketing.

LES ACCÉLÉRATEURS ET ÉLÉMENTS FACILITANTS

- Développer un volet entreprise sur la plateforme JeBénévole?
- Scinder le Centre de bénévolat et moisson Laval pour obtenir plus de financement et donc plus de personnel.
- La ville possède les moyens et les outils nécessaires pour promouvoir les actions de visibilité.

LES DÉFIS ET LES RISQUES

- Manque de financement et de personnel pour mener à bien le tout.
- Rejoindre les entreprises et partenaires dans un objectif de mobilisation.
- Le message doit être accrocheur, particulièrement en cette période de manque de ressources professionnelles.
- Adhésion des organismes à s'impliquer pour développer un autre volet de recrutement.

L'APPRÉCIATION

Coups de cœur

- Programme de reconnaissance.
- La catégorie bénévole pour les entreprises aux prix Dunamis de la CCIL.
- Site web pour les entreprises.

Points de vigilance-Pistes d'amélioration

- Développer un partenariat est un incontournable.
- La ville est un acteur important.



3 – PROTOTYPAGE Les retraités

PISTE D'ACTION RETENUE :

Développer des contacts avec des associations de retraités de différentes organisations et compagnies.

ACTIONS À METTRE EN PLACE CONCRÈTEMENT

- Que les ressources humaines des entreprises proposent aux préretraités de penser à s'impliquer à l'approche de la retraite.
- Présentation des différents organismes avec leur mission auprès desquels les retraités pourraient s'impliquer.
- Approche des différents médias et développement de partenariat avec eux (exemples, le Courrier Laval, magazine Vivre à Laval).

RÔLE DU CENTRE DE BÉNÉVOLAT DANS CETTE ACTION?

- Centraliser les besoins des organismes.
- Prises de contact auprès des différentes associations et partenaires (ville de Laval, AREQ, retraités de la ville de Laval, etc.) pour présenter les organismes et leur mission.

COMMENT Y ARRIVER, QUELS SONT LES PREMIERS PAS?

- Centraliser les numéros de téléphone des bénévoles retraités au CAB.
- Campagne de promotion du bénévolat avec des messages forts et adaptés à cette clientèle.
- Utilisation des outils promotionnels de la ville de Laval (exemple, les babillards électroniques).
- Le réseau des bibliothèques municipales, centres communautaires, centres commerciaux, sont des lieux ciblés pour joindre les retraités.

QUI PEUT CONTRIBUER, QUEL RÔLE AURONS-NOUS, QUI SONT LES PARTENAIRES INCONTOURNABLES

- Le CAB pour la promotion.
- Des partenaires comme la ville de Laval.
- Les associations de retraités.



QUELS SONT LES MOYENS ET RESSOURCES MIS À NOTRE DISPOSITION, LESQUELS POUVONS-NOUS ALLER CHERCHER?

- Avoir une personne ressource qui prend contact avec l'ensemble des associations de retraités.
- Annonces sur différents médias : Internet, radio du Vieux Sainte-Rose, TVRL, pages Facebook des organismes, revue Le Bel Âge.
- Développer une campagne "amène un(e) ami(e)".
- Présentation de Webinaires portant sur des sujets qui intéressent les gens (comme les avantages du bénévolat à la retraite) et les inciter ensuite à s'impliquer.

LES ACCÉLÉRATEURS ET ÉLÉMENTS FACILITANTS

- La promotion de tous les avantages liés à la pratique du bénévolat : la valorisation, la contribution au bien-être des gens, l'aspect social, etc.
- Créer des moments face à face avec les bénévoles potentiels.
- Trouver des personnes qui croient aux missions des organismes et qui en seraient les ambassadeurs.

LES DÉFIS ET LES RISQUES

- Assurer un jumelage dans le même quartier.
- Une campagne différente selon les types de métiers.
- Attention dans l'approche car chez certains membres d'association, la sollicitation au bénévolat peut paraître intrusive.

L'APPRÉCIATION

Coups de cœur

- Affichage sur les babillards électroniques mais les augmenter.
- Campagne « amène un ami ».
- Faire une grande campagne de publicité à Laval pour la promotion du bénévolat.

Points de vigilance-Pistes d'amélioration

- L'intérêt de s'impliquer.
- L'enjeu de proximité pour les bénévoles; faire connaître les besoins par secteurs.
- Salon du bénévolat : réussite mitigée.



4 - PROTOTYPAGE La communication

PISTE D'ACTION RETENUE :

Attirer les bénévoles par les différents médias sociaux.

ACTIONS À METTRE EN PLACE CONCRÈTEMENT

- Partager des ressources entre les organisations pour développer leur visibilité sur les réseaux sociaux.
- Se familiariser avec les outils et les applications utilisés par les jeunes.
- Avoir des messages différents de recrutement selon les profils de bénévoles recherchés.
- Présenter un Salon du bénévolat dans chaque secteur de Laval au lieu d'en faire un seul avec possibilité d'une version hybride.
- Avoir une stratégie de communication commune, une ligne maîtresse dans le message général.
- Mieux définir ce qu'est le bénévolat pour ne pas faire peur aux futurs bénévoles. La tâche peut paraître lourde de l'extérieur (perception).
- Avoir un (e) porte-parole (ambassadeur) plus jeune pour faire rayonner le bénévolat auprès d'une clientèle jeune adulte.
- Les témoignages de bénévoles touchent beaucoup les gens et peuvent faciliter le recrutement.

À QUI S'ADRESSENT CES ACTIONS?

Tous les profils de bénévoles.

RÔLE DU CENTRE DE BÉNÉVOLAT DANS CETTE ACTION?

Maximiser la plateforme JeBénévole.



QUELS SONT LES BESOINS AUXQUELS NOUS RÉPONDONS PAR CES ACTIONS?

- Créer un réseau d'échange, un canal de communication pour partager les informations sur le bénévolat.
- Rejoindre un bassin de bénévoles potentiels non rejoints par les moyens actuels de communications utilisés.

IMPACTS DE CES ACTIONS

Plus grand nombre de bénévoles rejoints

COMMENT Y ARRIVER, QUELS SONT LES PREMIERS PAS?

- Un message clair, concis de la part des recruteurs de bénévoles.
- De la publicité à la télé.
- Stratégie de communication à développer en fonction du public cible, selon les besoins.
- Créer une application favorisant un réseau d'échange afin de faciliter le référencement de bénévoles.

QUI PEUT CONTRIBUER, QUEL RÔLE AURONS-NOUS, QUI SONT LES PARTENAIRES INCONTOURNABLES

- Centre de bénévolat Laval.
- Ville de Laval.
- Organismes communautaires.
- Réseau de la santé et des services sociaux.
- Le milieu scolaire.
- Partenaires spécialisés en TIC (technologies de l'information et des communications).

QUELS SONT LES MOYENS ET RESSOURCES MIS À NOTRE DISPOSITION, LESQUELS POUVONS-NOUS ALLER CHERCHER?

- Les réseaux sociaux.
- La télévision communautaire de Laval.

LES ACCÉLÉRATEURS ET ÉLÉMENTS FACILITANTS

- Un Bénévothon.
- Témoignages de bénévoles.

LES DÉFIS ET LES RISQUES

- Le défi est de se faire connaître : une campagne de promotion est nécessaire.
- Maintenir à jour l'information sur la plateforme de l'application.



5 – PROTOTYPAGE La promotion

PISTE D’ACTION RETENUE :

Comment promouvoir l’engagement bénévole et comment soutenir les nouvelles formes de bénévolat.

ACTIONS À METTRE EN PLACE CONCRÈTEMENT

- Réaliser des capsules promotionnelles incluant des témoignages. Ceux-ci ont beaucoup d’impact et permettent de joindre et cibler plus facilement les différentes clientèles.
- Être présents dans les centres commerciaux dans les différents secteurs de Laval en ayant des kiosques sur place pour informer et répondre directement aux questions des gens.
- Présenter des conférences dans les milieux scolaires de différents niveaux afin de sensibiliser les élèves au bénévolat.
- Promouvoir la mission de l’organisme pour créer des coups de cœur.
- Création d’une page Facebook ou page-site web pour promouvoir le bénévolat à Laval.
- Avoir une page de promotion et présentation des OBNL dans l’hebdomadaire le Courrier Laval ou Vivre à Laval. Les organismes pourraient se regrouper et financer en commun un projet de visibilité.
- Promouvoir les bons coups et les réalisations des organismes.
- Promouvoir le bénévolat dès le jeune âge pour qu’il fasse partie des valeurs à adopter; Avoir le même discours que celui de l’importance de faire de l’activité physique.
- Faire l’exercice du triangle mensuellement (triangle utilisé lors de la concertation).

À QUI S’ADRESSENT CES ACTIONS?

L’ensemble de la population, tout âge confondu.

RÔLE DU CENTRE DE BÉNÉVOLAT DANS CETTE ACTION?

- Par son rôle, promouvoir le bénévolat à Laval fait partie de son mandat. Le faire en visant chaque clientèle cible.
- Diffuser sur ses médias sociaux les capsules produites.

QUELS SONT LES BESOINS AUXQUELS NOUS RÉPONDONS PAR CES ACTIONS?

- Promotion à l’année.
- Informer les bassins cibles des bénéficiaires du bénévolat.
- Transmission de valeurs.
- Informer la communauté qui cherche à s’impliquer.
- Faire connaître les types différents de bénévolat.





IMPACTS DE CES ACTIONS

On note un fort impact possible à la suite de la mise en place et réalisation de ces actions.

COMMENT Y ARRIVER, QUELS SONT LES PREMIERS PAS?

- Production de vidéos témoignage et de capsules promotionnelles.
- Établir un calendrier de diffusion.

QUI PEUT CONTRIBUER, QUEL RÔLE AURONS-NOUS, QUI SONT LES PARTENAIRES INCONTOURNABLES

- Rôle des OBNL, diffuser les capsules.
- Partenaires : Ville de Laval, télévision communautaire, tous les OBNL membres de la TRCAL.
- Utiliser les forces de chaque OBNL pour promouvoir sur les diverses plateformes.

QUELS SONT LES MOYENS ET RESSOURCES MIS À NOTRE DISPOSITION, LESQUELS POUVONS-NOUS ALLER CHERCHER?

- Formation pour plusieurs OBNL sur l'utilisation des réseaux sociaux.
- Un vidéo par milieu.
- Promotion avec le département de la Vie associative de la ville.



LES ACCÉLÉRATEURS ET ÉLÉMENTS FACILITANTS

- Jumelage avec les jeunes et moins jeunes.
- La collaboration inter-organismes est déjà amorcée, la développer au niveau promotionnel.
- La possible collaboration et participation des médias locaux tels Vivre à Laval, Courrier Laval, télévision et radio communautaire.
- Bureau de la vie associative de Laval.

LES DÉFIS ET LES RISQUES

Avoir la collaboration et l'approbation des gens à paraître dans les vidéos.

L'APPRÉCIATION

Coups de cœur

- Axé sur l'humain, entre autres, avec les témoignages.
- Faire du bénévolat un TREND qui fait que tu es populaire.
- Démontrer la flexibilité dans la promotion.
- Aller chercher des experts pour pouvoir bien placer cette offre promotionnelle (positionner notre marque).
- Bâtir en équipe, et aider les OBNL en équipe.
- Assurer un suivi mensuel.
- Aller chercher des promoteurs pour faire en sorte d'atteindre un plus grand nombre de personnes.

Points de vigilance-Pistes d'amélioration

- Faire attention d'utiliser le bon moyen de diffusion et avoir la bonne cible avec le réseau utilisé.
- Comment maintenir les canaux de diffusion, les mises à jour.



6 – PROTOTYPAGE Gestion des bénévoles

PISTE D'ACTION RETENUE :

S'appuyer sur l'expérience et les qualités des bénévoles afin de répondre au mieux à leurs besoins et envies.

ACTIONS À METTRE EN PLACE CONCRÈTEMENT

- S'assurer que les règles et le modèle de sélection permettent de mettre la bonne personne au bon endroit avec les bonnes responsabilités (Comité d'analyse).
- Professionnaliser le bénévolat, mettre de l'avant l'expertise des gens. Alternative, d'une contribution sans les contraintes du travail. Une belle transition.
- Adaptation des postes pour la poursuite du bénévolat en fonction des intérêts qui peuvent être changeants.
- Avoir une liste exhaustive de toutes les possibilités de bénévolat.
- Création d'un poste de responsable des bénévoles.
- Journée bénévole d'un jour : être accompagné par un mentor.
- Banque de données en ligne: cv bénévole (compétences, envies, intérêts). Les organismes auraient accès directement aux bénévoles de Laval pour faciliter leurs recherches.
- Stabiliser le conseil d'administration. : favoriser la représentation de la vision, la mission de l'organisme, assurer la pérennité de l'organisme.
- Prévoir la relève et les former en continu.
- Contacts périodiques entre bénévoles dans le même organisme. Favorise les liens entre les gens et la mission de l'entreprise, les contacts avec les bénévoles plus expérimentés.
- Concertation sur le bénévolat comme celle présentée par la TRCAL de façon régulière ou annuelle.

À QUI S'ADRESSENT CES ACTIONS?

Personnes responsables des bénévoles aux sein des organismes principalement.

RÔLE DU CENTRE DE BÉNÉVOLAT DANS CETTE ACTION?

Créer et alimenter la banque de bénévoles.

QUELS SONT LES BESOINS AUXQUELS NOUS RÉPONDONS PAR CES ACTIONS?

Le contact périodique avec les bénévoles afin de s'assurer qu'ils sont mobilisés au bon endroit, selon leurs envies.

IMPACTS DE CES ACTIONS

On note un impact élevé au niveau de la rétention et du sentiment d'appartenance.



COMMENT Y ARRIVER, QUELS SONT LES PREMIERS PAS?

- Organiser un programme bénévole d'un jour.
- Gestion par le responsable des bénévoles ou à un autre poste en lien RH, communication/promotion.
- Déterminer des mentors, cibler des personnes.
- Créer une publicité pour faire connaître le programme. (tous les modes de communications).
- Développer une formation des mentors pour avoir une ligne directrice afin que les journées se ressemblent, pour avoir une uniformité.
- Effectuer une recherche des bonnes pratiques dans les différentes associations fédérations du bénévolat.

QUI PEUT CONTRIBUER, QUEL RÔLE AURONS-NOUS, QUI SONT LES PARTENAIRES INCONTOURNABLES

- Chapeauté par un organisme comme le CAB.
- Ville de Laval en soutien.

QUELS SONT LES MOYENS ET RESSOURCES MIS À NOTRE DISPOSITION, LESQUELS POUVONS-NOUS ALLER CHERCHER?

- Flexibilité sur le rôle, l'image et les attentes qu'on a envers le bénévole et vice versa.
- Bénévoles actuels.
- Formation sur la gestion des bénévoles.

LES ACCÉLÉRATEURS ET ÉLÉMENTS FACILITANTS

- Bénévoles actuels.
- Connaissance et expertise du bénévolat.
- Ville de Laval en soutien : contribue à la crédibilité.

LES DÉFIS ET LES RISQUES

- Support financier pour la réalisation du projet.
- Surcharger la responsable des bénévoles ou employés qui en font la gestion.



L'APPRÉCIATION

Coups de cœur

- La ville de Laval a une oreille très attentive pour le projet qui semble ambitieux mais réalisable.

Points de vigilance-Pistes d'amélioration

- On peut s'inspirer des modules Géo Bénévoles.



7 – PROTOTYPAGE La reconnaissance

PISTE D'ACTION RETENUE :

- Créer des espaces pour honorer les bénévoles et leurs activités.
- Maximiser les occasions de reconnaître les bénévoles et diversifier les formes de reconnaissance.

ACTIONS À METTRE EN PLACE CONCRÈTEMENT

- Reconnaître nos bénévoles sur une base plus régulière entre autres par la mise en place de journées de reconnaissance, remises de cadeaux, formations, carte d'anniversaire personnalisée, certificat de bénévolat, reconnaissance des acquis.
- Poursuivre la présentation d'événements de reconnaissance pour les bénévoles, toujours très appréciés par eux. Ça crée un sentiment d'appartenance et de valorisation.
- Création d'un petit comité de bénévoles pour leur permettre de participer aux décisions de l'organisme.
- Célébrer ou reconnaître les années d'engagement bénévole.
- Établir un système régional de reconnaissance, un genre de « carte de points bonis du bénévolat » leur permettant d'avoir des rabais en région sur différents produits ou activités comme des spectacles.
- Créer un réseau de partage des marques de reconnaissance.
- Trousse de reconnaissance disponible pour chaque organisme qui le désire. Il pourrait s'agir d'avoir une épinglette avec un logo propre au bénévolat. Avoir le même matériel pour tous les organismes.
- Reconnaître aussi les milieux qui font une différence dans la valorisation de leurs bénévoles.
- Développer l'habitude de partager avec le/la bénévole des affirmations positives, de dire merci pour leur bon travail, leur aide, soutien, etc.
- Présenter des activités de groupe plus régulièrement.

À QUI S'ADRESSENT CES ACTIONS?

À tous les bénévoles en regard de leur âge, temps de bénévolat, milieu.

RÔLE DU CENTRE DE BÉNÉVOLAT DANS CETTE ACTION?

- Déploiement d'une trousse pour les organismes.
- Faciliter l'accès à des locaux dédiés au regroupement de bénévoles.



QUELS SONT LES BESOINS AUXQUELS NOUS RÉPONDONS PAR CES ACTIONS?

- Le sentiment d'appartenance à l'organisme.
- Le besoin d'être ensemble, de discuter, partager avec d'autres bénévoles, les expériences.
- Valorisation du bénévolat et sa promotion par le fait même.

IMPACTS DE CES ACTIONS

- L'impact est fort puisqu'il s'agit d'une façon de reconnaître le travail des bénévoles au même titre que celui des employés.

COMMENT Y ARRIVER, QUELS SONT LES PREMIERS PAS?

- Trousse de reconnaissance: Une trousse lavalloise qui serait distribuée et bonifiée par les organismes.
- Voir ce qui se fait ailleurs, les bonnes pratiques mises en place.
- Identifier qui sont les collaborateurs du projet, au régional versus les organismes locaux.
- Mise en commun d'outils déjà existants.
- Développer ou bonifier les volets récompense et formation.
- Instaurer un tableau d'honneur des bénévoles indiquant leurs années d'expérience.

QUI PEUT CONTRIBUER, QUEL RÔLE AURONS-NOUS, QUI SONT LES PARTENAIRES INCONTOURNABLES

- Commanditaires.
- Ville.
- Centre de bénévolat et la ville de Laval.
- Organismes communautaires.

QUELS SONT LES MOYENS ET RESSOURCES MIS À NOTRE DISPOSITION, LESQUELS POUVONS-NOUS ALLER CHERCHER?

- Trouver une façon d'entendre les bénévoles qui parlent moins.
- Comité de mise en oeuvre (remue-ménages) avec l'implication des bénévoles.
- Rattaché à des politiques municipales, des plans d'action et le PAFURS (Programme d'assistance financière aux unités régionales de services en matière de sport, loisir, plein air et activité physique).



LES ACCÉLÉRATEURS ET ÉLÉMENTS FACILITANTS

- Travail de collaboration entre les différents partenaires, pour s'assurer que la trousse répond aux besoins.
- Liens à faire avec des activités de reconnaissance déjà existantes (Prix Hosia, Banquet des bénévoles).

LES DÉFIS ET LES RISQUES

- Création d'un comité de bénévoles.
- Création de la trousse de base qu'on peut bonifier et personnaliser selon les organismes.

L'APPRÉCIATION

Coups de cœur

- Approche collective et collaborative intéressante (TRCAL-CBML, Ville).
- Comblent le besoin de reconnaissance et la mise en valeur de l'action bénévole.

Points de vigilance-Pistes d'amélioration

- Initiative qui a déjà été réalisée mais qui n'avait pas été porteuse.





Recommandations

RÉGIONALES

Définir les besoins des organismes communautaires et mutualiser les ressources dans l'atteinte d'objectifs communs.

Organismes communautaires*

Mise en place d'un agent de liaison communautaire par le Centre de bénévolat et moisson Laval pour soutenir les organismes communautaires et développer des outils afin d'aider le recrutement et la rétention des bénévoles.

Centre de bénévolat et moisson Laval*

Mobilisation des milieux des affaires et milieux scolaires dans la mise en place de projets de jumelage avec les organismes communautaires pour aînés.

CCIL, PME lavalloises, CCS de Laval, CAB, TRCAL, Carrefour jeunesse-emploi de Laval*

Lancement d'une campagne de mobilisation visant à encourager la population lavalloise à s'engager dans des activités bénévoles, avec des messages adaptés selon les différents profils de bénévoles.

Ville de Laval, Centre de bénévolat et moisson Laval*

Création d'un comité de suivi composé de différents acteurs du milieu afin de poursuivre le développement d'objectifs communs en matière de bénévolat à Laval.

TRCAL, Ville de Laval, CCIL, OBNL, établissements scolaires collégial/universitaire, CSS de Laval, CISSS Laval*

*Partenaires potentiels identifiés pour la réalisation de ces recommandations.

Recommandations

NATIONALES

L'octroi d'un soutien financier aux OBNL permettant l'embauche d'une ressource à titre de gestionnaire des bénévoles et de la mise en place d'un programme de formation visant à mieux les outiller.

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale*

Adapter la plateforme JEBÉNÉVOLE pour en faire un guichet unique pour les bénévoles, organismes communautaires et milieu des affaires, incluant une présentation en temps réel de l'offre de services. Maximiser sa visibilité et son utilisation.

Fédération des centres d'action bénévole du Québec*

Définir et uniformiser les critères rendant les engagements bénévoles des étudiants éligibles à l'obtention de crédits au niveau collégial et universitaire.

Ministère de l'Éducation et Ministère de l'Enseignement supérieur*

Programme de subvention pour la mise en place d'activités de reconnaissance des bénévoles au sein des organismes communautaires permettant de valoriser et fidéliser leur implication.

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, élus provinciaux*

*Partenaires potentiels identifiés pour la réalisation de ces recommandations.



CONCLUSION

L'action bénévole est une action signifiante résultant du don de son temps, de son savoir et de ses habiletés, sans attente de rémunération. On retrouve toujours au cœur du bénévolat les notions de gratuité, de liberté et d'engagement social. Le bénévolat, c'est avant tout une histoire d'amour pour soi et pour l'autre. Une histoire où on se fait du bien en faisant le bien.

Pour que le bénévolat continue d'aller de l'avant, il faut réussir à engager significativement les aînés au sein d'organismes communautaires au moyen de stratégies novatrices qui améliorent le bien-être, facilitent les transitions de vie, et favorisent le développement personnel et l'apprentissage, en plus de programmes communautaires qui engagent et stimulent les aînés. La reconnaissance et la valorisation doivent être partie prenante de cette réflexion afin de susciter l'engagement bénévole. Nous avons pu constater que le désir et la volonté de développer une culture du bénévolat à Laval sont bien présents.

Dans l'exercice présent, 32 organismes membres de la TRCAL, 7 partenaires et représentant politique en plus de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec ont fait entendre leur voix pour un total de 83 participants. Une voix qui a fait consensus afin que des actions futures puissent se concrétiser.

Ce rapport répond à la mission de la Table régionale de concertation des aînés de Laval d'être un lieu régional d'échanges, de concertation et de partenariat relativement aux grands enjeux aînés de la région. Par ce rapport, nous souhaitons transmettre à la Ministre responsable des Aînés et des Proches aidants les informations et recommandations de cette concertation spéciale sur le bénévolat pour la région de Laval, susceptibles de notamment favoriser le vieillissement actif des aînés, d'améliorer leur qualité de vie, mettre en valeur la contribution des aînés à la société, promouvoir la solidarité entre les générations, veiller à la sécurité des aînés et de favoriser des milieux de vie et des environnements sains, sécuritaires et bienveillants.



LEXIQUE DES ABRÉVIATIONS

AREQ	L'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec
CAB	Centre d'action bénévole
CCIL	Chambre de commerce et d'industrie de Laval
CCSL	Centre de services scolaire de Laval
CBML	Centre de bénévolat et moisson Laval
CISSSL	Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
CTRCAQ	Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec
FCAQB	Fédération des Centres d'action bénévole du Québec
FECQ	Fédération étudiante collégiale du Québec
MADA	Municipalité amie des aînés
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec
OBNL	Organisme à but non lucratif
OC	Organismes communautaires
PAFURS	Programme d'assistance financière aux unités régionales de services en matière de sport, loisir, plein air et activité physique
PME	Petites et moyennes entreprises
RABQ	Réseau de l'action bénévole du Québec
RH	Ressources humaines
SOQUIJ	Société québécoise d'information juridique
TIC	Technologies de l'information et des communications
TRCAL	Table régionale de concertation des aînés de Laval
TVRL	Télévision régionale de Laval



BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES

- COMPOSANTES FONDAMENTALES DE L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE DES BABY-BOOMERS-2011
- PLAN D'ACTION MADA 2019-2021
- LE BÉNÉVOLAT EN TEMPS DE PANDÉMIE- 2021
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC-ACTION BÉNÉVOLE
- FÉDÉRATION DES CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC
- HELPGUIDE
- STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE EN ACTION BÉNÉVOLE 2016-2022
- L'OFFRE DE FORMATION DISPONIBLE AU QUÉBEC EN GESTION DES BÉNÉVOLES
- GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO
- LA GESTION DES BÉNÉVOLES EN 5 ÉTAPES
- LE BÉNÉVOLAT ET LES AÎNÉS
- RECONNAÎTRE L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE DES JEUNES
- GUIDE DE RÉFÉRENCE-MENTION SUR LE BULLETIN RECONNAISSANT L'ENGAGEMENT ÉTUDIANT AU COLLÉGIAL
- ENRICHIR LE QUÉBEC DE SA RELÈVE-STRATÉGIE D'ACTION JEUNESSE 2009-2014
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC
- LES STRATÉGIES DE COMMUNICATIONS DE RECRUTEMENT BÉNÉVOLE MISES EN PLACE PAR DES ASSOCIATIONS À VOCATION D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE, SOCIALE ET SOLIDAIRE : DE LA MARQUE EMPLOYEUR À LA MARQUE ASSOCIATIVE
- LA PROMOTION DU BÉNÉVOLAT
- GUIDE DE RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES
- LA RECONNAISSANCE DE L'ACTION BÉNÉVOLE AU QUÉBEC
- « Les difficultés d'être bénévole : les nouveaux défis organisationnels », Réseau de l'action bénévole du Québec : Année internationale des bénévoles 2001
- ACCOMPLIR ONTARIO
- GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO
- RABQ
- BÉNÉVOLES D'EXPERTISE
- BÉNÉVOLES D'AFFAIRES
- PORTRAIT DE LA POPULATION LAVALLOISE EN 2016-2020
- CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL - LE BÉNÉVOLAT EN TEMPS DE PANDÉMIE
- FINANCEMENT ET RECONNAISSANCE
- MARONNIERS TROIS-RIVIÈRES

TRCAL

Table régionale de concertation
des aînés de Laval

25, rue Saint-Louis, bureau 117
Laval (Québec) H7G 4W3
450 667-8839 info@tableaineslaval.ca

www.tableaineslaval.ca