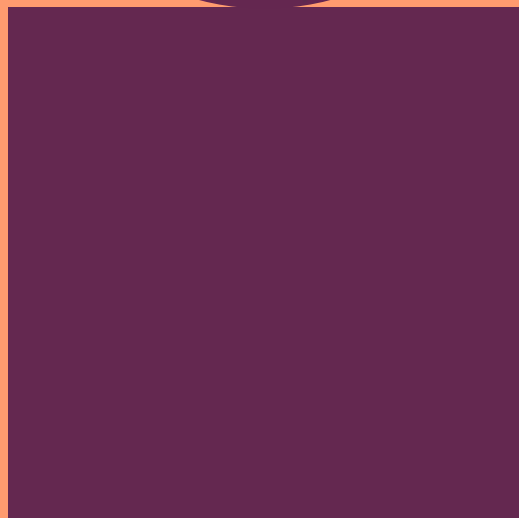


Consultations citoyennes

# Compte rendu de consultation publique

Plan d'action en matière d'engagement bénévole

Avril 2024



# Table des matières

<b>1. Faits saillants</b>	<b>3</b>
<b>2. Contexte et méthodologie</b>	<b>4</b>
2.1 <i>Déroulement de l'atelier</i>	4
2.2 <i>Analyse et rédaction du rapport</i>	5
<b>3. Présentation des résultats</b>	<b>6</b>
3.1 <i>État de la situation : l'adaptation à la nouvelle réalité du bénévolat</i>	6
3.2 <i>État de la situation : le recrutement</i>	7
3.3 <i>État de la situation : la reconnaissance</i>	8
3.4 <i>Regard vers le futur : nouveau modèle de recrutement</i>	8
3.5 <i>Regard vers le futur : les recommandations</i>	9

# 1. Faits saillants

De manière générale, les personnes participantes ont bien accueilli la démarche participative et anticipent favorablement la publication du Plan d'action en matière d'engagement bénévole de la Ville de Laval.

Plusieurs ont affirmé que la pandémie de COVID-19 les a forcés à adapter leur offre pour les bénévoles en mettant l'accent sur la **flexibilité des horaires et des formules**. Ainsi, l'offre de quarts de travail plus courts et la possibilité d'inviter sa famille et ses amis sont des mesures populaires auprès des participantes et des participants.

Cependant, l'un des plus gros défis pour les organismes participants est la **situation socioéconomique actuelle**. Les services offerts par les organismes, dont les services alimentaires, sont de plus en plus populaires, mais les citoyennes et les citoyens ont de moins en moins de temps pour faire du bénévolat. Par ailleurs, plusieurs organismes affirment manquer de **ressources pour superviser et pour former les nouvelles recrues**.

Bien que les organismes aient tous leurs modes de recrutement privilégiés, ils auraient un intérêt à tenter d'autres méthodes qui facilitent le **contact humain** entre le bénévole et l'organisme, comme des **portes ouvertes, des stages ou du jumelage**. Un enjeu demeure toutefois, soit celui de diversifier le recrutement : un défi délicat et non prioritaire pour plusieurs, considérant le manque de ressources actuel.

En ce qui a trait à la reconnaissance des bénévoles, la majorité des participants affirment que leur organisme offre des **mécanismes bien établis et efficaces**.

Finalement, les principales recommandations des participantes et des participants pour favoriser le recrutement et la rétention des bénévoles dans le temps sous-entendent le besoin d'une collaboration de la Ville :

- **Mutualiser le bassin de bénévoles** pour avoir accès à plus de ressources ainsi qu'à des ressources spécialisées de manière ad hoc;
- Obtenir de l'assistance pour les **communications, la promotion et le marketing**;
- Offrir des **formations sur le bénévolat** et la gestion de bénévoles;
- Faciliter les **occasions de réseautage et de partenariats**;
- **Contribuer à la reconnaissance** du travail des bénévoles pour créer un sentiment d'appartenance à Laval;
- **Réduire les barrières administratives**.

## 2. Contexte et méthodologie

Les organismes lavallois font face à de nombreuses difficultés quant à l'engagement bénévole. En effet, avec une population vieillissante et des besoins grandissants, il devient difficile pour les organismes de maintenir toutes leurs activités sans avoir accès à davantage d'aide bénévole.

Pour soutenir les organismes, la Ville de Laval élabore actuellement un Plan d'action en matière d'engagement bénévole, en collaboration avec la Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL) et le Centre de bénévolat et Moisson Laval (CBML). Ce plan d'action vise à :

- mettre en place des stratégies pour soutenir le développement du bénévolat;
- apporter du soutien aux organismes dans la gestion des bénévoles.

Afin d'élaborer un Plan d'action qui répond de manière réaliste aux besoins du milieu, la Ville a sollicité la participation des organismes lavallois dont le travail s'appuie sur le bénévolat. Ainsi, le 21 mars 2024, la Ville de Laval, en collaboration avec la Table régionale de concertation des aînés de Laval et le Centre de bénévolat et moisson Laval, a tenu un atelier participatif qui avait pour objectifs de :

- s'arrimer avec les parties prenantes du milieu et tenir compte de leur réalité;
- recueillir des pistes d'action pour s'adapter à la nouvelle réalité du bénévolat;
- s'engager collectivement à questionner et à moderniser les façons de faire.

### 2.1 Dérroulement de l'atelier

Quelque 70 participantes et participants issus d'organismes et de la Ville de Laval se sont réunis lors de l'atelier. Ces derniers ont été regroupés en 10 tables, avec une personne modératrice assignée par table pour diriger la discussion et prendre des notes.

L'atelier était divisé en deux parties; la première se penchait sur la situation actuelle, alors que la deuxième partie invitait les participantes et les participants à regarder vers l'avenir et à identifier des pistes d'action en ce sens.

Chaque partie comprenait deux présentations puis une ronde de discussion en petits groupes suivie d'un retour en plénière.

Programmation	
<b>Partie 1 : État de la situation</b>	
Présentation de la recherche sur les bénévoles d'hier et d'aujourd'hui	Julie Fortier, Ph. D. Professeure au Département d'études en loisir, culture et tourisme à l'Université du Québec à Trois-Rivières
Présentation des résultats de la concertation de la TRCAL et du CBML	Carole St-Denis Directrice générale de la TRCAL  Caroline Malette Directrice administration et développement du CBML
<b>Première ronde de discussion et plénière</b>	

<b>Partie 2 : Regard vers l'avenir</b>	
Présentation du Santropol Roulant sur les meilleures pratiques	Michael Heineremann Coordinateur de la popote roulante du Santropol Roulant
Présentation de l'Association des Popotes Roulantes de Laval et du Service bénévole d'entraide de Vimont-Auteuil	Monique Sauvé Directrice de l'Association des Popotes Roulantes de Laval  Mohamed Gamaoun Directeur du Service bénévole d'entraide de Vimont-Auteuil
<b>Deuxième ronde de discussion et plénière</b>	

Les présentations ainsi que les plénières ont été filmées et sont disponibles sur la plateforme [repenonslaval.ca](http://repenonslaval.ca). La présentation PowerPoint diffusée lors de l'événement est également disponible à cet endroit.

## 2.2 Analyse et rédaction du rapport

Considérant le format de la démarche, seuls les commentaires les plus fréquemment répertoriés seront mentionnés dans ce rapport. Les sections 3.1 à 3.3 résument les grands points échangés lors du premier bloc de discussion sur l'état de la situation actuelle du bénévolat à Laval. La section 3.4 comprend les recommandations suggérées pendant la deuxième partie de l'atelier sur l'avenir du bénévolat.

Les réponses sont catégorisées et présentées par thème.

# 3. Présentation des résultats

## 3.1 État de la situation : l'adaptation à la nouvelle réalité du bénévolat

Les participants et les participantes ont expliqué avoir dû s'adapter à la nouvelle réalité du bénévolat, particulièrement depuis la pandémie de COVID-19. Celle-ci a grandement affecté tous les secteurs, mais de manière plus accablante les organismes œuvrant auprès des personnes âgées, dont celles vivant dans des centres d'hébergement. Selon les personnes participantes, depuis la pandémie, plusieurs bénévoles aînés sont plus craintifs à l'idée de revenir prendre un rôle de proximité, ce qui rejailit directement sur le recrutement et crée un effet important quant au bassin de bénévoles disponibles.

Pour combler ce manque, les personnes participantes ont déployé de nombreuses tactiques pour faciliter le recrutement et la rétention de bénévoles. Le mot d'ordre : flexibilité. Comme le mentionne un participant : « Les organismes communautaires n'ont pas le choix de s'adapter à la réalité des bénévoles, pour avoir accès à ceux-ci. » La mesure la plus populaire serait d'offrir des quarts de travail plus courts et plus flexibles. Ainsi, les bénévoles peuvent moduler leur niveau d'implication selon leurs autres occupations.

D'autres organismes proposent maintenant des formules pour combiner les heures de bénévolat et les obligations sociales en permettant d'inviter de la famille ou des amis lors du quart de travail. En plus de se traduire par des effectifs en plus, ces formules améliorent la rétention et facilitent la conciliation bénévolat-famille pour les bénévoles.

Concernant les conseils d'administration particulièrement, la possibilité de participer en virtuel a grandement augmenté le nombre de gens intéressés. Cependant, le retour en présentiel pose aujourd'hui un problème de disponibilité pour certains.

Pour accroître la rétention des bénévoles, certains participants et participantes ont mentionné offrir une forme de compensation financière aux bénévoles, comme des abonnements gratuits aux services, des rabais en magasin ou un cachet.

### Les difficultés persistantes et les défis

Malgré ces ajustements, la majorité des personnes participantes rapportent toujours rencontrer des difficultés de recrutement, de gestion et de rétention des bénévoles. En ce qui a trait au recrutement, en plus des problèmes évoqués ci-haut en lien avec la pandémie et l'absence de flexibilité, les participants et les participantes ont aussi noté que la situation socioéconomique actuelle joue doublement en leur défaveur. En effet, non seulement certains des services, notamment les popotes roulantes, sont plus nécessaires que jamais, mais les gens sont aussi de moins en moins en mesure de donner de leur temps pour faire du bénévolat. Il s'agit d'un obstacle que plusieurs voient comme insurmontable pour le moment.

Concernant la gestion des bénévoles, les participants et les participantes ont exprimé manquer de ressources pour superviser et pour former les nouvelles recrues. Certains bénévoles sont donc lancés dans des situations inconnues, ce qui peut mener à de l'inconfort et même à des risques de sécurité, particulièrement si l'organisme agit auprès de personnes vulnérables. À cet effet, on souhaite offrir un meilleur encadrement pour les bénévoles dits « débutants ».

Finalement, pour le recrutement, les participants et les participantes sont bien au courant que leur bassin de bénévoles est principalement composé de personnes âgées. En revanche, lorsque certains ont entrepris des efforts de recrutement auprès des jeunes, dans les écoles ou autres, plusieurs ont vécu différents enjeux. Selon eux, dans certains cas, les jeunes ne semblent pas motivés par le travail. Plusieurs souhaitent donc diversifier leur bassin (voir section 3.2), mais ne savent pas comment s'y prendre pour assurer le maintien de la qualité des services.

## 3.2 État de la situation : le recrutement

### Les méthodes de recrutement actuelles

Les méthodes de recrutement actuelles sont variées, mais restent assez traditionnelles pour les participantes et les participants. Les procédés diffèrent selon le public ciblé ainsi que la nature de la mission de l'organisme. De manière générale, le recrutement s'effectue par une ou plusieurs des activités suivantes :

- La participation aux événements d'autres organismes;
- La demande auprès de centres d'accueil de personnes nouvellement arrivées;
- Des activités de recrutement;
- La référence d'organismes comme le CBML;
- Le babillard électronique de la Ville de Laval;
- Des ateliers lors des journées pédagogiques ou pendant la relâche pour les jeunes;
- La demande auprès des écoles (en considérant la disponibilité limitée des étudiants hors des heures de cours);
- Les réseaux sociaux.

Une personne a également mentionné avoir embauché au cours de la dernière année un coordinateur de bénévoles et a noté les effets positifs de cette démarche quant au recrutement et à la gestion des bénévoles.

### La diversité

Les participantes et les participants sont conscients que la population de leur bassin de bénévoles est vieillissante et assez uniforme en matière de diversité. La grande majorité des organismes participants indiquent un désir de se diversifier, mais n'ont pas de plan particulier en place pour le faire. Plusieurs se disent simplement limités par le type de personnes qui veulent s'impliquer dans leur organisme, et ils ne croient pas avoir le choix de prendre celles qui se présentent même si cela entraîne ou contribue à une homogénéité des bénévoles.

Ceux qui ont entrepris des efforts pour améliorer la diversité sont principalement axés sur le recrutement des jeunes en établissant des partenariats avec des écoles, des associations de scoutisme ou des cadets de l'air. Pour assurer la diversité ethnique, plusieurs sont en contact avec des écoles de francisation ou des organismes pour les personnes nouvellement arrivées, en notant tout de même qu'il est parfois difficile de mobiliser ces populations en raison de la barrière de langue ou de la culture.

Une table a précisé l'importance de faire preuve d'exemplarité en diversifiant les conseils d'administration, par exemple.

### 3.3 État de la situation : la reconnaissance

Afin de faciliter la rétention des bénévoles et démontrer leur gratitude, toutes les personnes participantes affirment avoir des mécanismes de reconnaissance en place, à différents niveaux. Pour certaines, de petites attentions comme des remerciements individuels ou des cartes d'anniversaire personnalisées sont suffisants. D'autres utilisent des récompenses monétaires comme des cartes-cadeaux ou des rabais en boutique. D'autres vont plus loin et organisent des événements comme des sorties à la cabane à sucre, des soupers au restaurant ou de style *potluck*, des lacs-à-l'épaule ou une soirée de célébration pour le temps des Fêtes. La Semaine de l'action bénévole, en avril, a également été soulignée par plusieurs organismes participants.

De manière générale, tous et toutes apprécient l'importance de créer un sentiment de communauté avec l'aide de ces mesures de reconnaissance. Ils trouvent essentiel de valider le travail des bénévoles, et aussi d'encourager les amitiés et la camaraderie entre les membres.

### 3.4 Regard vers le futur : nouveau modèle de recrutement

À la suite des présentations et des exemples inspirants du Santropol Roulant et de l'APRL/SBEVA, les participantes et les participants ont réfléchi à d'autres techniques qui pourraient être possibles dans leur milieu. Plusieurs souhaitent évoluer vers un modèle de recrutement davantage axé sur la mise en contact en personne afin d'établir une connexion plus individuelle. Ainsi, les méthodes comme la tenue de séances d'accueil, le jumelage entre une ancienne et une nouvelle personne bénévole ou encore des stages d'initiation sont les plus populaires. Les organismes participants espèrent constituer un milieu de vie qui va au-delà du bénévolat et qui facilite la création d'amitiés et de liens humains entre les bénévoles, l'organisme et les bénéficiaires.

D'autres moyens de communication ont également été suggérés; certains d'entre eux, avec des bémols. En effet, plusieurs appuient l'idée d'envoyer des infolettres pour transmettre des nouvelles et faire la promotion d'événements à venir, tandis que d'autres trouvent qu'il s'agit d'un processus complexe et sans retombée. La plateforme Je Bénévole, qui n'était pas connue de tout le monde, est aussi vue comme un atout potentiel pour le recrutement. Peu semblent ouverts aux réseaux sociaux ou aux médias traditionnels, mais certains croient que miser sur la présentation de témoignages pourrait engendrer un effet positif. La possibilité de diversifier l'offre de bénévolat en comptant sur les forces des postulants a également été discutée.

Les organismes sont intrigués par l'idée du Santropol Roulant qui propose de conserver une banque d'informations sur les habiletés des personnes bénévoles pouvant être mobilisées au besoin. Par exemple, un ou une bénévole qui mentionne son talent en photographie pourrait être sollicité en ce sens pour un événement à venir. Ainsi, les bénévoles accorderaient non seulement de leur temps pour les activités usuelles de l'organisme, ils pourraient aussi contribuer grâce à leur expertise.

De la même manière, des organismes ont suggéré d'offrir des occasions pour faire croître les habiletés des bénévoles et pour attirer plus de jeunes. Donc, si une personne a un intérêt pour la photographie, mais qu'elle ne possède que très peu d'expérience, elle pourrait l'indiquer et avoir la chance de faire progresser ses compétences et de grandir au sein de l'organisme. Par conséquent, les jeunes sentiraient non seulement qu'ils contribuent à la mission de l'organisme, mais qu'ils s'améliorent également.



## 3.5 Regard vers le futur : les recommandations

Dans l'optique du développement d'un Plan d'action en matière d'engagement bénévole, les participantes et les participants ont proposé plusieurs recommandations que la Ville pourrait mettre en place afin de soutenir les organismes.

Les recommandations ci-dessous sont présentées par ordre de mention lors de la consultation, c'est-à-dire de la recommandation la plus mentionnée à la moins suggérée.

### 1. Mutualisation des bénévoles

Les organismes participants recherchent le soutien de la Ville pour pouvoir mutualiser les ressources bénévoles. Comme mentionné, plusieurs ne connaissaient pas la plateforme Je Bénévole, et d'autres aimeraient aussi une approche plus locale. L'idée d'une banque universelle de bénévoles sur appel est revenue à maintes reprises, pour répondre aux manquements périodiques.

Au-delà d'un répertoire général, les organismes participants souhaitent avoir la possibilité de se partager les bénévoles selon leur expertise. Par exemple, si un organisme n'a pas de bénévole capable de communiquer dans la langue maternelle d'un bénéficiaire, il pourrait alors solliciter l'expertise d'un bénévole d'une autre organisation qui possède ce savoir-faire. Cela contribuerait non seulement à briser les silos dans les organismes, mais aussi à offrir un meilleur niveau de service aux bénéficiaires. Cependant, les échanges devraient englober plus que les aspects culturels ou linguistiques, pour inclure tous les talents ou toutes les habiletés.

Il est important de préciser que certaines personnes participantes étaient plus réticentes à l'idée de mutualiser les ressources bénévoles simplement parce qu'elles sont déjà en manque de ressources.

### 2. Communications et promotion

Plusieurs personnes participantes n'ont pas les connaissances ou la capacité d'effectuer elles-mêmes leur promotion. Il est donc souhaité d'avoir davantage de soutien de la Ville à cet égard, notamment pour la rédaction d'annonces pour les réseaux sociaux ou dans les journaux locaux ou pour le marketing. Il a même été suggéré de créer un centre de ressources partagées qui pourrait être utilisé par tous les organismes.

Il a également été proposé d'inclure les demandes des organismes dans les communications de la Ville comme l'infolettre ou un autre courrier municipal. Par exemple, un organisme pourrait y mettre un lien vers un formulaire de recrutement ou encore faire la promotion d'un événement.

Cependant, considérant que les publications officielles de la Ville sont exclusivement en français, il a été soulevé qu'il pourrait s'agir d'un frein important à l'intégration des communautés anglophones et allophones (et non francisées) dans cette démarche.

### 3. Formation et soutien

Pour combler le manque de personnel de supervision des bénévoles, les participantes et les participants suggèrent que la Ville mette en place une formation ouverte à tous sur l'introduction au bénévolat. Les organismes auraient donc un fardeau allégé lors de l'accueil de nouveaux bénévoles. De plus, pour les superviseurs et les superviseuses, il serait pertinent de prévoir une formation en gestion des bénévoles afin de les doter des compétences requises en administration et en gestion.

De manière générale, les organismes participants aimeraient avoir accès à des conseils de la Ville sur comment mieux se gouverner, faire du recrutement, la communication et d'autres aspects liés à

la gestion. Plusieurs d'entre eux ne sont pas des gestionnaires de formation et souhaitent recevoir plus d'appui pour se développer dans leur rôle.

#### **4. Partenariats**

Les organismes remarquent également qu'il manque de situations pour faire du réseautage entre eux. Par exemple, l'atelier participatif et les plénières ont été cités comme des occasions de se réunir et d'en apprendre davantage sur les missions des autres organismes. Il est donc suggéré que la Ville de Laval, avec sa vision d'ensemble, prenne l'initiative de coordonner plus de mises en contact entre les organismes, comme des rencontres sectorielles ou des séminaires.

La facilitation de la Ville pour la création de partenariats devrait aussi s'étendre au monde universitaire ou scolaire pour recruter des étudiants, selon les personnes participantes.

#### **5. Reconnaissance et intégration**

Les participantes et les participants souhaitent que la Ville soutienne davantage le travail des bénévoles. Par exemple, il est suggéré de ramener le Banquet des bénévoles ou de donner accès à des locaux permanents. De plus, puisqu'offrir une compensation matérielle est souvent impossible pour les petits organismes, la Ville pourrait intervenir avec certains modèles de reconnaissance financière, par exemple en remettant un faire-part ou en dédommageant le coût d'un titre de transport en commun de la Société de transport de Laval pour les bénévoles ayant accumulé un certain nombre d'heures par mois.


Les organismes participants encouragent la Ville à appliquer des mesures de reconnaissance afin de développer un plus grand sentiment d'appartenance. Les organismes et les bénévoles n'ont pas l'impression d'être intégrés dans l'écosystème de la Ville, selon eux. Une personne a noté qu'il était difficile d'émettre des recommandations, car « il faut connaître la Ville pour savoir quoi lui demander. » En augmentant les points de contact entre les organismes et la Ville, ils espèrent construire des liens pérennes et collaboratifs.

#### **6. Barrières administratives**

Les personnes participantes ont soulevé quelques barrières administratives que la Ville pourrait réévaluer, voire éliminer. D'abord, la vérification d'antécédents judiciaires est perçue comme un frein au recrutement de nouveaux bénévoles, non seulement parce qu'elle limite qui peut être bénévole, mais aussi parce que les délais de réception du Service de police de Laval sont longs.

Finalement, selon les organismes participants, les procédures administratives pour l'obtention de permis pour planifier certains événements sont trop complexes, surtout pour des organismes bénévoles qui ont une capacité réduite. Il est donc suggéré de simplifier certains de ces processus.

## Pour en savoir davantage

 [repensonslaval.ca](https://repensonslaval.ca)

 [consultations@laval.ca](mailto:consultations@laval.ca)

 311 | 450 978-8000 | [laval.ca](https://laval.ca)