



LES BÉNÉVOLES BABY-BOOMERS, UNE GÉNÉRATION PLEINE DE RESSOURCES!

AFSANÉ YAZDI

CHARGÉE DES COMMUNICATIONS
FÉDÉRATION DES CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC

L'action bénévole est sans cesse en évolution, au Québec comme dans le reste du monde. Les facteurs de changements sont nombreux : l'environnement, la politique, l'économie, le mode de vie, tous ces aspects ont un impact direct sur les besoins des organismes et les attentes des bénévoles. Sans compter l'arrivée massive des baby-boomers à la retraite, qui a également un impact sur l'action bénévole.

La retraite s'avère le moment idéal pour offrir du temps à un organisme. Si les baby-boomers souhaitent mettre ce temps précieux à la disposition des organismes voués au bien-être de la communauté, ce n'est pas à n'importe quel prix! La nouvelle génération de baby-boomers, parfois hyperactive, jongle elle aussi entre famille, loisirs et engagement bénévole.

Les organismes doivent ainsi redoubler d'efforts et faire preuve d'imagination pour cerner les besoins de ces nouveaux bénévoles et rendre les occasions de faire du bénévolat attirantes afin de les fidéliser. Leur recrutement soulève de nombreuses questions : quelle est la clé d'un recrutement efficace de ces bénévoles? Comment répondre aux attentes des baby-boomers afin qu'ils s'épanouissent dans leur bénévolat? Comment les fidéliser et exploiter leur plein potentiel?

La gestion des bénévoles est un défi quotidien pour de nombreux organismes, qui doivent faire face à une concurrence accrue d'offres de bénévolat toutes plus attrayantes les unes que les autres. Cependant, il suffit parfois de suivre quelques règles de base afin d'atteindre ses objectifs.

Les baby-boomers, un potentiel riche pour les organismes. Mais qui sont-ils et quelles sont leurs attentes?

Nés entre 1947 et 1963, les baby-boomers représentent à ce jour près de 30 % de la population. Il faut savoir que 78 % d'entre eux utilisent Internet, dont 57 % l'exploitent afin de mieux planifier leur retraite. D'ailleurs, nombre d'entre eux intègrent l'engagement bénévole au sein de leur nouveau projet de vie. Ils ont été témoins d'importants changements sociaux, ce qui est certainement un des facteurs qui les sensibilisent au bien-être de la communauté et des prochaines générations. Ils sont conscients que leur bagage d'expérience et de connaissances est un véritable atout, particulièrement auprès des organismes.

Les bienfaits sur la santé

On ne le répétera jamais assez : le bénévolat procure de nombreux bienfaits, et c'est aussi ce que les baby-boomers cherchent en s'impliquant au sein d'un organisme. De multiples recherches le prouvent : faire du bénévolat régulièrement est excellent pour la santé. Par exemple, l'étude publiée dans la revue *Psychology and aging*¹, qui a débuté en 2006, démontre l'impact du bénévolat sur la tension artérielle. À l'époque, 1164 adultes âgés de 51 à 91 ans s'étaient soumis à un questionnaire sur leur engagement bénévole. Leur tension artérielle avait été mesurée : tous présentaient une tension normale. Quatre ans plus tard, en 2010, les mêmes participants ont à nouveau été examinés. En comparant les résultats des deux séries de tests, les chercheurs ont découvert que les personnes qui avaient consacré au moins 200 heures par an à faire du bénévolat avaient 40 % de chances en moins d'avoir une tension artérielle élevée que ceux qui n'en avaient pas fait.

Le lien entre le bénévolat et le fait que la tension artérielle baisse est tout bonnement lié au développement des relations interpersonnelles. En effet, nous, les êtres humains, avons constamment besoin de développer des relations sociales, ce qui permet de réduire considérablement le stress, qui est un des facteurs de la tension artérielle. En outre, le fait de développer des liens avec d'autres personnes est aussi une occasion de réduire l'isolement, de créer et de maintenir des liens sociaux. Le départ à la retraite peut être un facteur d'isolement social, d'autant plus si la personne a consacré beaucoup de temps à son emploi. Le fait de s'impliquer au sein d'une activité bénévole peut être un moyen de recréer et d'entretenir un cercle social. Cela aura un véritable impact sur l'équilibre de vie. Il s'agit également une façon de mieux appréhender certaines transitions comme le départ à la retraite, le décès ou le départ d'un(e) conjoint(e) ou encore un déménagement.

Une autre étude menée par l'université de Calgary en 2017² et échelonnée sur cinq ans a analysé près de 1000 aînés suédois. Les chercheurs ont constaté que les bénévoles réguliers avaient 2,44 fois moins de risques de souffrir de démence que les autres, deux ans après le début de l'étude, et 2,46 fois moins de risques quatre ans après.

S'impliquer bénévolement est aussi un excellent moyen d'augmenter l'estime de soi et de prendre conscience que peu importe son âge et son état de santé, nous sommes pleinement utiles à la société et nous jouons un rôle déterminant sur le bien-être des personnes qui nous entourent en adoptant un comportement basé sur l'entraide, une valeur importante aux yeux des retraités.

Le bénévolat pour rester actif

Le bénévolat est un fabuleux moyen de rester actif et de maintenir une bonne condition physique. Il peut être la solution à de multiples maux ! D'ailleurs, de nombreuses résidences



pour aînés ont inclus au sein même de leur programme des activités de bénévolat afin de maintenir leurs résidents en santé et de favoriser la cohésion de groupe.

Il est tout aussi important de prendre en considération le fait que les baby-boomers, bien qu'ils soient souvent dépourvus de toutes obligations professionnelles, aient de nombreuses autres activités. C'est pourquoi le temps et la liberté sont des facteurs prédominants qui influenceront le choix de l'organisme ou du milieu dans lequel ils feront du bénévolat. Choisir leur engagement bénévole est primordial pour eux.

La stratégie de recrutement des organismes qui ciblent les personnes âgées comme bénévoles doit donc inclure ces considérations. Certains aspects de leur fonctionnement peuvent devenir un frein à faire le pas ou en inciter d'autres à se désengager. Par exemple, la taille de l'organisation peut avoir un impact sur leur décision. Les personnes ciblées s'interrogeront à savoir si en tant que bénévoles ils devront toucher un peu à tout ou au contraire, effectuer des tâches répétitives ou que le personnel rémunéré ne veut pas faire. Elles prendront également en compte le respect des horaires, la disponibilité du gestionnaire de bénévoles ou encore le type de tâches demandées.

Les enjeux des organismes à but non lucratif face au recrutement des baby-boomers

De plus en plus, les organismes éprouvent des difficultés à recruter des bénévoles. Ces difficultés peuvent être liées à différents facteurs comme la sursollicitation, le manque de temps des bénévoles, l'augmentation du choix des causes et des missions bénévoles, etc. Du côté des organismes, le besoin croissant de ressources bénévoles est notamment



lié aux restrictions budgétaires et aux baisses des financements de toutes sortes, à une augmentation des personnes en situation de vulnérabilité, entre autres en raison de l'accroissement du nombre de personnes âgées, à la diminution du pouvoir d'achat de nombreux citoyens et enfin à la baisse de services offerts par l'État que les organismes tentent, tant bien que mal, de pallier.

Mais bonne nouvelle, la population du Québec compte désormais 30 % de baby-boomers! Naturellement sensibles aux valeurs liées à l'entraide, ils peuvent être d'une grande aide et s'avérer une des solutions quant aux besoins grandissants de la main-d'œuvre bénévole.

Comme mentionné ci-dessus, les organismes doivent être particulièrement attentifs aux besoins de ces aînés, dont le recrutement pose de nombreux défis. Cette main-d'œuvre pourrait devenir essentielle pour le fonctionnement d'un certain nombre d'organismes, qui doivent demeurer vigilants pour combler leurs attentes.

Le fait qu'il y ait un grand nombre de baby-boomers qui arrivent à la retraite

a un impact direct sur la manière dont les organismes sensibilisent, recrutent, gèrent et valorisent les bénévoles. Les organismes doivent mettre en place de véritables stratégies pour devenir aussi des lieux d'épanouissement personnel. Ils doivent trouver comment informer ces futurs bénévoles des besoins de leur organisme, comment les sensibiliser à la cause, de quelle façon leur donner envie de s'impliquer au sein de leur organisme et établir quels bénéfices ils pourront en tirer.

Les différents types de bénévoles aînés

Selon un article publié en 2014 par une équipe de chercheurs en France intitulé « Le recrutement et la fidélisation des bénévoles retraités par les associations³ », il existe plusieurs profils de bénévoles retraités. Ces profils ont été établis pour qualifier cette main-d'œuvre convoitée que sont les retraités et aider les organismes à mieux les recruter. Ils permettent d'identifier quelles sont les véritables motivations de leurs bénévoles, de répondre à leurs besoins et de donner une certaine stabilité à leur organisme quant à la rétention de leurs ressources bénévoles.



Le secret du succès d'un bon recrutement des bénévoles

Avant toute chose, il est important d'avoir une vision à 360° degrés des différents besoins de l'organisme en ressources humaines et de bien différencier les postes qui peuvent être comblés par des salariés de ceux qui peuvent l'être par des bénévoles. Le Centre d'action bénévole Bellechasse-Lévis-Lotbinière a d'ailleurs mis en place un outil sous forme d'une grille, qui lui permet de différencier les postes qui peuvent être pourvus par l'un ou par l'autre en prenant en considération la complexité des tâches, les horaires, l'impact des erreurs, la prise de décision ainsi que les connaissances requises. Il est primordial de reconnaître qu'un bénévole ne remplace pas un salarié. Une fois les besoins identifiés, élaborer une stratégie de recrutement peut s'avérer gagnant pour l'organisme. Tout commence par une planification efficace des différentes actions que l'organisme va mettre en place afin d'atteindre ses objectifs. Selon le Centre d'action bénévole de Sherbrooke « l'élaboration d'un calendrier de recrutement englobant l'ensemble des actions à réaliser durant l'année ainsi que le budget alloué pour chacune de ces actions permet d'identifier les meilleurs moments (ainsi que les pires) pour rejoindre la clientèle ciblée »⁴.

Mieux communiquer pour mieux attirer

Différents canaux de communication peuvent être exploités afin de sensibiliser les bénévoles potentiels à votre cause. Les séances d'information peuvent être un bon moyen de créer un premier lien et de répondre aux questions qui peuvent révéler ce qui retient une personne de franchir le pas.

Solliciter son réseau est toujours une excellente idée. Nous avons tendance à sous-estimer la richesse de nos réseaux alors qu'ils se révèlent

Le premier profil qu'ont défini ces chercheurs est le bénévole dit « hédoniste ». Il est caractérisé par une motivation purement personnelle. Son moteur premier est l'épanouissement personnel. Il associe le bénévolat à un moment de loisir.

Le second profil est le bénévole dit « coupable ». Sa motivation première de s'impliquer bénévolement au sein d'un organisme est l'altruisme. Il y a ici une véritable volonté de faire du bien et d'apporter son aide. Les auteurs de l'article soulèvent le fait que le bénévolat est pour le « coupable » une manière de rendre à la société ce qu'elle leur a offert.

Le troisième profil de bénévole est « l'affectif », qui représenterait la majeure partie des bénévoles. Les facteurs de motivation sont de se faire plaisir tout en apportant une aide au sein de la collectivité. Le bénévolat leur permet de trouver un certain équilibre entre leur propre valeur et les besoins d'en tirer parti en prenant véritablement plaisir à s'impliquer.

Le profil des « soucieux de postérité » est défini à travers plusieurs facteurs élevés de motivations. En effet, pour

ces personnes, « le bénévolat est un moyen de satisfaire un besoin de reconnaissance à travers des contacts sociaux. Ces bénévoles sont par ailleurs caractérisés par un intérêt génératif lié à la postérité plus développé que chez les autres groupes. Ces personnes souhaitent donc ne pas être oubliées par la génération suivante, expliquent les auteurs. Le bénévolat serait une excellente façon de laisser une empreinte, comme un legs aux prochaines générations.

Enfin, il y a le profil des « ambitieux », qui ressemble quelque peu au précédent. Selon les auteurs, « la différence réside dans la faible intensité des autres motivations. Ainsi, les intentions des ambitieux semblent claires : utiliser le bénévolat pour parvenir à leurs fins (recherche de reconnaissance sociale, de prestige, voire de pouvoir), sans se soucier des liens humains pouvant être noués ou des codes sociaux et moraux. Ce profil est caractérisé par le plus faible niveau de sagesse affective : les relations humaines seraient considérées comme un moyen d'atteindre plus de reconnaissance ».



Faire du bénévolat une expérience

Pour donner envie de s'investir aux bénévoles potentiels et attiser leur curiosité, il est pertinent d'offrir plusieurs types d'expériences. Cette stratégie permettra d'élargir l'éventail d'offres et d'attirer plus de personnes potentiellement intéressées. Les missions à travers lesquelles ils pourront s'épanouir peuvent être variées.

Par exemple, un des principaux freins à l'implication bénévole est le manque de temps. Un événement ou un projet bien précis peut nécessiter un engagement ponctuel circonscrit dans le temps. Les organismes n'ont pas toujours besoin d'une personne à long terme. N'hésitez pas à proposer ce type de bénévolat ponctuel. Les postes bénévoles faisant appel aux qualités de leadership et aux compétences en planification et en gestion sont également une excellente initiative qui valorise les qualités et les compétences des bénévoles. Le bénévolat en famille, virtuel ou à domicile sont aussi des avenues à considérer pour diversifier votre offre.

Ne sous-estimez jamais l'importance du message de votre annonce! La forme a autant d'importance que le fond. Tout d'abord, afin d'attirer l'œil aguerré des bénévoles, il est judicieux de choisir un titre de poste original et attrayant. Le titre du poste affiché a un impact direct sur le lecteur, qui décidera de continuer à lire l'annonce ou pas. Bien que la plupart du temps, nous souhaitons avant tout aider notre prochain en nous impliquant bénévolement, il y a souvent d'autres facteurs de motivation. N'hésitez donc pas à mettre l'accent sur les avantages liés à ce poste.

bien souvent une mine d'or pour recruter de bénévoles. Un courriel ou quelques appels peuvent parfois s'avérer gagnants.

Les Centres d'action bénévole (CAB) sont les organismes de référence pour tout ce qui a trait à l'action bénévole. Il y en a 107 partout au Québec qui proposent de nombreux services aux organismes, que ce soit des outils, un accompagnement personnalisé dans leur stratégie de recrutement ainsi que des formations pour les gestionnaires de bénévoles. N'hésitez pas à contacter celui de votre localité! Pour les personnes qui souhaitent s'impliquer, ce sont également les organismes de référence qui vous accompagneront dans la quête de la mission bénévole parfaite.

La plateforme jebenevole.ca est le site Internet de référence en matière de recrutement des bénévoles. Entièrement gratuit, complètement pensé pour satisfaire à la fois aux besoins des organismes et des personnes souhaitant s'impliquer, il saura répondre à vos attentes. Nous savons aujourd'hui que les

baby-boomers sont très à l'aise avec l'utilisation d'Internet. Alors pourquoi s'en priver?

Les médias sociaux peuvent également être un lieu propice afin de communiquer vos besoins. Selon l'étude du CAB de Sherbrooke⁵, 27 % des bénévoles âgés utiliseraient Facebook très souvent, 15 % souvent et 7 % parfois.

Vous pouvez également placer des annonces dans le bulletin d'information de votre organisme, celui des organismes de votre réseau ou dans votre infolettre. Toujours selon l'étude menée par le CAB de Sherbrooke⁵, 76 % des retraités consulteraient leurs courriels au moins une fois par jour. Toujours concernant les courriels, 65 % des âgés préféreraient être tenus au courant des activités par la personne responsable des bénévoles de l'organisme, contre 56 % en personne, 46 % par téléphone et 31 % par le biais d'un bulletin ou d'un journal envoyé aux bénévoles.

Enfin, il est primordial de résumer les tâches de manière claire ainsi que les responsabilités et les aptitudes requises tout en mettant à l'avant-plan l'impact que ce travail aura auprès de l'organisme, de la cause en elle-même et des bénéficiaires, s'il y en a. Vous pouvez par exemple quantifier ou illustrer de manière concrète les conséquences d'une mission bénévole. Enfin, les horaires ainsi que le temps requis doivent également être précisés.

La reconnaissance et le respect

La valorisation et la reconnaissance des personnes qui s'impliquent au sein même de l'organisme constituent les fondements pour atteindre ces objectifs. Pour que le bénévole sente qu'il fait partie intégrante de l'équipe et développer son sentiment d'appartenance, l'organisme peut prendre le temps de présenter le bénévole au reste de l'équipe et lui faire visiter les locaux de l'organisme. Une fois ce dernier en confiance dans son nouvel environnement, le moment est venu de le former. Cela lui permettra de renforcer son lien avec l'organisme afin qu'il soit parfaitement préparé pour effectuer sa mission. Il est important de mettre l'accent sur l'impact du temps qu'il donne et de démontrer à quel point son implication est importante pour l'organisme. Le respect constitue bien évidemment la base.

N'oubliez jamais que les moments que les bénévoles passent au sein de l'organisme doivent être enrichissants et sources de bien-être. Envoyer une carte d'anniversaire ou encore souligner un moment important sont des actions qui peuvent paraître anodines, mais qui peuvent faire une réelle différence dans la vie d'un bénévole! Ces petites attentions instaurent un climat de sérénité tout en développant et en nourrissant leur sentiment d'appartenance. La valorisation des bénévoles est un élément primordial à prendre en considération à travers tout le processus de gestion des

bénévoles. Il existe de nombreuses façons de le faire. Vous pouvez faire passer votre message en leur disant tout simplement « merci ».

Créer des événements marquants

Vous pouvez également organiser un événement pour les bénévoles et, pourquoi pas, leur remettre un cadeau symbolique. À cet effet, la Fédération des centres d'action bénévole du Québec propose des cadeaux de remerciements aux couleurs du thème de la Semaine de l'action bénévole. Vous pourrez vous les procurer sur le site Internet de la FCABQ au www.fcabq.org lors de son ouverture le 5 décembre, Journée internationale des bénévoles. La Semaine de l'action bénévole vise à sensibiliser les citoyens et les organismes à l'importance de l'action bénévole, mais également à remercier ceux qui s'impliquent! D'ailleurs, nombreux sont les organismes qui organisent des événements pour leurs bénévoles durant ce rendez-vous annuel.

Il existe plusieurs prix qui sont remis aux bénévoles engagés. Pourquoi ne pas soumettre la candidature des plus exemplaires? Par exemple, les Prix Hommage bénévolat-Québec soulignent le dévouement de 40 personnes exceptionnelles provenant des 17 régions du Québec lors d'une cérémonie officielle à l'Assemblée nationale en marge des activités de la Semaine de l'action bénévole. Pour en savoir davantage, vous pouvez vous rendre sur le site Internet du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) ou à cette adresse : www.mess.gouv.qc.ca/sacais/prix-hbq/index.asp.

N'oublions pas que les bénévoles sont d'excellents porte-parole et qu'ils feront la promotion de votre organisme avec plaisir. Saviez-vous que 53 % d'entre eux ont entendu

parler de leur mission bénévole par le bouche-à-oreille, selon une étude du CAB de Sherbrooke effectuée auprès de leurs aînés? C'est d'ailleurs le canal d'information numéro un. Vient par la suite le CAB lui-même (8 %) et à égalité, les médias sociaux et les affiches ou dépliants accessibles dans un lieu public (6 %).

Pour que l'action bénévole devienne un véritable moyen de s'épanouir et de demeurer en santé, les organismes doivent engager de manière significative les baby-boomers à travers des stratégies novatrices qui favoriseront leur développement personnel, la transition vers un nouveau mode de vie ainsi que la prévention de maladies. Grâce à cela, les organismes bénéficieront du plein potentiel de cette nouvelle génération de bénévoles si convoités. ♦

¹ Matthieu CARLIER, *Huffingpost* (page consultée le 23 juillet 2018) « Le bénévolat serait bon pour la santé, selon une étude américaine », [en ligne], www.huffingtonpost.fr/2013/06/18/le-benevolat-reduirait-les-risques-de-tension-arterielle-selon-une-etude-americaine_n_3460176.html

² GRIEP, Y., HANSON, L. M., VANTILBORGH, T., JANSSENS, L., JONES, S. K., HYDE, M. (2017) *Can volunteering in later life reduce the risk of dementia? A 5-year longitudinal study among volunteering and non-volunteering retired seniors.* www.doi.org/10.1371/journal.pone.0173885

³ GOURMELEN Andréa, GUILLEMOT Samuel, PRIVAT Hélène, URIEN Bertrand et LE GALL-ELY Marine (2014), « Le recrutement et la fidélisation des bénévoles retraités par les associations », *Décisions Marketing*, 73, 105-118.

⁴ Centre d'action bénévole de Sherbrooke, 2018, *PORTRAIT SOMMAIRE DE BÉNÉVOLES AÎNÉS SHERBROOKOIS : Leurs préférences et habitudes en matière d'outils publicitaires, d'utilisation d'Internet et des médias sociaux et des techniques de recrutement et d'accueil des organismes*, p 13.

⁵ Idem, p 10, 12.