



**UNIVERSITÉ
LAVAL**



**Croix-Rouge canadienne
Division du Québec**

**FACTEURS INCITANT À DEVENIR BÉNÉVOLE ET À DEMEURER ACTIF AU SEIN DES
SERVICES D'AIDE AUX SINISTRÉS DANS LA DIVISION QUÉBÉCOISE DE LA CROIX-ROUGE
CANADIENNE**

**Rapport final présenté à la
Croix-Rouge canadienne**

par Louis-Simon Corriveau
et Francis Vachon

sous la direction de Madame Andrée Fortin
et de Madame Mélanie Bédard
et sous la supervision de Monsieur Mathieu Lizotte

**Département de sociologie
Université Laval
Avril 2009**

Facteurs incitant à devenir bénévole et à demeurer actif au sein des services d'aide aux sinistrés dans la division québécoise de la Croix-Rouge canadienne.

RÉSUMÉ

En considérant les caractéristiques du bénévolat au sein de la division québécoise de la Croix-Rouge canadienne, quels sont les motifs d'engagement au sein de cet organisme ? L'enquête, visant à répondre à cette question, a été réalisée par questionnaire. Cette dernière nous a permis de constater que les grandes régions de Montréal et de Québec accueillent environ 45% des bénévoles des services aux sinistrés (S.A.S.) de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec. Ces bénévoles, principalement mariés, sont majoritairement en emploi à temps plein ou retraités et leur salaire annuel moyen se situe entre 40 000\$ et 49 999\$; ce sont un peu plus souvent des femmes que des hommes. Les journaux et le bouche à oreille sont les meilleurs moyens de faire connaître les possibilités d'engagement aux services aux sinistrés. De plus, une forte majorité de bénévoles mentionne que leurs attentes ont été comblées par rapport à l'engagement. Engagés depuis en moyenne 4,4 ans, les bénévoles des services aux sinistrés interviennent en moyenne 6,7 fois par an et leur satisfaction générale est forte. Deux portraits types de bénévoles regroupent chacun environ 40% des personnes engagées dans les S.A.S. : les travailleurs à temps plein et les retraités. Ces deux groupes se distinguent également par le sexe, le nombre d'interventions annuelles, le stress ressenti, les modes de recrutement et l'ancienneté.

FAITS SAILLANTS

La Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – souhaite approfondir ses connaissances concernant les facteurs d’engagement et de rétention de bénévoles au sein des services aux sinistrés. Tout au long de cette recherche, nous avons tenté de répondre à la question de recherche suivante : En considérant les caractéristiques du bénévolat au sein de la division québécoise de la Croix-Rouge canadienne, quels sont les motifs d’engagement au sein de cet organisme?

Nous avons émis des hypothèses générales, notamment en ce qui a trait au manque de temps libres des bénévoles, et d’autres qui concernent spécifiquement les services aux sinistrés, comme l’influence de l’irrégularité des interventions et de la longueur des délais sur la motivation, entre autres.

Aspects méthodologiques : Nous avons mis en ligne un questionnaire pouvant être rempli à l’aide d’une adresse URL à partir de n’importe quel ordinateur. Le questionnaire ciblait tous les bénévoles aux services aux sinistrés, plus précisément 837 bénévoles S.A.S. Le taux de réponse est de 29,7% soit 249 questionnaires dûment remplis.

Quelques résultats :

- Les bénévoles ayant les caractéristiques suivantes s’engagent souvent dans les services aux sinistrés de la Croix-Rouge canadienne: ceux provenant de la grande région de Montréal ou de la grande région de Québec, ceux possédant un diplôme d’études universitaires ou collégiales, vivant en couple, ceux dont l’âge se situe dans le début de la cinquantaine, ceux à la retraite ou occupant un emploi à temps plein, ceux dont les revenus se situent entre 30 000\$ et 49 999\$ et n’ayant pas de personnes à charge.
- Le bouche à oreille et les journaux sont les moyens les plus souvent mentionnés par les bénévoles comme sources d’information sur les possibilités d’engagement à la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec.

- Environ 50% des bénévoles occupent ce statut depuis près de trois ans, 68% avaient des expériences de bénévolat antérieures et 51% font actuellement du bénévolat ailleurs.
- Par ailleurs, environ 80% estiment que la Croix-Rouge devrait tenir des séances de mise à jour étant donné l'irrégularité des interventions.
- 85% des bénévoles estiment qu'un nombre moyen de 6,7 interventions par année correspond à leurs attentes et environ 83% ont une opinion positive quant au délai entre les interventions.
- 84% des bénévoles aux S.A.S. sont motivés par le désir d'aider les autres et environ 68% se sont engagés dans le but de servir leur communauté.
- La motivation actuelle est fortement liée à la motivation de départ.
- La reconnaissance est un élément important pour les bénévoles des services aux sinistrés et, principalement, celle provenant de la part des responsables.
- Les bénévoles dans les services aux sinistrés sont caractérisés par deux portraits types : les travailleurs à temps plein et les retraités. Ces deux groupes se distinguent également par le sexe, le nombre d'interventions annuelles, le stress ressenti, les modes de recrutement et l'ancienneté.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier tous ceux et celles qui ont contribué d'une manière ou d'une autre à cette recherche

Dans un premier temps, nous tenons à remercier Madame Tania Angulo pour sa collaboration et son grand dévouement qui nous ont été essentiels pour réaliser cette recherche. Merci aussi aux bénévoles des services aux sinistrés de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec ; sans eux nous n'aurions pas été en mesure de concrétiser cette étude.

Merci à notre professeure Madame Andrée Fortin qui, par ses judicieux conseils et ses connaissances, nous aura été d'une aide essentielle dans la réalisation de ce travail.

Des remerciements sont offerts également à Madame Mélanie Bédard et à Monsieur Mathieu Lizotte pour leur disponibilité, leur patience, leurs corrections, leurs commentaires ainsi que pour la clarté de leurs informations méthodologiques.

Enfin, tous nos remerciements à nos parents et amis qui nous ont soutenus tout au long de ce travail.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	I
FAITS SAILLANTS	II
REMERCIEMENTS	IV
LISTE DES TABLEAUX	VIII
LISTE DES FIGURES	VIII
La Croix-Rouge : historique d'un organisme de renommée internationale	1
Objectif de la recherche	2
CHAPITRE 1 – ENGAGEMENT BÉNÉVOLE ET IDENTITÉ	4
1.1 Bénévolat	4
1.2 Valeurs	7
1.3 Différents types de bénévolat	8
1.4 Éléments théoriques	9
1.5 Question de recherche : Engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne	11
1.6 Hypothèses	11
CHAPITRE 2 – MÉTHODE	13
2.1 Explicitation de la méthode	13
2.1.1 Limites de la démarche	13
2.2 Population à l'étude	14
2.3 Présentation des questionnaires de la pré-enquête	14
2.3.1 Présentation du questionnaire pour les anciens membres	15
2.3.1.1 <i>Informations personnelles</i>	15
2.3.1.2 <i>Engagement</i>	16
2.3.1.3 <i>Formations</i>	16
2.3.1.4 <i>Relations et communications</i>	17
2.3.2 Présentation du questionnaire pour les gens ayant assisté à une rencontre d'information	17
2.3.2.1 <i>Informations personnelles</i>	17
2.3.2.2 <i>Séance d'information</i>	18
2.4 Résultats de la pré-enquête	18
2.4.1 Répondants au questionnaire pour les anciens membres S.A.S.	19
2.4.1.1 <i>Informations personnelles</i>	19
2.4.1.2 <i>Engagement</i>	19
2.4.1.3 <i>Formation</i>	20
2.4.1.4 <i>Relations et communications</i>	22
2.4.2 Répondante au questionnaire pour ceux ayant assisté à une séance	22
2.5 Présentation du questionnaire général	23
2.5.1 Informations générales	23
2.5.2 Loisirs	24
2.5.3 Recrutement	26
2.5.4 Formation	26

2.5.5 Interventions	27
2.5.6 Perception	27
2.5.7 Motivation.....	28
2.5.8 Relations avec les autres bénévoles et les employés de la Croix-Rouge.....	29
2.5.8 Reconnaissance	29
CHAPITRE 3 – PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE L’ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE...	31
3.1 Informations générales	31
3.1.1 Profil des bénévoles travaillant à temps plein et retraités.....	32
3.2 Loisirs.....	34
3.3 Recrutement	36
3.4 Formation	38
3.5 Intervention	38
3.6 Perception	39
3.7 Motivation.....	40
3.7.1 Motivation actuelle des bénévoles selon leur historique de renouvellement...	43
3.8 Relations avec les autres bénévoles et les employés de la Croix-Rouge canadienne	44
CHAPITRE 4 – PROFIL DES BÉNÉVOLES : MOTIFS D’ENGAGEMENT, MOTIVATION ET	
PORTRAITS TYPES	45
4.1 Perception de l’exigence de l’engagement et disponibilité des bénévoles	45
4.2 Motivation.....	46
4.2.1 Impact de la reconnaissance.....	46
4.2.2 Profil des bénévoles ayant une motivation initiale très faible ou faible	47
4.2.3 Motivation de départ et motivation actuelle	47
4.2.4 Synthèse sur la satisfaction en regard de l’engagement.....	48
4.3 Types de bénévolat : JE, NOUS, TU, ILS.....	49
4.3.3 Profil des bénévoles appartenant aux différents types de bénévolat.....	52
4.4 PORTRAIT TYPE DES BÉNÉVOLES	54
CHAPITRE 5 – RECOMMANDATIONS	56
5.1 Pistes d’études et recommandations techniques	56
5.2 Suggestions faites par les bénévoles	57
5.3 Méthodes de recrutement.....	58
CHAPITRE 6 – CONCLUSION.....	59
6.1 Retour sur les hypothèses.....	59
6.2 Réponse à la question de recherche.....	60
6.3 Lien avec l’étude de Croteau (2006).....	60
6.4 Retour sur la pré-enquête	61
6.5 Le bénévolat en pleine mutation ?	61
ANNEXE A – TABLEAUX	65
ANNEXE B – LETTRE DE SOLLICITATION	68
ANNEXE C – QUESTIONNAIRE DE PRÉ-ENQUÊTE POUR LES ANCIENS MEMBRES.....	69

ANNEXE D – QUESTIONNAIRE DE PRÉ-ENQUÊTE POUR LES PERSONNES AYANT ASSISTÉ À UNE SÉANCE D’INFORMATION	72
ANNEXE E – CONCEPTUALISATION	74
ANNEXE F – QUESTIONNAIRE GÉNÉRAL	77
ANNEXE G – LISTE COMPLÈTE DE SUGGESTIONS FAITES PAR LES BÉNÉVOLES	90

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 :	Répartition des répondants selon leur région (en %)	31
Tableau 2 :	Motifs d'engagement dans la Croix-Rouge canadienne et aux services aux sinistrés	40
Tableau 3 :	Niveau de l'importance accordée à la reconnaissance provenant de diverses instances (en %)	43
Tableau 4 :	Répartition des bénévoles selon leur satisfaction quant à leurs relations avec les employés et les autres bénévoles (en %)	44
Tableau 5 :	Évolution de la motivation durant l'engagement bénévole (en %)	48
Tableau 6 :	Tableau-synthèse des échelles construites mesurant les différents types de bénévolat	52
Tableau A-1 :	Caractérisation des différents délais	65
Tableau A-2 :	Classification des facteurs stressants selon le stress qu'ils engendrent (en %)	65
Tableau A-3 :	Profils comparés des bénévoles S.A.S. selon leur statut occupationnel	66
Tableau A-4 :	Profils comparés des bénévoles selon l'importance du NOUS	67

LISTE DES FIGURES

Figure 1 :	Échelle du type JE	49
Figure 2 :	Échelle du type NOUS	50
Figure 3 :	Échelle du type TU	51
Figure 4 :	Échelle du type ILS	51

INTRODUCTION

La Croix-Rouge : historique d'un organisme de renommée internationale

L'origine de la Croix-Rouge remonte au milieu du XIX^e siècle. En fait, lors d'un voyage dans le nord de l'Italie en 1859, Henry Dunant, homme d'affaires suisse, est saisi d'horreur devant le spectacle effroyable de 40 000 militaires blessés laissés à eux-mêmes, le service médical de l'armée ne sachant plus où donner de la tête. Avec l'aide des paysans de la région, Henry Dunant organise des secours et soigne les blessés des deux camps. Plus tard, en 1862, dans son ouvrage intitulé *Un souvenir de Solferino*, Dunant pose à ses pairs la question suivante : « N'y aurait-il pas moyen, pendant une époque de paix et de tranquillité, de constituer des sociétés de secours dont le but serait de faire donner des soins aux blessés, en temps de guerre, par des volontaires zélés, dévoués et bien qualifiés pour une pareille œuvre ? » (DUNANT, 1990.) C'est en 1885 que l'emblème de la Croix-Rouge est utilisé pour la première fois au Canada, durant la bataille de Batoche.

La société canadienne de la Croix-Rouge est un organisme humanitaire sans but lucratif qui se consacre à améliorer les conditions de vie des plus vulnérables au Canada et partout dans le monde. Avec le concours de son siège social situé à Ottawa, de ses quatre bureaux de zones/division (Atlantique, Québec, Ontario et Ouest du Canada) et des bureaux régionaux/territoriaux, la Croix-Rouge canadienne vient en aide à des millions de personnes des quatre coins du monde dans le cadre de ses programmes de sinistres et conflits, de santé et prévention des traumatismes et d'enjeux humanitaires, en plus de programmes adaptés aux besoins des collectivités particulières partout au pays.

Les visées de l'organisme sont d'alléger les souffrances causées par les guerres, les sinistres et les épidémies. En temps de paix, il s'agit surtout d'aider les gens à vivre plus sainement et d'éviter les conflits et les catastrophes. Conformément aux principes fondamentaux du mouvement, la Croix-Rouge canadienne a pris un engagement en matière de justice sociale et de diversité, et est au service des Canadiens depuis 1896. Sept principes fondamentaux définissent le cadre de son action humanitaire et servent de

référence pour promouvoir les idéaux et les valeurs du mouvement : l'humanité, l'impartialité, la neutralité, l'indépendance, le volontariat, l'unité et l'universalité.

Parmi les actions de la Croix-Rouge canadienne – division du Québec, on retrouve des séances de sensibilisation contre le VIH/SIDA, la malaria et la tuberculose, de l'aide aux immigrants, des réunions de familles qui ont subi la séparation lors de sinistres. Cette division de la Croix-Rouge offre aussi des services de soutien à domicile, de l'aide familiale ainsi que des prêts d'équipements médicaux. Des membres bénévoles administrent la société à tous les échelons. Aussi, avant de s'engager dans la Croix-Rouge, tous les candidats doivent préalablement passer au travers d'une procédure de filtrage, afin de vérifier s'ils ont des antécédents judiciaires. Ce processus s'effectue sur une longue période. De plus, la politique de la Croix-Rouge exige des bénévoles qu'ils puissent avoir à leur disposition une automobile, ce qui vient contrecarrer le projet d'engagement de plusieurs personnes, surtout celles provenant des régions où les transports en commun sont très accessibles.

La Croix-Rouge canadienne est constituée de nombreux services, comme le service de premiers secours, la prévention des traumatismes et les services aux sinistrés (S.A.S.). L'étude qui suit s'intéresse uniquement à ce dernier service. L'objectif principal des bénévoles S.A.S. est d'être « présents en tout temps afin d'apporter du réconfort aux sinistrés et [de] combler leurs besoins de première nécessité » (CROIX-ROUGE CANADIENNE, 2006 : Annexe 1).

Objectif de la recherche

Madame Tania Angulo, responsable du centre de recrutement de bénévoles à la Croix-Rouge canadienne dans la division du Québec, ayant constaté que beaucoup de bénévoles ne renouvellent pas leur engagement, s'est interrogée sur les facteurs incitant les bénévoles impliqués dans le système d'aide aux sinistrés à devenir membres et sur ce qui les motive à demeurer actifs au sein de cet organisme. La Croix-Rouge a remarqué au fil des ans que le bénévolat en intervention d'aide aux sinistrés a tendance à attirer des gens plus âgés, tandis que le bénévolat de premiers secours attire de plus jeunes gens. Le premier type de bénévolat mentionné est considéré, par les bénévoles, comme très gratifiant, car c'est le type d'engagement qui est le plus « humanitaire ». Il est par contre

le plus imprévisible des types de bénévolat au sein de cet organisme, en raison du faible nombre de sinistres au Québec. La Croix-Rouge canadienne veille tout de même à ce que le nombre de bénévoles demeure adéquat afin d'assurer de bons services en cas de sinistre.

Dans ce contexte, notre mandat de recherche est de dresser un profil des bénévoles aux services aux sinistrés de la division québécoise de la Croix-Rouge canadienne et de cerner les motifs d'engagement et de maintien du statut de bénévole au sein de ce service. Tout d'abord, le présent rapport est composé d'un cadre théorique traitant de l'engagement, des valeurs et des différents types de bénévolat, et les caractéristiques de l'engagement. Nous présentons ensuite la question de recherche, les hypothèses et la méthode de pré-enquête, l'échantillon et le questionnaire général. De plus, nous présentons nos résultats, pour poursuivre avec l'analyse de ceux-ci, notamment concernant la motivation des bénévoles, leurs motifs d'engagement, pour enfin tracer deux portraits types qui réfèrent au statut occupationnel des bénévoles.

CHAPITRE 1 – ENGAGEMENT BÉNÉVOLE ET IDENTITÉ

Ce premier chapitre définit les différents mots clés nécessaires pour la compréhension de l'engagement au sein des services aux sinistrés. Il présente aussi les diverses théories qui traitent du bénévolat, des valeurs et des différents types de bénévolat, ainsi que les résultats de certaines études traitant du bénévolat.

Afin de bien saisir le type d'engagement à l'étude, nous devons définir ses caractéristiques propres, soient l'humanitaire, les sinistres, l'engagement, la vulnérabilité, le bénévolat, les bénévoles et la participation. L'humanitaire caractérise ou consiste en une action faite dans le but de venir en aide à des personnes vivant dans une situation d'urgence, souvent causée par un sinistre. Ce type de situation est généralement imprévisible, ce qui fait que les bénévoles affectés aux services aux sinistrés (S.A.S.) doivent être disponibles pour agir rapidement. L'engagement est un acte par lequel un individu s'associe à un organisme humanitaire afin de venir en aide à une communauté ou à des personnes dans le besoin. La vulnérabilité caractérise l'état précaire d'une personne, état sujet à se détériorer. Le bénévolat est un « moment privilégié de reconnaissance de soi et de l'autre » (FORTIN et GAGNON, 2002 : 66), pendant lequel on fait un don à des personnes « vis-à-vis [desquelles] il n'y a pas d'obligation [de la part du bénévole] en vertu des règles communes de réciprocité (inscrites ou non dans la loi). » (FORTIN et GAGNON, 2002 : 68). Ainsi, un bénévole est caractérisé par Hall *et al.* (2005) par le service rendu par l'intermédiaire d'un organisme, service sans rémunération. Finalement, la participation est définie comme « l'appartenance [...] à un groupe, un organisme ou une association » (Hall *et al.*, 2005 : 53).

1.1 Bénévolat

Hall et ses collaborateurs (2005), en association avec Statistique Canada, ont étudié les caractéristiques de l'engagement bénévole au Canada auprès des bénévoles âgés de 15 ans et plus. Les principaux éléments examinés par ces auteurs sont « l'âge, [...] le niveau de scolarité, la situation sur le marché du travail, l'état matrimonial et la présence d'enfants au sein du ménage » (HALL *et al.*, 2005 : 36). À l'aide des données

recueillies, ils soulignent trois principaux facteurs incitatifs à l'engagement bénévole. D'abord, les personnes s'engagent avec le désir de contribuer au bien-être de leur communauté. Un deuxième incitatif est le désir de partager leur expérience et leurs compétences avec leur communauté. Finalement, un troisième incitatif d'engagement est l'adhésion aux valeurs et à la cause de l'organisme dans lequel ils s'engagent. Aussi, dans cette étude, les auteurs notent que la participation à des activités humanitaires dépend de la pratique religieuse et du niveau d'éducation. En effet, une personne canadienne qui a un diplôme élevé et qui participe activement au sein de sa communauté religieuse a une plus grande probabilité d'être engagée dans un organisme humanitaire. Pareillement, les auteurs soulignent que l'origine a un impact sur la participation bénévole des individus. En effet, bien que les immigrants s'engagent moins que les Canadiens d'origine (41 % contre 48 %), Hall *et al.* (2005) affirment qu'ils consacrent un nombre d'heures similaire au bénévolat. Par contre, les immigrants s'impliquent principalement dans des organismes religieux (11 %) alors que les Canadiens de naissance s'engagent principalement dans les sports et les loisirs (13 %). Bien qu'un nombre considérable de Québécois pratiquent le bénévolat (34 %), ils le font moins comparativement aux autres provinces, qui ont un taux se situant entre 44 % à 54 %. De plus, les auteurs affirment que les personnes âgées entre 15 et 24 ans sont plus impliquées bénévolement que celles ayant plus de 65 ans. Ces dernières accordent par contre davantage d'heures à leurs activités bénévoles que les plus jeunes. Également, Hall et ses associés (2005) affirment que les personnes qui accordent le plus grand nombre d'heures au bénévolat, appelées les « principaux bénévoles », se retrouvent dans toutes les classes sociales. Finalement, les auteurs concluent que « les Canadiens expriment leurs valeurs communautaires et leurs intérêts par une diversité de comportements prosociaux » (HALL *et al.*, 2005 : 11).

Concernant les habitudes de l'engagement bénévole, Putnam (2000, cité dans BAER, 2003) affirme que la société actuelle est confrontée à une baisse constante de l'engagement dans des associations volontaires formelles. Il « soutient que cette baisse est reliée au déclin général des formes du capital social » (BAER *et al.*, 2003 : 116), qui est caractérisé par le réseau et les liens de confiance que les individus établissent. De plus, Putnam explique la différence intergénérationnelle concernant l'engagement dans ces types d'associations par le fait qu'une génération plus engagée socialement,

principalement née pendant la Seconde Guerre mondiale, a été remplacée par une génération moins intégrée socialement (BAER *et al.*, 2003 : 117). Il pourrait donc y avoir une différence au niveau des valeurs entre les différentes générations. Par contre, les résultats obtenus par Baer et ses collaborateurs « infirment, dans l'ensemble la thèse d'une baisse constante de la participation associative » et ils ajoutent que « presque tous les autres résultats montrent des hausses ou une stabilité des activités associatives des jeunes au cours de ces décennies » (BAER *et al.*, 2003 : 135). L'analyse de Baer et de ses associés montre que le nombre insuffisant de bénévoles, et en particulier de jeunes bénévoles, observé dans la Croix-Rouge canadienne n'est pas généralisé dans le monde du bénévolat. Il semble donc important de s'intéresser aux visées des personnes désirant devenir bénévoles au sein de cet organisme afin de bien cerner leur profil.

Dans le cadre d'une étude présentée à la Croix-Rouge canadienne, Croteau (2006) a mené une enquête auprès des bénévoles S.A.S. de la région de Montréal concernant leur motivation. Cette étude, basée sur des entrevues effectuées à l'automne 2006, a permis de dresser un portrait des bénévoles qui s'engagent au sein de cette unité dans la métropole québécoise. Croteau (2006) a constaté que les motivations varient selon l'âge et le sexe. De plus, l'auteure souligne l'importance des relations entre les bénévoles et leurs responsables, ainsi que les relations entre bénévoles. En effet, elle note l'importance de la reconnaissance, qu'elle caractérise « comme l'un des éléments clés du maintien en poste et de la motivation » (Croteau, 2006 : 13). L'auteur a aussi constaté que 73 % des bénévoles interrogés ont une perception positive de la formation qu'ils ont reçue par la Croix-Rouge canadienne, mais elle ajoute que les tâches que les bénévoles S.A.S. doivent exécuter devraient être expliquées de manière plus claire. Par rapport au recrutement, elle souligne le long processus de recrutement, ainsi que le délai entre l'engagement initial des bénévoles et leur première intervention, qui s'avère souvent trop long. Diverses suggestions ont aussi été émises à l'intention de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – par l'intermédiaire de cette étude. Ces constats nous servent de guide dans la suite de notre démarche.

1.2 Valeurs

Que ce soit au niveau du bénévolat ou au niveau de la société globale, les valeurs sont des éléments fondamentaux qui guident les individus autant dans leurs actes que dans leurs pensées. Rocher définit, une valeur comme « une manière d'être ou d'agir qu'une personne ou une collectivité reconnaissent comme idéale et qui rend désirables ou estimables les êtres ou les conduites auxquels elle est attribuée » (ROCHER, 1969 : 56). L'étude des valeurs permet donc de bien cerner les motifs incitant les individus à s'engager au sein de divers organismes humanitaires.

Pronovost, Royer et Charbonneau affirment que les valeurs ont comme fonction de centrer « l'attention sur ce qui, dans une société, est considéré comme désirable et essentiel » (PRONOVOST, ROYER et CHARBONNEAU, 2004 : 51). Ils soulignent que le respect et l'entraide sont deux valeurs omniprésentes dans la société. Les auteurs se sont aussi intéressés aux valeurs des jeunes Québécois âgés entre 14 et 19 ans. Selon eux, les jeunes considèrent l'entraide comme un élément essentiel pour l'atteinte d'un monde meilleur. En effet, les jeunes désirent principalement aider les personnes de leur entourage afin d'améliorer leur environnement immédiat.

Les valeurs présentes dans la société régissent l'identité des individus et donc la communauté. L'identité est définie, selon Fortin, comme une « réflexion sur soi et [un] rapport à autrui » (FORTIN *et al.*, 2007 : 44). L'identité individuelle se définissant dans son rapport à la collectivité, Fortin (1994) définit, en s'inspirant de Michel Freitag, l'identité collective comme la rencontre des valeurs et des identités individuelles communes aux différents membres de la collectivité. Par exemple, l'homogénéité des valeurs dans une petite communauté contribue à la formation de l'identité collective de ses habitants. L'identité individuelle et l'identité collective sont deux concepts utiles pour l'application et la compréhension de la typologie présentée à la section suivante.

1.3 Différents types de bénévolat

Fortin *et al.* (2007) ont caractérisé le bénévolat selon deux grands axes mettant en relief différentes composantes des identités individuelles et collectives. D'une part, le bénévolat représente une continuité ou une rupture par rapport à la vie antérieure à l'engagement. Dans la situation de continuité, le bénévolat contribue au maintien de diverses dimensions et valeurs importantes pour l'individu, tandis que la situation de rupture caractérise un changement au niveau des valeurs. D'autre part, la situation de bénévolat est caractérisée par la similarité ou l'altérité. Dans cette dernière situation, le bénévole se définit par son cheminement particulier et par sa singularité. Nous pouvons davantage parler de similarité lorsque le bénévole désire s'intégrer à un groupe particulier et il se définira alors par rapport aux aspects communs partagés au sein du groupe.

De ces deux axes découlent quatre idéaux-types caractérisant le bénévolat et qui permettent de mieux comprendre les motifs et les modes d'engagement des bénévoles. D'abord, le JE est défini par les auteurs comme étant le parcours individuel, singulier et autonome, qui est en rupture avec le cheminement antérieur. L'individu se distingue donc du groupe où il est engagé.

Un autre type, caractérisé par le NOUS, « est centré sur [...] le groupe que l'on cherche à intégrer après la rupture ou le bouleversement dans la trajectoire. » (FORTIN *et al.*, 2007 : 52) Le groupe est l'élément central de l'engagement de l'individu. Dans ce type, le bénévole se définit en fonction des autres et des valeurs et idéaux qui sont partagés au sein du groupe. L'appartenance a donc une place privilégiée dans l'engagement qui mène à un estompement du *moi*. Le bénévole a donc un désir de projet commun avec d'autres bénévoles.

Le troisième type, le ILS, désigne la communauté abstraite et vaste qui caractérise les personnes à qui le bénévole désire venir en aide. Ce type est susceptible de prédominer dans la Croix-Rouge canadienne, car les bénévoles sont en rapport avec des « personnes dans le besoin », avec qui ils n'ont pas de lien particulier à l'extérieur du cadre d'intervention.

Finalement, Fortin et ses collaborateurs décrivent le type TU dans lequel le bénévole est en situation de proximité avec les personnes auprès desquelles il s'engage. Le bénévolat est alors perçu comme la continuité de la vie quotidienne de l'individu. Le

désir de reconnaissance de l'engagement par l'entourage des bénévoles est un élément important de cet engagement. Le bénévolat se fait donc afin « d'améliorer les conditions de vie de ceux avec lesquels ils entretiennent parfois des relations quotidiennes et partagent des conditions de vie semblables » (GAGNON et SÉVIGNY, 2000 : 538).

Gagnon et Sévigny ont, eux aussi, identifié différents aspects de l'engagement bénévole, soit « la liberté d'engagement, l'expérience significative et la proximité entre les bénévoles et les personnes aidées » (GAGNON et SÉVIGNY, 2000 : 533). Ces deux auteurs ont noté que la liberté, caractéristique du bénévolat, a un impact important dans l'organisation du travail des bénévoles, car ceux-ci désirent éviter les contrariétés. Il y a aussi une différence entre la gestion de personnel et la gestion de bénévoles. La première caractérise la gestion d'employés qui se soumettent aux directives de l'entreprise, tandis que la seconde caractérise l'organisation du travail des bénévoles qui n'ont pas d'attachement formel envers l'organisme et pour qui l'adhésion aux valeurs de cet organisme est le principal facteur incitatif d'engagement. Également, Gagnon et Sévigny (2000) soulignent l'importance de la reconnaissance dans l'engagement bénévole. Ils affirment que les personnes s'engagent principalement en désirant obtenir une reconnaissance symbolique, que ce soit de la part de l'organisme dans lequel elles se sont engagées ou de la part des personnes aidées.

Le bénévolat peut donc apporter divers bénéfices pour les individus, tels que « les moyens d'une réflexion sur soi et d'actualisation d'un idéal » (FORTIN *et al.*, 2007 : 45). Fortin et ses collaborateurs (2007) affirment que l'impact de l'engagement sur le bénévole s'effectue principalement grâce aux interactions sociales, que ce soit entre les bénévoles eux-mêmes ou entre l'aidant et les aidés, et grâce aux diverses organisations qui régissent l'aide humanitaire.

1.4 Éléments théoriques

Cette section présente de façon élaborée les objectifs de la recherche. Il est primordial d'approfondir la définition de l'engagement puisqu'elle aide à établir les objectifs de notre recherche tout en aidant à énoncer nos hypothèses.

Pour bien comprendre l'engagement, il faut premièrement tenir compte de l'âge, de l'origine, du niveau de scolarité, de la participation à des activités religieuses, de l'occupation professionnelle, de l'état matrimonial et du nombre de personnes à charge ; à cet égard, Hall et al. (2005) mentionnent d'ailleurs des différences en matière de motivation entre les hommes et les femmes. Afin de bien cerner le profil des bénévoles S.A.S., nous désirons connaître leur trajectoire d'engagement.

Deuxièmement, la perception que les bénévoles ont de l'entraide, du bénévolat, de la Croix-Rouge et du rôle des S.A.S. influencera le choix de s'engager ou non. Pareillement, la typologie traitant du bénévolat mentionnée plus haut nous a permis de nous intéresser à l'importance que les bénévoles accordent au NOUS qu'ils désirent intégrer. C'est pourquoi nous désirons connaître la perception que les bénévoles S.A.S. ont de la Croix-Rouge, que ce soit concernant les principes fondamentaux ou l'image générale de l'organisme. Lors d'une séance d'information à laquelle nous avons assisté dans le cadre de la pré-enquête, le port du téléavertisseur et l'imprévisibilité des interventions ont été soulevés comme des facteurs de stress pour les services aux sinistrés.

Concernant la motivation des bénévoles, Croteau (2006) mentionne divers motifs d'engagement à la Croix-Rouge sur lesquels nous reviendrons.

Les relations que les bénévoles entretiennent entre eux et celles qu'ils entretiennent avec les responsables de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – sont un élément important de l'engagement. Les liens entre les dirigeants salariés et les bénévoles ainsi que la vitesse de réponses aux questions et aux requêtes ont été mentionnés par Croteau (2006), ainsi que le jumelage par paire. L'auteur traite aussi de l'importance de la reconnaissance de la part des superviseurs pour la rétention des bénévoles. Nous tenterons aussi de mesurer l'importance de la reconnaissance provenant des coéquipiers, de l'entourage des bénévoles et des personnes aidées. Dans le même sens, la différence entre la gestion de bénévoles et la gestion d'employés fut soulevée par Mme Angulo lors d'un entretien.

Quatre autres composantes de l'engagement ont été étudiées par Croteau (2006), soit le recrutement, la formation, les interventions et la reconnaissance. Cette étude réalisée à Montréal prend en considération les processus de recrutement ainsi que les délais inhérents à ce processus. Elle traite aussi de la clarté des tâches, de la durée et de la nécessité de séances de rafraîchissement, autant de thèmes sur lesquels nous reviendrons dans notre propre enquête.

1.5 Question de recherche : Engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne

Cette recherche a pour but d'approfondir les connaissances concernant les facteurs incitant les bénévoles québécois à s'engager dans les services aux sinistrés au sein de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec. L'étude approfondira aussi les facteurs incitant les bénévoles à y demeurer actifs. La recherche s'orientera vers les attentes qu'ont les bénévoles de ce service envers leur rôle tout en considérant leur perception du bénévolat. Elle tentera aussi de définir les caractéristiques des personnes s'impliquant dans cette division de la Croix-Rouge. Cela permettra de caractériser le bénévolat au sein des services aux sinistrés de la Croix-Rouge – Division du Québec, tout en cherchant les raisons du maintien du statut de bénévole.

La question de recherche élaborée par les chercheurs est :

En considérant les caractéristiques du bénévolat au sein de la division québécoise de la Croix-Rouge canadienne, quels sont les motifs d'engagement comme bénévole au sein de cet organisme ?

1.6 Hypothèses

À la suite des lectures préliminaires et de la rencontre avec Madame Angulo, nous avons retenu quelques hypothèses, certaines concernant la Croix-Rouge, mais d'autres concernant le bénévolat plus généralement et pouvant expliquer pourquoi les bénévoles

s'engagent ou renouvellent leur engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec.

Une première hypothèse concerne le bénévolat en général : certains abandons s'expliquent par le manque de temps libres.

Nous soumettons de plus que les motifs d'engagement des bénévoles plus âgés se situent principalement dans l'altérité, c'est-à-dire qu'ils sont partagés entre le désir de venir en aide aux autres (primauté du ILS) et le bénévolat ostentatoire favorisé par l'individualisation de la société (primauté du JE). Ces deux motifs seraient plus présents que le désir d'adhérer à un groupe (le NOUS) et que l'aspiration à aider des personnes près de soi (le TU).

Par contre, nous exposons l'hypothèse que les jeunes bénévoles désirent principalement aider des personnes de leur entourage ou qui leur ressemblent en général (primauté du TU). Ils seraient donc moins portés à venir en aide à des sinistrés par l'intermédiaire de la Croix-Rouge canadienne, dans laquelle il n'y a pas de liens directs avec les personnes aidées.

Les attentes des bénévoles sont aussi un facteur à considérer. En ce sens, nous posons comme première hypothèse spécifique au bénévolat d'aide aux sinistrés que les bénévoles aimeraient aider immédiatement après leur formation et non après un délai de quelques mois. De plus, le fait que les sinistres et les catastrophes ne se produisent pas constamment au Québec peut aussi avoir une incidence sur l'engagement des bénévoles, ce qui nous amène à croire qu'un manque de défi pourrait inciter les gens à quitter les services aux sinistrés ou l'organisme.

CHAPITRE 2 – MÉTHODE

Dans ce deuxième chapitre, nous expliquons la méthode choisie pour réaliser cette enquête : la population à l'étude, la pré-enquête et le questionnaire général.

2.1 Explicitation de la méthode

L'étude visant à rejoindre tous les bénévoles du S.A.S, nous avons opté pour l'utilisation d'un questionnaire. Le questionnaire était en ligne et était accessible à partir de n'importe quel ordinateur grâce à une adresse URL unique. Cette grande accessibilité (le fait de pouvoir remplir le questionnaire à partir de n'importe quel ordinateur), a permis à un nombre très élevé de bénévoles des services aux sinistrés d'y répondre. De plus, cette méthode assurait la confidentialité de l'étude, car les résultats furent compilés automatiquement dans un fichier Excel sans que nous n'ayons accès à l'identité ou à l'adresse électronique des répondants. Un avantage important du questionnaire en ligne est le faible coût de sa conception et de son utilisation comparativement à un questionnaire sur papier qui impliquait de nombreux frais administratifs et postaux.

Nous avons utilisé des questions à choix multiples et quelques questions ouvertes afin de pouvoir bien cerner les raisons entourant la rétention des bénévoles.

2.1.1 Limites de la démarche

Malgré le fait que le questionnaire s'adressait à tous les bénévoles S.A.S, cette recherche a pu être tributaire de certains biais. Dans un premier temps, le fait que les répondants étaient volontaires pouvait biaiser les résultats par des réponses plus positives à l'égard de la Croix-Rouge canadienne. Dans un deuxième temps, Croteau (2006) avait constaté qu'en faisant réaliser les entrevues par des personnes employées ou bénévoles à la division québécoise de la Croix-Rouge canadienne, cela introduisait un autre biais, cette fois, par désir de plaire. Par exemple, les répondants n'osaient pas expliquer clairement les problèmes relationnels qu'ils avaient rencontrés avec leurs superviseurs. Les messages d'invitation à remplir le formulaire étant envoyés par des chefs d'équipes

qui avaient un lien direct avec les bénévoles interrogés, nous risquions de faire face à ce type de biais. Cela était par contre neutralisé grâce à la confidentialité de la méthode utilisée. Mentionnons que le questionnaire était seulement en français, ce qui a pu décourager ou simplement empêcher certains bénévoles anglophones d'être en mesure d'y répondre. Enfin, tous les bénévoles n'ayant pas d'adresse courriel, ceux qui ont été contactés par la poste, qui pouvaient avoir une moins grande aisance avec l'informatique, risquent d'avoir répondu en moins grand nombre.

2.2 Population à l'étude

Tous les bénévoles aux services aux sinistrés dans la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec — ont été invités à répondre au questionnaire à partir du 26 février 2009 par un courriel qui leur a été envoyé par leur Chef d'équipe. Un rappel a été effectué le 16 mars dernier dans le but de recevoir plus de réponses afin d'obtenir un nombre de répondants encore plus significatif. Nous souhaitons la participation des 837 bénévoles.

Au total, 553 bénévoles ont été sondés par courriel, 284 par la poste. 249 bénévoles des services aux sinistrés ont répondu à ce questionnaire, ce qui donne un taux de réponse de 45% en ce qui concerne ceux ayant une adresse courriel – qui totalisaient 553 bénévoles – ou près du tiers (29,7%) si nous incluons tous les 837 bénévoles. De plus, 82,7% des répondants – soit 206 personnes – étaient déjà intervenus lorsqu'ils ont répondu au sondage, ce qui fait que 43 répondants n'ont pas pu compléter les sections du questionnaire concernant l'intervention. Chaque section du présent chapitre présente les résultats obtenus grâce au questionnaire en ligne.

2.3 Présentation des questionnaires de la pré-enquête

Dans le cadre d'une pré-enquête, nous avons assisté à une séance d'information qui nous a permis d'approfondir notre compréhension du rôle des bénévoles au sein de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – et spécialement le rôle des bénévoles

dans les services aux sinistrés. Les deux animateurs de la séance ont aussi soulevé certains points qui nous ont été utiles pour la création du questionnaire.

Nous avons aussi convenu qu'il serait utile, par le biais de la pré-enquête, d'interroger une dizaine d'anciens bénévoles qui n'avaient pas renouvelé leur engagement au sein de l'organisme afin de pouvoir mieux cerner les raisons de leur choix. Un autre questionnaire destiné aux personnes ayant assisté à une des séances d'information sur les différents postes offerts à la Croix-Rouge canadienne comme bénévole a été envoyé à une cinquantaine de ces personnes. Ce dernier questionnaire avait pour but de cerner les motivations les poussant à s'engager comme bénévole dans cet organisme. Les répondants ont tous été sélectionnés de manière aléatoire par la division québécoise de la Croix-Rouge canadienne.

2.3.1 Présentation du questionnaire pour les anciens membres

Le questionnaire pour les anciens membres était divisé en quatre sections : les informations personnelles, l'engagement, les formations et les relations et communications au sein de l'organisme. Ce premier questionnaire de pré-enquête comportait 19 questions et prenait environ 15 minutes à remplir. Tout au long de ce questionnaire, nous demandions aux anciens bénévoles de se référer au moment où ils étaient bénévoles S.A.S. de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec. Lorsque nous utilisons le terme « bénévole » tout au long du questionnaire, nous faisons référence à la définition de Statistique Canada mentionnée dans notre problématique.

2.3.1.1 Informations personnelles

Premièrement, il était nécessaire de connaître l'âge et le sexe des répondants puisqu'il était possible que, selon l'étude de Hall *et al.*, l'on observe une certaine tendance à ce qu'un des deux sexes s'engage plus que l'autre dans un organisme comme la Croix-Rouge canadienne. Tel que mentionné dans l'explication des dimensions, nous avons aussi interrogé les anciens bénévoles quant à leur âge afin de pouvoir déterminer s'il existait une différence entre les valeurs des jeunes (PRONOVOST *et al.*, 2005) et des personnes plus âgées. Plusieurs facteurs pouvaient conduire les gens à faire du bénévolat

et le temps qu'ils avaient à y investir en était un. Le fait de connaître leur occupation permettait de savoir si les gens étaient en mesure de concilier travail et bénévolat. Le nombre de personnes à charge pouvait aussi avoir une incidence sur le nombre d'heures que les gens pouvaient investir dans un organisme humanitaire.

2.3.1.2 Engagement

Dans cette section du questionnaire, nous jugions important de demander aux anciens bénévoles S.A.S. de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – s'ils avaient déjà fait du bénévolat auprès d'autres organismes humanitaires que cette dernière puisque cela pouvait aider à comprendre certaines raisons qui les avaient incités à s'engager dans la Croix-Rouge canadienne. Nous demandions aussi à ces anciens bénévoles où ils avaient entendu parler des possibilités d'engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec. La question principale de cette section était sans doute celle des motivations d'engagement. En ce sens, nous questionnions les anciens bénévoles sur les facteurs qui les avaient poussés à s'engager au sein des S.A.S. Enfin, nous avons choisi de leur demander pour quelles raisons ils ou elles n'avaient pas renouvelé leur engagement comme bénévole (S.A.S.) à la Croix-Rouge. Cette question était primordiale puisqu'elle était reliée directement à la rétention des bénévoles, le sujet central de notre recherche.

2.3.1.3 Formations

Pour cette troisième partie du questionnaire, nous avons interrogé les répondants au sujet des formations qu'ils avaient reçues tout au long de leur engagement en tant que bénévoles (S.A.S.) à la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec. Dans un premier temps, nous voulions connaître leur perception face aux formations reçues. Pour ce faire et afin d'obtenir les réponses les plus représentatives et les plus riches possibles, nous avons laissé cette question ouverte. Ensuite, afin de mesurer si les formations étaient adéquates, nous avons demandé aux répondants s'ils étaient prêts à intervenir lors de leur première intervention en tant que bénévoles S.A.S. Troisièmement, le temps écoulé entre l'inscription par formulaire et la première intervention pouvait avoir une l'incidence sur

les motivations à demeurer actif au sein de la Croix-Rouge canadienne. C'est pourquoi nous leur avons demandé comment ils qualifiaient cette période d'attente entre les deux moments.

2.3.1.4 Relations et communications

Finalement, dans cette dernière section, nous voulions connaître les relations entre les bénévoles au sein de leur équipe d'intervention S.A.S. ainsi que leurs relations avec les employés de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec. Tel que mentionné plus haut, de mauvaises relations avec les coéquipiers pouvaient entraîner un abandon de l'activité bénévole au sein des équipes S.A.S. La qualité des relations avec les employés de la Croix-Rouge canadienne pouvait également avoir une incidence directe sur les motivations à demeurer actif au sein de ce service. L'intégration des nouveaux bénévoles S.A.S. au sein de leur équipe d'intervention pouvait aussi avoir un effet sur leur séjour au sein de la Croix-Rouge canadienne, c'est pourquoi nous avons inclus une question à cet effet.

2.3.2 Présentation du questionnaire pour les gens ayant assisté à une rencontre d'information

Ce second questionnaire a été envoyé à une cinquantaine de répondants ayant assisté à une séance d'information. Les questions faisaient donc référence au moment de cette rencontre d'information. L'envoi des questionnaires était indépendant de l'engagement subséquent à la séance d'information. Ce questionnaire ne comportait que deux sections : informations personnelles et séance d'information. Il comportait 11 questions et prenait environ une dizaine de minutes à remplir.

2.3.2.1 Informations personnelles

Dans cette première section du questionnaire, nous demandions encore une fois des informations personnelles aux répondants. Tout comme dans le questionnaire envoyé aux anciens bénévoles, nous demandions l'âge, le sexe, le dernier niveau d'étude

complété, la possibilité ou non de concilier travail et bénévolat ainsi que le nombre de personnes à charge.

2.3.2.2 Séance d'information

Pour cette section du questionnaire, nous cherchions à savoir, dans un premier temps, où les répondants avaient entendu parler des séances d'informations offertes par la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – afin de guider les dirigeants de cet organisme concernant les techniques efficaces de recrutement. Ensuite, nous leur demandions si, avant la séance, ils avaient ou non l'intention de s'engager en tant que bénévoles au S.A.S. Si les gens répondaient négativement à cette question, nous avons prévu une sous-question, à savoir quelles étaient leurs intentions lorsqu'ils ont assisté à cette rencontre. En dernier lieu, afin de vérifier si les séances d'information incitaient les gens à s'engager bénévolement à la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec, nous demandions aux répondants si, à la fin de la séance, ils avaient toujours le désir d'investir leur temps en s'y engageant bénévolement. Une réponse positive les dirigeait vers une sous-question qui leur demandait au sein de quel service ils désiraient s'engager. Puisque différents services étaient offerts aux futurs bénévoles, nous leur proposons ces choix. Si la réponse était négative, nous leur demandions pourquoi afin que la Croix-Rouge canadienne puisse, si cela s'avérait nécessaire, modifier ses séances d'information dans le but d'accueillir un plus grand nombre de bénévoles.

2.4 Résultats de la pré-enquête

La partie qui suit présente les résultats obtenus à la suite de la récolte des données provenant des questionnaires de pré-enquête distribués auprès des anciens membres et de celui complété par une personne ayant assisté à une séance d'information.

L'analyse des questionnaires a été réalisée de manière à respecter la confidentialité des répondants. Nous n'avons donc pas retenu les noms des personnes interrogées ni leur adresse courriel. Le taux de réponse pour les anciens membres (9 sur

33) a été satisfaisant, tandis que seulement une personne ayant assisté à une séance d'information a répondu au questionnaire.

2.4.1 Répondants au questionnaire pour les anciens membres S.A.S.

2.4.1.1 *Informations personnelles*

On ne peut dire qu'il y avait une tendance généralisée à faire du bénévolat attribuable à un sexe plus qu'à un autre puisqu'il y avait six hommes et trois femmes qui ont répondu au questionnaire. Quant à l'âge des répondants, la plupart était âgée entre 40 et 48 ans lorsqu'ils se sont engagés. Mais trois anciens bénévoles avaient moins de trente ans. Un des neuf répondants a pour sa part omis d'indiquer son âge. Pour le statut matrimonial, cinq personnes sur neuf étaient célibataires, trois étaient mariées et une personne avait une relation de conjoint de fait. Quant au statut occupationnel, cinq des répondants avaient un emploi à temps plein à l'époque où ils étaient bénévoles S.A.S., trois étaient retraités et seulement une personne était sans emploi.

2.4.1.2 *Engagement*

Il était important de noter que tous les répondants, à l'exception d'un seul, avaient déjà à leur actif des expériences de bénévolat au sein d'autres organismes que la Croix-Rouge canadienne et que deux d'entre eux avaient préalablement évolué au sein d'organisations où des interventions d'urgences étaient pratiquées. À la question concernant la manière dont ces gens avaient entendu parler des possibilités d'engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne, cinq avaient répondu qu'ils s'étaient fait référer cet organisme par une connaissance. Toujours pour cette question, deux répondants avaient mentionné avoir entendu parler des possibilités lors d'un événement public. Un répondant avait pour sa part pris conscience des possibilités d'engagement dans les médias. Le dernier répondant en avait entendu parler par la protection civile.

Quant aux facteurs ayant poussé ces gens à s'engager bénévolement au sein de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec, la réponse qui était revenue le plus

souvent, soit à 7 occasions, est qu'ils voulaient aider les autres. L'intérêt pour les tâches d'intervention d'urgence fut aussi une réponse populaire puisqu'elle apparut à 6 reprises. Deux répondants avaient admis s'être engagés parce qu'ils étaient à la recherche d'une occupation. Une autre personne a répondu qu'elle s'était engagée pour les possibilités de carrière à l'étranger, tandis que quatre anciens bénévoles S.A.S. ont répondu s'être engagés à cause de leur connaissance des actions de cet organisme international. Un des neuf répondants avait admis s'être engagé pour donner un coup de main aux pompiers lors d'incendies.

Comme dixième question de ce questionnaire de pré-enquête, nous avons demandé aux répondants de nous indiquer pour quelle(s) raison(s) ils ou elles n'avaient pas renouvelé leur engagement en tant que bénévoles. Deux répondants ont mentionné un manque de reconnaissance, trois autres ont mentionné qu'il s'agissait d'un manque de disponibilité. Fait important à mentionner, une répondante a précisé en commentaire qu'elle n'avait pas assez de temps à consacrer à son équipe, car l'engagement était trop exigeant en temps et en effort, allant même jusqu'à qualifier cela de travail à temps plein. Une autre avait déclaré qu'elle n'avait pas assez de temps pour assister aux formations, car elle investissait déjà son temps pour d'autres causes. Une personne avait mentionné ne pas avoir renouvelé son engagement parce qu'elle n'avait pas de moyen de transport adéquat pour intervenir. Une autre personne avait dû quitter pour l'étranger, elle n'a donc pas pu renouveler son engagement. Concernant les conflits, une personne avait mentionné avoir eu une incompatibilité avec son responsable de section, ce qui l'a conduite à se retirer de son équipe et à ne pas renouveler son engagement bénévole. Une autre personne a souligné qu'il y avait eu injustice à son égard par la présidente de sa section. Le dernier répondant avait mentionné ne pas avoir renouvelé son engagement parce qu'il faisait un retour sur le marché du travail.

2.4.1.3 Formation

Dans cette section, les questions posées faisaient référence aux formations reçues par les répondants lors de leur séjour dans une équipe S.A.S. de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec. Premièrement, nous voulions connaître leur perception

quant à la formation reçue pour devenir bénévole dans cette section. Cinq répondants sur neuf ont répondu avoir aimé la formation, car elle était pertinente, elle répondait à leurs attentes et les formateurs étaient compétents. Deux personnes ont moins apprécié cette formation en précisant que la formation était bonne, mais trop longue à leurs yeux. Un des neuf répondants a avoué ne pas avoir aimé la formation puisqu'elle ne tenait pas compte des anciens cours qu'il avait suivis lorsqu'il était bénévole au sein d'un autre organisme. En plus de cela, une répondante a mentionné ne pas avoir été satisfaite du tout, puisqu'elle s'était fait promettre au départ une formation qui ne lui a jamais été donnée.

Ensuite, comme autre question au sujet de cette formation, nous demandions aux répondants s'ils se sentaient prêts à intervenir lors de leur première intervention. Sept des répondants ont répondu qu'ils se sentaient prêts à intervenir lors de leur première intervention tandis qu'une répondante a affirmé qu'on ne pouvait vraiment être prêt à intervenir la première fois et qu'il serait nécessaire de faire du parrainage avec un bénévole plus expérimenté afin d'être mieux préparé. Une autre, étant donné qu'elle n'avait jamais reçu de formation, avait déclaré ne pas être prête lors de sa première intervention. Elle a plutôt été guidée par une personne plus expérimentée.

Concernant la question relative au temps s'écoulant entre la mise en candidature et la première intervention du bénévole, cinq personnes avaient répondu que ce délai était à leurs yeux adéquats, tandis qu'une d'elles avait mentionné avoir patienté pendant douze mois avant d'obtenir une réponse favorable de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec. Toujours chez ces cinq mêmes personnes, une autre avait patienté pendant trois mois et avait trouvé le délai entre la séance d'information et la formation trop court. Deux de ces cinq répondants avaient patienté seulement un mois avant d'obtenir leur statut de bénévole S.A.S. Trois répondants avaient pour leur part mentionné que six et douze mois étaient des délais qu'ils jugeaient trop longs. Un répondant a mentionné s'être fait accepter dès sa mise en candidature, ce qui était très rapide compte tenu de toutes les étapes à franchir avant d'être accepté.

2.4.1.4 *Relations et communications*

En ce qui a trait aux relations entre bénévoles S.A.S., huit des neuf personnes interrogées ont qualifié de positives leurs relations entre bénévoles en mentionnant qu'il y avait au sein de ces équipes une bonne coopération ainsi qu'un bon esprit d'équipe. Quant à l'intégration des anciens bénévoles dans l'équipe des intervenants S.A.S., huit des neuf répondants à ce questionnaire ont qualifié de positive leur intégration. La neuvième répondante n'avait jamais été mise en contact avec une équipe S.A.S. Dans un dernier temps, sept personnes ont qualifié positivement les relations qu'elles entretenaient avec les employés de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec, tandis qu'un répondant les avait qualifiées de positives, même si un manque de constance se faisait parfois sentir. Une répondante a qualifié de négatives les relations entretenues avec les employés de la Croix-Rouge, et dénonçait le manque de communication dont elle a été victime durant le délai entre sa mise en candidature et sa première intervention. De plus, elle a mentionné que les employés faisaient preuve d'un manque réel de confiance envers sa personne en tant que bénévole S.A.S.

2.4.2 Répondante au questionnaire pour ceux ayant assisté à une séance

En ce qui a trait à ce questionnaire de pré-enquête, l'unique répondante, âgée de 62 ans, était retraitée. Elle n'avait pas de personne à sa charge. De plus, cette répondante mentionne qu'elle avait pris connaissance des séances d'informations de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – par le biais d'un dépliant ou d'une affiche. Elle affirmait qu'elle avait l'intention, lors de la séance d'information, de s'engager bénévolement pour le compte de la division québécoise de la Croix-Rouge canadienne et qu'elle visait toujours ce but.

Ces résultats de pré-enquête ont été analysés plus en profondeur à la lumière des résultats du questionnaire général ; nous y reviendrons en conclusion. Leur objectif initial était non seulement de nous initier à la situation à l'étude, mais surtout de créer le questionnaire qui sera présenté à la sous-section qui suit, mais ils ont aussi apporté un

éclairage sur le non-renouvellement de l'engagement que le questionnaire auprès de bénévoles actifs ne pouvait apporter.

2.5 Présentation du questionnaire général

Dans le but de recueillir le profil statistique nécessaire afin de mener à terme ce projet de recherche, nous avons distribué un questionnaire en ligne auprès des quelque 837 bénévoles des services aux sinistrés de la division québécoise de la Croix-Rouge canadienne. Ce questionnaire, qui se trouve en annexe, compte environ soixante-dix questions et sous-questions et comprend 9 sections soient : les informations générales, les loisirs, le recrutement, la formation, les interventions, la perception, les motivations, les relations entre bénévoles et employés et la reconnaissance. Pour terminer quelques-unes de ces sections, nous laissons un espace pour amener des suggestions. Environ 25 minutes étaient nécessaires pour répondre au questionnaire.

2.5.1 Informations générales

La première section recueillait des informations générales sur les répondants et totalisait dix questions et quatre sous-questions. Étant donnée l'existence d'une tendance à faire du bénévolat chez les personnes âgées qui n'était pas à négliger, nous voulions connaître l'âge des répondants. Il était pertinent également de demander le sexe des répondants puisqu'il est possible qu'un sexe soit plus porté à s'engager bénévolement qu'un autre.

Nous voulions distinguer l'activité bénévole dans les différentes régions, c'est pourquoi nous demandions aux bénévoles dans quelle région du Québec ils habitaient. De plus, Hall et ses collaborateurs (2005) ont noté une distinction entre les Canadiens de naissance et les immigrants dans l'engagement bénévole. C'est pourquoi nous désirions savoir si les répondants étaient nés au Canada. Si oui, nous les interrogeons quant à leur province ou leur territoire d'origine. S'ils étaient immigrants, les répondants étaient invités à préciser leur pays d'origine.

Parallèlement, les bénévoles étaient interrogés quant à leur statut occupationnel, afin de nous permettre de mesurer le temps qu'ils avaient à allouer à leur engagement bénévole. Aussi, puisqu'une étude de Statistique Canada révélait que les gens ayant un diplôme universitaire étaient plus susceptibles d'être bénévoles dans des organismes du genre de la Croix-Rouge, nous croyions utile de poser une question au sujet de leur dernier niveau d'étude. De plus, en s'inspirant de Hall *et al.* (2005), deux questions sur la pratique religieuse furent posées. D'une part, nous interrogeons les répondants quant à leur participation hebdomadaire à des cérémonies religieuses; d'autre part, les bénévoles qui ont répondu positivement à la question précédente étaient invités à nommer leur religion dans une question ouverte, afin que nous permettrions d'établir des liens entre la religion pratiquée et le bénévolat. Nous nous intéressions aussi au statut matrimonial des répondants afin de nous aider à mesurer le temps qu'ils avaient à allouer au bénévolat selon ce statut.

Toujours concernant le temps qu'ils avaient à allouer, nous croyions pertinent d'interroger les bénévoles S.A.S. de la division québécoise de la Croix-Rouge canadienne concernant le nombre de personnes qu'ils ont à charge.

Comme dernière question de cette première partie, nous demandions aux répondants bénévoles quels étaient leurs revenus annuels totaux.

2.5.2 Loisirs

La seconde section portait sur les loisirs et les habitudes de consommation des répondants. Elle comportait seize questions et vingt-deux sous-questions. Nous trouvions important de connaître les loisirs et habitudes de consommation des bénévoles aux services aux sinistrés de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – pour mieux comprendre leur emploi du temps et leurs valeurs. Ceci nous aide à tracer le portrait des bénévoles types d'une part et aidera la Croix-Rouge à mieux cibler ses efforts de recrutement.

Dans un premier temps, nous demandions à ces gens s'ils faisaient du sport et, si oui, à quelle fréquence, quels sports ils pratiquaient. Dans le même sens, nous désirions savoir si les répondants s'adonnaient au conditionnement physique et, si oui, à quelle fréquence.

La lecture et la musique étant des loisirs populaires, nous leur demandions à quelle fréquence ils s'adonnaient à la lecture et s'ils écoutaient de la musique. Si la réponse à cette dernière question était positive, ils étaient invités à préciser le ou les genres musicaux préférés.

Ensuite, nous demandions aux bénévoles s'ils allaient au restaurant et, si oui, à quelle fréquence, et dans quel genre de restaurants principalement. De plus, les répondants étaient invités à préciser s'ils assistaient à des spectacles et, si la réponse était positive, nous leur demandions la fréquence et le genre de spectacles auxquels ils assistaient. Ils étaient aussi interrogés quant à leur fréquentation des cinémas. Enfin, les bénévoles S.A.S. étaient invités à spécifier s'ils assistent à des expositions et cette question était suivie par une autre question s'intéressant à la fréquence et au type d'expositions.

En ce qui a trait aux sources d'informations des répondants, nous recherchions leurs sources d'information préférées. Par la suite, nous posions une question à savoir s'ils regardaient la télévision. À la suite d'une réponse positive, ils étaient questionnés quant au nombre d'heures par semaine qu'ils accordaient à cette pratique et quelles chaînes faisaient partie de leur répertoire télévisuel favori. L'utilisation d'internet figurait aussi parmi les questions adressées aux répondants. En effet, ils étaient invités à préciser la fréquence d'utilisation et le genre de sites visités le plus fréquemment. La lecture de journaux et de revues était aussi abordée dans cette section. De plus, nous demandions aux bénévoles s'ils écoutaient la radio, si oui quelles stations d'information ils syntonisaient et quelles stations musicales faisaient partie de leur quotidien.

Dans les grands centres urbains, les citoyens ont accès aux transports en commun, c'est pourquoi nous demandions aux bénévoles s'ils les utilisaient et à quelle fréquence, et s'ils possédaient un laissez-passer mensuel pour ceux-ci.

2.5.3 Recrutement

Cette section sur le recrutement comportait six questions et trois sous-questions. Une première question demandait aux répondants depuis quand ils étaient engagés aux services aux sinistrés. Comme deuxième question, les répondants étaient invités à mentionner s'ils avaient déjà été bénévoles dans un autre organisme que la Croix-Rouge canadienne et si oui, à le nommer. Une réponse positive les amenait à une autre question au sujet de leur implication dans cet organisme comparativement à leur implication actuelle dans la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec. Toujours dans cet ordre d'idée, nous questionnions les bénévoles à savoir s'ils participaient actuellement à un autre bénévolat que celui à la Croix-Rouge canadienne et, si oui, de mentionner cet organisme.

Les deux questions suivantes, s'inspirant de Croteau (2006), portaient sur le délai entre leur inscription aux services aux sinistrés et la formation reçue pour ce service. D'une part, les répondants devaient dire combien de temps s'était écoulé entre ces deux moments. D'autre part, ils étaient invités à qualifier ce délai. Puis pour conclure cette troisième section, nous invitons les répondants à nous faire part de suggestions concernant le recrutement de bénévoles afin d'apporter des idées à la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec.

2.5.4 Formation

Les six questions de cette section du questionnaire en ligne portaient sur la formation reçue en tant que bénévole S.A.S. Nous nous sommes ici inspirés des résultats obtenus par Croteau (2006). En premier lieu, les bénévoles interrogés devaient mentionner quelles étaient les tâches qui incombaient aux services aux sinistrés selon eux. Ensuite, nous leur demandions si ces tâches étaient présentées clairement lors de leur formation. Comme troisième question, nous leur demandions leur avis concernant la

pertinence de la formation SAS N1 (services aux sinistrés, niveau 1) et si la durée de cette formation était à leurs yeux adéquate. L'irrégularité des sinistres nous amenait à interroger les bénévoles S.A.S. quant à l'importance d'effectuer des séances de rafraîchissement des connaissances et des techniques d'intervention puisqu'il était possible qu'un grand laps de temps se soit écoulé entre chacune des interventions. Nous invitons encore une fois les répondants à nous faire part de leurs suggestions concernant la formation reçue au sein des services aux sinistrés.

2.5.5 Interventions

Les sept questions de cette section s'adressaient uniquement aux bénévoles S.A.S. étant déjà intervenus. D'abord, cette section comprenait une question filtre pour savoir si les bénévoles étaient déjà intervenus. Si la réponse était négative, ils devaient cesser de remplir le questionnaire à partir de ce point. Ensuite, les répondants étaient invités à préciser leur nombre moyen d'interventions par an et à préciser si ce nombre correspondait à leurs attentes. Par la suite, nous leur demandions s'ils se considéraient prêts à intervenir lors de leur première intervention. De plus, nous les interrogeons sur leur satisfaction face à l'irrégularité des interventions, au sens où cela pouvait être perçu comme un élément négatif de ce service. Nous demandions aux répondants de préciser si leur santé était affectée par leur engagement au sein des services aux sinistrés. Finalement, ils étaient amenés à qualifier le délai entre leur formation et leur première intervention.

2.5.6 Perception

Pour leur part, les cinq questions et les deux sous-questions de cette sixième section servaient à connaître davantage la perception que les bénévoles S.A.S. avaient de l'entraide, du bénévolat, de la Croix-Rouge et du rôle des S.A.S. Dans un premier temps, afin de définir la perception que les répondants avaient de l'entraide, nous les interrogeons sur leur perception des personnes aidées. Nous désirions savoir s'ils s'identifient plus au TU ou au ILS au sens de la typologie présentée plus haut. Afin de mesurer la perception qu'avaient les bénévoles du bénévolat en général, nous posons une

question sur l'apport qu'avait le bénévolat dans leur vie personnelle et s'ils accordaient un plus grand intérêt pour le bénévolat en général ou pour le bénévolat en intervention d'urgence. Cette section comportait aussi une question par rapport à la perception de l'importance du bénévolat pour la société. De plus, nous interrogeons les bénévoles des services aux sinistrés quant à leur rôle qui relève, selon eux, de ce service en leur demandant si cela leur apportait du stress. Si la réponse à cette question était positive, nous leur demandions de classer des facteurs stressants selon le niveau de stress qu'ils impliquent. Pour cette dernière question, nous permettions aussi aux répondants d'ajouter un facteur stressant à la liste proposée.

2.5.7 Motivation

La section suivante du questionnaire touchait les motivations des bénévoles à s'engager et à demeurer actif au sein d'une équipe S.A.S. Cette dimension fut mesurée par dix questions et deux sous-questions. La première question cherchait à savoir de quelle façon ils avaient entendu parler des possibilités d'engagement bénévole à la Croix-Rouge canadienne. Par la suite, ils étaient interrogés, d'une part, quant à leurs motifs d'engagement dans cet organisme et, d'autre part, sur ce qui les a incités à s'engager au sein des services aux sinistrés plutôt que dans les autres services. Ensuite, en nous inspirant de Croteau (2006), nous mesurons leur satisfaction générale liée à leur engagement.

De plus, nous demandions aux bénévoles de ce service de qualifier leur motivation de départ et leur motivation actuelle. Aussi, nous interrogeons les bénévoles S.A.S. concernant leurs attentes actuelles face à leur rôle. Par la suite, nous leur demandions si ces attentes ont été comblées, tout en les invitant à préciser leur réponse. Par ailleurs, nous désirions mesurer l'importance qu'ils accordaient à l'intégration à un groupe dans l'engagement bénévole en leur demandant s'ils trouvaient important de s'intégrer à leur groupe d'intervention et ce que leur apportait cette intégration. Parallèlement, il est possible que l'irrégularité des interventions influence la motivation des bénévoles, c'est pourquoi nous avons prévu une question à cet effet.

Finalement, les répondants ont été invités à qualifier l'exigence de l'engagement au sein des services aux sinistrés. S'ils considéraient cet engagement trop exigeant, nous leur demandions si l'engagement bénévole était aussi exigeant qu'un emploi à temps plein.

2.5.8 Relations avec les autres bénévoles et les employés de la Croix-Rouge

Dans cette section contenant cinq questions et une sous-question, le questionnaire traitait des relations des bénévoles avec les responsables, puis entre les bénévoles au sein de leur équipe S.A.S. En suivant le modèle de Croteau (2006) pour mesurer le premier type de relation, les bénévoles furent amenés à exprimer leur satisfaction vis-à-vis des liens entre les bénévoles et les dirigeants salariés. De plus, nous invitons les répondants à qualifier leur satisfaction quant à la vitesse de réponse des responsables aux questions et aux requêtes.

Aussi, les répondants étaient amenés à caractériser leurs relations avec les autres bénévoles. Le pairage étant un élément central dans l'activité bénévole d'urgence, nous les interrogeons sur leur satisfaction quant à leurs relations avec leurs pairs d'intervention.

2.5.8 Reconnaissance

Cette section, inspirée elle aussi des résultats de Croteau (2006), portait sur l'importance qu'accordaient les bénévoles à la reconnaissance provenant de diverses sources et était composée de cinq questions principales. Les quatre premières questions invitaient les répondants à caractériser la reconnaissance provenant de leurs superviseurs, de leurs coéquipiers, de leur entourage et des personnes aidées selon une échelle d'importance. Une cinquième question traitait de leur satisfaction quant à la reconnaissance reçue des superviseurs et de la direction.

2.5.8.1 Analyse statistique

L'analyse des résultats qui est présentée dans le chapitre quatre s'est effectuée selon un seuil de signification, qui représente la limite au-delà de laquelle les valeurs ne sont plus significatives, de 0,05, c'est-à-dire que le seuil de confiance est de 95%. Les variables retenues pour les analyses doivent dès lors avoir un degré de signification inférieur à la valeur du seuil de signification pour être considérées comme significatives. De plus, les données qui ont été mises en relation à l'aide d'un tableau croisé sont évaluées à l'aide du gamma, qui est une mesure symétrique d'association variant entre -1 et 1, pour les variables ordinales, c'est-à-dire qui peuvent être ordonnées, ou à l'aide du V de Cramer, qui est une mesure symétrique d'association variant entre 0 et 1 et qui se base sur le chi-carré¹ lorsqu'il s'agit de variables nominales. Concernant les variables mises en relation à l'aide d'une régression linéaire, les données sont hiérarchisées grâce au bêta qui mesure la force des variables indépendantes sur les variables dépendantes. La valeur du coefficient indique l'intensité de la relation; plus le coefficient s'approche de la valeur 0, moins l'intensité est élevée tandis que plus la valeur s'approche du 1, plus l'intensité de la relation est élevée. Le signe du coefficient indique pour sa part le sens de la relation.

¹ Statistique comparant les fréquences attendues et les fréquences observées

CHAPITRE 3 – PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE

Le troisième chapitre de ce rapport regroupe les résultats obtenus lors de l'enquête exécutée par questionnaire. Il est séparé en huit sections qui représentent celles du questionnaire.

3.1 Informations générales

Les informations générales recueillies permettent de tracer un bref portrait des bénévoles. Ils ont en moyenne 52 ans et leur âge modal est de 61 ans. Le répondant le plus jeune est âgé de 19 ans et le plus âgé a 79 ans. Pour ce qui est du sexe, les bénévoles de sexe féminin (55%) sont légèrement plus nombreuses que les hommes (45%), ce qui va dans le sens de notre revue des écrits.

Tableau 1 : Répartition des répondants selon leur région (en %)

Régions	%
1 – Bas-Saint-Laurent	3,8
2 – Saguenay-Lac-Saint-Jean	3,3
3 – Grande région de Québec ²	17,9
4 – Mauricie	3,8
5 – Estrie	8
6 – Grande région de Montréal ³	27,2
7 – Outaouais	3,3
8 – Abitibi-Témiscamingue	1,9
9 – Côte-Nord	4,2
10 – Nord-du-Québec	3,8
11 – Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	4,7
14 – Lanaudière	6,6
15 – Laurentides	6,6
17 – Centre-du-Québec	5,2
Total	100

La Grande région de Montréal est celle qui contient la plus grande proportion de bénévoles. Cette région est suivie par la Grande région de Québec puis de l'Estrie. (tableau 1).

² Cette région comprend la Capitale-nationale (8%) et Chaudières-Appalaches (9,9%)

³ Cette région inclut Montréal (9,4%), Laval (2,8%) et la Montérégie (15%)

Concernant l'origine des bénévoles, une grande majorité de ceux-ci sont nés au Canada (91,9%). Parmi ces derniers, près de la totalité est originaire de la province de Québec (96%). Parmi les bénévoles qui sont originaires d'un autre pays, le quart provient de la France et un autre quart provient du Liban.

Au niveau de l'occupation des bénévoles, 40,4 % des répondants sont à la retraite, tandis que 42,5% sont en emploi à temps plein. Aussi, 9,6 % ont un emploi à temps partiel et 3,6 % des bénévoles sont étudiants.

Pour ce qui est du niveau de scolarité, 40,7 % des bénévoles ont un diplôme universitaire, tandis que près d'un tiers (32,7%) ont un diplôme d'études collégiales et 26,6 %, un diplôme d'études secondaires. De plus, contrairement au constat fait par Hall *et al.*, plus des trois quarts des bénévoles aux S.A.S. (79,7%) n'assistent pas à une cérémonie religieuse toutes les semaines. Parmi ceux qui y assistent, 87,8% adhèrent à la religion catholique romaine, tandis que les autres répondants sont partagés entre l'Islam, le Bouddhisme, le Protestantisme et le Baptisme réformé.

Près des trois quarts des bénévoles affirment vivre en couple – qu'ils soient mariés (49 %) ou en situation de conjoints de fait (21,9%). Aussi, 16,6 % sont célibataires, d'autres sont divorcés (7,7%), veufs (3,2%) ou chefs de famille monoparentale (1,6 %). Par ailleurs, près des trois quarts des gens (71 %) n'ont aucune personne à charge. Plus de la moitié des bénévoles qui ont des personnes à charge n'en ont qu'une seule (58,2%).

En ce qui concerne les revenus des répondants, 41,3 % de ces derniers se situent entre 30 000 \$ et 49 999 \$, 12 % ont pour leur part moins de 20 000 \$ et 14,2% ont entre 20 000 \$ et 29 999 \$ par année. Près du tiers des bénévoles (32,5%) gagnent 50 000 \$ et plus.

3.1.1 Profil des bénévoles travaillant à temps plein et retraités.

Compte tenu du fait que les retraités représentent plus du tiers des bénévoles ayant répondu à notre questionnaire et qu'ils sont principalement visés par les campagnes de

recrutement, il est pertinent de cerner leur profil. Les quatre-vingt-douze bénévoles retraités de ces services sont âgés entre 45 et 79 ans et l'âge moyen est de 62 ans. Près des trois quarts de ces bénévoles vivent en couple. De plus, plus des trois quarts des bénévoles retraités n'assistent pas à une cérémonie religieuse au moins une fois par semaine et leur revenu moyen se situe entre 40 000\$ et 49 999\$. De plus, près des deux tiers ont un engagement parallèle à celui aux services aux sinistrés. Ces bénévoles ont majoritairement une opinion positive tant en ce qui concerne le nombre d'interventions par an (85,5%) que le délai entre les interventions (82,9%). De plus, près de la moitié des bénévoles retraités (46,7%) estiment que leur engagement leur apporte du stress, mais ils sont majoritairement satisfaits (55,4%) ou très satisfaits (38,6%) de manière générale de leur engagement. Près du tiers de ces bénévoles (32,5%) se disent neutres concernant l'exigence de leur bénévolat dans ces services, tandis que près du cinquième (19,3%) estime qu'il est quelque peu trop exigeant et plus du quart (28,9%) considèrent qu'il n'est pas du tout trop exigeant.

Un autre groupe de bénévoles important, ceux en emploi à temps plein, méritent aussi que l'on cerne leur profil. Ces derniers sont âgés en moyenne de 45 ans et ils sont majoritairement de sexe féminin (60,8%). Près des trois quarts (69,8%) sont en couple et 40,2% ont des personnes à charge. Leur revenu moyen se situe entre 40 000\$ et 49 999\$. L'ancienneté de ces bénévoles varie entre un et 29 ans et ils sont près de la moitié (43,8%) à avoir un engagement autre que celui dans la Croix-Rouge canadienne. De plus, la majorité a une opinion positive quant au nombre d'interventions par année (87,3%) et est satisfaite (57,7%) ou très satisfaite (26,9%) par rapport aux délais entre les interventions. 41,8% estiment que leur bénévolat aux services aux sinistrés leur amène du stress et près de la moitié se disent satisfaits (48,8%) de manière générale de leur engagement et plus du tiers se disent tout à fait satisfaits (41,5%). Concernant l'exigence du bénévolat, près du tiers (30,9%) la qualifie de moyenne, alors que le quart la caractérise comme faible et 30,9% comme très faible.

À la lumière des analyses qui suivent, nous reviendrons au quatrième chapitre sur ces deux groupes de bénévoles et discuterons de leurs motifs d'engagement.

3.2 Loisirs

Du côté des loisirs, près des deux tiers des répondants (63,5 %) pratiquent un sport quelconque, et ce, à une fréquence moyenne de trois fois par semaine. Des 249 répondants, plus du cinquième (21,4 %) dit pratiquer le ski de fond ou la raquette, tandis que 12 % pratiquent le ski alpin ou la planche à neige et 11,6 % font pour leur part de la natation. Parmi les autres sports pratiqués, le tiers des répondants (30,9%) pratique des sports de plein air. Plus du tiers des répondants (39,3%) s'adonnent au conditionnement physique à une fréquence moyenne de 2,4 fois par semaine.

Plus de la moitié des répondants pratiquent la lecture de manière fréquente (61,1 %), plus du quart (25,5 %) s'adonnent à ce hobby moyennement et 13,4% ne s'y adonnent que peu ou très rarement. Concernant la musique, une très forte majorité écoute de la musique (90,4 %) et près de la moitié de ces bénévoles écoute de la musique classique (46 %). Le rock rejoint également une proportion similaire avec 47,4 % des bénévoles, tandis que le quart préfère plutôt tendre l'oreille au jazz et au blues (25,3 % et 23,7% respectivement).

De plus, une grande majorité des bénévoles affirment manger au restaurant (89,8 %) et ce, à une fréquence moyenne de 4,8 fois par mois. Les restaurants de restauration rapide sont les plus populaires chez les répondants (42,5 %), et plus du tiers des bénévoles (39,4%) soulignent qu'ils fréquentent des restaurants de fine cuisine. De plus, près du tiers (32,4 %) aiment aller dans des restaurants de type café.

Aussi, plus des deux tiers des bénévoles (67,6 %) assistent à des spectacles à une fréquence moyenne de 5,2 fois par an. Les spectacles musicaux accueillent la moitié de ces derniers, tandis que le tiers assiste à des spectacles d'humour (33,9%) et 30,8 % vont voir des pièces de théâtre. Près des deux tiers de ces bénévoles québécois vont voir des représentations cinématographiques (64,2 %) pour une moyenne de 8 fois par an. De plus, plus de la moitié (57,1 %) assistent à des expositions en moyenne 3,13 fois par an. Les types d'expositions les plus populaires sont les expositions artistiques qui recueillent près de la moitié des répondants (42,6 %), suivis des expositions d'habitation avec 20,9 %.

Les sources d'informations les plus utilisées par les bénévoles des services aux sinistrés sont la télévision (85,9%) et les journaux (66,7%). Aussi, plus de la moitié aiment s'informer par la radio (51%) ou par internet (61%) et 29,7 % s'informent plutôt par le biais des revues⁴. Parallèlement, presque tous les bénévoles disent regarder la télévision (96,3 %) pour un nombre d'heures moyennes de seize heures 40 minutes par semaine. De plus, de ce pourcentage, la chaîne TVA recueille plus des deux tiers des réponses (67,1 %), tandis que plus de la moitié regarde Radio-Canada (54,6 %) ou les chaînes d'information continue telles que LCN et RDI (51,4%). Aussi, près du quart des bénévoles (23,3%) écoutent Canal Vie, d'autres affirment écouter des chaînes sportives (14,5%) ou des chaînes de découvertes, telles que Canal D et Discovery Chanel (13,3 %).

De l'ensemble des répondants, la totalité sauf deux personnes mentionne utiliser internet à une fréquence hebdomadaire moyenne de onze heures 50 minutes. Concernant le genre de sites visités par les internautes, ce sont les sites d'informations qui reçoivent le plus de visites de nos répondants avec 75 %, tandis que près de la moitié fréquentent des sites de réseaux sociaux (courrier électronique, Facebook, MySpace, etc.) (48,6 %). Plus du tiers des répondants visitent des sites de divertissement (39,1 %).

Près des deux tiers des répondants disent lire des journaux (63,4 %) et, à ce chapitre, 28,1 % lisent *La Presse*, *Le Soleil* ou *Le Nouvelliste*. Aussi, près du quart lisent *Le Journal de Montréal* ou *Le Journal de Québec* (24,5 %), 4,8 % s'adonnent à la lecture du *Devoir* tandis que 4 % aiment lire les journaux anglophones comme *The Gazette* et *The Globe and Mail*. Près du tiers lisent d'autres types de journaux (30,8 %) comme les journaux locaux et autres écrits spécialisés.

De plus, la lecture de revues fait aussi partie du quotidien des bénévoles de la Croix-Rouge puisque près des deux tiers (64,3 %) pratiquent cette activité. En ce sens, le cinquième des bénévoles (20,9 %) lit des revues d'affaires et de commerce, tandis que 19,7 % lisent des revues de décoration, 19,3 % des revues de plein air/sport, 19,7%

⁴ Ces pourcentages ne sont pas mutuellement exclusifs. En effet, les bénévoles peuvent utiliser fréquemment différentes sources d'information.

affirment lire des revues de sécurité/consommation et, pour 16,1 % des bénévoles, ce sont des revues de mode.

Une forte majorité des bénévoles aux services aux sinistrés écoutent la radio (84,9 %). Pour les stations radiophoniques spécialisées en informations, la plus écoutée est la Première chaîne de Radio-Canada. Concernant les stations musicales, plus du tiers des bénévoles (34,5 %) mentionnent écouter Rock Détente, près d'un quart écoutent pour leur part Espace Musique (24,5 %), tandis que 24,1 % tendent l'oreille à Radio Énergie. En ce qui a trait à la radio satellite, 97,2% des bénévoles soutiennent ne pas l'écouter.

Plus des trois quarts des bénévoles n'utilisent pas le transport en commun (78,5 %). Près de la moitié des utilisateurs mentionnent ne l'utiliser que quelques fois par année (40,3 %). Parmi les personnes qui utilisent les transports en commun, 12,9% l'utilisent tous les jours, tandis que près du tiers (30,6%) l'utilisent quelques fois par semaine et 16,1 % l'utilisent quelques fois par mois. Toujours chez les gens qui utilisent les moyens de transport en commun, l'autobus est le plus populaire avec près de la moitié des répondants (43,5 %). Un quart utilise le métro (25,9 %) tandis que 15,3 % se prêtent au covoiturage. Dans un même ordre d'idée, une très forte majorité des répondants ne possède pas de laissez-passer mensuel de transport en commun (93,4 %).

3.3 Recrutement

Une proportion importante des répondants (environ 40%) a eu connaissance des possibilités d'engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne par le bouche à oreille : le cinquième des bénévoles (20,1%) par l'intermédiaire d'un autre bénévole et la même proportion a obtenu son information grâce à un ami ou un proche. De plus, près du quart des bénévoles ont entendu parler de ces possibilités grâce aux moyens de communication, tels que la télévision (1,1%), Internet (5,4%), la radio (0,5%) et les journaux (20,7%). Les méthodes utilisées par la Croix-Rouge ont aussi été des sources d'information pour plus du quart des bénévoles (30,4%), car ils ont entendu parler des S.A.S. par l'intermédiaire d'un membre du personnel même (7,6%), un événement public (7,1%), un présentoir (5,4%), une section locale (4,9%), une affiche ou un dépliant

(3,3%) et un appel ou une visite au travail (2,2%). Finalement, les bénévoles ont obtenu cette information dans un établissement d'enseignement (1,1%) ou par le centre d'action bénévole (0,5%).

Les bénévoles aux services aux sinistrés sont engagés, en moyenne, depuis 4,4 ans, ce qui signifie qu'ils ont renouvelé leur engagement en moyenne deux fois. Un peu plus des deux tiers des répondants ont déjà été bénévoles au sein d'un autre organisme que la Croix-Rouge canadienne (68,5 %). De ce pourcentage, plus de la moitié (57,8 %) accordaient autant de temps à cet engagement antérieur qu'ils en accordent à celui dans la Croix-Rouge canadienne — Division du Québec. Parallèlement, en plus de leur bénévolat à la Croix-Rouge, plus de la moitié des répondants font du bénévolat ailleurs (51 %).

Concernant le délai entre le dépôt du formulaire d'engagement et la formation, plus de la moitié des bénévoles ont attendu huit semaines ou moins, tandis que l'autre moitié des bénévoles a attendu plus de 12 semaines. Par ailleurs, plus des deux tiers considèrent que ce délai est adéquat, tandis que près du tiers (29,1%) estiment qu'il est trop long et 0,9% soutiennent qu'il est trop court (voir le tableau A-1).

Nous avons dressé le profil de ceux qui ont été recrutés par leurs amis ou leurs proches. L'âge de ces bénévoles varie entre 26 et 72 ans et ils sont divisés en 56,8% de femmes et 43,2% d'hommes. De plus, la proportion de bénévoles ayant des amis ou des proches comme source d'information ayant un emploi à temps plein (40,5%) ou étant retraités (45,9%) est semblable à celle de l'ensemble des répondants. Concernant leur historique d'engagement, plus des deux tiers (68,9%) ont eu un engagement antérieur à celui au sein de la Croix-Rouge canadienne et plus de la moitié (55,4%) ont un engagement bénévole concomitant. Aussi, plus des trois quarts de ces bénévoles (79,2%) avaient une motivation initiale forte ou très forte et une proportion similaire de bénévoles (80,8%) caractérisent leur motivation actuelle de manière analogue. Ce qui semble différer, c'est l'importance accordée à l'intégration au groupe, une forte majorité de ceux-ci (94,5%) estimant qu'elle est importante ou très importante.

3.4 Formation

Une grande majorité de bénévoles sont satisfaits de la clarté de la présentation des tâches lors de la formation. En effet, 70,2% affirment qu'elles étaient présentées très clairement et 25,6% soulignent qu'elles étaient présentées clairement. De plus, la plupart des bénévoles estime que la formation est très pertinente (71,6%) et près du quart la qualifient de pertinente (24,6%). Toujours à propos de la formation, un peu plus de la moitié jugent que sa durée est tout à fait adéquate (52,9%), tandis que plus du tiers (37,4%) considèrent que la durée est adéquate. Encore de manière assez unanime, 80,3% des bénévoles aux services aux sinistrés estiment que la Croix-Rouge canadienne devrait organiser des séances de mise à jour étant donné l'irrégularité des sinistres.

3.5 Intervention

Le nombre d'interventions par année est très variable, il varie entre une intervention à plus de cinquante fois, mais la moyenne est de 6,7 fois. Ce nombre d'intervention correspond aux attentes de la majorité des bénévoles : 42,2% affirme qu'il correspond tout à fait à leurs attentes et 42,7% répondent que le nombre d'interventions par année correspond à leurs attentes. Par ailleurs, concernant leur première intervention, près de la moitié des bénévoles (42,9%) considèrent qu'ils étaient assez prêts à intervenir. Les autres bénévoles estiment à 23,6% qu'ils étaient tout à fait prêts, tandis que 22,2% des bénévoles considèrent qu'ils étaient plus ou moins prêts à intervenir.

En ce qui a trait à la satisfaction des bénévoles quant au délai entre les interventions, une grande majorité en a une opinion positive (21,9% étant tout à fait satisfaits et 60,7% étant satisfaits). De plus, 13,3% des bénévoles s'avèrent neutres quant à ce délai, tandis que plus de 4% se disent insatisfaits de ce délai (voir le tableau A-1).

Concernant la santé des bénévoles, 96,6% de ces derniers affirment qu'elle n'est pas affectée par leur engagement au sein des S.A.S. De plus, plus de la moitié des bénévoles (55,6%) estiment que leur engagement bénévole S.A.S. ne leur apporte pas de stress. Parmi les bénévoles qui se disent stressés par leur engagement, plus du tiers

(34,9%) considèrent que le téléavertisseur est un facteur de stress et le tiers estime que le caractère urgent des interventions causées par des sinistres est aussi un facteur de stress (voir le tableau A-2).

Dans un autre ordre d'idées, 25,2% des bénévoles soutiennent que le délai entre leur formation et leur première intervention est tout à fait adéquat et près de la moitié de ceux-ci (45%) affirment que ce délai est adéquat. 18,8% des bénévoles sont neutres quant à ce délai, tandis que 5,4% de ceux-ci affirment qu'il est peu adéquat et le même pourcentage estime qu'il n'est pas du tout adéquat (voir le tableau A-1).

3.6 Perception

Nous avons demandé aux bénévoles de choisir une ou plusieurs réponses parmi une série de choix au sujet de leur perception du bénévolat. Plus des deux tiers des bénévoles aux services aux sinistrés considèrent que les personnes aidées sont des personnes sans lien direct avec eux (66,8%) tandis que 44,2% des bénévoles considèrent que ces personnes leur ressemblent et le cinquième (20,9%) caractérise les personnes aidées comme des personnes de leur entourage.

Concernant l'apport du bénévolat sur les bénévoles mêmes, une forte majorité (90,2%) considère que ce bénévolat apporte le sentiment d'aider la communauté. Le sentiment d'être utile est partagé par 85,4% des bénévoles. De plus, plus du tiers des bénévoles (37,9%) considèrent que ce bénévolat permet l'appartenance à un groupe social. Le sentiment d'être bien dans sa peau suit avec le quart des bénévoles (25,2%). 15% considèrent aussi que le bénévolat dans les services aux sinistrés leur apporte une occupation et 10,2% perçoivent ce bénévolat comme un don de charité.

Près de la moitié des bénévoles (45,2%) ont un intérêt équivalent pour le bénévolat en général et pour le bénévolat d'intervention d'urgence. Concernant ce dernier type de bénévolat, 38,5% des bénévoles s'y intéressent principalement, tandis que 16,3% s'intéressent principalement au bénévolat en général.

Concernant l'importance du bénévolat dans la société, une forte majorité de bénévoles (80,3%) considèrent que le bénévolat est très important et 17,3% estiment qu'il est important. Seulement 2,4% des bénévoles ont une opinion neutre relativement à l'importance du bénévolat dans la société.

3.7 Motivation

Tel qu'illustré dans le tableau 2, diverses raisons ont motivé les bénévoles à s'engager au sein de la Croix-Rouge canadienne. Pour une grande proportion de ces derniers (83,9%), c'est le désir d'aider les autres. Aussi, plus des deux tiers des bénévoles (67,8%) se sont engagés dans cet organisme afin de servir leur communauté et près de la moitié (49,8%) désirent aider leur entourage. De plus, 52,6% des bénévoles s'y sont engagés à cause d'un intérêt pour les tâches d'intervention d'urgence et près de la moitié (45,5%) ont été motivés par la réputation internationale de la Croix-Rouge. Finalement, 14,7% des bénévoles étaient à la recherche d'une occupation.

Tableau 2 : Motifs d'engagement dans la Croix-Rouge canadienne et aux services aux sinistrés⁵

Motifs d'engagement dans la Croix-Rouge canadienne	Fréquences (%)	Motifs d'engagement dans les services aux sinistrés plutôt que dans les autres services de la Croix-Rouge canadienne	Fréquences (%)
Désir d'aider les autres	83,9	Aide directe avec les sinistrés	77,3
Désir de servir la communauté	67,8	Préférence pour les situations d'urgence	46,4
Intérêt pour les tâches d'intervention d'urgence	52,6	Plus de défis	32,2
Désir d'aider son entourage	49,8	Logistique d'intervention	30,8
Désir de s'associer à une organisation de réputation internationale	45,5		
Recherche d'une occupation	14,7		

Concernant le choix des bénévoles pour les services aux sinistrés par rapport aux autres services au sein de la Croix-Rouge canadienne, plus du quart de ceux-ci (77,3%)

⁵ Les pourcentages ne sont pas mutuellement exclusifs

étaient attirés par l'aide directe envers des sinistrés. De plus, plus du tiers des bénévoles (46,4%) s'y sont engagés à cause de leur préférence pour les situations d'urgence et près de la moitié (32,2%) ont été motivés par le fait que ces services offrent plus de défi. Aussi, 30,8% des bénévoles ont été attirés par l'organisation logistique des interventions d'urgence (tableau 2).

Quant à leur engagement dans les services aux sinistrés dans la Croix-Rouge canadienne, une grande majorité des bénévoles (91,6%) le perçoivent positivement : 39,9% se disent tout à fait satisfaits et 51,7% se disent satisfaits.

Plus du tiers des bénévoles S.A.S. (36,5%) caractérisent leur motivation de départ comme très forte. De plus, près de la moitié (48,8%) la disent forte et 12,3% soutiennent que leur motivation de départ était neutre. Parallèlement, 27,5% estiment que leur motivation actuelle est très forte et plus de la moitié 52% affirment qu'elle est forte. Aussi, 17,6% des bénévoles caractérisent cette motivation de manière neutre. Nous reviendrons sur les bénévoles dont la motivation de départ ou actuelle est qualifiée de neutre.

Concernant les attentes des bénévoles, une forte majorité (82,8%) de ceux-ci s'attendent à aider directement des gens dans le besoin et plus de la moitié (72%) s'attendent à mettre leurs aptitudes et leurs compétences à profit lors de leur bénévolat. De plus, plus du tiers des bénévoles (43,5%) souhaitent acquérir de la formation en intervention d'urgence et 26,6% s'attendent à intervenir fréquemment. Près du quart des bénévoles affirment aussi qu'ils attendent une valorisation sociale grâce à leur engagement (24,6%), d'autres s'attendent à recevoir de la reconnaissance de la part de la Croix-Rouge (17,9%), et certains s'attendent à recevoir de la reconnaissance des personnes aidées (9,2%). Parallèlement, 40% des bénévoles soulignent que leurs attentes actuelles correspondent tout à fait à leurs attentes initiales et plus de la moitié des bénévoles S.A.S. (53%) affirment qu'elles correspondent assez à leurs attentes de départ. De plus, certains bénévoles ont noté un changement entre leurs attentes de départ et leurs attentes actuelles, dont 4% qui soulignent peu de ressemblances et 3% qui considèrent qu'elles ne correspondent pas du tout. Par ailleurs, une forte majorité des bénévoles

(87%) estiment que leurs attentes par rapport à leur engagement au sein de ces services ont été comblées.

Concernant l'intégration au groupe aux services aux sinistrés, plus de la moitié des bénévoles (56,4%) estiment qu'il est tout à fait important de s'y intégrer et plus du tiers (38,2%) affirment que l'intégration est importante. Par ailleurs, 77,9% des bénévoles estiment que l'intégration au groupe d'intervention contribue à faire partie d'une équipe et près des deux tiers (64,9%) affirment qu'elle permet de développer un esprit d'équipe. Aussi, plus du tiers des bénévoles (43,4%) soulignent que cette intégration permet de créer des relations et plus du quart de ceux-ci (29,3%) estiment que l'intégration dans ce groupe permet de faire partie d'un réseau social. Nous reviendrons sur l'apport de l'intégration au groupe à la section 4.4.

Concernant la perception du niveau d'exigence de l'engagement bénévole dans les services aux sinistrés, près du tiers des bénévoles (30,7%) soutiennent qu'il n'est pas du tout trop exigeant et 22,3% estiment qu'il est quelque peu trop exigeant. Finalement, une forte majorité des bénévoles (95%) affirment que leur engagement n'est pas comparable à un emploi à temps plein.

Aussi, plus du tiers des bénévoles (36,5%) affirment que l'irrégularité des interventions n'affecte pas du tout leur motivation et près du quart (24,6%) estiment qu'elle affecte peu leur motivation. D'autres soulignent que celle-ci affecte assez leur motivation (11,8%) et certains affirment qu'elle l'affecte tout à fait (7,9%).

Amenés à qualifier l'importance qu'ils accordent à la reconnaissance de la part de leurs superviseurs, 31% la qualifient de très importante et près de la moitié (45,5%) affirment qu'elle est importante (Tableau 3). Parallèlement, près du tiers des bénévoles (29,4%) qualifient de très importante la reconnaissance provenant des coéquipiers, tandis que 46,3% estiment qu'elle est importante.

Par ailleurs, le tableau 3 illustre aussi que 17,7% des bénévoles estiment que la reconnaissance de leur entourage est très importante et plus du tiers (34,8%) la qualifie

d'importante. Aussi, 29,6% des bénévoles accordent une très grande importance à la reconnaissance de la part des personnes aidées et 30,7% estiment qu'elle est importante. De plus, 12,9% y accordent peu d'importance et 3,5% la qualifient de très peu importante. Finalement, concernant la perception que les bénévoles ont de la reconnaissance de la part des responsables, près du tiers (31,7%) estiment qu'elle est tout à fait adéquate et la moitié la qualifient d'adéquate.

Tableau 3 : Niveau de l'importance accordé à la reconnaissance provenant de diverses instances (en %)

		Origine de la reconnaissance			
		Superviseurs	Entourage	Personnes aidées	Coéquipiers
Niveau d'importance	Très important	31	17,7	29,2	29,4
	Important	45,5	34,8	30,7	46,3
	Plus ou moins important	16	28,8	23,8	16,9
	Peu important	7,5	14,6	12,9	6,5
	Pas du tout important	0	4	3,5	1
Total		100	100	100	100

3.7.1 Motivation actuelle des bénévoles selon leur historique de renouvellement

Le contrat d'engagement étant d'une durée de deux ans, il est possible de décrire la motivation actuelle et la satisfaction générale des bénévoles qui, d'une part, l'ont déjà renouvelé au moins une fois et de ceux qui, d'autre part, n'ont pas encore eu l'occasion de le faire. Plus des trois quarts des bénévoles ayant déjà renouvelé leur engagement ont une motivation actuelle forte (51,9%) ou très forte (25,2%), tandis qu'elle est moyenne pour le cinquième d'entre eux. De plus, la majorité de ces bénévoles est soit satisfaite (51,1%) ou tout à fait satisfaite (40,5%) de manière générale de leur engagement. Concernant les bénévoles n'ayant pas encore été confrontés au renouvellement, la motivation actuelle est majoritairement forte (53,3%) ou très forte (30%) et leur satisfaction générale est aussi principalement forte (55,9%) ou très forte (35,6%).

L'âge moyen des bénévoles dont l'ancienneté est de moins de deux ans est 45,5

ans et ces derniers sont répartis de manière équitable selon le sexe. Près du tiers (29,3%) sont originaires de la grande région de Montréal et près de la moitié (45,1%) ont un emploi à temps plein, tandis que près du tiers (28%) sont retraités. Aussi, plus de la moitié de ces bénévoles (61,7%) sont en couple et plus du tiers (34,7%) ont des personnes à charge. Leur revenu moyen se situe entre 30 000\$ et 39 999\$.

3.8 Relations avec les autres bénévoles et les employés de la Croix-Rouge canadienne

Concernant les relations entre les bénévoles et les dirigeants salariés, le tableau 4 illustre que plus du tiers de ceux-là (34,7%) se disent tout à fait satisfaits et près de la moitié (46,5%) affirment être satisfaits. De plus, d'autres sont neutres (15,3%), peu satisfaits (3%) et certains pas du tout satisfaits (0,5%).

Aussi, 42,4% des bénévoles se disent tout à fait satisfaits du temps de réponse des responsables aux questions posées et 44,8% affirment être satisfaits. 9,9% affirment être neutres quant au temps de réponse et 3% soutiennent être peu satisfaits.

De plus, concernant les relations entre les bénévoles, plus de la moitié des bénévoles (56,7%) affirment être tout à fait satisfaits, et plus du tiers (38,4%) soulignent qu'ils sont satisfaits.

Tableau 4 : Répartition des bénévoles selon leur satisfaction quant à leurs relations avec les employés et les autres bénévoles (en %)

		Nature de la relation	
		Entre bénévoles et dirigeants salariés	Entre bénévoles mêmes
Niveau de satisfaction	Très satisfaits	34,7	56,7
	Satisfaits	46,5	38,4
	Plus ou moins satisfaits	15,3	3,9
	Peu satisfaits	3	1
	Pas du tout satisfaits	0,5	0
Total		100	100

CHAPITRE 4 – PROFIL DES BÉNÉVOLES : MOTIFS D’ENGAGEMENT, MOTIVATION ET PORTRAITS TYPES

Le présent chapitre présente les analyses faites à partir des données présentées au chapitre précédent. Ce chapitre se concentre, notamment, sur la validation des hypothèses et sur l’étude des différents types de bénévolat aux S.A.S.

4.1 Perception de l’exigence de l’engagement et disponibilité des bénévoles

La disponibilité des bénévoles étant un élément important quant au maintien de leur statut de bénévole, il faut revenir sur ce que plus du tiers des répondants travaillaient à temps complet et que près du tiers ont des personnes à charge. Ces deux indicateurs pourraient influencer la perception de l’exigence de l’engagement bénévole aux services aux sinistrés. Nous avons par contre constaté après une analyse statistique⁶ (régression multiple) que non seulement le statut occupationnel est lié à la perception cette exigence, mais aussi que les indicateurs qui mesuraient le stress apporté par l’engagement et l’impact de cet engagement sur la santé des bénévoles ont un effet sur cette perception. L’indicateur qui a le plus d’influence sur la perception de l’exigence de l’engagement aux S.A.S. est celui mesurant le stress. Ce dernier est suivi par le statut occupationnel et par l’indicateur mesurant l’impact de l’engagement sur la santé⁷.

Ce dernier constat nous permet de définir plus clairement les indicateurs qui influencent la perception de l’exigence de l’engagement bénévole. En premier lieu, si une personne affirme que son engagement n’affecte pas sa santé, elle ne sera pas encline à caractériser cet engagement comme étant trop exigeant. Cette situation est d’ailleurs partagée par la majorité des bénévoles qui ont souligné à 96,6% qu’ils ne sentent pas de tel impact sur leur santé. Deuxièmement, l’indicateur mesurant le stress, a non seulement une relation forte avec la perception de l’exigence de l’engagement, mais les 41,3% de bénévoles qui soulignent que le bénévolat aux S.A.S. amène du stress risquent fort bien de caractériser leur engagement comme tout à fait exigeant ou simplement exigeant,

⁶ Le degré de signification de ces trois indicateurs est inférieur à la valeur seuil de 0,05

⁷ Valeur respective des Bêtas : 0,758; -0,729; 0,505

tandis que ceux qui estiment que leur engagement ne leur apporte pas de stress sont plus enclins à le caractériser comme étant peu exigeant ou n'étant pas du tout exigeant. Finalement, contrairement à ce que nous avons pensé initialement, le statut occupationnel a une relation inverse avec la perception de l'exigence de l'engagement bénévole, ce qui veut dire que les bénévoles qui sont en situation d'emploi, que ce soit à temps plein ou à temps partiel, ont moins tendance à qualifier cet engagement comme étant trop exigeant, et l'inverse est vrai pour ce qui est des étudiants ou des retraités. Bref, le stress augmente avec le vieillissement et la retraite.

4.2 Motivation

4.2.1 Impact de la reconnaissance

En lien avec nos hypothèses, nous avons mesuré l'importance que les bénévoles accordent à la reconnaissance que leur apporte leur engagement et l'effet que cela a sur leur motivation. Nous avons donc introduit la notion de bénévolat ostentatoire que nous avons mesuré grâce à la construction d'une échelle additive construite à partir de deux indicateurs mesurant les attentes des bénévoles, soient le désir d'obtenir de la reconnaissance de la part des personnes aidées et la quête d'une valorisation sociale. Cette échelle nous a permis de constater qu'une faible proportion des bénévoles avaient des visées ostentatoires fortes quant à leur bénévolat. En effet, seulement 5,3% des bénévoles sont caractérisés par une forte ostentation. Nous trouvons tout de même intéressant de souligner que plus de la moitié des bénévoles accordent de l'importance à la reconnaissance provenant tant de l'entourage (52,5%) que des personnes aidées (59,9%).

Par ailleurs, nous pouvons constater une corrélation positive entre la motivation actuelle et la perception que les bénévoles ont de la reconnaissance des superviseurs. En effet, nous sommes en présence d'une relation forte⁸, allant dans le même sens que celle trouvée par Croteau (2006), qui implique que plus les bénévoles qualifient la

⁸ Gamma = 0,433

reconnaissance provenant des superviseurs comme étant adéquate, plus leur motivation actuelle est forte.

4.2.2 Profil des bénévoles ayant une motivation initiale très faible ou faible

Les bénévoles qui ont affirmé que leur motivation de départ était faible ou très faible constituent un cas intéressant que nous désirons approfondir par la description de leur profil. Ces bénévoles sont tous en emploi à temps plein et ils sont mariés. Leur âge varie entre 28 et 58 ans. Tous s'étaient déjà engagés dans un autre organisme et tous ont un engagement parallèle à celui aux services aux sinistrés. Concernant leur motivation actuelle, tous ces bénévoles la qualifient de forte. La majorité de ces bénévoles considère que leurs attentes quant à leur engagement aux services aux sinistrés ont été comblées. Plus du tiers (36,4%) ont obtenu l'information concernant les possibilités d'engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne par un ami ou un proche et plus du quart (27,3%) ont été recrutés directement par un autre bénévole. En somme, chez ces bénévoles, les relations interpersonnelles semblent importantes pour le recrutement.

4.2.3 Motivation de départ et motivation actuelle

Parallèlement, le tableau 5 illustre que la motivation de départ est en corrélation positive avec la motivation actuelle. En effet, la relation entre ces deux indicateurs est statistiquement significative tout en étant assez forte⁹. Cette mise en relation permet de constater que pour plus de la moitié des bénévoles (56,1%), leur motivation est demeurée la même. Plus précisément, nous pouvons affirmer que la motivation actuelle des bénévoles qui avaient une motivation initiale forte ou très forte est répartie de la manière suivante : 31,2% estiment qu'elle est maintenant très forte, 48,6% qu'elle est dès lors forte et 16,8% la qualifient de moyenne.

⁹ Gamma = 0,495

Tableau 5 : Évolution de la motivation durant l'engagement bénévole (en %)

		Motivation actuelle				
		Très forte	Forte	Moyenne	Faible	Très faible
Motivation de départ	Très forte	21,2	9,9	3,9	0,5	1
	Forte	5,4	31,5	10,3	1,5	0
	Moyenne	1	7,9	3,4	0	0
	Faible	0	2	0	0	0
	Très faible	0	0,5	0	0	0

4.2.4 Synthèse sur la satisfaction en regard de l'engagement

À la suite d'une analyse statistique (régression) ayant pour but de cerner la satisfaction générale de l'engagement des bénévoles aux services aux sinistrés au sein de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec, cinq éléments apparaissent significativement corrélés avec la satisfaction. En premier lieu, la motivation actuelle est le facteur qui a le plus d'influence sur la satisfaction générale par rapport à leur bénévolat¹⁰. Ensuite, la satisfaction quant aux délais entre les interventions s'ajoute¹¹. La troisième variable indépendante qui a une relation significative avec la satisfaction générale est la satisfaction quant au temps de réponse de la part des responsables¹². Quatrièmement, plus les bénévoles qualifient positivement l'importance de l'intégration au sein du groupe, plus ils semblent satisfaits de leur engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne¹³. Finalement, les bénévoles qui n'ont pas d'autre engagement sont alors plus enclins à qualifier positivement leur engagement¹⁴.

En somme, bien que cela ne soit sans doute pas surprenant, la motivation actuelle est ce qui est le plus lié à la satisfaction générale par rapport au bénévolat S.A.S. De plus, les bénévoles qui se disent satisfaits de manière générale sont généralement satisfaits des délais entre les interventions et du temps de réponse de la part des responsables. Enfin, la satisfaction générale de l'engagement est influencée par l'importance que les bénévoles accordent à l'intégration au groupe d'intervention et au fait que les bénévoles aient un engagement parallèle à celui au sein de la Croix-Rouge canadienne.

¹⁰ Bêta = 0,518 ; degré de signification = 0,000

¹¹ Bêta = 0,299 ; degré de signification = 0,001

¹² Bêta = 0,263 ; degré de signification = 0,004

¹³ Bêta = 0,214 ; degré de signification = 0,016

¹⁴ Bêta = 0,182 ; degré de signification = 0,039

4.3 Types de bénévolat : JE, NOUS, TU, ILS

En ce qui a trait à la typologie présentée dans le chapitre deux, nous avons construit quatre échelles additives afin de mesurer l'appartenance des bénévoles à ces quatre types de bénévolat. Tout d'abord, l'échelle mesurant l'appartenance au JE nous permet de distinguer quatre niveaux d'appartenance, allant de l'absence du JE à une forte présence de ce dernier. Cette échelle, illustrée par la figure 1, a été construite en additionnant les indicateurs destinés à mesurer ce type, tels que ceux figurant dans les motivations d'engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne ou dans les attentes actuelles qu'ont les bénévoles quant à leur bénévolat. 15,9% des bénévoles ne se retrouvent pas dans la catégorie du JE et à peine plus de 5% (6,3%) se situent dans l'autre extrême, c'est-à-dire qu'ils sont caractérisés par un JE fort. Dans l'ensemble, le JE, qui représente l'engagement par rapport à soi, n'est pas important pour les bénévoles aux S.A.S.

Figure 1 : Échelle du type JE

		Fréquence (%)
Niveaux	Fort	6,3
	Moyen	33,8
	Faible	44
	Absent	15,9

Éléments entrant dans la composition de l'échelle :

- Motif d'engagement identifié à ce type :
 - o Recherche d'une occupation
- Attentes par rapport à l'engagement liée à ce type :
 - o Avoir de la formation en intervention d'urgence
 - o Mettre ses aptitudes à profit.

La deuxième échelle a été construite à partir des indicateurs mesurant l'appartenance au type NOUS, dans lequel le bénévole accorde une grande importance au groupe intégré. Ce type est d'ailleurs plus important que nous l'avions prévu. Les indicateurs concernent les motivations d'engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne et la mesure des apports du bénévolat sur l'individu et certains apports de

l'intégration au groupe. Chez le tiers des bénévoles, le NOUS est fort ou très fort, alors que chez 40%, il est faible ou absent ; à cet égard, il semble y avoir une polarisation, illustrée par le tableau A-4 qui se retrouve en annexe. Ces deux types se distinguent principalement sur deux aspects. D'une part, les bénévoles caractérisés par une absence de NOUS ou par un NOUS faible ont entendu parler des possibilités d'engagement dans la Croix-Rouge canadienne par les journaux, tandis que ceux ayant un NOUS fort ou très fort ont été recrutés par un ami ou un proche. D'autre part, les bénévoles ayant un NOUS absent ou faible sont principalement en emploi à temps plein, alors que ceux ayant un NOUS fort ou très fort sont majoritairement retraités.

Figure 2 : Échelle du type NOUS

		Fréquence (%)
Niveaux	Très fort	12,3
	Fort	19,1
	Moyen	26,5
	Faible	31,4
	Absent	10,8

Éléments entrant dans la composition de l'échelle :

- Motifs d'engagements identifiés à ce type :
 - Désir de s'associer à une organisation de réputation internationale
- Apport du bénévolat sur le bénévole lié à ce type :
 - Faire partie d'un groupe social
- Apports de l'intégration au groupe liés au NOUS :
 - Faire partie de l'équipe
 - Faire partie d'un réseau social

Ensuite, concernant l'appartenance au type TU de la typologie présentée plus haut, qui réfère aux bénévoles qui désirent aider des personnes qui leurs sont similaires, la figure 3 illustre l'échelle construite à partir de la perception qu'ont les bénévoles des personnes aidées et des motivations qui les ont incité les bénévoles à s'engager au sein de la Croix-Rouge canadienne. Chez les deux tiers des bénévoles, le TU est faible (42,2%) ou absent (24,8%). Nous pouvons donc observer que les bénévoles aux services aux sinistrés de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – sont portés à aider des personnes qui leur ressemblent peu, car les deux tiers se situent dans la moitié inférieure.

Figure 3 : Échelle du type TU

		Fréquence (%)
Niveau	Fort	6,8
	Moyen	26,2
	Faible	42,2
	Absent	24,8

Éléments entrant dans la composition de l'échelle :

- Perceptions des personnes aidées référant au TU :
 - o Personnes qui leur ressemblent
 - o Personnes de leur entourage
- Motifs d'engagement liés à ce type :
 - o Désir d'aider leur entourage

Finalement, la dernière échelle additive créée à l'aide de différents indicateurs mesure le type de bénévolat ILS, pour qui les personnes aidées sont perçues comme un tout abstrait auquel le bénévole ne s'identifie pas. Ces indicateurs se retrouvent dans la perception des personnes aidées qu'ont les bénévoles et dans les motifs d'engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne. Cette échelle, divisée en quatre catégories, affiche une présence dominante du ILS fort qui représente près de la moitié des bénévoles aux services aux sinistrés (42,4%).

Figure 4 : Échelle du type ILS

		Fréquence (%)
Niveaux	Fort	42,4
	Moyen	39
	Faible	15,1
	Absent	3,4

Éléments entrant dans la composition de l'échelle :

- Perception des personnes aidées référant au TU :
 - o Personnes sans lien direct
- Motifs d'engagement liés à ce type :
 - o Désir d'aider les autres
 - o Désir d'aider la communauté

4.3.3 Profil des bénévoles appartenant aux différents types de bénévolat

Le NOUS est un peu plus fort chez les retraités, ainsi que chez ceux qui pratiquent une religion. Ces groupes sont non mutuellement exclusifs, compte tenu du fait que la pratique religieuse est liée à l'âge.

Les bénévoles habitant dans les grandes régions – que ce soit de Montréal ou de Québec – sont caractérisés par un ILS plus fort que ceux habitant dans les autres régions. De plus, les bénévoles retraités appartiennent de manière plus forte au type ILS que les personnes en emploi à temps plein, bien que la proportion de ces derniers ne soit pas négligeable.

Les bénévoles plus âgés et moins nantis sont caractérisés par un TU plus fort.

Le tableau 6 a été construit à partir du mode des différentes échelles, c'est-à-dire sur la force principalement présente dans les différents types de bénévolats. Il permet d'illustrer la distinction par rapport aux types JE et ILS entre les bénévoles retraités et ceux travaillant à temps plein. En effet, ces derniers ont un JE plus important et un ILS plus faible. Nous pouvons aussi constater que les retraités suivent en grande partie la tendance générale des bénévoles aux S.A.S.

Tableau 6 : Tableau-synthèse des échelles construites mesurant les différents types de bénévolat

		Échelles			
		JE	NOUS	ILS	TU
Force de l'attachement	Globale	2	2	4	2
	Chez les bénévoles retraités	2	2	4	2
	Chez les bénévoles travaillant à temps plein	3	2	3	2

Légende : 1 = absent ; 2 = faible ; 3 = moyenne ; 4 = forte ; 5 = très forte

Nous traçons maintenant le portrait des bénévoles qui se sont engagés parce qu'ils étaient à la recherche d'une occupation. Leur âge varie entre 24 et 70 ans et ils sont répartis équitablement en ce qui concerne leur sexe. Les bénévoles sont majoritairement

(78,6%) retraités ou travaillent à temps partiel. Plus de la moitié (54,8%) ont un diplôme universitaire et plus des deux tiers (67,7%) sont en couple. Aussi, plus du tiers (36,7%) sont engagés depuis un an ou moins et près de la moitié se sont engagés il y a entre deux et cinq ans. Près des deux tiers ont un engagement parallèle à celui de la Croix-Rouge canadienne et ils sont en majorité satisfaits du nombre d'interventions (86,2%). De plus, leur motivation de départ était très forte pour la moitié de ces bénévoles et forte pour 40% d'entre eux, tandis que le tiers caractérise leur motivation actuelle comme étant très forte et près de la moitié des bénévoles qui étaient à la recherche d'une occupation (43,3%) estiment qu'elle était forte. Concernant les différents types de bénévolat présentés dans la typologie, les deux tiers de ces bénévoles sont catégorisés comme appartenant fortement (30%) ou très fortement (36,7%) au NOUS. Ils appartiennent aussi fortement au type ILS avec une proportion de 55,2%. Bref, pour eux, l'appartenance au groupe et à la communauté est la façon dont ils cherchent à s'occuper.

Un autre groupe de bénévoles pour qui il est important de cerner le profil est celui de ceux qui ont une motivation actuelle neutre. Ces derniers sont âgés entre 25 et 69 ans et le groupe est composé de plus d'hommes (58,3%) que de femmes (41,7%). Le tiers d'entre eux est en emploi à temps plein, tandis que la moitié est retraitée. Près des deux tiers ont un diplôme universitaire et plus des trois quarts (77,7%) sont en couple. De plus, plus du quart (27,8%) ont des personnes à charge et plus de la moitié des bénévoles ayant une motivation actuelle moyenne (51,4%) ont un engagement parallèle à celui aux S.A.S. Aussi, la majorité de ces bénévoles (81,8%) est satisfaite du nombre d'interventions et du délai entre les interventions. Près de la moitié d'entre eux (47,2%) estiment que leur bénévolat leur amène du stress et près des trois quarts (71,4%) sont satisfaits en général de leur engagement dans la Croix-Rouge canadienne. De plus, une majorité de ces bénévoles caractérisent leur motivation de départ comme étant forte (58,3%) ou très forte (22,2%). Près du tiers (32,4%) sont neutres face à l'exigence de l'engagement, tandis que la même proportion estime qu'il est quelque peu trop exigeant. Plus des deux tiers considèrent que la reconnaissance de la part des superviseurs est tout à fait adéquate (17,6%) ou adéquate (50%). Plus de la moitié de ces bénévoles estiment que l'irrégularité des interventions affecte peu (31,4%) ou pas du tout (25,7%) leur motivation. Aussi, plus de la moitié de ces bénévoles (54,8%) affirment que leur bénévolat leur amène du stress.

En somme, ni le JE, ni les autres types ne sont très forts chez ces bénévoles. Le stress paraît alors comme un élément important influant la motivation actuelle de ces bénévoles.

Il semble aussi important de décrire le profil des bénévoles qui affirment que l'irrégularité des interventions affecte leur motivation. Ces derniers sont âgés entre 26 et 71 ans et ils sont divisés également entre les deux sexes. Plus du tiers de ces bénévoles (38,2%) sont en emploi à temps plein et près de la moitié (47,1%) sont retraités. De plus, près des trois quarts (70%) sont en couple et leur ancienneté varie entre un et dix-sept ans. Près de la moitié de ces bénévoles (48,7%) ont un engagement autre que celui au sein de la Croix-Rouge canadienne et une proportion similaire (47,2%) estime que leur engagement aux services aux sinistrés leur amène du stress. Les trois quarts caractérisent aussi positivement leur motivation actuelle et la majorité se dit satisfaite (62,5%) ou très satisfaite (27,5%). Finalement, près du quart des bénévoles affectés par l'irrégularité des interventions (23,1%) considèrent que leur engagement est quelque peu trop exigeant et plus du tiers (38,5%) le considèrent moyennement exigeant.

4.4 Portrait type des bénévoles

Tel que mentionné plus haut, les bénévoles dans les services aux sinistrés sont majoritairement (82,9%) représentés par deux types de statuts occupationnels, sur lesquels il est important de revenir : les travailleurs à temps plein et les retraités. En effet, ces deux catégories de bénévoles se distinguent sur de nombreux points (Tableau A-3, qui se trouve en annexe). En premier lieu, les bénévoles ayant un emploi à temps plein ont une ancienneté moyenne de 4,2 ans, comparativement aux retraités qui sont engagés depuis, en moyenne, 5,3 ans. De plus, contrairement aux travailleurs à temps complet, les bénévoles à la retraite ont un engagement bénévole parallèle à celui au sein de la Croix-Rouge canadienne. Troisièmement, ces derniers interviennent 8,2 fois par an, tandis que ceux qui ont un emploi à temps plein interviennent en moyenne 5,8 fois. Une autre distinction réfère à la source de connaissance des possibilités d'engagement dans cet organisme. En effet, les bénévoles travaillant à temps plein en ont eu connaissance par l'intermédiaire d'un ami ou d'un proche, tandis que les retraités ont été recrutés par un autre bénévole. En quatrième lieu, près de la moitié des bénévoles retraités estiment que

leur bénévolat leur engendre du stress, tandis que ce sentiment n'est pas partagé par les bénévoles en emploi à temps complet. Enfin, ces derniers se distinguent des bénévoles retraités en ce qui a trait à deux types de bénévolat : le JE et le ILS. Effectivement, les bénévoles travaillant à temps plein sont plus caractérisés par le type JE qui réfère à une distinction entre le bénévole et le groupe. Aussi, pour ces bénévoles, il semble moins important d'aider des personnes qui n'ont pas de lien avec eux que pour ceux qui sont retraités. Ces deux distinctions pourraient illustrer la différence intergénérationnelle qui a été présentée au premier chapitre. La théorie de Putnam (2000, cité dans BAER *et al.*, 2003) distingue les personnes qui sont nées pendant la seconde Guerre mondiale et la génération suivante. Les bénévoles retraités, plus spécifiquement ceux qui sont nés pendant cette guerre, seraient alors plus engagés socialement que la génération suivante qui travaille maintenant à temps plein et qui est moins intégrée socialement.

Les autres bénévoles, représentant près du cinquième, s'apparentent à ceux travaillant à temps plein, mais ils se distinguent tout de même des deux portraits types selon certains aspects. D'abord, leur ancienneté moyenne (3,2 ans) et le nombre d'interventions par an (5,1 fois) sont tous deux inférieurs à ceux chez les retraités et ceux en emploi à temps plein. Ensuite, tout comme les retraités, près de la moitié des bénévoles qui ne s'identifient pas aux portraits types estiment que leur engagement leur amène du stress. Une quatrième distinction réfère à la satisfaction des relations avec les autres bénévoles qui sont caractérisées, par ces bénévoles, comme satisfaisantes, comparativement aux retraités et à ceux en emploi à temps plein qui les considèrent comme tout à fait satisfaisantes.

CHAPITRE 5 – RECOMMANDATIONS

Ce dernier chapitre présente trois catégories de recommandations. La première, d'intérêt scientifique, porte sur des pistes pour des études futures et comprend aussi quelques recommandations techniques. La deuxième est composée des points centraux qui ont été soulevés par les bénévoles lorsqu'ils étaient invités à faire des suggestions concernant le recrutement, la formation et les relations entre les bénévoles et les responsables. Finalement, la troisième catégorie comprend des propositions faites à la Croix-Rouge canadienne concernant les méthodes de recrutement.

5.1 Pistes d'études et recommandations techniques

La présente recherche n'étant pas exhaustive sur tout l'univers bénévole de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec –, de nombreuses pistes jusqu'à maintenant inexplorées méritent que l'on s'y aventure. En premier lieu, une question qu'il serait importante de poser aux bénévoles de cet organisme concerne directement leur désir de renouvellement. Cette question a en effet été omise dans la présente recherche, ce qui a forcé les chercheurs à mesurer le renouvellement selon divers indicateurs indirects.

Deuxièmement, il pourrait être intéressant d'approfondir l'impact de l'irrégularité des interventions. Ceci n'a été étudié que sommairement dans la présente étude, car nous n'avons utilisé qu'un seul indicateur qui mesurait cet impact et il ne permettait pas une précision quant à la manière dont les irrégularités influaient sur la motivation des bénévoles.

Un troisième élément intéressant à approfondir est la possibilité d'assouplir les critères de présélection, principalement celui concernant l'obligation d'avoir une voiture. Il serait possible d'avoir recours à une alternative afin de permettre à un plus grand nombre de personnes de s'engager, principalement dans la ville de Montréal où le transport en commun est très accommodant.

La proportion de bénévoles habitant dans la grande région de Montréal n'étant pas représentative de la proportion de la population dans la province, il serait possible que les bénévoles ayant l'anglais comme langue maternelle n'aient pas rempli le questionnaire. Cela dit, notre quatrième recommandation serait de transmettre un questionnaire bilingue afin de s'assurer d'avoir un taux de réponse représentatif tant pour les francophones que pour les anglophones. De plus, une question interrogeant les bénévoles quant à leur langue maternelle a été négligée dans le questionnaire de la présente étude. Or, cette question aurait été utile pour la classification et la représentativité des bénévoles.

De plus, afin de s'assurer une représentativité adéquate des bénévoles, il serait important de s'assurer que les bénévoles ne peuvent pas compléter le questionnaire plusieurs fois à l'aide d'une vérification automatique de l'adresse de l'ordinateur. Cette recommandation a été soulevée par un bénévole qui avoue avoir complété le questionnaire à deux reprises.

5.2 Suggestions faites par les bénévoles

Les bénévoles aux services aux sinistrés étaient invités à faire des suggestions sur le recrutement, la formation et concernant les relations entre les bénévoles et les responsables¹⁵. Tout d'abord, concernant le recrutement, ce qui ressort est le manque de visibilité des services aux sinistrés, ce à quoi on pourrait remédier par de la publicité. Par contre, de nombreux bénévoles ont souligné que la meilleure méthode de recrutement demeure le bouche à oreille.

Concernant la formation, de nombreux bénévoles désirent que la Croix-Rouge organise des simulations afin que les bénévoles puissent consolider leurs apprentissages et ils sont nombreux à souligner l'importance des séances de mise à jour des connaissances.

Finalement, ce qui ressort principalement concernant les relations entre les bénévoles et les responsables réfère à la communication. En effet, de nombreux

¹⁵ Ces suggestions se retrouvent intégralement en annexe.

bénévoles estiment que la communication ne se fait pas adéquatement et ils suggèrent qu'il y ait des rencontres et des communiqués sur une base plus régulière.

5.3 Méthodes de recrutement

Concernant le recrutement des bénévoles, nous recommandons, en premier lieu, de faire la promotion de l'intégration au sein d'un groupe, à cause de l'importance que cela a chez plusieurs des répondants. Cela se reflète aussi par l'importance des réseaux personnels dans le recrutement : amis, proches ou autres bénévoles. Pour ce faire, des slogans comme « Joignez-vous à l'équipe de l'aide aux sinistrés ! » ou « S'impliquer dans les services aux sinistrés, c'est plus que du bénévolat, c'est rejoindre une équipe ! » pourraient être utilisés. Comme ils veulent aider leur communauté, il faut aussi les recruter sur le mode « Aidez votre communauté » ou « Impliquez-vous dans votre communauté ». Ces deux éléments incitatifs semblent plus forts que le désir de dépassement de soi, de l'engagement individuel ou de venir en aide avec des personnes semblables.

De plus, Internet, qui est utilisé par la presque totalité des bénévoles S.A.S., semble un bon endroit de promotion, principalement sur les sites d'information qui sont visités par les trois quarts de ces bénévoles. De leur côté, les sites dits sociaux, telle que la messagerie électronique, sont utilisés par près de la moitié des bénévoles. Finalement, les bénévoles lisent beaucoup la presse quotidienne, ce qui fait qu'une publicité dans ces journaux aurait une bonne visibilité.

CHAPITRE 6 – CONCLUSION

L'enquête, effectuée à l'aide d'un questionnaire en ligne, avait comme but de cerner les motifs d'engagement des bénévoles aux services aux sinistrés dans la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec. À la suite de l'analyse, nous pouvons revenir sur nos hypothèses de manière plus explicite afin de pouvoir répondre adéquatement à notre question de recherche. Ensuite, un lien sera fait entre la présente étude et celle effectuée par Croteau en 2006 auprès des bénévoles de ces mêmes services. Cette section sera suivie par un retour sur la pré-enquête, pour enfin laisser place à un questionnement sur l'avenir du bénévolat au Québec.

6.1 Retour sur les hypothèses

La première hypothèse, soulignant que les bénévoles des services aux sinistrés auraient tendance à ne pas renouveler par manque de temps libre, a été infirmée en partie. Il n'existe pas de lien significatif entre la perception de l'exigence du bénévolat dans cet organisme et le fait d'avoir un emploi ou d'avoir des personnes à charge. De plus, la majorité des bénévoles ne caractérise pas leur bénévolat aux S.A.S. comme un travail à temps complet. Ceci illustre que ce type de bénévolat peut être trop exigeant sans toutefois être aussi demandant qu'un emploi à temps plein. En somme, le manque de temps libres semble plus lié à la satisfaction générale qu'à la perception de l'exigence, bien que ce lien ne soit pas fortement marqué.

La deuxième hypothèse proposait une relation entre l'âge et les types de bénévolat, c'est-à-dire que les bénévoles plus âgés désirent aider des personnes n'ayant pas de lien direct avec eux et qu'ils s'engagent par rapport à eux-mêmes, tandis que les plus jeunes souhaitent aider des personnes de leur entourage ou qui leur ressemblent. Ce lien a aussi été infirmé, vu qu'il a été constaté que plus les bénévoles vieillissaient, plus ils étaient associés au TU, soit à des personnes qui leur ressemblent.

Concernant la qualification du délai entre la formation et la première intervention, les bénévoles se disent en majorité satisfaits, ce qui implique que cette troisième hypothèse est elle aussi infirmée.

L'hypothèse suivante, traitant de l'irrégularité des interventions en tant qu'atténuateur de motivation, n'a pas non plus été confirmée, car la majorité des bénévoles estime qu'ils ne sont pas affectés par cela.

Enfin, le manque de défi ne semble pas être, contrairement à notre dernière hypothèse, un facteur de démotivation, car la forte majorité des bénévoles aux services aux sinistrés se dit satisfaite du nombre d'interventions.

6.2 Réponse à la question de recherche

Nous pouvons maintenant répondre à la question de recherche. Qu'est-ce qui incite les bénévoles à s'engager ? Les bénévoles aux services aux sinistrés ne s'engagent pas dans le but de bien paraître, mais plutôt pour aider des personnes qui n'ont pas de lien direct avec eux. Cela dit, les réseaux interpersonnels semblent importants dans le recrutement. Ils apprécient le bénévolat d'intervention d'urgence, tout en aimant le bénévolat en général. Ils n'étaient en majorité pas à la recherche d'interventions fréquentes, vu que la majorité est satisfaite du faible nombre d'interventions effectuées chaque année. De plus, la reconnaissance est un élément important pour ces bénévoles et, principalement, provenant de la part des responsables.

6.3 Lien avec l'étude de Croteau (2006)

Les résultats présentés dans le présent rapport concordent plus ou moins avec ceux présentés par Croteau (2006). Les deux études ont noté l'importance des relations entre les bénévoles et leurs responsables ainsi que celles avec les autres bénévoles. Ainsi, non seulement les bénévoles aux services aux sinistrés y accordent une grande importance, mais aussi, ils sont en majorité satisfaits de ces relations. Un autre élément similaire réfère à l'appréciation de la formation reçue.

Contrairement à Croteau (2006), nous n'avons pas observé une relation significative entre le sexe et la motivation. De plus, Croteau (2006) avait souligné que les bénévoles considéraient que le délai entre l'inscription et la première intervention était souvent trop long. Or, la majorité considère que le délai entre l'inscription et la formation, ainsi que celui entre la formation et la première intervention sont adéquats.

6.4 Retour sur la pré-enquête

Un élément important de la pré-enquête, dont les répondants avaient un profil similaire à ceux qui ont répondu au questionnaire général, est qu'un bon nombre d'entre eux (quatre sur neuf) n'ont pas renouvelé leur engagement à cause de la relation qu'ils entretenaient avec leurs superviseurs. En effet, deux ont quitté parce qu'ils avaient vécu un manque de reconnaissance, tandis que les deux autres affirment qu'ils ont soit été victimes d'injustice ou qu'ils étaient en situation conflictuelle avec leurs superviseurs. Or, les résultats de la présente étude illustrent que les bénévoles aux services aux sinistrés accordent beaucoup d'importance à la reconnaissance de la part des superviseurs. Ceci pourrait donc permettre la validation des résultats obtenus grâce au questionnaire général.

6.5 Le bénévolat en pleine mutation ?

Le monde postmoderne dans lequel nous vivons est caractérisé par un individualisme marqué et par une forte parcellisation. Les relations interpersonnelles n'étant non plus encadrées par la religion, mais par le travail, les individus se doivent de développer une solidarité par eux-mêmes. De nombreux Québécois recherchent cette cohésion au sein du milieu bénévole qui comprend maintenant différents types. En effet, au Canada, un nombre équivalent de bénévoles s'impliquent dans les sports et les loisirs et dans les services sociaux. Ces deux types de bénévolat se distinguent entre eux sur de nombreux aspects. Entre autres, d'une part, le bénévolat dans les sports et les loisirs s'effectue majoritairement au sein de l'entourage des bénévoles et il implique souvent des personnes qui ont un lien de proximité avec ces bénévoles. D'autre part, le bénévolat dans les services sociaux, qui paraît plus altruiste étant donné qu'il a comme but d'atténuer la misère humaine, s'effectue auprès de personnes qui n'ont pas de lien direct

avec les bénévoles impliqués. L'individualisme de notre époque incitera-t-il les Québécois à délaisser le bénévolat au sein des services sociaux au profit des organismes qui les touchent par leur proximité sociale ? Est-ce que la cohésion qui était hier apportée par l'Église est aujourd'hui le fruit de l'engagement bénévole par lequel les Québécois tentent de constituer une communauté partageant leurs idéaux ? Certes, l'individualisme est fortement présent dans la société québécoise, mais n'amènerait-il pas à une diversification des genres de bénévolat au sein des organismes telle que la Croix-Rouge canadienne ?

BIBLIOGRAPHIE

- AKOUN, André et Pierre ANSART (dirs.) (1999), *Dictionnaire de sociologie*, Tours, Le Robert/ Seuil, Paris.
- BAER, Douglas, James CURTIS, Edward GRABB et Thomas PERKS (2003), « Estimation des tendances de l'engagement dans les associations volontaires au cours des dernières décennies au Québec et au Canada anglais », *Sociologie et sociétés*, XXXV, 1, p. 115-141.
- Croix-Rouge canadienne (2006), *Trousse du recruteur*, Montréal, Croix-Rouge canadienne.
- Croix-Rouge canadienne (2007), *Rapport annuel 2007-2008*, Ottawa, Croix-Rouge canadienne.
- CROTEAU, Geneviève (2006), *Rapport d'enquête – La motivation chez les membres d'équipe d'intervention d'urgence : faits et recommandations*, Montréal, Croix-Rouge canadienne.
- DUNANT, Henry (1990), « Un souvenir de Solférino. », Centre d'Intervention de la Croix-Rouge, Genève, 38 pages.
[[http://www.icrc.org/Web/fre/sitefre0.nsf/htmlall/p0361/\\$File/ICRC_001_0361_UN_SOUVENIR_DE_SOLFERINO.PDF!Open](http://www.icrc.org/Web/fre/sitefre0.nsf/htmlall/p0361/$File/ICRC_001_0361_UN_SOUVENIR_DE_SOLFERINO.PDF!Open)] (1^{er} octobre 2008)
- FORTIN, Andrée (1994), « Notes sur la dynamique communautaire », *Nouvelles pratiques sociales*, VII, 1, p. 23-32.
- FORTIN, Andrée, *et al.* (2007), «Le temps du soi. Bénévolat, identité et éthique», *Recherches sociographiques*, XLVIII, 1, p. 43-64.
- GAGNON, Éric et Andrée FORTIN (2002), « L'espace et le temps de l'engagement bénévole », *Nouvelles pratiques sociales*, XV, 2, p. 66-76.
- GAGNON, Éric et Andrée SÉVIGNY (2000), « Permanence et mutation du monde bénévole », *Recherches sociographiques*, XLI, 3, p. 529-544.
- Hall, Michael, Lasby, David, Gumulka, Glenn et Tryon, Cathy (2006), *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation*, Ottawa, Statistique Canada, Cat. 71-542-XIF.
- HARVARD DUCLOS, Bénédicte et Sandrine NICOURD (2005) *Pourquoi s'engager ? Bénévoles et militants dans les associations de solidarité*, Paris, Payot.
- MALKKI H., Liisa (2007), « Professionnalisme, internationalisme, universalisme », *Anthropologie et société*, XXXI, 1, p. 45-63.

PRONOVOST, Gilles, ROYER, Chantal et CHARBONNEAU, Sarah (2004), « Valeurs sociales fondamentales de jeunes québécoises et québécois – ce qui compte pour eux », dans : Gilles PRONOVOST et Chantal ROYER (dirs), *Les valeurs des jeunes*, Trois-Rivières, Les Presses de l'Université du Québec, p. 49-69.

ROCHER, Guy (1969), *Introduction à la sociologie générale*, Tome 1, Montréal, Éditions Hurtubise HMH, 136 pages.

SAILLANT, Francine, Mary RICHARDSON et Marie PAUMIER (2005), « L'humanitaire et les identités : Un regard anthropologique. », *Ethnologues*, XXVII, 2, p. 159-187.

ANNEXE A – TABLEAUX

Tableau A-1 : Caractérisation des différents délais

Délai entre l'inscription et la formation	Fréquence (%)	Délai entre les interventions	Fréquence (%)	Délai entre la formation et la première intervention	Fréquence (%)
Trop long	29,1	Très satisfaits	21,9	Très adéquat	25,2
Adéquat	70	Satisfaits	60,7	Adéquat	45
Trop court	0,9	Plus ou moins satisfaits	13,3	Plus ou moins adéquat	18,8
Total	100	Peu satisfaits	2,6	Peu adéquat	5,4
		Pas du tout satisfaits	1,5	Pas du tout adéquat	5,4
		Total	100	Total	100

Tableau A-2 : Classification des facteurs stressants selon le stress qu'ils engendrent (en %)

		Facteurs			
		Téléavertisseur	Irrégularité des interventions	Urgence des interventions	Aide envers des personnes vulnérables
Niveau de stress	Très stressant	8,3	2,6	4,3	1,9
	Stressant	26,6	12,9	29,1	19,6
	Plus ou moins stressant	27,5	31	35,9	32,7
	Peu stressant	16,5	31	18,8	25,2
	Pas du tout stressant	21,1	22,4	12	20,6
Total		100	100	100	100

Tableau A-3 : Profils comparés des bénévoles S.A.S.

Caractéristiques	Statut occupationnel		
	Travaillant à temps plein	Retraités	Autres
Âge	45 ans	62 ans	43 ans
Sexe	Femme	Homme	Femme
Région	Grande région de Montréal	Grande région de Montréal	Grande région de Montréal
Scolarité	Universitaire	Universitaire	Collégial
Statut matrimonial	Mariée	Marié	Mariée
Personnes à charge	Non	Non	Non
Revenu	Entre 30 000\$ et 39 999\$	Entre 40 000\$ et 49 999\$	Moins de 20 000\$
Ancienneté	4,2 ans	5,3 ans	3,2 ans
Autres engagements	Non	Oui	Non
Catégorisation du délai entre inscription et formation, et celui entre la formation et la première intervention	Adéquat	Adéquat	Adéquat
Nombre d'interventions par an	5,8 fois	8,2 fois	5,1 fois
Satisfaction du nombre d'intervention	Satisfaite	Satisfait	Satisfaite
Satisfaction des délais entre les interventions	Satisfaite	Satisfait	Satisfaite
Bénévolat affecte la santé ou amène du stress	Non	Non ¹⁶	Non
Source de connaissance des possibilités d'engagement	Ami/proche	Autre bénévole	Ami/Proche
Motivation	Forte	Forte	Forte
Impact de l'irrégularité sur la motivation	Peu	Peu	Peu
Attentes comblées	Oui	Oui	Oui
Perception de l'exigence de l'engagement	Peu exigeant	Peu exigeant	Peu exigeant
Satisfaction générale	Satisfaite	Satisfait	Satisfaite
Importance intégration au groupe	Tout à fait important	Tout à fait important	Tout à fait important
Satisfaction des liens avec les responsables salariés	Satisfaite	Satisfait	Satisfaite
Satisfaction du temps de réponse	Satisfaite	Satisfait	Satisfaite
Satisfaction des relations avec les autres bénévoles	Tout à fait satisfaite	Tout à fait satisfait	Satisfaite
Importance accordée à la reconnaissance des superviseurs	Importante	Important	Important
Catégorisation de la reconnaissance des superviseurs	Adéquate	Adéquate	Adéquate

¹⁶ Ce groupe est partagé de manière très serrée entre le oui et le non en ce qui a trait au stress engendré.

Tableau A-4 : Profils comparé des bénévoles selon l'importance du NOUS

Caractéristiques	NOUS absent ou faible	NOUS fort ou très fort
Âge	52 ans	51 ans
Sexe	Homme et Femme	Femme
Scolarité	Universitaire	Universitaire
Statut matrimonial	Mariée	Mariée
Statut occupationnel	Emploi à temps plein	Retraitée
Personnes à charge	Non	Non
Revenu	Entre 40 000\$ et 49 999\$	Entre 30 000\$ et 39 999\$
Ancienneté	5,3 ans	4,3 ans
Anciens engagements	Oui	Oui
Autres engagements	Oui	Oui
Nombre d'interventions par an	7 fois	6,3 fois
Satisfaction du nombre d'intervention	Assez satisfait	Assez satisfaite
Bénévolat amène du stress	Non	Non ¹⁷
Source de connaissance des possibilités d'engagement	Journaux	Ami/Proche
Motivation de départ	Forte	Très forte
Motivation actuelle	Forte	Forte
Impact de l'irrégularité sur la motivation	Peu d'impact	Peu d'impact
Attentes comblées	Assez	Assez
Perception de l'exigence de l'engagement	Peu exigeant	Peu exigeant
Satisfaction générale	Satisfait	Satisfaite
Satisfaction des liens avec les responsables salariés	Satisfait	Satisfaite
Satisfaction des relations avec les autres bénévoles	Satisfait	Satisfaite
Importance accordée à la reconnaissance des coéquipiers	Importante	Importante
Importance accordée à la reconnaissance de l'entourage	Plus ou moins importante	Importante
Catégorisation de la reconnaissance des superviseurs	Adéquate	Adéquate

¹⁷ Ce groupe est partagé de manière très serrée entre le oui et le non.

ANNEXE B – LETTRE DE SOLLICITATION

Madame, Monsieur,

Le service du recrutement vous informe que deux étudiants en sociologie de l'université Laval, M. Louis-Simon Corriveau et M. Francis Vachon feront une recherche ayant pour but d'approfondir les connaissances concernant les facteurs incitant les bénévoles québécois à s'engager auprès du service aux sinistrés au sein de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec. L'étude approfondira aussi les facteurs incitant les bénévoles à y demeurer actifs. La recherche s'orientera vers les attentes qu'ont les bénévoles de ce service envers leur rôle tout en considérant leur perception du bénévolat. Elle tentera aussi de définir les caractéristiques des personnes s'impliquant au sein de ce secteur d'activité de la Croix-Rouge. Ces visées permettront de caractériser le bénévolat au sein du service d'aide aux sinistrés de la Croix-Rouge - Division Québec, tout en cherchant les raisons du maintien ou de l'abandon du statut de bénévole.

Ainsi, vous êtes invités à répondre au questionnaire en ligne à l'adresse suivante : <http://www.questionpro.com/akira/TakeSurvey?id=1148471>. Veuillez prendre note que les informations recueillies demeureront strictement confidentielles et anonymes.

On vous demande donc d'appuyer cette initiative et de participer en grand nombre!

Merci et Bonne journée!

ANNEXE C – QUESTIONNAIRE DE PRÉ-ENQUÊTE POUR LES ANCIENS MEMBRES

Les questions suivantes font référence au moment où vous faisiez partie des services aux sinistrés de la Croix-Rouge canadienne – division Québec.

Consigne : Pour les questions à choix multiples, sélectionnez vos réponses en mettant en caractère **gras** la réponse qui vous convient.

Informations personnelles

1. Âge :

2. Sexe :

3. Période durant laquelle vous étiez au service d'une équipe S.A.S¹⁸ :

4. Parmi les choix suivants, lequel correspond à votre statut occupationnel ?

- a) En emploi à temps plein
- b) En emploi à temps partiel
- c) Sans emploi
- d) En recherche d'emploi
- e) Retraité(e)
- f) Étudiant(e) sans emploi
- g) Étudiant(e) avec un emploi à temps partiel
- h) Autre (Veuillez préciser) :

5. Quel est votre statut matrimonial ?

- a) Marié(e)
- b) Conjoint(e) de fait
- c) Divorcé(e)
- d) Célibataire
- e) Monoparental(e)

6. Avez-vous des personnes à charge ?

- a) Oui
- b) Non

6.1 Si oui, combien ?

Engagement

7. Avez-vous déjà été bénévole au sein d'un autre organisme que la Croix-Rouge canadienne ?

- a) Oui
- b) Non

7.1 Si oui, pour quel organisme ?

¹⁸ Services aux sinistrés

8. De quelle manière avez-vous entendu parler des possibilités d'engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne ? (Vous pouvez choisir plus d'une réponse.)

- a) Médias
- b) Affiche publicitaire
- c) Référence par une connaissance
- d) Autre (Veuillez préciser) :

9. Quel(s) facteur(s) vous ont poussé à devenir bénévole S.A.S au sein de la Croix-Rouge canadienne ? (Vous pouvez choisir plus d'une réponse.)

- a) Le désir de servir la société
- b) La recherche d'une occupation
- c) La connaissance de la Croix-Rouge et de ses actions
- d) L'intérêt pour les tâches d'intervention d'urgence
- e) Les ambitions de carrière à l'étranger
- f) Autres (Veuillez préciser) :

10. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas renouvelé votre engagement au sein du S.A.S de la Croix-Rouge canadienne ? (Vous pouvez choisir plus d'une réponse.)

- a) Manque de disponibilité
- b) Problèmes de santé
- c) Accessibilité au transport
- d) Mauvaise intégration au sein de l'équipe
- e) Manque de reconnaissance
- f) Attentes non comblées
- g) Autre :

Formation

11. Quelle était votre perception de la (des) formation(s) reçue(s) pendant votre séjour dans une équipe S.A.S?

12. Au moment de votre première intervention, étiez-vous prêts à intervenir ?

- a) Oui
- b) Non

Commentaires :

13. Combien de temps s'est écoulé entre votre mise en candidature et votre première intervention ?

13.1. Comment qualifieriez-vous ce délai ?

- a) Adéquat
- b) Trop court
- c) Trop long

Commentaires :

Relations et communications

14. Comment perceviez-vous vos relations avec les autres bénévoles au sein de votre équipe S.A.S et pour quelles raisons étaient-elles ainsi ?

- a) Positivement
 - b) Négativement
 - c) Autre (Veuillez préciser) :
- Commentaires :

15. Comment pouviez-vous qualifier votre intégration au sein de votre groupe S.A.S et pour quelles raisons était-elle ainsi ?

- a) Positivement
 - b) Négativement
 - c) Autre (Veuillez préciser) :
- Commentaires :

16. Comment perceviez-vous vos relations avec les employés de la Croix-Rouge canadienne et pour quelles raisons étaient-elles ainsi ?

- a) Positivement
 - b) Négativement
 - c) Autre (Veuillez préciser) :
- Commentaires :

ANNEXE D – QUESTIONNAIRE DE PRÉ-ENQUÊTE POUR LES PERSONNES AYANT ASSISTÉ À UNE SÉANCE D’INFORMATION

Les questions suivantes font référence à votre participation à une séance d’information pour la Croix-Rouge canadienne – division Québec.

Consigne : Pour les questions à choix multiples, sélectionnez vos réponses en mettant en caractère **gras** la réponse qui vous convient.

Informations personnelles

1. Âge :

2. Sexe :

3. Parmi les choix suivants, lequel correspond à votre statut occupationnel ?

- a) Emploi à temps plein
- b) Emploi à temps partiel
- c) Sans emploi
- d) En recherche d’emploi
- e) Retraité(e)
- f) Étudiant(e) sans emploi
- g) Étudiant(e) avec un emploi à temps partiel
- h) Autre (Veuillez préciser) :

4. Quel est votre statut matrimonial?

- a) Marié(e)
- b) Conjoint(e) de fait
- c) Divorcé(e)
- d) Célibataire
- e) Monoparental(e)

5. Avez-vous des personnes à charge ?

- a) Oui
- b) Non

5.1 Si oui, combien ?

Séances d’information

6. De quelle manière avez-vous entendu parler de la séance d’information de la Croix-Rouge canadienne ?

7. Aviez-vous préalablement l’intention de vous engager lorsque vous avez assisté à la séance d’information ?

- a) Oui
- b) Non

7.1 Si non, quelles étaient vos intentions lorsque vous avez assisté à la séance d'information?

8. Comptez-vous (toujours) vous engager bénévolement au sein de la Croix-Rouge canadienne, après la séance d'information ?

- a) Oui
- b) Non

8.1 Si oui, au sein de quel service ?

- a) Services aux sinistrés
- b) Services de premiers secours
- c) Prévention des traumatismes
- d) Campagne financière
- e) Gouverne
- f) Soutien administratif
- g) Service de recrutement

8.2 Si non, pourquoi ?

ANNEXE E – CONCEPTUALISATION

Concept : Engagement bénévole

Dimensions	Sous-dimensions	Indicateurs
Informations personnelles		Âge
		Sexe
		Origine <ul style="list-style-type: none"> - Région habitée - Lieu de naissance
		Statut occupationnel
		Scolarité
		Activité religieuse <ul style="list-style-type: none"> - Confession
		Statut matrimonial
		Personnes à charge <ul style="list-style-type: none"> - Nombre
		Revenu
		Loisirs
Conditionnement physique <ul style="list-style-type: none"> - Fréquence 		
Lecture		
Musique <ul style="list-style-type: none"> - Genre musical préféré 		
Restaurants <ul style="list-style-type: none"> - Fréquence - Types de restaurants favoris 		
Spectacles <ul style="list-style-type: none"> - Fréquence - Types de spectacles 		
Cinéma <ul style="list-style-type: none"> - Fréquence 		
Expositions <ul style="list-style-type: none"> - Fréquence - Types d'expositions 		
Source d'information		
Télévision <ul style="list-style-type: none"> - Fréquence - Chaînes écoutées 		
Internet <ul style="list-style-type: none"> - Fréquence - Types de sites visités 		
Journal		

		- Journal lu
		Revue - Catégories de revues
		Radio - Stations d'information - Stations musicales - Radio satellite
		Transport en commun - Fréquence - Moyens privilégiés - Laissez-passer
Recrutement		Source d'information pour engagement bénévole dans la Croix-Rouge
		Ancienneté
		Anciens engagements bénévoles - Organisme(s) - Comparaison de temps
		Bénévolat actuel autre que Croix-Rouge - Organisme(s)
		Délai entre formulaire et formation - Catégorisation du délai
		Suggestions
Formation		Tâches - Présentation des tâches
		Formation adéquate
		Mises à jour
		Suggestions
Interventions		Moyenne interventions par an - Par rapport à attentes
		Préparation pour première intervention
		Satisfaction par rapport au délai entre les interventions
		Santé affectée par engagement bénévole
		Délai entre formation et première intervention
Perception	Perception de l'entraide	Caractérisation des personnes aidées
	Perception du bénévolat	Apport du bénévolat
		Type de bénévolat préféré
		Importance du bénévolat pour la société
	Perception du rôle des S.A.S.	Stress - Facteurs de stress
Motivation		Motivation engagement dans Croix-Rouge
		Motivation engagement dans S.A.S.
		Satisfaction générale du bénévolat dans la Croix-Rouge
		Motivation initiale
		Motivation actuelle

		<p>Attentes actuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concordance avec les attentes initiales - Comblement des attentes
		Importance de l'intégration au groupe
		Apport de l'intégration au groupe
		Influence de l'irrégularité des interventions sur la motivation
		<p>Exigence du bénévolat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparaison avec travail temps plein
		Satisfaction des liens entre dirigeants salariés et bénévoles
Relations	Avec les responsables	<p>Satisfaction du temps de réponse des responsables</p> <p>Suggestions</p> <p>Satisfaction des relations avec les autres bénévoles</p>
	Avec les autres bénévoles	<p>Importance de la reconnaissance par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les superviseurs - les coéquipiers - l'entourage - les personnes aidées
Reconnaissance		Satisfaction de la reconnaissance des responsables

ANNEXE F – QUESTIONNAIRE GÉNÉRAL

Consigne : Veuillez encercler vos réponses pour les questions à choix multiples.

Note : L'acronyme « S.A.S. » utilisé dans le questionnaire réfère aux services aux sinistrés de la Croix-Rouge canadienne.

Informations générales

Q1 : Quel âge avez-vous ?

Q2 : Sexe

- a) Femme
- b) Homme

Q3 : Dans quelle région du Québec habitez-vous ?

- a) Bas-Saint-Laurent
- b) Saguenay-Lac-Saint-Jean
- c) Capitale-Nationale
- d) Mauricie
- e) Estrie
- f) Montréal
- g) Outaouais
- h) Abitibi-Témiscamingue
- i) Côte-Nord
- j) Nord-du-Québec
- k) Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- l) Chaudière-Appalaches
- m) Laval
- n) Lanaudière
- o) Laurentides
- p) Montérégie
- q) Centre-du-Québec

Q4 : Êtes-vous né au Canada ?

- a) Oui
- b) Non

Q4.1 : Si oui, dans quelle province ou quel territoire ?

- a) Québec
- b) Ontario
- c) Nouveau-Brunswick
- d) Terre-Neuve
- e) Nouvelle-Écosse
- f) Saskatchewan
- g) Manitoba
- h) Alberta
- i) Colombie-Britannique
- j) Yukon
- k) Nunavut
- l) Territoire du Nord-Ouest

Q4.2 : Si non, dans quel pays êtes-vous né ?

Q5 : Parmi les choix suivants, lequel correspond à votre statut occupationnel ?

- i) En emploi à temps plein
- j) En emploi à temps partiel
- k) Sans emploi
- l) En recherche d'emploi/Chômage
- m) Retraité(e)
- n) Étudiant(e) sans emploi
- o) Étudiant(e) avec un emploi à temps partiel
- p) Autre (veuillez préciser):

Q6 : Quel est votre plus haut niveau de scolarité acquis ?

- a) Primaire
- b) Secondaire
- c) Collégial
- d) Universitaire

Q7 : Assistez-vous à au moins une cérémonie religieuse par semaine ?

- a) Oui
- b) Non

Q7.1 : Si oui, de quelle confession s'agit-il ?

Q8 : Quel est votre statut matrimonial ?

- f) Marié(e)
- g) Conjoint(e) de fait
- h) Divorcé(e)
- i) Célibataire
- j) Monoparental(e)
- k) Veuf(ve)

Q9 : Avez-vous des personnes à charge ?

- c) Oui
- d) Non

Q9.1 : Si oui, combien ?

Q10 : Quels sont vos revenus annuels totaux, avant impôts ?

- a) Moins de 20 000 \$
- b) Entre 20 000 \$ et 29 999 \$
- c) Entre 30 000 \$ et 39 999 \$
- d) Entre 40 000 \$ et 49 999 \$
- e) Entre 50 000 \$ et 59 999 \$
- f) Entre 60 000 \$ et 69 999 \$
- g) Entre 70 000 \$ et 79 999 \$
- h) Entre 80 000 \$ et 89 999 \$

- i) Entre 90 000 \$ et 99 999 \$
- j) 100 000 \$ et plus

Loisirs

Q11 : Faites-vous du sport ?

- a) Oui
- b) Non

Q11.1 : Si oui, à quelle fréquence ?

Q11.2 : Si oui, quel(s) sport(s) pratiquez-vous régulièrement ? Veuillez sélectionner un ou plusieurs choix.

- a) Hockey
- b) Ski alpin/planche à neige
- c) Ski de fond/Raquettes
- d) Soccer
- e) Football
- f) Rugby
- g) Natation
- h) Autre : Veuillez préciser

Q12 : Faites-vous du conditionnement physique ?

- a) Oui
- b) Non

Q12.1 : Si oui, à quelle fréquence ?

Q13 : Vous adonnez-vous à la lecture ?

- a) Tout à fait
- b) Assez
- c) Moyennement
- d) Peu
- e) Pas du tout

Q14 : Écoutez-vous de la musique ?

- a) Oui
- b) Non

Q14.1 : Si oui, quel genre de musique préférez-vous ? Veuillez sélectionner un ou plusieurs choix.

- a) Classique
- b) Jazz
- c) Rock
- d) Hip Hop
- e) Rap
- f) Blues
- g) Métal
- h) Punk/Ska
- i) Autre : Veuillez préciser

Q16 : Sortez-vous dans des restaurants ?

- a) Oui
- b) Non

Q16.1 : Si oui, à quelle fréquence allez-vous au restaurant ?

Q16.2 : Si oui, dans quel genre de restaurant allez-vous le plus souvent ? Veuillez sélectionner un ou plusieurs choix.

- a) Restauration rapide
- b) Café
- c) Sushi
- d) Fine cuisine
- e) Autre : Veuillez préciser.

Q17 : Assistez-vous à des spectacles ?

- a) Oui
- b) Non

Q17.1 : Si oui, à quelle fréquence assistez-vous à des spectacles ?

Q17.2 : Si oui, à quel genre de spectacles assistez-vous le plus souvent ? Veuillez sélectionner un ou plusieurs choix.

- a) Spectacles musicaux
- b) Théâtre
- c) Humoristes
- d) Opéra
- e) Autres : Veuillez préciser

Q18 : Allez-vous au cinéma ?

- a) Oui
- b) Non

Q18.1 : Si oui, à quelle fréquence allez-vous au cinéma ?

Q19 : Assistez-vous à des expositions ?

- a) Oui
- b) Non

Q19.1 : Si oui, à quelle fréquence assistez-vous à des expositions ?

Q19.2 : Si oui, à quel genre d'expositions assistez-vous le plus souvent ? Veuillez sélectionner une ou plusieurs réponses.

- a) Artistiques
- b) Automobiles
- c) Forestières
- d) Habitations
- e) Autres : Veuillez préciser

Q20 : Quelles sont vos sources d'information préférées ? Veuillez sélectionner une ou plusieurs réponses.

- a) Télévision

- b) Radio
- c) Internet
- d) Journaux
- e) Revues
- f) Autres

Q21 : Regardez-vous la télévision ?

- a) Oui
- b) Non

Q21.1 : Si oui, environ combien d'heures par semaine regardez-vous la télévision ?

Q21.2 : Si oui, quelles chaînes regardez-vous principalement ? Veuillez sélectionner un ou plusieurs choix.

- a) Chaînes d'information continue : RDI/LCN
- b) SRC
- c) TVA
- d) Autres chaînes généralistes : CTV, TQS, ...
- e) Autres chaînes spécialisées : RDS, ÉVASION, CANAL VIE ... Veuillez préciser

Q22 : Utilisez-vous internet ?

- a) Oui
- b) Non

Q22.1 : Si oui, combien d'heures par semaine utilisez-vous internet ?

Q22.2 : Si oui, quel genre de sites web visitez-vous le plus fréquemment ? Veuillez sélectionner un ou plusieurs choix.

- a) Information
- b) Divertissement
- c) Réseaux sociaux : Facebook, MySpace
- d) Autre : Veuillez préciser

Q23 : Lisez-vous le journal ?

- a) Oui
- b) Non

Q23.1 : Si oui, quel journal lisez-vous régulièrement ? Veuillez sélectionner un ou plusieurs choix.

- a) La Presse/Le Soleil
- b) Le Devoir
- c) Le Journal de Montréal/Le Journal de Québec
- d) The Gazette
- e) The Globe and Mail
- f) Autre : Veuillez préciser

Q24 : Lisez-vous des revues ?

- a) Oui
- b) Non

Q24.1 : Si oui, quelles catégories de revues lisez-vous le plus fréquemment ? Veuillez sélectionner un ou plusieurs choix.

- a) Mode
- b) Affaires/Commerce
- c) Plein air/Sports
- d) Décoration
- e) Sécurité/Consommation
- f) Autre : Veuillez préciser

Q25 : Écoutez-vous la radio ?

- a) Oui
- b) Non

Q25.1 : Si oui, quelles stations d'information écoutez-vous le plus fréquemment ?

Q25.2 : Si oui, quelles stations musicales écoutez-vous le plus fréquemment ?

- a) Rock détente
- b) Radio Énergie
- c) Première chaîne de Radio-Canada

Q25.3 : Si oui, quelles stations de radio satellite écoutez-vous le plus fréquemment ?

Q26 : Utilisez-vous le transport en commun ?

- a) Oui
- b) Non

Q26.1 : Si oui, à quelle fréquence ?

- a) Tous les jours
- b) Quelques fois par semaine
- c) Quelques fois par mois
- d) Quelques fois par année

Q26.2 : Si oui, quels moyens de transport en commun utilisez-vous ?

- a) Autobus
- b) Métro
- c) Train
- d) Covoiturage
- e) Taxi
- f) Autre : Veuillez préciser

Q26.3 : Possédez-vous un laissez-passer mensuel pour le transport en commun ?

- a) Oui
- b) Non

Recrutement

Q27 : De quelle façon avez-vous eu connaissance des possibilités de bénévolat dans la Croix-Rouge ?

- a) Présentoir (Stand)
- b) Affiche/Dépliant
- c) Événement public
- d) Section locale

- e) Appel/visite au bureau
- f) Personnel de la Croix-Rouge
- g) Ami/Proche
- h) Autre bénévole
- i) Centre d'action bénévole
- j) Établissement d'enseignement
- k) Internet
- l) Journaux
- m) Télévision
- n) Radio
- o) Autre : Veuillez préciser

Q28 : Depuis quand êtes-vous engagé aux services aux sinistrés ?

Q29 : Avez-vous déjà été bénévole dans un autre organisme que la Croix-Rouge canadienne ?

- a) Oui
- b) Non

Q29.1 : Si oui, lesquels ?

Q29.2 : Si oui, accordez-vous autant de temps à cet engagement qu'à celui dans la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec ?

- a) Oui
- b) Non

Q30 : En plus de votre bénévolat à la Croix-Rouge canadienne, faites-vous présentement du bénévolat ailleurs ?

- a) Oui
- b) Non

Q30.1 : Si oui, dans quel(s) organisme(s) ?

Q31 : Combien de temps s'est-il écoulé entre la remise de votre formulaire inscription aux services aux sinistrés et votre formation ?

Q32 : Comment catégoriseriez-vous ce délai ?

- a) Trop long
- b) Adéquat
- c) Trop court
- d) Autre : Veuillez préciser

Q33 : Avez-vous des suggestions concernant le recrutement des bénévoles ? Veuillez préciser :

Formation

Q34 : Selon vous, quelles sont les tâches des bénévoles aux services aux sinistrés ?

Q35 : Ces tâches sont-elles présentées clairement lors de la formation ?

- a) Très clairement
- b) Assez clairement
- c) Plus ou moins clairement
- d) Peu clairement
- e) Pas du tout clairement

Q36 : Selon vous, est-ce que la formation SAS N1 (services aux sinistrés niveau 1) est pertinente ?

- a) Tout à fait pertinente
- b) Pertinente
- c) Plus ou moins pertinente
- d) Peu pertinente
- e) Pas du tout pertinente

Q37 : Selon vous, est-ce que la durée de cette formation est adéquate ?

- a) Très adéquat
- b) Adéquat
- c) Plus ou moins adéquat
- d) Peu adéquat
- e) Pas du tout adéquat

Q38 : Étant donné l'irrégularité des sinistres, considérez-vous que la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – devrait organiser des séances de mise à jour des connaissances ?

- a) Oui
- b) Non

Q39 : Avez-vous des suggestions concernant la formation ? Veuillez préciser :

Interventions

Q40 : Êtes-vous déjà intervenu lors d'un sinistre ?

- a) Oui
- b) Non (Merci de votre coopération (Fin du questionnaire))

Q41 : En moyenne, combien de fois intervenez-vous par année ?

Q42 : Est-ce que le nombre d'interventions correspond à vos attentes ?

- a) Tout à fait
- b) Assez
- c) Un peu
- d) Pas du tout

Q43 : Lors de votre première intervention, aviez-vous le sentiment que vous étiez préparé à intervenir ?

- a) Tout à fait prêt
- b) Assez prêt
- c) Plus ou moins prêt

- d) Pas assez prêt
- e) Pas du tout prêt

Q44 : Quelle est votre satisfaction par rapport au délai entre les diverses interventions ?

- a) Très satisfait
- b) Satisfait
- c) Plus ou moins satisfait
- d) Peu satisfait
- e) Pas du tout satisfait

Q45 : Est-ce que votre santé est affectée par votre engagement bénévole aux services aux sinistrés ?

- a) Oui
- b) Non

Q46 : Selon vous, est-ce que le délai entre votre formation et entre votre première intervention était adéquat ?

- a) Très adéquat
- b) Adéquat
- c) Plus ou moins adéquat
- d) Peu adéquat
- e) Pas du tout adéquat

Perception

Perception de l'entraide

Q47 : Que pensez-vous des personnes aidées ? Sélectionner un ou plusieurs choix.

- a) Personnes qui vous ressemblent
- b) Personnes sans lien direct
- c) Personnes de votre entourage
- d) Autre

Perception du bénévolat

Q48 : Que vous apporte le bénévolat dans votre vie personnelle (une ou plusieurs réponses) ?

- a) Avoir le sentiment d'être utile
- b) Être occupé
- c) Être bien dans sa peau
- d) Faire partie d'un groupe social
- e) Avoir le sentiment d'aider la communauté
- f) Faire de la charité
- g) Autre

Q49 : Avez-vous un plus grand intérêt pour le bénévolat en général ou pour le bénévolat en intervention d'urgence ?

- a) Bénévolat en général
- b) Bénévolat d'intervention d'urgence
- c) Les deux

Q50 : Comment caractériseriez-vous l'importance du bénévolat dans la société ?

- a) Très important
- b) Important
- c) Plus ou moins important
- d) Peu important
- e) Pas du tout important

Perception du rôle des bénévoles S.A.S.

Q51 : Considérez-vous que votre rôle en tant que bénévole S.A.S. au sein de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – vous amène du stress ?

- a) Oui
- b) Non

Q51.1 : Si oui, classez ces facteurs selon le niveau de stress qu'ils engendrent.

	Très stressant	Assez stressant	Plus ou moins stressant	Peu stressant	Pas du tout stressant
Téléavertisseur					
Irrégularité des interventions					
Urgence des interventions					
Aide envers des personnes vulnérables					

Q51.2 : Y a-t-il d'autres facteurs de stress ?

Motivation

Q52 : Qu'est-ce qui vous a incité à vous engager dans la Croix-Rouge canadienne ? (une ou plusieurs réponses)

- a) Désir d'aider les autres
- b) Désir de servir la communauté
- c) Désir de m'associer à une organisation de réputation internationale
- d) Recherche d'occupation
- e) Intérêt pour les tâches d'intervention d'urgence
- f) Désir d'aider votre entourage
- g) Autres (veuillez préciser)

Q53 : Pourquoi avez-vous choisi les services aux sinistrés par rapport aux autres services dans la Croix-Rouge canadienne ?

- a) Plus de défis
- b) Préférence des situations d'urgence
- c) Aide directe avec les sinistrés
- d) Logistique d'intervention
- e) Autre

Q54 : De manière générale, quelle est votre satisfaction par rapport à votre engagement au sein de ce service dans la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec ?

- a) Très satisfait
- a) Satisfait
- b) Plus ou moins satisfait
- c) Peu satisfait
- d) Pas du tout satisfait

Q55 : Comment qualifieriez-vous votre motivation de départ ?

- a) Très forte
- b) Forte
- c) Moyenne
- d) Faible
- e) Absente

Q56 : Comment qualifieriez-vous votre motivation actuelle ?

- a) Très forte
- b) Forte
- c) Moyenne
- d) Faible
- e) Absente

Q57 : Quelles sont vos attentes actuelles concernant votre engagement aux services aux sinistrés ?

- a) Recevoir de la reconnaissance de la part de la Croix-Rouge
- b) Aider directement les gens dans le besoin
- c) Avoir de la formation en intervention d'urgence
- d) Intervenir fréquemment
- e) Obtenir de la reconnaissance des personnes aidées
- f) Valorisation sociale
- g) Mettre mes compétences et aptitudes à profit
- h) Autre

Q57.1 : Est-ce que vos attentes de départ correspondent à vos attentes actuelles ?

- a) Tout à fait
- b) Assez
- c) Peu
- d) Pas du tout

Q 57.2 : Vos attentes par rapport à votre engagement au sein de ce service ont-elles été comblées ?

- a) Oui
- b) Non

Q58 : Est-ce important pour vous de vous intégrer au groupe d'intervention ?

- a) Tout à fait important
- b) Important
- c) Plus ou moins important

- d) Peu important
- e) Pas du tout important

Q59 : Que vous apporte l'intégration dans le groupe d'intervention d'urgence ?

- a) Faire partie de l'équipe
- b) Établir des relations amicales
- c) Développer un esprit d'équipe
- d) Faire partie d'un réseau social
- e) Autre : Veuillez préciser

Q60 : Est-ce que le fait que les interventions arrivent de manière irrégulière influence votre motivation ?

- a) Tout à fait
- b) Assez
- c) Moyennement
- d) Un peu
- e) Pas du tout

Q61 : Selon vous, votre engagement au sein de la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec – est-il trop exigeant ?

- a) Tout à fait
- b) Assez
- c) Moyennement
- d) Peu
- e) Pas du tout

Q61.1 : Votre engagement demande autant de temps qu'un emploi à temps complet.

- a) Vrai
- b) Faux

Relations

Avec les responsables dans la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec

Q62 : Comment percevez-vous les liens entre les dirigeants salariés et les bénévoles ?

- a) Très satisfaisants
- b) Satisfaisants
- c) Plus ou moins satisfait
- d) Peu satisfaisants
- e) Pas du tout satisfaisants

Q63 : Êtes-vous satisfait du temps de réponse des responsables (chefs d'équipe, employé(e) responsable de votre équipe) par rapport aux questions posées ?

- a) Très satisfait
- b) Satisfait
- c) Plus ou moins satisfait
- d) Peu satisfait
- e) Pas du tout satisfait

Q64 : Avez-vous des suggestions à faire concernant les relations entre les bénévoles et les responsables ? Veuillez préciser :

Avec les autres bénévoles

Q65 : De manière générale, êtes-vous satisfaits de vos relations avec les autres bénévoles ?

- a) Très satisfait
- b) Satisfait
- c) Plus ou moins satisfait
- d) Peu satisfait
- e) Pas du tout satisfait

Reconnaissance

Selon l'échelle d'importance qui suit, cochez comment vous caractérisez la reconnaissance obtenue :

	Importance				
	Très important	Important	Plus ou moins important	Peu important	Pas du tout important
Reconnaissance faite par :					
Q66 : Vos superviseurs					
Q67 : Vos coéquipiers ?					
Q68 : Votre entourage ?					
Q69 : Les personnes aidées ?					

Q70 : Selon vous, la reconnaissance provenant des superviseurs et des membres de la direction est-elle adéquate ?

- a) Tout à fait adéquate
- b) Adéquate
- c) Plus ou moins adéquate
- d) Peu adéquate
- e) Pas du tout adéquate

ANNEXE G – LISTE COMPLÈTE DE SUGGESTIONS FAITES PAR LES BÉNÉVOLES

Suggestion par rapport au recrutement :

- Il faut absolument faire comprendre aux intéressés l'ampleur de la dédications nécessaire. ex: heures très irrégulières, cellulaire, voiture et même l'importance d'avoir un ordinateur, tout le matériel à transporter etc. et tout ça en plus de les conscientiser sur le respect et la grande responsabilité de la semaine de garde. Ce n'est malheureusement (qu'après leurs cours SAS), à la séance d'introduction à l'équipe que les plus jeunes (souvent étudiants ou jeunes travailleurs)réalisent l'impact (chaotique) que le SAS aura sur leur vie.
- Cibler les jeunes retraités de la Fonction publique
- Personnaliser la recherche body-body ; ami recrute ami
- Campagne dans les journaux locaux
- Vraiment déconnecté des besoins locaux
- Articles de journaux, émissions de radio soulignant le travail des bénévoles et les services offerts aux sinistrés. Expositions itinérantes, kiosques, diaporamas, conférences, témoignages de sinistrés, etc.
- Rencontre avec les responsables (maire, échevins, directeurs) des différentes municipalités en leur demandant de suggérer des noms de bénévoles
- Le mieux, c'est encore le bouche à oreille
- Utiliser la publicité
- Faire plus de divulgations sur les besoins de recrutement
- Il faut s'assurer de l'engagement des bénévoles pour l'équipe et surtout du RESPECT du temps de la garde
- Diffuser plus de publicité dans les journaux locaux et dans les revues municipales.
- Le bouche à oreille est encore le meilleur moyen.
- Flash à la télé
- Documentaire, durée 60 minutes
- Faire plus de publicité à la TV et radio
- Trouvez une source de motivation enfin de démontrer avec réalité le rôle qu'il devra jouer et la beauté et la richesse de devenir bénévole
- Approche plus dynamique, le bénévole au kiosque ne donnait pas des explications qui invitaient à l'essayer.
- Visibilité
- C'est peut-être le principal problème externe de la Croix-Rouge. La population en général ignore les services rendus par la Croix-Rouge dans leur région immédiate. 10 ans après l'affaire du sang contaminé, les gens au Québec pensent que la Croix-Rouge est encore impliquée dans la collecte de sang.
- Vous dites manquer de bénévoles, sauf que vous 'perdez' le nom de ceux qui sont intéressés, ou ne retournez pas les appels (fait vécu avec les SPS)
- Faire circuler plus d'informations et être plus visible.
- Campagnes d'information par internet.
- Il serait préférable d'inclure des plus jeunes, mais c'est impossible à cause des heures de bénévolats, les exigences durant la nuit, le jour lorsque nous sommes au travail. (Service des opérations) il faudrait être fier de pouvoir avoir des gens disponibles que les jeunes avec des enfants, gardienne, et le travail qui ne permet pas de quitter sans préavis.

- Plus de visibilité
- Plus de visibilité et d'information sur ce que fait la Croix-Rouge pour les sinistrés. Encore trop de gens ne le savent pas ce qui ne favorise pas le recrutement.
- Être davantage sélectif..
- Aujourd'hui, tout me semble fait adéquatement.
- Il faut mieux faire connaître la mission de l'organisation. trop de monde pense encore que l'on s'occupe du sang. De plus, les gens nous voient plus souvent aux informations en opération à l'étranger (international) et ne font pas le lien avec notre présence ici au Québec
- Se rendre visible dans les salons. Ex. salon des générations et autres.
- Accroître la visibilité de la Croix-Rouge
- Les informer plus à fond sur les tâches qu'ils auront à accomplir,
- Toujours avoir en notre possession des formulaires d'adhésion dans nos différentes activités autres que d'intervention, envoyer un communiqué ou une note aux organismes du milieu et se faire inviter à l'occasion pour parler de la C.-R., assister à des assemblées annuelles de regroupements ou à des activités communautaires en profitant pour jaser avec les personnes présentes autour de nous, faire un *publi-sac* sur nos activités, se rendre aux séances du conseil municipal lors de la proclamation du mois de la C.-R. en mars et à la Journée Internationale, ainsi qu'à l'occasion de reconnaissances ou distinctions reçues par la Division, mais aussi par d'autres paliers et notre milieu, participer à des soirées en hommage aux bénévoles et y désigner un bénévole de l'année si requis et publiciser sa candidature, porter une épinglette du mouvement lors de certaines représentations et sorties, soutenir l'intérêt des nouvelles recrues en leur souhaitant bon anniversaire de naissance, les convoquant à une rencontre d'échange
- Faire un meilleur suivi
- Plus de publicité
- Donner de l'info. régulièrement dans les journaux et TV
- Participer aux événements locaux. Visibilité et service = intérêt
- recruter dans les plus jeunes
- Rencontrer les organismes de retraités et les groupes scolaires la publicité dans les journaux serait à remettre en place
- Le processus avant de devenir officiellement bénévole a été très long! Il y a eu beaucoup d'échanges d'appels, puisque les bénévoles qui font le suivi des appels travaillent à temps partiel. Ensuite, il s'est écoulé plusieurs semaines entre l'envoi du formulaire et le suivi. Je suggère donc d'axer la priorité sur le suivi, en particulier lorsqu'une personne se montre intéressée par du bénévolat, afin de diminuer le risque qu'elle 'change d'idée', ce qui a failli m'arriver...
- Bouche à oreilles
- Garder le contact...accusé réception...donner de l'information sur les délais et les différentes étapes suite à notre offre de service
- Publication dans les journaux
- Des formations de soir
- Plus de publicité
- Publicité dans différents médias
- Recrutement par les journaux locaux

- Viser toutes les catégories de citoyens (tous peuvent apporter peu, mais bon aussi). Donner un accueil significatif. Éviter les sélections (les clans). Être transparent (ne rien cacher). Respecter les limites personnelles. Éviter la pression pour respecter la régie interne. Apprendre à être moins distant avec la base (gestionnaires de la C-R : par le vocabulaire, les comportements, etc.).
- Plus d'information et plus de visibilité
- Après plusieurs rencontres, publicité dans les journaux, kiosques d'informations dans Marché Métro, essayer de recruter des responsables, possibilité d'une personne seulement.
- Peut-être plus d'information concernant le temps et les jours de formation.
- Il faut répondre rapidement aux demandes d'information des personnes indiquant leur intérêt à devenir bénévole. Il m'a fallu un an avant d'avoir un retour de mes multiples requêtes
- Faire des séances d'information dans les municipalités.
- Être plus clair sur le fonctionnement lors des entrevues de recrutement
- Que ce ne soit pas le responsable de l'équipe d'urgence qui s'occupe de la première entrevue, car il est parfois trop débordé pour le faire rapidement.
- Raccourcir les délais
- Faire un suivi plus rapide auprès des personnes intéressées par la croix rouge
- Je crois que les kiosques de recrutement sont une bonne façon.
- Annonces dans les petits journaux locaux
- Besoin de plus d'information et de formations
- De la publicité ne ferait pas de tort, cependant il serait très coûteux pour la Croix-Rouge d'avoir BEAUCOUP d'intervenants à former. Lorsque le nombre requis est comblé, il est bien normal de le garder ainsi tout en assurant une bonne relève.
- Je ne pense pas que la campagne de recrutement est si efficace que cela. Les nouveaux bénévoles sont recrutés de bouche à oreille
- Donner de l'info rapidement pour ne pas perdre un futur bénévole
- Vendre l'image de la Croix-Rouge afin d'expliquer clairement le vrai rôle que la Croix-Rouge effectue pour la communauté. C'est alors que le recrutement des bénévoles reposera réellement sur une réalité.
- Manque de simulation sur le terrain
- Annonce dans les journaux , radio
- Faire acte de présence dans les fêtes foraines et activités sociales dans les villes et quartiers par un kiosque d'information.
- Promouvoir le bénévolat de la Croix-Rouge dans des annonces télévisées, etc.
- Faire de la pub dans les établissements d'éducatifs !
- Les retraités sont plus disponibles la semaine que ceux qui travaillent.
- Que la formation soit donnée plus rapidement dans des locaux plus accessibles pour les participants.
- La publicité est omniprésente dans les médias
- Rencontre avec les intervenants municipaux
- Annonces télévisées et pub dans les cinémas et journaux
- Avoir une représentation de la Croix-Rouge Plus discret que le dossard sur soi, lorsque l'on va faire les emplettes au magasin avec les sinistrés, et cela tout en respectant l'anonymat des sinistrés
- Plus de publicité

- Être plus présent dans notre région. Nous avons un grand besoin de votre aide et malheureusement il est très lent à venir
- La Croix-Rouge devrait faire des annonces (VISIBLES) dans les journaux et ou TV.
- Recrutement dans les universités et les Cégeps
- Publicité à la télé et à la radio
- Information- journal régional
- J'aimerais en avoir, car je tente de recruter régulièrement et mon succès est mitigé.
- Une annonce de temps en temps sur le réseau télévisé avec mention 'urgent' si besoin dans les régions désorganisées.
- Il faudrait faire de la publicité pour préciser le rôle de la Croix-Rouge dans les régions. Présentement la Croix-Rouge est encore identifiée aux sinistres de dimension mondiale et au sang. Quand dans les faits la Croix-Rouge est en place pour aider toute personne sinistrée, quel que soit le genre de sinistre.

Suggestion concernant la formation :

- Parce que « Montréal » est différent de tous les autres territoires et sections du Québec, une certaine période durant la formation (au moins 1h30 minutes) devrait être réservée pour les bénévoles de Montréal pour mieux les préparer.
- Le problème principal dans les formations, c'est que la réalité montréalaise est complètement différente de la réalité du reste du Québec. La formation comme les processus devraient être plus adaptés.
- Moyen audio visuelle moderne et non la lecture d'une diapo je sais lire et le formateur doit être autre chose qu'un lecteur
- Peut être une fois par mois ou aux deux mois une réunion d'équipes avec simulation
- Organiser des simulations entre les sections
- La gouvernance d'une équipe et le maintien de l'intérêt
- Quand on est nouveau, il serait bon de vérifier nos besoins pour nous donner plus confiance dans certaines situations
- Il serait bon de revoir les formulaires, on prend rapidement de faux plis dans la façon de faire
- Les rencontres dans les EIU avec les RSHF avec des études de cas concrets.
- Témoignages directs ou enregistrés. Rencontres entre EIU voisines à l'occasion...
- Faire une simulation au moins une fois par année.
- Un questionnaire pour tester les connaissances pourrait être rempli par les bénévoles périodiquement lors des rencontres d'équipe.
- Ces séances de rafraîchissement devraient être faites localement et d'une durée maximum de 4 heures
- Retaindre la formation aux besoins réels des bénévoles selon leur engagement
- Manipulation des instruments d'urgence
- La formation est peut-être essentielle, mais le vécu et la pratique sont totalement autre chose (2 mondes complètement différents)
- Prendre plus de temps pour remplir le formulaire
- Nous devrions avoir une mise à jour chaque année
- La mise à jour des connaissances devrait être faite annuellement par le responsable de la section

- Avoir plus de formateurs et qu'ils soient disponibles selon nos besoins et non les leurs.
- Rappel par notre représentant de groupe 2 fois an sur différentes mises en situation qui dureraient 1 à 2 heures. dans notre localité
- Limiter les formations...on en vient à perdre des bénévoles
- Permettre aux bénévoles d'EISI de suite la formation SASN2 si désirée.
- Ces formations sont sur 2 jours et pourraient se donner en 1 seule journée intensive et à des distances moins éloignées de notre domicile en regroupant plus de personnes dans une même région. De plus, ses cours devraient être entièrement gratuites vu le temps donné en bénévolat et que ses cours sont obligatoires par la Croix-Rouge
- Pas nécessairement des mises à jour de formation, mais organiser des simulations de sinistres.
- Faire plus de rappel de la matière, lors des réunions d'équipe par exemple
- Créer une simulation où les bénévoles pourraient remplir les tâches à accomplir et voir la suite de l'intervention (complément de document, remise à la Croix-Rouge, etc.
- Faire plus de simulations
- Lors de nos réunions mensuelles, nous gardons environ 30 minutes pour faire des simulations, révisions RCR, compléter les formulaires, etc.
- Faire des simulations.
- Avoir des simulations de centre d'hébergement une fois par année nous permettrait de garder nos compétences à jour.
- Attendre que le bénévole ait la chance d'aller sur des sinistres avec ses confrères afin de voir s'il va pouvoir se déplacer et répondre aux exigences (heures, nuit, etc.) avant d'investir sur une formation complète et dispendieuse. Le bénévole doit savoir ce que ça comprend afin d'accepter ou refuser l'engagement.
- Voir à ce que les personnes recrutées passent toutes une entrevue qui leur explique en gros le travail du bénévole, qu'elles aient toutes fait l'Introduction aux services aux sinistrés avant le SAS N1 et qu'elles sachent dans quelle sorte d'équipe elles seront. La mise à jour des connaissances devrait se faire dans les équipes respectives.
- Formation de mise à niveau des connaissances et des apprentissages.
- Un exercice annuel nécessitant un déploiement assez important pour se préparer à une catastrophe Exemple. pendant un week-end, on opère et gère un chu, un cai et un bcir. La totale quoi. On dépense beaucoup d'argent sur un congrès annuel, la même énergie devrait être mise sur un exercice annuel.
- Comme dans un de mes commentaires précédents: la formation à distance serait très appréciée en région au lieu d'avoir à attendre des années que le groupe soit assez gros pour justifier la venue des instructeurs.
- Les changements aux procédures devraient se faire par la poste sur internet
- Je trouve que le temps de formation est trop court pour le volume d'information à assimiler
- Visionner un petit vidéo 'live' de ce qu'un bénévole fait lors d'un feu. J'apprends beaucoup par les images.
- Mise à jour des connaissances sur les CHU
- Je vous parlerais plutôt du suivi de la formation avec une sortie à l'improviste en période hivernale, qui serait aussi la bienvenue ou même par temps maussade et

- de nuit, car on ne sait jamais quand survient un sinistre. C'est bien d'avoir la formation, mais il est important aussi de se rencontrer et de mieux se connaître pour agir plus efficacement. Par contre, il ne faut pas en sortir à chaque fois avec un cahier de notes... on ne sait plus quoi en faire à la longue ! Oui, il faut des petits exercices, des rencontres régulières, mais pas au mois, ni aux 2 mois : peut-être 2-3 fois par an.
- Puisque certaines régions interviennent moins rég. une mise à jour ou des simulations régulières pourraient être envisagées
 - Avoir la formation le plutôt possible après notre adhésion, afin de pouvoir commencer le plus tôt possible.
 - Premiers soins devrait revenir chaque année
 - Mise en situation pratique.
 - Documents visuels de formation pour révision personnelle. Rencontres régulières entre équipes des régions voisines avec un resp. secteur = échanges et motivation. Avoir des rapports sommaires des interventions des autres régions...genre petit journal.
 - Inventer un genre de compétition provinciale sur des techniques interventions... invitation dans des régions différentes aux 2 ans..?
 - Mise à jour pourrait être faite par le chef d'équipe ou le RO
 - Organiser une mise à jour par région.
 - Peut être un peu plus de temps, car beaucoup de matière à recevoir en peu de temps
 - Il serait intéressant que les participants rencontrent des membres de leur future équipe avant d'assister à la formation et que le fonctionnement de l'équipe leur soit présenté à ce moment-là. Étant donné que j'avais déjà rencontré le chef de mon équipe et un membre de l'équipe avant la formation, le contenu de la formation était approprié, mais nous avons passé beaucoup trop de temps là-dessus. La vitesse du cours est plus que lente, le cours s'étire. La formation pourrait être nettement moins longue. L'option actuelle pourrait être maintenue, mais une seconde option pourrait être offerte aux gens qui apprennent facilement par eux-mêmes : les participants pourraient avoir l'occasion de lire le livre et de compléter un questionnaire, afin de s'assurer que la lecture soit faite. Par ailleurs, je suggère que des séances de mise à jour soient organisées, mais dans le cadre des activités de chaque équipe et que ces mises à jour soient adaptées à la situation de chaque équipe (s'il y a plus ou moins de sinistres,
 - Des mises à jour selon une thématique
 - Fournir des cas d'étude à jour, aux responsables d'équipe d'intervention, afin de les voir avec les intervenants.
 - Lors des congrès ou colloque suffis, car chaque cas est particulier
 - Présentation du POU (plan d'organisation d'urgence) par le RO et quelques simulations...
 - Formation plus longue, programme chargé
 - Simulations
 - Il devrait avoir une différence entre les groupes pour ceux qui desservent les grands centres et ceux qui servent la petite municipalité. Ça ne se passe pas du tout comme en grand centre urbain.
 - Être plus concis
 - Une formation continue serait à mon avis pertinente.

- Se limiter à l'essentiel. Voire à la partie psychologique des bénévoles (mieux les préparer, présentement c'est déficient). Mettre moins de temps à comment remplir les formulaires, cela emmerde plusieurs bénévoles. À mon avis, c'est plutôt le rôle du responsable du groupe à y voir. La structure C-R décourage une certaine catégorie de bénévoles, parce que souvent les bénévoles veulent faire du bénévolat et non pas remplir des papiers.
- Pratique animée dans le groupe, on a commencé à le faire
- Vu que c'est du bénévolat difficile de coordonner la suite de la formation versus le travail et surtout quand nous sommes en région
- Refaire une révision de ce que l'on a appris au moins à tous les 2 ans.
- Elle devrait être donnée par notre groupe, car il y a toujours des différences et ce n'est que lors des sinistres dont on les apprend malheureusement. Apprendre comment utiliser le matériel que l'on nous remet, quoi faire avec quand on le reçoit, etc. lors des gardes.
- La CR devrait cependant se tenir en contact avec les bénévoles et informer des changements, réflexions, etc.
- Via internet courtes séances de remises à jour mensuelles axées sur les lacunes observées par le niveau régional ou national par exemple rapports mal remplis, rapidité d'intervention, etc.
- À mon souvenir, la formation SASN1 (au début des années 2000) est longue, peu dynamique et trop théorique en rapport avec les opérations sur le terrain.
- Correction de l'orthographe des cartables remis aux participants. Faire un appel à tous aux bénévoles. Certains, compétents en langue française, pourraient être intéressés à des tâches de correction/révision linguistique.
- S'il y a possibilité de rendre la formation en module et de donner la chance à un bénévole de compléter ces modules en temps différent. je veux dire par là s'il y a des modules qui peuvent être donnés en dehors d'une fin de semaine complète
- Je trouve qu'il y a beaucoup de réunions pour se remémorer tout ce qui se passe alors j'aime les formations qui apportent les nouvelles choses et non pas qui viennent répéter ce qui a déjà été dit. Il n'a pas longtemps que je suis sortie de l'école, c'est peut-être pour ça que j'apprends vite et que je me souviens des choses. Honnêtement, il y a parfois beaucoup de bla-bla inutile lors des formations.
- Que les formations se déroulent dans nos localités par les gens compétents de notre section
- Une simulation avec les nouveaux bénévoles accompagnés d'une personne qui a déjà été sur plusieurs sinistres
- Joint aux réunions de chaque équipe une période de temps devrait être utilisée pour s'assurer comment compléter les documents, comment établir les relations avec les services publics, qu'elle relation maintenir avec les sinistrés, s'assurer comment obtenir les références des services autres que la CR (contact avec les villes, l'office municipal d'habitation, CLSC, etc.)
- Prévoir des simulations terrain pour apprendre comment on s'organise sur le terrain quand on doit intervenir auprès de plusieurs sinistrés à la fois, si on est seul par exemple. Comment contrôler tout ça
- Révision une fois par année pour être à jour
- Un 'refresh' peut être organisé par chacune des sections à raison d'un par année.
- Un peu trop de répétition dans le cours. pour le sasn1, le sasn2 parfait avec plus de simulation ces très bien comme cela.

- Simulation devrait se tenir au moins une fois par année pour former les nouveaux arrivant et rafraîchir l'
- accordé un peu plus de temps lors des formations
- Mise à jour 1 fois par année, si le bénévole sent le besoin.
- Essayer de prendre plus de temps pour donner la formation.
- Insister plus sur le côté intervention, comment communiquer avec la personne.
- Nous nous rencontrons entre bénévoles de notre E.I.S.I. pour des mises à jour au besoin.
- On apprend réellement quand le sinistre se présente
- Ce n'est pas tout le monde qui est en congé la fin de semaine... Peut-être, offrir le cours dans le courant de la semaine une fois de temps en temps ?
- Les animateurs devraient avec les permanents venir sur le terrain pour corriger l'information .mettre en pratique les énoncés dans la formation, car ce qui est écrit n'est pas mis en application par les bénévoles. en plus, le suivi serait nécessaire, car les responsables des bénévoles pourraient corriger les manques ou peut-être les rôles non adéquats pour ses personnes, car ses personnes ne sont pas à leur place.
- Je trouve qu'un rafraîchissement serait bienvenu de temps en temps.
- Quelle formation ??? Ici en région on est toujours oublié et c'est vraiment désolant.
- La formation devrait être en deux volets, un premier de 4 h: information de base ou survol, pour les nouveaux et pour les EISI avec un deuxième de 8H après une mise en application du bénévole.
- Un document préparatoire pourrait permettre une mise à niveau des bénévoles et réduire les heures de formation
- Il en revient aux sections d'organiser une revue annuelle des connaissances de ses bénévoles
- Seulement un rappel des tâches selon les services
- Mises à jour faites régionalement
- Des mises en situation

Suggestions concernant relations entre bénévoles et responsables :

- Se rencontrer plus souvent
- Il y a parfois trop d'intermédiaires sans valeur ajoutée apparente aux communications, en particulier en ce qui concerne les tâches de routine, ce qui induit des délais non nécessaires.
- Les réalités sont bien différentes. L'image de la Croix-Rouge prend beaucoup de place chez les employés, ce qui les amène à « embellir » la réalité des interventions qui sont assez difficiles depuis l'acceptation du mandat avec la Ville de Montréal.
- Le style militaire = nul
- L'illusion d'écouter la base= un échec de participation
- On dirait que les bénévoles dérangent les permanents.
- Les bénévoles ne connaissent pas ou peu les dirigeants salariés à cause du peu de contact entre ces personnes. Une visite lors des réunions des divers employés serait une façon de corriger cette situation
- Harmonisation de nos réponses
- Conférences téléphoniques

- La seule chose que je trouve un peu fatigante, c'est que depuis 2 ans, ça fait 3 fois que je change de RSHF
- Un commentaire... très bonne collaboration avec mon responsable et plusieurs autres
- Meilleur collégialité
- Pour le moment cela est très exigeant, car comme mentionné nous sommes un très petit groupe, des campagnes de financement approchent et cela est malheureux à dire, mais pour certains ces campagnes de financement leur permettent seulement de voir leur nom dans les journaux, alors que le travail réel a été fait par de vrais bénévoles et dont leur nom n'est pas mentionné. Ici je ne parle pas de la CR mais de gens connus du milieu. Je suis par contre consciente que sans ses gens, le financement récolté serait sans doute moindre, mais n'empêche que ce n'est pas eux qui se tapent tout le travail, et sans les bénévoles leur présence ne donnerait pas grand-chose. C'est donc un travail d'équipe qui malheureusement n'est pas compris des 2 parties. Je ne dis pas cela pour avoir mon nom dans le journal, mais être respecté par ses gens qui ne sont pas de vrais bénévoles, on ne les voit pas sur un sinistre à aider les gens et les reconforter. Ma réponse ci-bas est basée avec mon groupe de bénévoles de ma section que je côtoie
- Que l'on ait des réponses plus rapidement et des réponses de la part des personnes qui doivent nous en demander.
- On dirait que les liens entre les RSHF et les plus hautes instances se font uniquement en montant et que les réponses ne redescendent plus ou pas assez.
- J'aimerais avoir de l'aide pour le recrutement, je sais que ça s'en vient, mais ça fait déjà un an que j'attends.
- Je serai heureux le jour où permanents et bénévoles travailleront ENSEMBLE. Ce n'est pas le cas aujourd'hui.
- Que les réunions d'équipe soient moins longues. Des réunions de 2 et 1/2 à 4 heures le soir sont inadmissibles. Le permanent doit faire parvenir les informations plus souvent et plus vite, plutôt que de tout communiquer dans la même réunion, ce qui devient interminable et on finit par ne plus rien absorber ni rien entendre à la fin, parce que trop fatiguée. Quant au chef d'équipe, il doit avoir un ordre du jour avec un temps limite pour chaque point, sinon ça s'en va dans tous les sens, ça prend du temps et c'est inefficace parce qu'on ne règle rien et là encore on finit fatigués.
- Une réponse négative aux questions vaut mieux que pas de réponse !
- Nous sommes une équipe relativement petite (16), composée de gens variés, provenant de divers milieux (retraités, sans-emploi, ouvriers, mères à la maison...). Je n'ai d'affinités qu'avec un petit nombre de mes coéquipiers. Si le groupe était plus gros, ce serait plus facile de rencontrer des gens avec qui j'ai des affinités.
- Le plus important est le respect
- Continuer à établir de bons contacts, à leur parler régulièrement et au besoin, sans oublier de nous visiter aussi à l'occasion.
- Avoir des rencontres avec le responsable au moins 2 à 4 fois par année
- Je travaille seule dans mon secteur, j'aimerais avoir d'autres bénévoles.
- Un responsable est généralement très occupé, s'il l'est trop pour répondre prestement, il devrait y avoir une autre personne administrative qui donne au moins une réponse alternative.

- Je sens que le personnel de la Croix-Rouge se rapproche des activités de l'équipe EIU, ce qui est bien. Il est important que les employés fassent le lien avec les équipes d'intervention et demeurent attentifs aux besoins des équipes et des individus.
- Étant responsable de l'Équipe EISI de ma région, j'espère motiver mon équipe pour intervenir adéquatement.
- Il y a une bonne entente dans notre groupe
- Plus de présence serait appréciée.
- Améliorer la communication surtout pour les planifications des formations.
- Plus de suivi par rapport aux bénévoles et aux questionnements apportés. Je dois souligner que depuis quelques mois il semble y avoir un peu plus de suivi. Organisation de l'équipe, soutien par rapport aux interventions y compris feedback dans certains cas
- Augmenter la communication.
- À l'époque où j'étais en relation régulière avec les RSHF, les réponses à mes questions tardaient à venir
- Changements de structure, de responsables et de modes de fonctionnement trop fréquents. Hiérarchie organisationnelle lourde - entraîne des délais inutiles.
- Rencontres quelques fois par année pour bien conserver les liens et la motivation dans l'équipe.
- On pourrait se sentir moins loin des décideurs
- Répondre à nos demandes dans un court laps de temps
- Non, on ne change pas une formule gagnante.
- Voir le RSHF un peu plus souvent, 4 fois l'an
- Avoir un numéro direct avec un responsable de garde (comme avant) Maintenant qu'il y a un service de réponse, le retour d'appel laisse à désirer. À quelques reprises, j'ai vécu des expériences plutôt désagréables et quand en plus un employé retourne la situation contre toi ça laisse à désirer sur l'importance que vous portez sur vos bénévoles en région
- Les permanents devraient prendre plus en considération les commentaires des bénévoles... Ils y en a permis ces bénévoles qui ont une expérience de vie et une formation qui pourrait être très profitable à l'ensemble de la Croix Rouge.
- Les responsables provinciaux devraient connaître où se situent les régions du Québec
- J'ai une marotte sur l'argent; je remarque que les salariés qui participent aux mêmes activités que nous régionalement, exemples souper d'équipes, peuvent se faire rembourser leurs frais.