



Collection

Baromètre d'Opinion des Bénévoles

3^{ème} Cahier – Mars 2008

L'accueil dans les associations

Sous la direction de
Cécile BAZIN et Jacques MALET
Recherches & Solidarités

Première vague d'enquête mise en place d'octobre 2007 à janvier 2008, avec le soutien de :



Introduction : L'ambition d'un baromètre inédit

Une association sur trois manque de bénévoles, et la situation semble se dégrader. Notre baromètre, construit à partir de l'Opinion des responsables associatifs, indique que 34% des dirigeants estimaient manquer de bénévoles agissant régulièrement dans leurs associations, en 2006. Ils étaient 36% en 2007, et les résultats provisoires 2008 sont de l'ordre de 38%.¹ Chacun sait combien cette ressource humaine est indispensable à l'action et à la réussite des associations, et sans doute plus encore pour les 85% qui ne disposent d'aucun salarié. Chacun sait aussi que cet engagement est utile pour les autres, mais aussi pour soi-même.

Le constat

L'enquête INSEE réalisée en 2002 a permis une avancée très significative pour la connaissance de la proportion de bénévoles en France, en particulier grâce aux travaux menés par plusieurs équipes de recherche. Nous disposons depuis de quelques informations utiles sur leur profil, selon le domaine dans lequel ils déploient leurs activités, et d'une première approche distinguant à peu près les bénévoles qui interviennent d'une manière constante dans les associations, ceux qui interviennent plus occasionnellement, ceux qui interviennent dans plusieurs associations...

Du point de vue de l'engagement individuel bénévole, il est clair que tous les comportements sont de valeur comparable, le temps passé et la notion de régularité dépendent en effet de la disponibilité de chacun, notamment par rapport au point où il en est de son « *parcours de vie* ». Du point de vue de l'association qui met à profit cet engagement pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, il n'est pas moins clair qu'une disponibilité régulière permet de remplir telle ou telle fonction tout au long de l'activité, et présente tous les avantages par rapport à des interventions ponctuelles qui ne peuvent venir qu'en appoint.

Une enquête ponctuelle de cette nature, intégrée dans le cadre d'une étude concernant globalement les conditions de vie des ménages, ne permet pas d'approcher finement les questions spécifiques liées à la vie associative et au bénévolat. Il manquait donc une mesure régulière – et nationale² – de l'opinion des bénévoles, permettant de voir comment ils évoluent au fil des années, et au fil de l'actualité.

Une nouvelle piste explorée...

Il a donc paru nécessaire à France Bénévolat et à l'équipe du CerPhi de mettre en place une enquête nationale directement ciblée sur tous ces bénévoles quel que soit le secteur d'activité dans lequel ils interviennent, et que ce soit en association ou dans un autre cadre (école mairie, organisation culturelle...).

¹ Il s'agit d'un panel de dirigeants représentatifs des associations, du point de vue des secteurs d'activité et de la taille des organismes. Ces résultats s'appuient en particulier sur les réponses des mêmes dirigeants, lors des trois vagues annuelles d'enquête.

² Il existe en effet quelques études effectuées sur certains territoires ou dans certaines catégories d'associations.

Cette enquête présente un caractère permanent, selon des vagues annuelles. L'expérience acquise par l'équipe dans ce type de démarche a été très utile.³

L'objectif était d'obtenir un très large panel de bénévoles interrogés, d'une part, et de réaliser un film sur l'évolution de leurs réponses, au fil des vagues annuelles, notamment en recherchant la fidélisation d'une proportion significative d'entre eux, d'autre part.

Le projet a été soumis à de nombreux experts et partenaires, en particulier au sein des réseaux de bénévoles. Des échanges nombreux ont permis de constituer un questionnaire destiné à toutes les catégories de bénévoles, qu'ils agissent au sein des associations ou dans un autre cadre, qu'ils interviennent régulièrement ou occasionnellement, qu'ils soient actuellement engagés ou qu'ils aient eu un engagement passé.

Cette démarche de questionnement a été conçue de manière à cerner au mieux les caractéristiques des intéressés, en tout premier lieu leurs motivations et les conditions de leur engagement, mais aussi quelques éléments permettant d'approcher la notion de parcours bénévole.

Nos ambitions sont les suivantes :

- ✚ Constituer un outil d'aide à la décision :
 - pour les associations elles-mêmes en donnant des orientations sur le recrutement des bénévoles, sur leur accueil et sur la gestion des ressources humaines bénévoles,
 - pour les décideurs publics et privés.
- ✚ Constituer aussi un outil de promotion du bénévolat en tant que source régulière d'informations, puisées directement auprès des intéressés et à destination des acteurs de la vie associative et du public en général.
- ✚ Apporter des données utiles aux chercheurs, en particulier dans la mesure où le questionnement a été construit en lien étroit avec eux.

Une présentation détaillée de la démarche et de la méthodologie est disponible dans cette même collection www.recherches-solidarites.org .

☞ En fait, il s'agit bien ici de « *donner directement la parole aux bénévoles* » pour qu'ils puissent régulièrement exprimer leurs motivations certes, mais aussi leurs plaisirs, leurs déceptions, leurs attentes et leurs espoirs. Tous ceux qui sont directement ou indirectement concernés par ce type d'engagement, à commencer par les bénévoles eux-mêmes, bénéficieront ainsi d'informations précieuses et régulières sur l'opinion de ceux qui sont sans doute parmi les plus efficaces acteurs de la société, et en tout cas ceux qui contribuent le plus clairement, le plus directement et le plus constamment au développement des liens sociaux.

³ « L'opinion des responsables associatifs » (L'ORA) est une enquête nationale auprès des dirigeants bénévoles, et en est déjà à sa troisième vague annuelle. « L'observatoire des donneurs de sang » a été mis en place par l'équipe du CerPhi, à la demande de l'Etablissement Français du Sang. Une enquête nationale a été organisée auprès des personnes favorables au don d'organes, en partenariat avec l'association FRANCE ADOT.

Le bénévole et son association

Enquête en ligne du 18 octobre 2007 au 4 février 2008 auprès de 4068 personnes de 18 ans et plus. Echantillon représentatif des bénévoles français, régulièrement actifs dans une association, selon la méthode des quotas appliquée aux variables sexe et âge pour les répondants et à la variable secteur d'intervention pour le tissu associatif.

I - Les premiers pas dans une association

Quatre sujets viennent immédiatement à l'esprit, dès lors qu'un bénévole a décidé de pousser la porte d'une association, liés respectivement :

- ✚ à l'accueil reçu,
- ✚ à l'information communiquée,
- ✚ à l'éventuelle formation offerte à ses débuts,
- ✚ à son accompagnement éventuel par un tuteur.

Chacun de ces quatre sujets a donné lieu à une question précise, dont les réponses vont être présentées d'une manière globale, d'une part, et selon quelques critères tels que le sexe, l'âge, le secteur associatif, ou encore les responsabilités exercées et la fonction occupée, d'autre part.

Et pour illustrer au mieux l'attention qui est globalement portée au bénévolat dans une association, la question a été posée aux personnes interrogées, du type d'organisation mise en place pour l'animation et l'encadrement de la ressource humaine bénévole : ce sera l'objet de la cinquième partie de ce chapitre.



Un accueil généralement très apprécié

Question : Lors de votre arrivée en tant que bénévole, vous avez eu un accueil :

Les choix : Très bon - Bon - Médiocre

Parmi tous les critères dont nous disposons, c'est celui du secteur d'activité auquel on pense d'abord. Le tableau suivant permet de voir quelques différences.

Lors de votre arrivée en tant que bénévole, vous avez eu un accueil :

Réponses par secteur d'intervention (en %)	Très bon	Bon	Médiocre	NSP
Sport	75	21	3	2
Loisirs	73	25	1	1
Education populaire et formation	70	26	3	2
Santé	69	25	3	3
Environnement	70	23	2	5
Culture	69	21	5	6
Social	61	34	3	2
Solidarité internationale	64	26	5	4
Parents d'élèves	56	37	2	5
Association professionnelle	63	32	3	2
Association de défense	72	26	0	2
Autre secteur	62	28	4	5
Ensemble	68	25	3	4

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : dans le secteur sportif, 75% des bénévoles indiquent avoir un reçu un très bon accueil.

La lecture de la première colonne permet de voir la domination des domaines du sport et des loisirs, ainsi que des associations de défense. Suivis de près par les secteurs de l'éducation populaire, de la culture et de la santé.

Les associations de parents d'élèves, vraisemblablement du fait qu'elles connaissent par définition une forte rotation de leurs dirigeants, et donc une difficulté d'organisation, les associations du domaine social, de par les exigences spécifiques de ce secteur, et les associations professionnelles, de par leur implication dans le monde du travail et les mimétismes que cela doit provoquer, se situent en retrait.

Au bilan, 93% des bénévoles indiquent avoir reçu un très bon ou un bon accueil. Il est sensiblement inférieur dans le domaine de la culture (88%), avec une proportion de 5% de mécontentement et 6% d'abstention. Le secteur de la solidarité internationale, lui aussi très exigeant de par les difficultés de travailler pour une région ou un pays dont la culture est fondamentalement différente, présente également une proportion de 5% de mécontents.

Les associations de loisirs, destinées à satisfaire adhérents et bénévoles, et les associations de défense, destinées à satisfaire les intérêts communs bien identifiés des adhérents et des bénévoles et à mobiliser fortement « pour ou contre » - ce qui facilite l'accueil, l'intégration et très vite un sentiment d'appartenance - présentent un taux de satisfaction de 98%.

Il est clair que l'accueil que l'on peut réserver aux bénévoles dépend tout à la fois du degré d'organisation de l'association, ou du moins de la convivialité qui règne en son sein, et de l'attente spécifique à chaque nouvel arrivant.

Quand les enjeux sont importants, quand le public auquel on s'adresse exige quelques précautions et un savoir-faire particulier, cet accueil peut être perçu comme un peu plus rugueux dans le secteur social : 61% de « très bon », contre 68% en moyenne. Pour autant, nous sommes ici dans la nuance puisqu'en cumulant les réponses positives de ce secteur, nous parvenons à un pourcentage de 95% de bénévoles satisfaits, soit deux points au-dessus de la moyenne générale.

Ma petite association...

Personne ne sera vraiment surpris de constater que l'accueil est jugé d'autant plus positivement que l'association est de petite taille.

Lors de votre arrivée en tant que bénévole, vous avez eu un accueil :

Accueil	Taille de l'association			Ensemble
	Petite ⁽¹⁾	Moyenne ⁽²⁾	Grande ⁽³⁾	
Très bon	76	68	64	68
Bon	20	25	28	25
Médiocre	0	3	4	3
NSP	4	4	3	4
Total	100	100	100	100

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. (1) Moins de 50 adhérents et/ou un budget inférieur à 10.000 euros. (2) Entre 50 et 150 adhérents et/ou un budget entre 10.000 et 75.000 euros. (3) Plus de 150 adhérents et/ou un budget supérieur à 75.000 euros.

Il semble donc que la notion d'accueil soit ici perçue sur un mode subjectif : en effet, c'est plutôt le sourire et la sympathie avec laquelle on est reçu dans l'association qui semble avoir dominé. Bien plus que le mode d'organisation, plus sophistiqué dans les grandes associations. C'est sans doute ce qui explique une plus grande satisfaction dans les plus petites associations.

Notons aussi que cette différence se vérifie en fonction de la présence de salariés, qui correspond fortement à la taille des organismes. C'est ainsi que pour une proportion de 74% de bénévoles très satisfaits dans les associations sans salariés, on enregistre une proportion qui tombe à 68% lorsqu'il y a des salariés dans l'organisme.

Accueil reçu selon les responsabilités exercées dans l'association

Il est utile d'observer les réponses des bénévoles, en fonction de la responsabilité assumée aujourd'hui dans l'association. C'est l'objet du tableau suivant. Un petit décalage peut exister entre la situation du bénévole, lors de son arrivée dans une association, éventuellement sans responsabilité aucune, et sa situation au moment de sa réponse. Il a été vérifié que les segments d'échantillon concernés étaient suffisants pour supporter sans dommage cet éventuel décalage.

Lors de votre arrivée en tant que bénévole, vous avez eu un accueil :

Accueil	Responsabilité assumée aujourd'hui					Ensemble
	Conseil d'administration	Membre du Bureau	Responsable d'une activité	Encadrement de salariés ou de bénévoles	Pas de responsabilité particulière	
Très bon	67	69	70	65	68	68
Bon	26	25	24	27	24	25
Médiocre	3	2	2	5	5	3
NSP	4	4	4	4	4	4
Total	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : Sur 100 membres d'un conseil d'administration, 67 indiquent avoir reçu un très bon accueil à leur arrivée.

La lecture de la première ligne attire notre attention. La seule différence significative concerne les responsables d'une activité, au sein d'une association, qui apparaissent les plus satisfaits, et au contraire celles et ceux qui ont pour fonction d'encadrer des salariés ou des bénévoles qui sont un peu moins satisfaits.

Cette différence s'explique-t-elle par la difficulté de l'exercice d'encadrement, si c'est directement celui-ci qui a été proposé à l'intéressé dès son arrivée dans l'association ? Toujours est-il que c'est aussi dans cette fonction que la proportion de ceux qui indiquent avoir reçu un accueil médiocre est proportionnellement la plus forte (5%). Du reste, les intéressés ont peut-être contribué à améliorer à leur tour l'accueil, puisqu'ils sont sensibles à cela. A l'inverse, on sent bien que ce qui fait le propre d'une association, c'est-à-dire le développement d'une activité, joue en faveur de l'accueil de ceux qui en sont chargés : les *responsables d'une activité* sont proportionnellement les plus nombreux (70%) à se dire très satisfaits, et les moins nombreux (2%) à se dire insatisfaits.

Accueil reçu selon les fonctions occupées dans l'association

A partir d'une quinzaine de fonctions exercées au sein des associations, le tableau suivant montre comment les bénévoles concernés indiquent avoir été accueillis.

Lors de votre arrivée en tant que bénévole, vous avez eu un accueil :

Fonction(s) occupée(s)	Très bon	Bon	Médiocre	NSP
Gestion (secrétariat, comptabilité...)	70	24	2	3
Accueil et orientation	69	25	3	3
Ecoute ou soutien individuel	67	25	6	2
Transport ou logistique	69	25	2	4
Distribution, tri ou restauration...	69	26	2	3
Documentation ou questions juridiques	71	23	3	3
Nouvelles technologies ou autre domaine technique	66	28	2	3
Montage de dossier et recherche de financements	69	25	3	3
Responsable ou acteur de collectes	66	27	4	4
Communication (interne, externe, site associatif...)	68	25	3	4
Organisation de manifestations	70	24	3	3
Animation (sport, loisirs, culture...)	71	24	2	3
Formation des adultes en situation d'illettrisme	67	25	4	4
Accompagnement à la scolarité	69	26	2	3
Autre accompagnement spécialisé (jeunes, handicapés...)	69	26	2	4
Ensemble	68	25	3	4

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : sur 100 bénévoles exerçant des fonctions de gestion, 70 indiquent avoir reçu un très bon accueil.

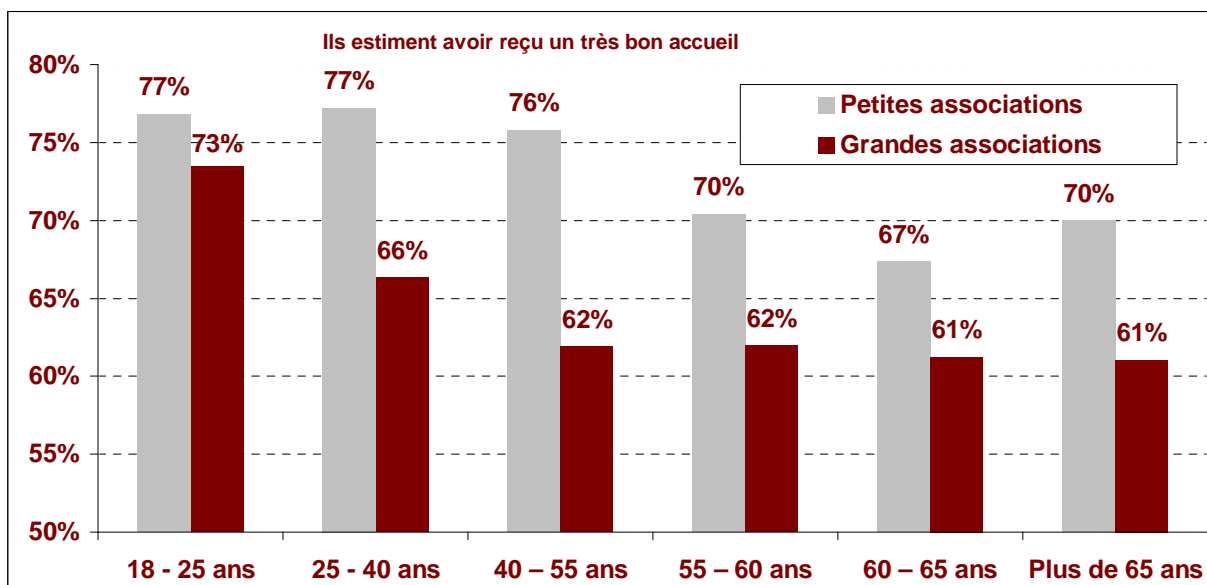
Les différences sont assez faibles. Elles peuvent provenir, pour partie, de la personnalité de celles et ceux qui répondent et du type d'association dans laquelle ils ont été accueillis. Pour autant, l'échantillon autorise quelques constats construits à partir de segments représentatifs. C'est ainsi que l'on peut remarquer une plus grande satisfaction chez ceux qui sont en charge de la documentation ou des questions juridiques, ou encore de l'animation.

A l'inverse, les bénévoles chargés des collectes, et ceux qui sont dans des fonctions techniques, comme les nouvelles technologies, sont proportionnellement un peu moins nombreux à se dire très satisfaits de l'accueil reçu dans l'association.

De même, les bénévoles dont la fonction est l'écoute ou le soutien individuel sont proportionnellement les plus nombreux (6%) à estimer cet accueil médiocre. Peut-être sont-ils plus sensibles que d'autres à la qualité de cet accueil, de par leur fonction propre ?

Accueil reçu selon l'âge des bénévoles

☞ **Méthodologie** : Dès lors que nous avons observé une plus forte proportion de jeunes dans les petites associations, nous avons ici une opportunité pour vérifier si cela vient de l'accueil reçu. C'est la raison pour laquelle nous avons effectué une comparaison entre les deux segments extrêmes : celui des plus petites associations (moins de 50 adhérents et/ou un budget inférieur à 10.000 euros) et celui des plus grandes (plus de 150 adhérents et/ou un budget supérieur à 75.000 euros).



Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : les bénévoles qui ont aujourd'hui entre 18 et 25 ans, et qui se trouvent dans une petite association, estiment avoir reçu un très bon accueil dans une proportion de 77%. Ils sont 73% dans les grandes associations.

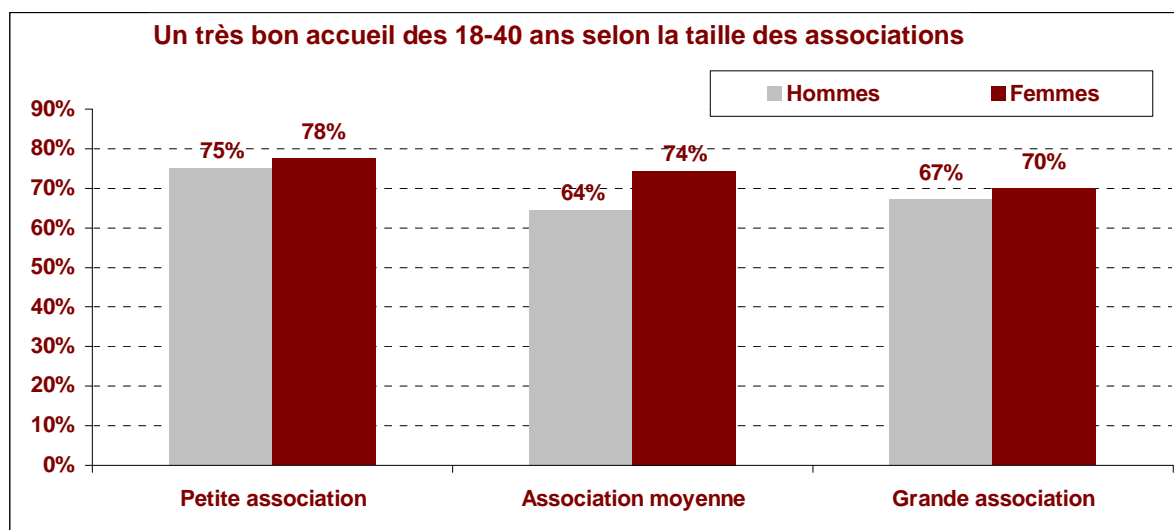
Plus on est jeune et plus on indique avoir reçu un *très bon* accueil. Cela veut dire que l'accueil dans les associations s'est régulièrement amélioré au fil des années. Et chacun peut constater les efforts qui sont effectivement réalisés dans ce sens. Il est donc heureux que les bénévoles eux-mêmes en aient une claire perception.

On vérifie ici la différence observée selon la taille des associations. Mais on apprend deux choses importantes :

- ✚ Les petites associations semblent avoir effectué des efforts pour améliorer l'accueil, depuis assez longtemps, puisqu'ils sont perceptibles dès la génération des 40-55 ans.
- ✚ Les grandes associations ont manifestement accompli aussi des efforts, mais plus récemment, puisqu'ils sont ressentis par la génération des 25-40 ans (66%) et surtout par les plus jeunes (73%). Et de ce fait, la différence entre grandes et petites structures tend à s'atténuer : si la proportion des très satisfaits accusait un différentiel de 11 points chez les 25-40 ans, il n'est plus que de 4 points chez les 18 – 25 ans.

Accueil reçu selon le genre des bénévoles

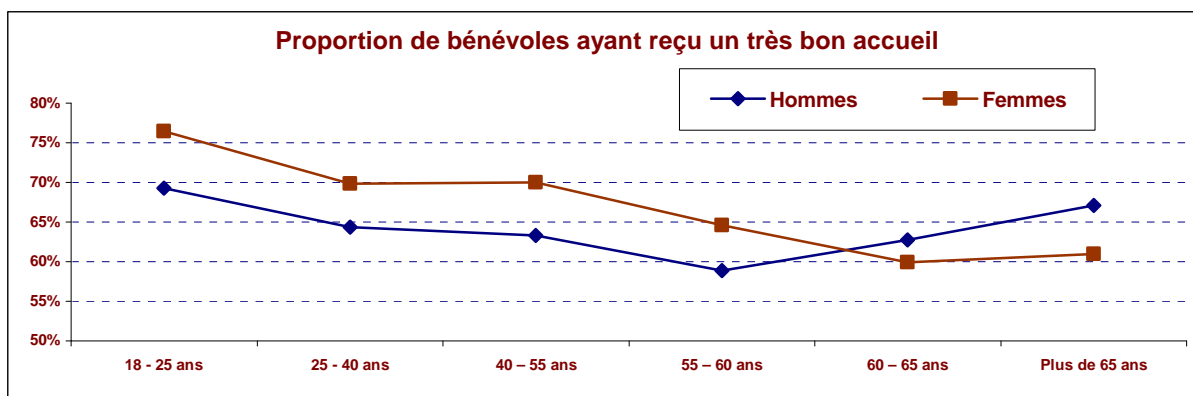
Nous avons également vu que les femmes étaient proportionnellement plus nombreuses dans les plus petites structures. Serait-ce dû à l'accueil reçu ? Le graphique suivant infirme cette hypothèse, clairement.



Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : Dans les petites associations, 75% des hommes de 18 à 40 ans, et 78% des femmes du même âge estiment avoir reçu un très bon accueil.

Les femmes sont un peu plus satisfaites de l'accueil reçu. Et manifestement, par rapport aux hommes, elles ne choisissent pas les plus petites associations pour des raisons d'accueil. Le différentiel de satisfaction est en effet toujours positif par rapport à celui des hommes, quelle que soit la taille de l'association.

Au-delà, il est intéressant de croiser le genre et l'âge : Les femmes sont significativement plus satisfaites de cet accueil, seraient-elles plus courtisées, ou simplement moins exigeantes ? Mais les choses changent autour de la soixantaine, comme le montre le graphique suivant.



Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : 76% des femmes de 18 à 25 ans indiquent avoir reçu un très bon accueil, contre 69% des hommes.

Si l'on suit l'évolution des réponses féminines, on remarque, au-delà de ce graphique, que la proportion de celles qui estiment avoir reçu un accueil médiocre passe de 3% chez les 55-60 ans, à 6% chez les 60-65 ans, et à 8% chez les plus de 65 ans. Elles manifestent ainsi un certain mécontentement.



Un bénévole sur quatre n'a pas eu l'information qu'il attendait

Question : Vous avez bénéficié d'une information adaptée :

Les choix : Oui – Non – Ne se prononce pas

En dépit d'un accueil jugé bon, les bénévoles ne sont pas tous satisfaits de l'information qu'ils ont reçue lors de leur arrivée dans l'association. Ceci est d'autant plus significatif que la question posée était très précise, et qu'une information adaptée est indispensable à la fois pour que le bénévole se sente à son aise (présentation générale de l'association et de son Projet associatif), et pour qu'il soit efficace dans sa fonction (éléments techniques).

Selon les caractéristiques de l'association

Vous avez bénéficié d'une information adaptée :

Réponses par secteur d'intervention (en %)	oui	non	NSP
Sport	59	38	3
Loisirs	64	32	4
Education populaire et formation	77	20	3
Santé	85	12	3
Environnement	69	22	9
Culture	67	27	6
Social	74	21	5
Solidarité internationale	80	15	5
Parents d'élèves	62	33	5
Association professionnelle	73	24	2
Association de défense	66	32	2
Autre secteur	78	17	5
Ensemble	70	26	4

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : sur 100 bénévoles du domaine sportif, 59 indiquent avoir bénéficié d'une information adaptée, lors de leur arrivée dans le club.

Peut-être peut-on trouver ici l'une des raisons qui font les difficultés actuelles du sport pour recruter et fidéliser ses bénévoles ? Près de 40% estiment qu'ils n'ont pas reçu l'information qu'ils attendaient lors de leur arrivée. Cela ne se vit pas très bien, et cela se dit autour de soi. Il y a donc manifestement une action vigoureuse à mener pour améliorer la situation. Les associations de loisirs et de parents d'élèves pêchent également, de ce point de vue.

A l'inverse, le secteur de la santé, notamment de par les activités qu'il développe, effectue de gros efforts puisque 85% des bénévoles indiquent avoir reçu une information adaptée.

On sera étonné, compte tenu de leur mode de fonctionnement et de leurs objets respectifs, que les associations situées dans le domaine de l'environnement, et les associations de défense, ne soient pas plus attentives pour assurer une bonne information à l'attention de ceux qui s'engagent à leur côté.

☞ Par ailleurs, il est très significatif d'observer que les petites associations, de par la proximité de leurs dirigeants et de leurs bénévoles, et les plus grands organismes, de par l'organisation mise en place et de par la présence de salariés, ont développé un système d'information qui donne majoritairement satisfaction (près de 75%). Ce sont donc les associations moyennes qui peinent le plus, de ce point de vue, avec seulement 65% de bénévoles satisfaits.

Selon les caractéristiques du bénévole

☞ Au regard de la responsabilité exercée, il est très symptomatique de constater que pour une moyenne de 70% de bénévoles indiquant avoir reçu une information adaptée, les membres du conseil d'administration ou du bureau se situent aux environs de 65%, quand tous les autres bénévoles se situent aux alentours de 75%.

Naturellement, il ne peut être question de comparer le type d'information attendue : lorsque l'on entre dans une association pour assumer une fonction de dirigeant, c'est l'ensemble des éléments relatifs à cette association que l'on attend. Il conviendrait d'aller un peu plus loin dans l'investigation, mais on peut d'ores et déjà constater ce décalage entre les informations attendues et les informations reçues.

☞ Par ailleurs, le tableau suivant présente la satisfaction des bénévoles, en fonction du rôle qu'ils jouent au sein de l'association.

Vous avez bénéficié d'une information adaptée :

Fonction(s) occupée(s)	Oui	Non	NSP
Gestion (secrétariat, comptabilité...)	65	31	4
Accueil et orientation	71	25	4
Ecoute ou soutien individuel	76	21	3
Transport ou logistique	70	26	4
Distribution, tri ou restauration...	69	27	4
Documentation ou questions juridiques	68	28	4
Nouvelles technologies ou autre domaine technique	69	27	4
Montage de dossier et recherche de financements	68	27	5

Fonction(s) occupée(s)	Oui	Non	NSP
Responsable ou acteur de collectes	71	25	4
Communication (interne, externe, site associatif...)	70	25	5
Organisation de manifestation	68	28	3
Animation (sport, loisirs, culture...)	67	29	4
Formation des adultes en situation d'illettrisme	81	14	5
Accompagnement à la scolarité	75	22	4
Autre accompagnement spécialisé (jeunes, malades, handicapés...)	77	18	5
Ensemble	70	26	4

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : sur 100 bénévoles exerçant une fonction dans le domaine de la gestion, 65 indiquent avoir reçu une information adaptée, lors de leur arrivée.

Les bénévoles engagés dans la formation des adultes en situation d'illettrisme, dans l'accompagnement spécialisé, dans l'écoute et le soutien individuel, ou encore dans l'accompagnement à la scolarité, sont proportionnellement plus nombreux à indiquer avoir reçu une information adaptée.

A l'inverse, ceux qui interviennent dans la gestion de l'association sont un peu plus livrés à eux-mêmes : plus de 30% d'entre eux indiquent n'avoir pas reçu les informations adaptées lors de leur arrivée. C'est aussi le cas dans le domaine de l'animation, ainsi que pour ceux qui sont chargés d'organiser une manifestation.

Il pourrait paraître étonnant que les bénévoles en charge de la documentation ou des questions juridiques, de la recherche des financements, ainsi que ceux qui doivent développer les nouvelles technologies, soient aussi en demande d'informations adaptées. En fait, cela s'explique pour partie dans la mesure où précisément les associations ont fait appel à leur savoir-faire pour pallier des insuffisances constatées par les dirigeants. Et c'est donc plutôt de leur part que l'on attend désormais les informations.

☞ Nous avons aussi voulu croiser les réponses à cette question et la formation initiale des bénévoles.

Vous avez bénéficié d'une information adaptée (en %) :

Formation	Oui	Non	NSP
1 - Enseignement supérieur	74	22	4
2 - Baccalauréat - BTS	72	24	4
3 - BEPC BEP	70	26	4
4 - Pas de diplôme	68	28	4
Ensemble	70	26	4

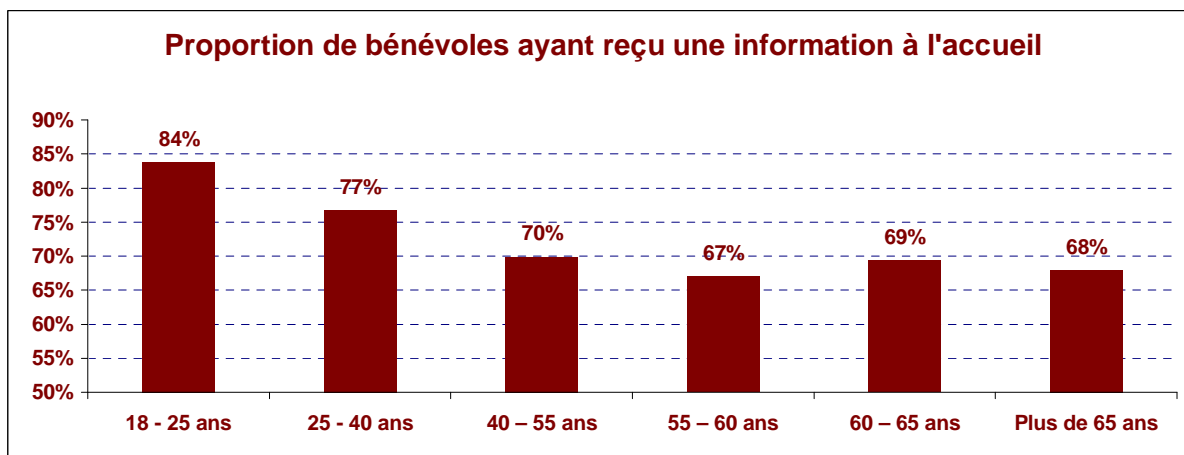
Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : sur 100 bénévoles du niveau enseignement supérieur, 74 indiquent avoir reçu une information adaptée.

Cette corrélation est troublante : plus le bénévole possède un haut niveau de formation, et plus il indique avoir reçu une information adaptée. Nous ne pouvons ici émettre que des hypothèses : soit les plus diplômés cherchent, demandent, voire exigent l'information qui leur semblait nécessaire, et les moins diplômés sont un peu plus discrets, quitte à rester sur leur faim, soit les plus diplômés estiment en savoir assez de par leur formation et sont peu exigeants, soit encore les dirigeants d'associations font spontanément davantage d'efforts en direction de certains bénévoles.

Le lecteur aura sans doute remarqué que ce déficit d'information correspond aussi à des fonctions comme l'animation, la gestion, et qui pourraient tout particulièrement échoir à des

bénévoles moins diplômés. Pour autant, nous avons aussi noté que les membres des conseils d'administration et des bureaux se trouvent aussi en déficit d'information.

☞ Notons aussi que sur ce sujet, il n'y a pas de différence significative entre les réponses des hommes et des femmes. Ce n'est pas le cas, en revanche, selon l'âge des bénévoles, comme le montre le graphique suivant.



Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : sur 100 bénévoles âgés aujourd'hui de 18 à 25 ans, 84 indiquent avoir reçu une information adaptée.

Les deux plus jeunes générations affichent une plus grande satisfaction, respectivement 84% chez les 18 – 25 ans, et 77% chez les 25-40 ans. Ceci traduit bien les efforts réalisés par les associations, au fil des années, et que reconnaissent bien volontiers les bénévoles.



Près de 40% des bénévoles ont reçu une formation lors de leur engagement

Question : Vous avez bénéficié d'une formation au début de votre engagement :

Les choix : Oui – Non – Ne se prononce pas

Quand on connaît l'impatience des bénévoles à se lancer dans l'action, leurs réticences aussi parfois à dire leurs lacunes, et en tout cas leur peu de goût pour retrouver certaines contraintes qu'ils ont pu éprouver en milieu professionnel, quand on connaît la difficulté pour les dirigeants et les animateurs, sans cesse sollicités et toujours sur la brèche, on mesure l'effort qui est fait, de plus en plus comme on le verra, pour offrir une formation aux bénévoles qui arrivent.

Il faut ajouter que les bénévoles n'arrivent que très rarement par « promotions », mais plutôt au fil de l'eau, et que leur formation à l'arrivée n'en est donc que plus délicate à mettre en œuvre. Et enfin chacun a pu un jour entendre tel ou tel indiquer avec détermination qu'il n'avait pas l'intention de « retourner en classe », vu le peu de bons souvenirs qu'il pouvait en conserver.

Certes, la formation indiquée par les répondants peut revêtir plusieurs formes : depuis quelques conseils de la part d'un ancien, un petit tour d'association, un rapide briefing de la part d'un dirigeant, jusqu'à un véritable cycle destiné à donner de l'assurance et un savoir-faire adapté aux besoins. De même, n'oublions pas que les associations sélectionnent leurs

bénévoles sur des critères de compétences voire sur des critères de diplômes exigés par la réglementation (exemple de l'encadrement des jeunes). De ce fait, par définition, la formation est un acquis antérieur au recrutement. Assurément, beaucoup de nos partenaires nous disent qu'il faut faire toujours plus et toujours mieux. Mais nous voulions ici saluer les avancées et encourager ainsi ceux qui les portent.

Qu'en est-il selon les caractéristiques de l'association ?

☞ On observera d'abord les différences selon le secteur d'activité. C'est l'objet du tableau qui suit.

Vous avez bénéficié d'une formation au début de votre engagement

Réponses par secteur d'intervention (en %)	Oui	Non	NSP
Sport	30	67	3
Loisirs	22	74	4
Education populaire et formation	42	53	4
Santé	65	31	4
Environnement	25	67	7
Culture	35	60	6
Social	48	49	3
Solidarité internationale	47	48	5
Parents d'élèves	18	77	5
Association professionnelle	46	51	2
Association de défense	33	63	4
Autre secteur	51	45	4
Ensemble	39	57	4

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : sur 100 bénévoles du sport, 30 indiquent avoir reçu une formation lors de leur arrivée.

Ce résultat global de 39% ne doit pas masquer quelques disparités importantes, et des manques évidents dans certains secteurs.

Ainsi, les associations de parents d'élèves, dont les délégués vont pourtant jouer un rôle important, à la fois au cours des conseils de classes, mais aussi dans les relations avec les enseignants et les parents, quand ce n'est pas au sein même des conseils d'administration des établissements, n'offrent que très peu de formations aux nouveaux bénévoles.

Il en est de même dans les associations de loisirs, et dans celles qui s'impliquent dans les sujets liés à l'environnement. Le secteur sportif n'est pas non plus très bien classé : avec seulement 30% des bénévoles recevant une formation lors de leur arrivée, il se situe nettement au-dessous de la moyenne.

A l'inverse, et de très loin, le secteur de la santé forme deux nouveaux bénévoles sur trois. Le domaine social, celui de la solidarité internationale et les associations professionnelles font également des efforts importants, avec près d'un bénévole sur deux, formé dès son arrivée.

☞ Par ailleurs, on ne sera pas étonné de constater que les petites associations forment environ 30% de leurs nouveaux bénévoles, les associations moyennes environ 37% des nouveaux arrivants, et les grandes associations se situent à une proportion proche de 50%. Il est clair que les moyens humains disponibles, dont les salariés, constituent un critère permettant d'expliquer ces différences.

Un lien avec les priorités affirmées par les dirigeants d'associations ?

Pour quatre secteurs associatifs, en particulier, nous disposons des réponses des dirigeants, quant à leurs priorités vis-à-vis des bénévoles. Parmi sept choix, la formation figurait dans la deuxième vague (2007) de *L'opinion des responsables associatifs*.

Réponses en %	Culture	Loisirs	Sport	Social
Proportion des dirigeants plaçant la formation parmi leurs priorités (2007 - ORA-2)	10	15	26	25
Bénévoles ayant bénéficié d'une formation à leur arrivée dans l'association (BOB – 2008)	35	22	30	48

Sources : Enquête CerPhi 2007 et Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008.

Pour lire ce tableau de façon objective, indiquons d'abord que l'on peut se fixer une priorité de formation lorsque l'on a constaté qu'elle était insuffisante. Il n'y a donc aucune contradiction entre le fait que les dirigeants sportifs sont proportionnellement les plus nombreux à placer ce thème parmi leurs priorités en faveur du bénévolat, et la faible proportion des bénévoles correspondants ayant bénéficié d'une formation à l'accueil dans l'association. Les bonnes intentions n'ont peut-être pas encore produit leurs effets.

Précisons aussi que l'association peut à tout moment offrir une formation à ses bénévoles, même si c'est à l'arrivée dans l'organisme que cela paraît le plus indiqué, à la fois pour sécuriser la démarche du bénévole, et aussi parce que dans le feu de l'action, il n'en aura peut-être plus le temps, ni vraiment l'envie.

Nous constatons une certaine cohérence dans les données des secteurs de la culture et des loisirs : proportionnellement peu de dirigeants sensibles à cette priorité, et assez peu de bénévoles effectivement concernés. La cohérence est en revanche positive dans le domaine social, avec à la fois une forte sensibilité au sujet et effectivement une forte proportion de bénévoles bénéficiaires.

Qu'en est-il selon les caractéristiques du bénévole

☞ Peut-être ont-ils effectué un certain parcours au sein de l'association avant de parvenir au conseil d'administration ou au bureau ? Peut-être, certains considèrent-ils que les fonctions de dirigeants peuvent être assumées avec le seul bon sens ? Peut-être tout simplement, l'association a-t-elle décidé de privilégier certains bénévoles de terrain ? Toujours est-il que les bénévoles concernés sont les moins nombreux à avoir reçu une formation à leur arrivée (aux alentours de 35%).

Les bénévoles en charge d'une activité et les bénévoles sans responsabilité particulière indiquent avoir bénéficié d'une formation à leur arrivée, dans une proportion de l'ordre de 45%. Et ce sont les bénévoles chargé de l'encadrement de salariés ou de bénévoles qui sont les plus nombreux (51%) à indiquer avoir reçu une formation lors de leur arrivée.

☞ Le tableau suivant montre de façon précise la proportion de bénévoles ayant reçu une formation, lors de leur arrivée, selon la fonction qu'ils occupent.

Vous avez bénéficié d'une formation au début de votre engagement (en %) :

Fonction (s) occupée (s)	Oui	Non	NSP
Gestion (secrétariat, comptabilité...)	35	62	3
Accueil et orientation	43	53	4
Ecoute ou soutien individuel	49	48	4
Transport ou logistique	42	54	4
Distribution, tri ou restauration...	41	55	4
Documentation ou questions juridiques	35	62	3
Nouvelles technologies ou autre domaine technique	37	58	5
Montage de dossier et recherche de financements	36	59	4
Responsable ou acteur de collectes	42	53	4
Communication (interne, externe, site associatif...)	35	60	5
Organisation de manifestation	35	61	4
Animation (sport, loisirs, culture...)	37	59	4
Formation des adultes en situation d'illettrisme	45	48	7
Accompagnement à la scolarité	32	62	6
Autre accompagnement spécialisé (jeunes, handicapés...)	43	52	5
Ensemble	39	57	4

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008.

Les bénévoles qui sont proportionnellement les plus nombreux à bénéficier d'une formation, dès leur arrivée dans l'association, se situent dans l'écoute et le soutien individuel, ainsi que dans la formation des adultes en situation d'illettrisme. Viennent ensuite ceux qui interviennent pour l'accompagnement de publics spécifiques, ceux qui interviennent dans l'accueil et l'orientation, ou encore dans le transport et la logistique, ainsi que dans les collectes.

A l'inverse, les secteurs un peu délaissés, du point de vue de la formation dès l'arrivée dans l'association, sont ceux de la gestion, de la documentation, de la recherche de financements, de la communication, ou de l'organisation des manifestations. Mais peut-être les associations jugent-elles qu'ils arrivent avec leur propre savoir-faire, précisément pour l'apporter à l'organisme ?

Le secteur de l'accompagnement à la scolarité pourrait être considéré comme particulier : on peut penser, en effet, que les bénévoles qui s'engagent dans cette action sont précisément ceux qui se sentent une capacité spécifique pour la mener (étudiants, anciens enseignants...).

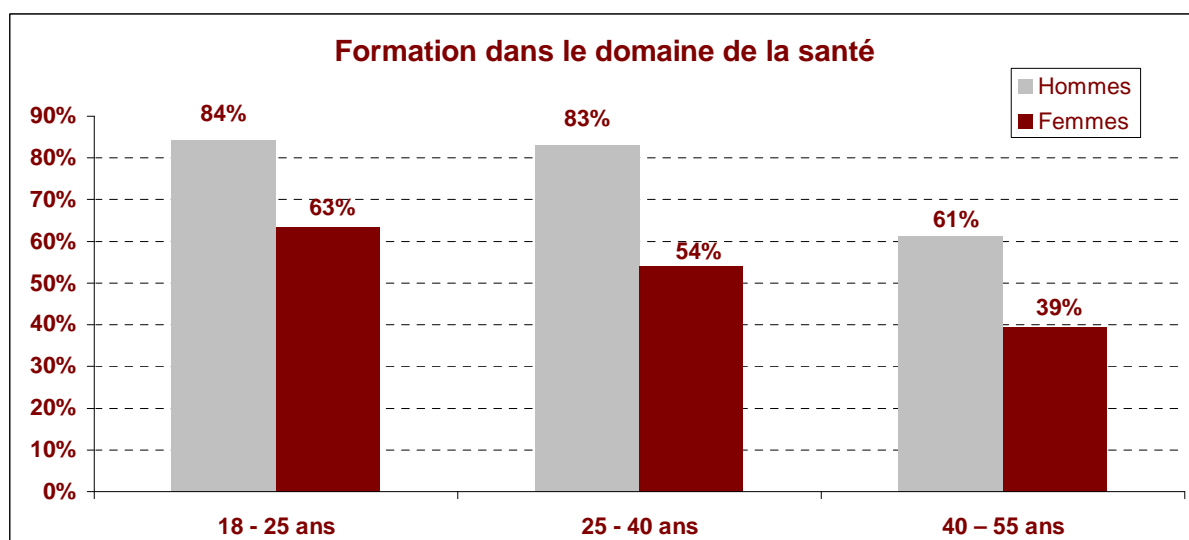
La formation reçue selon le genre et l'âge

☞ Les associations font manifestement des efforts en faveur des plus jeunes : c'est ainsi que 53% des jeunes de 18 à 25 ans indiquent avoir bénéficié d'une formation. C'est le cas de 45% des bénévoles de 25 à 40 ans. Cette proportion tombe à moins de 40% à partir de 40 ans. On peut aussi voir dans ces résultats les efforts récents menés par les associations sur le sujet de la formation, avec les encouragements sur fonds publics prodigués par l'Etat et les collectivités publiques. Et ce sont les jeunes générations qui en ont ainsi bénéficié.

☞ Mais les bénéfices n'ont manifestement pas été partagés équitablement : c'est ainsi que 43% des hommes indiquent avoir reçu une formation à leur arrivée contre 35% des femmes.

Méthodologie : Comme nous l'avons déjà vu, les hommes et les femmes ne se répartissent pas également selon les secteurs et selon la taille des associations. Or il y a de fortes différences, en matière de formation, en fonction de chacun de ces deux critères. Si l'on veut véritablement approcher l'effet lié directement à l'âge ou au genre des bénévoles, il ne faut pas prendre un secteur dans lequel les associations typées, par exemple majoritairement petites, et féminines, comme celles des parents d'élèves. Nous avons choisi la santé et le domaine social, à la fois compte tenu de leur représentativité en termes d'effort de formation, et parce qu'ils comportent un certain équilibre quant au genre de leurs bénévoles et quant à la taille de leurs organismes.

Pour la santé, nous avons pris en compte les trois tranches d'âge, les plus jeunes, et le graphique suivant montre les différences, à la fois de ce point de vue et entre hommes et femmes.



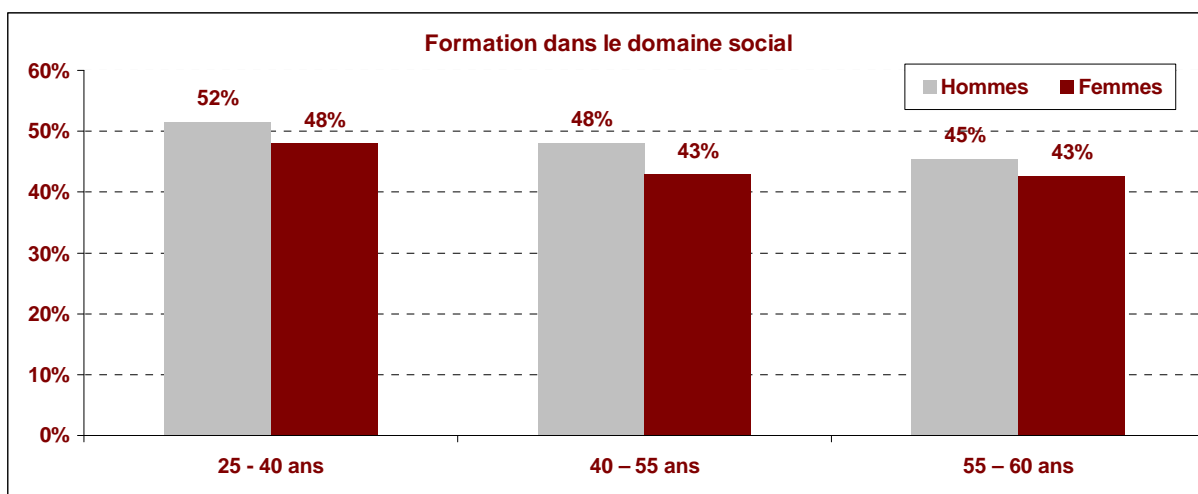
Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : dans le domaine de la santé, 84% des hommes de 18-25 ans ont bénéficié d'une formation à leur arrivée dans l'association.

Ainsi, dans des conditions comparables, nous constatons qu'un effort a été effectué dans ce domaine, plus particulièrement en direction de ceux qui ont aujourd'hui moins de 40 ans. Ceci peut provenir à la fois d'une politique plus déterminée des organismes, et d'une meilleure volonté des intéressés appuyée sur une prise de conscience de la nécessité de se former.

Nous constatons aussi une incontestable différence selon le genre des bénévoles. Et cette différence persiste, jusqu'à la dernière génération des 18 – 25 ans. S'explique-t-elle par une différence de disponibilité – peu probable à cet âge ? Par des fonctions différentes au sein des associations ? Les hommes occupant davantage des fonctions d'intervention, et les femmes davantage des fonctions d'exécution et de gestion ?

Cette différence pourrait-elle aussi s'expliquer par une attitude spécifique et sélective des dirigeants ?

La situation n'est pas tout à fait la même dans le secteur social, comme le montre le graphique suivant. L'engagement dans ce domaine est un peu plus tardif, et nous avons choisi de prendre en compte les trois tranches d'âge correspondant à la période 25-60 ans.



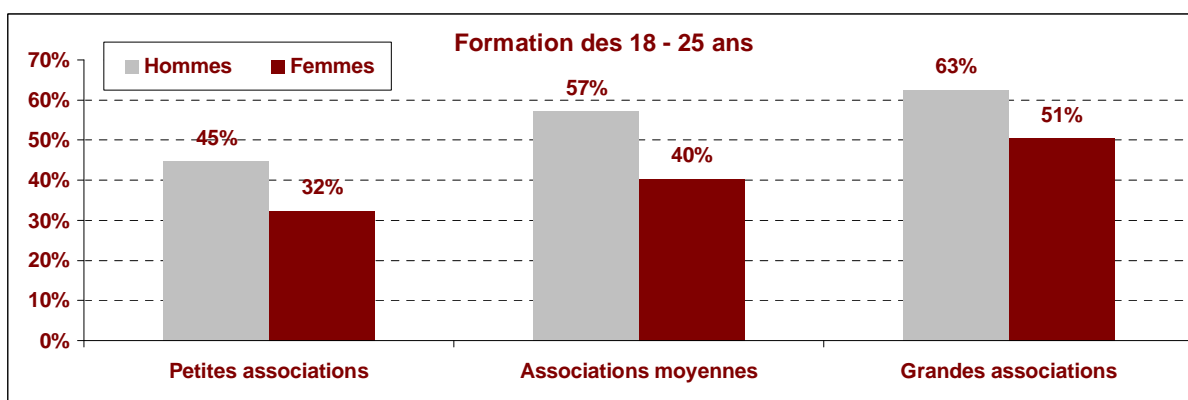
Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : dans le domaine social, 52% des hommes de 25-40 ans ont bénéficié d'une formation à leur arrivée dans l'association.

Selon les tranches d'âge, on ne retrouve pas la même progression que dans le domaine de la santé, notamment entre la génération des 40-55 ans et celle des 25-40 ans. L'évolution est réelle, mais nettement plus légère, en faveur des plus jeunes.

Deuxième différence, cette fois entre les deux sexes : pour la génération des 25-40 ans, par exemple, elle était de près de 30 points dans le secteur de la santé (20 points chez les 40-55 ans), et elle n'est ici que de 4 points (5 points chez les 40-55 ans). Pour autant, la différence en faveur des hommes est significative, et persistante au fil des générations. Cette plus faible différence dans le secteur social pourrait s'expliquer, à la fois, par une plus forte proportion de femmes, qui dès lors parviendraient – relativement - mieux à s'imposer, y compris en termes de formation, et aussi peut-être par le fait que les fonctions seraient mieux réparties.

La jeune génération

Dès lors qu'elle représente l'avenir du bénévolat, nous avons voulu vérifier, auprès du groupe de 18 – 25 ans, ce qu'il en était, notamment en croisant avec le critère de la taille des associations. Le graphique suivant montre que l'écart est persistant, quelle qu'elle soit.



Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : parmi les 18 – 25 ans, 45% des hommes, bénévoles dans une petite association, ont bénéficié d'une formation à leur arrivée dans l'association.

On retrouve bien la différence déjà indiquée, au bénéfice de la taille des associations, les plus grandes disposant de moyens et de ressources humaines plus importants. Mais on retrouve aussi un écart significatif selon le genre des jeunes bénévoles.

La disponibilité des femmes n'est ici pas en cause. Pas à cet âge. A moins que leur plus grande application démontrée pour leurs études ne les mobilise sensiblement plus que les garçons ?

Ainsi, dans toutes les approches que nous avons réalisées, les femmes sont moins nombreuses à avoir reçu une formation à leurs débuts dans l'association. Comment ces résultats peuvent-ils s'expliquer ? Parce qu'elles auraient moins d'ambition ? Parce qu'elles iraient majoritairement vers des fonctions pour lesquelles la formation n'est pas jugée utile ? Parce que les associations auraient encore de très forts réflexes sexistes ? Parce que les garçons seraient plus en demande, et moins sûrs de leur savoir-faire ? Ne cherchent-ils pas ainsi à satisfaire leur souhait d'acquisition d'une compétence ? Ils seraient donc plus enclins à demander et à suivre une formation lors de leur arrivée.



Un bénévole sur deux a reçu l'appui d'un tuteur

Question : Vous avez pu vous appuyer sur un parrain ou un tuteur ?

Les choix : Oui – Non – Ne se prononce pas

Demi verre plein ou demi verre vide ? Quand on connaît l'impatience du bénévole à entrer dans l'action, quand on sait qu'il a souvent son idée sur la façon dont il va s'y prendre, quand on prend en compte les multiples tâches des dirigeants et des « tuteurs potentiels », quand on considère que bien des bénévoles arrivent dans une association, précisément pour combler une lacune et apporter un savoir-faire très attendu, on peut facilement imaginer les conditions à réunir pour qu'un tuteur ou un parrain soit désigné, puis mis à la disposition d'un nouveau bénévole.

Voilà pourquoi il faut largement saluer ce résultat, et les efforts que font manifestement les associations. Pour autant, un regard vers le demi verre vide est nécessaire, d'autant plus qu'il est plus ou moins vide selon le type d'associations. Les tableaux qui suivent sont autant d'enseignements à tirer de cette enquête, et recèlent quelques « marges de progression » dont les acteurs du monde associatif ne manqueront pas de tenir compte.

Qu'en est-il selon les caractéristiques des associations ?

Vous avez pu vous appuyer sur un parrain ou un tuteur ?

Réponses par secteur d'intervention (en %)	Oui	Non	NSP
Sport	47	49	3
Loisirs	45	47	8
Education populaire et formation	43	51	6
Santé	54	42	3
Environnement	35	59	7
Culture	44	49	7
Social	48	47	5
Solidarité internationale	49	45	6
Parents d'élèves	45	50	6
Association professionnelle	33	63	4
Association de défense	53	44	4
Autre secteur	52	42	7
Ensemble	47	47	6

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : sur 100 bénévoles du sport, 47 indiquent avoir pu s'appuyer sur un parrain ou un tuteur.

Les associations du domaine de la santé et les associations de défense font preuve d'une démarche plus résolue pour désigner un tuteur destiné à accompagner les nouveaux adhérents. Toutefois, les différences ne sont pas très grandes par rapport à un groupe de secteurs qui se trouvent autour de la moyenne générale de 47%.

Se distinguent en revanche en fin de classement, les associations qui agissent dans le domaine de l'environnement, et surtout les associations professionnelles. Pour ces dernières, le constat est assez négatif, comme si dans des organismes qui disposent pourtant de moyens et de cadres, c'était un peu la règle du « *chacun pour soi* ». Cela tranche avec le niveau de l'information et de la formation reçue à l'arrivée, dans ce secteur. Mais cela rejoint la satisfaction très moyenne exprimée par les bénévoles quant à l'accueil globalement reçu.

☞ Par ailleurs, la taille des associations influence assez peu les réponses : viennent dans l'ordre les grandes associations, les plus petites, et les moyennes ferment la marche, un peu à l'identique que ce que nous avons déjà vu pour ce qui concerne l'information reçue par les nouveaux bénévoles.

Qu'en est-il selon les caractéristiques du bénévole ?

☞ Si l'on considère le degré de responsabilité exercée dans l'association, seuls les responsables d'activités ressortent nettement du lot, avec une proportion dépassant nettement 50% de bénévoles ayant été suivis par un tuteur à leur arrivée.

☞ Le tableau suivant indique la proportion des bénévoles ayant bénéficié d'un tutorat, en fonction du rôle qu'ils jouent au sein de l'association⁴.

⁴ Il est clair qu'un bénévole peut avoir changé de fonction entre son arrivée dans l'association et le moment où il répond à cette question. Nous avons vérifié que cela n'invalide pas les résultats dans la mesure où une très large majorité des personnes interrogées ont indiqué être toujours dans la même action.

Vous avez pu vous appuyer sur un parrain ou un tuteur ?

Fonction(s) occupée(s)	Oui	Non	NSP
Gestion (secrétariat, comptabilité...)	47	48	5
Accueil et orientation	54	41	5
Ecoute ou soutien individuel	55	41	5
Transport ou logistique	52	43	5
Distribution, tri ou restauration...	53	42	5
Documentation ou questions juridiques	50	46	3
Nouvelles technologies ou autre domaine technique	45	48	6
Montage de dossiers et recherche de financements	44	50	6
Responsable ou acteur de collectes	49	46	5
Communication (interne, externe, site associatif...)	48	47	5
Organisation de manifestations	50	46	5
Animation (sport, loisirs, culture...)	49	47	4
Formation des adultes en situation d'illettrisme	43	47	10
Accompagnement à la scolarité	51	43	6
Autre accompagnement spécialisé (jeunes, handicapés...)	48	45	7
Ensemble	47	47	6

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : sur 100 bénévoles engagés dans la gestion, 47 indiquent avoir pu s'appuyer sur un parrain ou un tuteur.

Les fonctions bénévoles qui semblent plus propices à la mise en place d'un tutorat concernent l'accueil et l'orientation au sein de l'association - ce qui semble assez naturel - , l'écoute et le soutien individuel, la distribution (de repas par exemple), le tri (de vêtements par exemple), et la restauration, mais aussi le transport et la logistique.

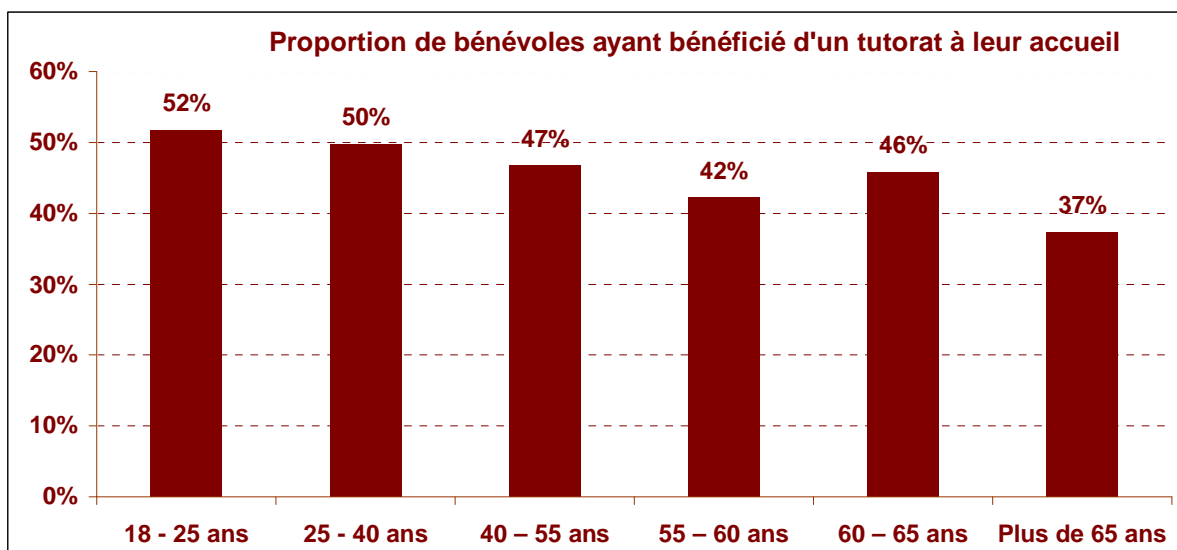
La formation des adultes en situation d'illettrisme est ici un cas très particulier, dans la mesure où sous l'impulsion de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, des dispositions très précises ont été mises en place pour guider les bénévoles à leur arrivée, mais aussi tout au long de leur mission : comme on le verra plus loin, plus qu'un tuteur pour les premiers pas, c'est un véritable référent, le plus souvent salarié, qui accompagne continûment le bénéficiaire.

En fait, les fonctions qui semblent un peu délaissées ne le sont sans doute pas en réalité : les bénévoles qui s'engagent pour développer les nouvelles technologies, tout comme celles et ceux – très recherchés – qui savent monter des dossiers et rechercher des financements, sont par nature des personnes ressources pour l'association. Elles attendent davantage d'informations précises concernant l'organisme, ses missions et son fonctionnement, qu'un accompagnement dans leur démarche bénévole.

Pour autant certains réseaux de bénévoles, très « expérimentés » dans leur domaine, ont adopté un dispositif de parrainage entre bénévoles pour assurer une bonne et une rapide intégration des nouveaux au sein de leurs équipes. Le témoignage suivant est ainsi très instructif.

Les efforts des associations

Les résultats, calculés en fonction de l'âge des bénévoles, montrent, une fois encore, les efforts réalisés par les associations pour ne pas laisser les nouveaux bénévoles livrés à eux-mêmes. Le graphique suivant présente la proportion des bénévoles ayant bénéficié d'un tutorat.

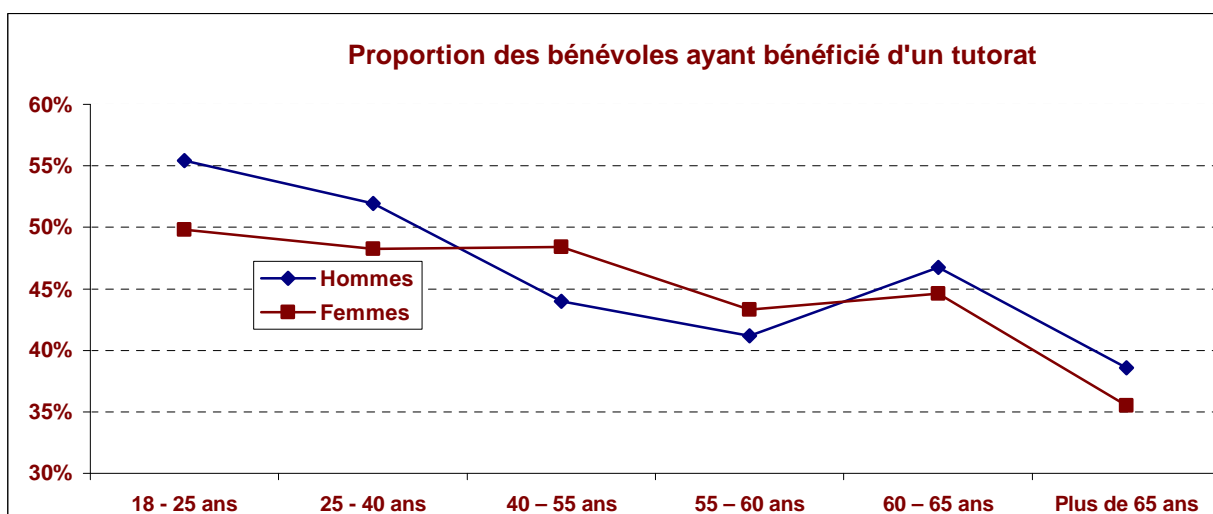


Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : 52% des bénévoles ayant aujourd'hui entre 18 et 25 ans ont bénéficié d'un tutorat à leur accueil dans l'association.

La lecture du graphique permet de dire qu'au fil des années, les associations ont offert de plus en plus de soutien aux nouveaux bénévoles : depuis les plus de 65 ans, dont la plupart ont commencé il y a longtemps, jusqu'aux 18-25 ans qui ont effectué très récemment leurs premiers pas, la proportion de bénévoles bénéficiant d'un tutorat est passée de 37% à 52%.

La petite poussée que l'on constate chez les 60-65 ans pourrait correspondre à une arrivée un peu plus massive – ou un retour attendu – à l'occasion de la fin de la vie active. Ce retour en milieu associatif correspond assez souvent à la découverte d'un environnement nouveau : soit que l'intéressé ait changé de région, soit qu'il ait décidé, compte tenu de sa nouvelle disponibilité, de s'engager dans un secteur particulier. Ceci pourrait donc expliquer le pourcentage de 46% figurant dans le graphique, pour cette tranche d'âge.

☞ Par ailleurs, en croisant le genre et l'âge des bénévoles, comme on peut le voir dans le graphique suivant, on constate des mouvements particuliers.



Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : 56% des hommes de 18-25 ans ont bénéficié d'un tutorat. C'est le cas de 50% des jeunes femmes du même âge.

On retrouve le même mouvement qu'observé précédemment, avec un bénéfice de tutorat qui augmente avec les nouvelles générations. Toutefois, on peut percevoir quelques écarts entre hommes et femmes, de ce point de vue, selon les tranches d'âge : c'est ainsi que les jeunes hommes bénéficient davantage d'un tuteur que les jeunes filles et les jeunes femmes, et ce jusqu'à 40 ans. Les choses s'inversent ensuite, jusqu'à 60 ans, avec une proportion un peu plus forte de femmes. Au-delà de 60 ans, nouvelle inversion, mais moins accentuée cette fois, au bénéfice des hommes.

En fait, en observant chacune des deux courbes, on voit que ces deux inversions sont liées à celle des hommes qui connaît de fortes variations. Il convient de la lire de droite à gauche : le pic plus accentué observé chez les 60-65 ans pourrait être lié à une plus forte demande de leur part, au moment de la fin de leur vie active. Et ce tutorat serait donc lié à des arrivées récentes dans les associations.

Pour les deux tranches d'âge de 55 – 60 ans et de 40 – 55 ans, ce léger mouvement à la hausse pourrait s'expliquer à la fois par un certain effort des associations et par une plus forte attente exprimée par les bénévoles eux-mêmes.

C'est alors qu'intervient la montée brutale de la courbe, chez les 25 – 40 ans, confirmée chez les 18 – 25 ans, pendant que la proportion des femmes ne varie pas. Si l'on considère que l'âge moyen d'engagement bénévole se situe très approximativement aux environs de 20 ans, on peut donner une traduction chronologique à cette courbe : les 25 – 40 ans se seraient engagés entre 1987 et 2002. Ce serait donc à cette période qu'il conviendrait de rechercher les raisons qui ont pu conduire, soit les associations à offrir davantage de tutorat aux hommes, soit ces derniers à davantage les solliciter.



La gestion du bénévolat en fonction des associations

Au fond, tout ce que nous venons de voir, accueil, information, formation, tutorat des nouveaux bénévoles, dépend de l'organisation mise en place dans l'association. Et la question clef, posée aux intéressés, porte sur ce type d'organisation : une véritable entité en charge de l'accueil, ou bien une personne déléguée pour gérer les ressources humaines bénévoles, si précieuses ? Ou encore le président lui-même ? Ou bien rien de tout cela ?

Question : Existe-t-il, là où vous intervenez, une organisation dédiée au bénévolat ou une personne responsable ? Les choix : Oui, une entité chargée de l'accueil et du suivi des bénévoles – Oui, un référent lui-même bénévole – Oui un référent salarié – Oui le président – Non.

Aux dires des bénévoles, plus de 70% des associations, en moyenne, ont mis en place un système dédié au bénévolat. De fortes différences s'observent en fonction de la taille de ces associations.

Existe-t-il, là où vous intervenez, une organisation dédiée au bénévolat ou une personne responsable ?

Réponses en %	Taille des associations	Petite	Moyenne	Grande	Ensemble
Oui, par une entité chargée de l'accueil et du suivi des bénévoles		7	12	21	15
Oui, par un référent, lui-même bénévole		12	13	20	16
Oui, par un référent salarié		4	8	11	8
Oui, directement par le président		33	36	23	28
Non		40	30	21	28

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Petite : moins de 50 adhérents et/ou un budget ne dépassant pas 10.000 euros - Moyenne : entre 50 et 150 adhérents et/ou un budget entre 10.000 et 75.000 euros. Grande : plus de 150 adhérents et/ou un budget dépassant 75.000 euros.

☞ Si 15% des associations, en moyenne, ont mis en place une entité spécifique, en charge du bénévolat, véritable service organisé pour l'accueil et le suivi des bénévoles, les variations vont du simple (7%) dans les plus petites structures, au triple dans les plus grandes (21%). Il est tout à fait logique de constater cette corrélation avec la taille des organismes, dans la mesure où cela correspond à la fois aux moyens disponibles, et bien évidemment aux besoins.

Point n'est besoin, en effet, de multiplier les strates dans une petite structure, quand il y a assez peu de bénévoles, le plus souvent aucun salarié, et tant à faire. De plus, chacun se connaît, l'accueil est plus simple et plus direct, comme on l'a vu plus haut, et le suivi n'est pas véritablement nécessaire, dans la mesure où tous les bénévoles sont généralement au coude à coude, sur le terrain.

☞ Un quart des associations (24%) ont choisi de nommer un référent en charge du bénévolat. Dans les deux tiers des cas (16%), c'est un bénévole. Forcément dans les petites structures (trois fois sur quatre), puisqu'il n'y a généralement pas de salarié, mais aussi dans les associations moyennes ou grandes, car les bénévoles préfèrent généralement avoir pour référent l'un des leurs. Les frictions bénévoles salariés, relativement inévitables comme dans tout groupe composite, sont suffisantes, et il n'est pas nécessaire d'ajouter une cause de conflit. C'est pour partie pour cela que 20% des grandes associations ont choisi un bénévole dans cette mission. C'est aussi, bien souvent, parce que les salariés sont affectés à d'autres fonctions, généralement plus techniques.

☞ Près de 30% des bénévoles indiquent que dans leur association, c'est directement le président qui est chargé de cet accueil et de ce suivi. Cela va sans dire, pensera-t-on, et c'est directement dans sa mission. Certes, mais si les répondants ont pris le soin de choisir cet item, en lieu et place de la réponse négative, c'est qu'ils ont apprécié leur président, précisément dans ce rôle. C'est le cas dans 33% des petites associations, un peu plus encore dans les associations moyennes (36%), et dans une moindre mesure dans les grandes associations.

Au bilan, les grandes associations ont mis en place un véritable suivi du bénévolat dans la moitié des cas seulement (21% + 20% + 11%). Dans les autres, cette mission n'existe pas (21%) ou elle est confiée à un président (23%) qui ne peut tout faire. Il y a là un véritable problème, dans la mesure où les bénévoles ont besoin de repères, et de soutien, tout particulièrement dans ces grands organismes.

Ce n'est pas tout à fait le cas dans les associations moyennes, où chacun se connaît. Pour autant, le suivi n'est véritablement assuré que dans un cas sur trois (12% + 13% + 8%). Le

président (36%) n'a peut-être pas la disponibilité – et la compétence – nécessaire. Dans les petites associations, la situation est tout à fait différente, et on peut considérer que c'est effectivement le rôle du président, auprès d'une équipe rapprochée.

En fait, restent 40% des petites associations dans lesquelles le bénévole n'a pas identifié ce rôle et cette fonction, 30% des associations moyennes, et plus de 20% des plus grands organismes. C'est à l'évidence trop. Beaucoup trop lorsqu'on considère l'enjeu actuel du bénévolat, et les difficultés que rencontrent les associations pour donner une bonne impression aux bénévoles qui arrivent dans la structure, à la fois pour les motiver et pour commencer à les fidéliser.

Il est frappant de constater un certain décalage chez des bénévoles qui sont très positifs lorsqu'ils expriment ce qu'ils ont ressenti à titre personnel - 93% ont été satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé et nous sommes plutôt ici dans le registre de la convivialité – qui sont un peu plus réservés concernant l'information qu'ils ont reçue (30% d'insatisfaits), et qui se montrent aussi sévères lorsqu'ils observent l'association dans son organisation générale – 72% seulement estiment que quelque chose est fait pour l'accueil et le suivi des personnes qui viennent donner de leur temps.

L'approche selon les secteurs associatifs

Existe-t-il, là où vous intervenez, une organisation dédiée au bénévolat ou une personne responsable ? (en %)

Secteur d'activité	Entité (1)	Bénévole	Salarié	Président	Rien	NSP
Sport	7	7	3	37	41	4
Loisirs	5	8	5	32	46	4
Education populaire et formation	19	21	21	1	17	5
Santé	25	30	5	20	13	7
Environnement	17	26	12	12	26	7
Culture	10	14	9	27	33	7
Social	24	26	10	20	16	5
Solidarité internationale	22	26	9	18	19	6
Parents d'élèves	4	12	3	30	46	5
Association professionnelle	14	13	14	23	30	5
Association de défense	8	17	7	29	34	6
Autre secteur	23	24	5	22	21	6

Source : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. (1) Entité chargée de l'accueil et du suivi des bénévoles. Lecture : Sur 100 bénévoles du sport, 37 indiquent que c'est le président qui est directement responsable des bénévoles dans leur association.

Attention, ces résultats tiennent compte forcément de la taille des associations dans chacun des secteurs : c'est ainsi que dans le sport, les loisirs, chez les parents d'élèves ou encore dans les associations de défense, il y a généralement peu de salariés. Dans les clubs sportifs, les salariés (2 à 3 en moyenne nationale), sont des éducateurs sportifs, chargés avant tout de l'animation de terrain et des entraînements. Il n'est donc pas étonnant de constater une faible proportion d'organismes dotés d'une entité en charge des ressources humaines bénévoles, ou encore d'un salarié mandaté pour cela.

Il n'empêche qu'avec seulement 7% de cas où un bénévole a directement cette mission, et avec plus de 40% de cas dans lesquels les bénévoles sont un peu livrés à eux-mêmes, les dirigeants de ce secteur devraient sérieusement se pencher sur le sujet. La situation dans le

domaine des loisirs est assez comparable. De même que pour ce qui concerne les associations de parents d'élèves, et dans une moindre mesure pour les associations de défense. On sera étonné de voir que ces dernières, elles-mêmes, qui auraient pourtant largement intérêt à accueillir et à suivre leurs bénévoles, semblent également négliger cet aspect. Mais peut-être recherchent-elles avant tout des militants, voire de simple adhérents ou signataires.

Dans le domaine de la culture, où nous avons déjà constaté que les dirigeants semblent désormais davantage miser sur les salariés que sur les bénévoles⁵, un tiers des répondants indiquent que cet accueil n'est confié à personne, pas même au président.

A l'inverse, les secteurs de la santé, du social, et dans une moindre proportion de la solidarité internationale sont assez riches en grandes associations. On trouve donc sans surprise près de 25% d'associations dotées de ce type d'entité. Dans ces secteurs, les bénévoles ne se sentant pas véritablement suivis sont peu nombreux : respectivement 13% dans la santé et 16% dans le social.

Les priorités des dirigeants

Notre système d'enquête, qui s'enrichit peu à peu, nous permet de faire un rapprochement entre les volontés affichées par les dirigeants (membres élus d'un bureau), dans le cadre de la deuxième vague d'opinion des responsables associatifs (2007), et ce que ressentent les bénévoles eux-mêmes.

La question était clairement posée : « *S'agissant de l'encadrement et de l'animation des bénévoles* », quelle est la position de votre association ?

S'agissant de l'encadrement et de l'animation des bénévoles, votre association (en %)

Réponses en pourcentages suivant le secteur d'activité de l'association	Culture	Loisirs	Sport	Social
Considère ce sujet comme essentiel et a mis en place une organisation spécifique	23	30	26	32
Procède peu à peu à une organisation dans ce domaine	19	17	12	13
Ressent le besoin de traiter cette question mais n'a pas encore réuni les moyens nécessaires	28	29	34	29
Ne ressent pas la nécessité d'agir dans ce domaine	25	18	25	21
Non réponse	5	5	3	4
Total	100	100	100	100
Pourcentage de bénévoles indiquant qu'aucun suivi n'est organisé dans leur association	33	46	41	16

Sources : CerPhi – ORA-2 (2007). Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : Voir paragraphe ci-dessous.

☞ Un dirigeant de la culture sur quatre (23%) indique que son association a mis en place une organisation spécifique pour l'animation des bénévoles. Un sur quatre également (25%), estime qu'il n'y a pas de nécessité d'agir dans ce domaine. Il n'est donc pas étonnant de

⁵ La France Bénévole 2007. www.recherches-solidarites.org

constater qu'un tiers des bénévoles concernés indiquent qu'il n'y a pas de suivi dans leur association.

☞ Dans le secteur des loisirs, il semble bien que les dirigeants et les bénévoles n'aient pas véritablement la même conception de l'animation. En effet, 30% des membres des bureaux considèrent ce sujet comme essentiel, et seulement 18% l'écartent, et pourtant, près d'un bénévole sur deux (46%) se sent un peu orphelin de ce point de vue.

☞ Les dirigeants du sport sont proportionnellement plus nombreux (34%) à avouer qu'ils ont bien perçu la nécessité, mais qu'ils n'ont pas encore réuni les moyens nécessaires. Il s'en trouve tout de même un quart (25%) pour estimer que la question ne se pose pas. Il y a donc une cohérence, pour le moment négative, entre ces opinions et le constat que font les bénévoles eux-mêmes.

☞ La cohérence est également constatée, sur un mode positif cette fois, pour ce qui concerne le domaine social. Les dirigeants sont un peu plus impliqués sur le sujet : 32% ont déjà mis en place un organisation spécifique, et 13% le font peu à peu, à rapprocher des 57% des bénévoles mentionnant un suivi réel dans leur association. Et seulement 16% de bénévoles un peu perdus.



II - En guise de premier bilan ...

Globalement, l'accueil dans les associations est considéré comme un point fort par les bénévoles. Il y a, en revanche, des marges de progression quant à l'information reçue à l'arrivée, puisqu'elle n'est pas jugée adaptée par 30% des bénévoles. Près de 40% d'entre eux ont reçu une formation dès le départ, près d'un sur deux bénéficie d'un tuteur pour les premiers pas, et on peut estimer qu'il existe un suivi des bénévoles dans près de 70% des associations.

Mais ce bilan ne doit pas cacher des disparités importantes, selon les secteurs associatifs. Forcément un peu réducteur, le tableau suivant présente le constat selon ces cinq repères. Il reflète pour autant une réalité qui peut poser bien des questions, et qui peut expliquer les difficultés de recrutement et de fidélisation rencontrées dans certains domaines.

Opinion des bénévoles en cinq dimensions

Secteur d'activité	Très bon accueil	Information adaptée	Formation à l'arrivée	Présence d'un tuteur	Organisation dédiée au bénévolat
Sport	++	--	--	=	--
Loisirs	++	-	--	=	--
Education pop. et formation	+	++	+	-	++
Santé	=	++	++	+	++
Environnement	+	=	--	--	=
Culture	=	-	-	-	--
Social	-	+	++	=	++
Solidarité internationale	-	++	++	+	+
Parents d'élèves	--	--	--	=	--
Association professionnelle	-	+	++	--	-
Association de défense	+	-	-	+	--
Ensemble (rappel)	68%	70%	39%	47%	67%

Sources : Enquête CerPhi – France Bénévolat – 2008. Lecture : chaque secteur est situé par rapport à la moyenne générale. Exemples : ++ nettement au dessus, + au-dessus.

☞ Chacun connaît l'ambiance qui règne généralement au sein des clubs sportifs. Il n'est donc pas étonnant que l'accueil y soit jugé très positivement. Mais cela ne suffit pas, et manifestement les associations n'ont pas encore su organiser l'information et la formation nécessaires à l'arrivée, et d'une manière générale n'ont pas mis en place un dispositif satisfaisant de suivi et d'animation des bénévoles. Assurément, les dirigeants du sport en sont conscients, et leurs autorités de tutelle aussi, puisque des mesures ont été prises pour encourager le bénévolat dans un secteur, certes attractif et prestigieux, mais extrêmement exigeant.

On demande en effet beaucoup aux bénévoles du sport, dans la mesure où ils ont en particulier de très jeunes pratiquants, dans la mesure où l'efficacité d'une association se mesure à l'aune des résultats du tableau d'affichage, et dans la mesure où les compétitions exigent une logistique assez lourde (déplacements, respect des normes fédérales, recherche d'officiels et d'arbitres...).

☞ Le secteur des loisirs présente un profil un peu similaire à celui du sport, quant aux résultats de cette partie de l'enquête. Pour autant, il n'est pas certain que le degré d'exigence soit aussi fort, et on pourrait imaginer que des progrès significatifs sont plus rapidement accessibles. Il conviendra pour cela, d'éclairer cette différence d'appréciation, entre des dirigeants qui indiquent prendre en compte les attentes des bénévoles, et des bénévoles qui ne semblent pas tout à fait sur la même longueur d'onde.

☞ Le seul point un peu en retrait, dans le secteur de l'éducation populaire, se situe dans la proportion de bénévoles bénéficiant d'un tuteur lors de leur arrivée. Compte tenu de l'esprit dans lequel fonctionnent et se développent les associations concernées, il est possible que cette démarche de tutorat ne soit pas jugée indispensable, le groupe tout entier prenant en charge le nouvel arrivant.

☞ Compte tenu du sujet et des enjeux, il est heureux de constater que le domaine de la santé fait ici figure de premier de la classe. Les bénévoles sont très satisfaits, au regard des questions posées.

☞ Sans doute pour renforcer les effectifs, les associations liées à l'environnement semblent soigner le premier accueil. Mais ce n'est pas suivi d'effet car sur les autres plans, les bénévoles ne semblent pas très satisfaits. En matière de formation et d'accompagnement, en particulier, même si on peut penser que les bénévoles sont avertis sur les questions d'environnement. Le sont-ils pour autant sur leurs propres activités au sein de l'association ?

☞ La culture est manifestement un domaine dans lequel le bénévole n'est pas véritablement pris en compte : certes, c'est un secteur assez peu fédéré, dans lequel les associations doivent souvent se débrouiller par leurs propres moyens, mais les dirigeants eux-mêmes indiquent qu'ils privilégient la recherche de moyens pour recruter des salariés, plutôt que de nouveaux bénévoles.

☞ Le secteur social a sans doute quelques efforts à faire quant au premier accueil des bénévoles. Mais comme nous l'avons vu plus haut, ceci est tout relatif. Peut-être ce premier contact se veut-il exigeant avec le bénévole, compte tenu des publics avec lesquels il va travailler, et aux qualités de comportement que l'association doit vérifier chez tous les entrants ? La démarche assez moyenne, en matière de tutorat, s'explique peut-être par l'accompagnement des bénévoles, au sein d'une organisation dédiée, plus présente qu'ailleurs.

☞ Ce sont probablement les mêmes exigences – légitimes de la part des dirigeants - que l'on retrouve dans le cadre de la solidarité internationale, et qui peut donner aux bénévoles arrivants l'impression que l'accueil est un peu moins avenant qu'ailleurs.

☞ Il faut toujours un dernier de la classe. Les associations de parents d'élèves vont ici jouer ce rôle. Les bénévoles ne s'y sentent manifestement pas à l'aise, quel que soit le critère examiné. Pourtant, c'est l'un des secteurs les plus étroitement fédérés, ce qui devrait favoriser le partage de bonnes pratiques. Les deux principales fédérations concernées doivent donc se poser quelques questions sur ces résultats.

De plus, elles ont été construites et se développent de telle manière, à partir de repères politiques, qu'un certain nombre de parents souhaitent échapper à un choix qui ne leur paraît pas utile quant aux sujets traités. Et ils se regroupent alors dans des associations se trouvant un peu isolées, et en manque de repères et d'informations.

A la décharge de ce secteur, il faut indiquer que les associations doivent faire face à une très rapide rotation de leurs responsables, par définition en fonction de la scolarité des enfants. Mais le sujet particulièrement important mérite que les bénévoles qui veulent bien s'y intéresser – chacun connaît l'ingratitude de leurs missions - soient un peu plus reconnus et soutenus.

☞ Les associations professionnelles centrent leurs efforts sur l'information et sur la formation offerte aux arrivants. Les bénévoles se disent en revanche un peu déçus quant à l'accompagnement.

☞ Il est assez difficile de se prononcer sur les associations dites de défense. Pour certaines d'entre elles – les « *pour* » - il s'agit de défendre un patrimoine, un territoire. Pour d'autres – les « *contre* » - il s'agit de se battre face à un projet qui dérange. Il nous semble un peu plus reconnaître ces dernières, dans les réponses des bénévoles. Un bon accueil pour recruter, un tuteur pour initier, et on se serre les coudes dans la lutte que l'on veut mener.

Pour quatre de ces secteurs, dont nous disposons de repères, il est intéressant d'observer en parallèle l'opinion des responsables associatifs sur la question du bénévolat.

Opinion des dirigeants sur le nombre et le recrutement des bénévoles

Réponses en %	Culture	Loisirs (1)	Sport	Social (2)
Le nombre de bénévoles est jugé :				
☞ Satisfaisant	61	70	70	62
☞ Insuffisant	37	28	30	35
Ne se prononcent pas	2	2	0	3
Total	100	100	100	100
Le recrutement s'effectue :				
☞ <i>Sans problèmes particuliers</i>	14	15	11	12
☞ <i>Assez bien</i>	34	27	37	36
☞ <i>Plus difficilement que par le passé</i>	29	40	42	29
☞ <i>Très difficilement</i>	19	15	10	18
Ne se prononcent pas	4	3	0	5
Total	100	100	100	100

Source : CerPhi 2006. Résultats prenant aussi en compte la taille des associations. (1) Rubrique comprenant les loisirs, la jeunesse et l'éducation populaire. (2) Rubrique comprenant le social, le sanitaire et l'humanitaire.

Le secteur de la culture reconnaît une insuffisance de bénévoles et une assez grande difficulté à recruter, tout comme le secteur social. Dans les loisirs et le sport, ce n'est pas tant le nombre de bénévoles actifs qui pose problème que leur remplacement.

Ces résultats sont étayés par des témoignages et des commentaires de représentants de grandes associations nationales, dans la 5^{ème} édition de La France bénévole, parue en mars 2007 et disponible sur www.recherches-solidarites.org .