

MESURER LE BÉNÉVOLAT :

Guide pratique

2001

Année internationale des volontaires

INDEPENDENT SECTOR Volontaires Des Nations Unies

Projet en collaboration de INDEPENDENT SECTOR et Volontaires des Nations Unies

## Partenaires du projet

Le **Programme de recherche d'Independent Sector** vise à réunir les informations nécessaires pour définir, décrire et comprendre le secteur des organismes à but non lucratif aux États-Unis ainsi que pour déterminer les façons dont il peut être plus utile à la société. Ses activités comprennent des études, des publications, l'organisation d'activités et un important site web pour les chercheurs et les spécialistes : NonProfit Pathfinder ([www.NonProfitPathfinder.org](http://www.NonProfitPathfinder.org)). Depuis plus de 20 ans, le programme effectue des enquêtes sur les activités de charité et de bénévolat des ménages américains, en assure l'analyse, et fournit des conseils techniques aux chercheurs et aux spécialistes sur les activités de charité et le bénévolat dans plus de 40 pays.

INDEPENDENT SECTOR  
1200 Eighteenth Street, NW  
Suite 200  
Washington, DC 20036  
États-Unis  
Téléphone : (202) 467-6100  
Fax : (202) 467-6101  
Email : [info@IndependentSector.org](mailto:info@IndependentSector.org)  
Site Web : [www.IndependentSector.org](http://www.IndependentSector.org)

## Remerciements

Nous tenons à exprimer notre appréciation aux groupes suivants pour leurs donations et l'appui important apporté par leurs services à ce projet :

- **Volontaires des Nations Unies**
- INDEPENDENT SECTOR, ses services de recherche et les fondateurs de son programme de recherche
- **Institute for Volunteering Research**
- **International Association of Volunteer Effort**

©2001 INDEPENDENT SECTOR  
ISBN : 0-929556-09-7

**Volontaires des Nations Unies** est l'organisation des Nations Unies qui participe au soutien du développement humain durable dans le monde par la promotion du bénévolat et la mobilisation de volontaires. Cette organisation sert la cause de la paix et du développement en favorisant les possibilités de participation dans tous les pays. Universelle et inclusive, elle encourage le bénévolat sous toutes ses formes. Elle prône la libre pensée, l'engagement et la solidarité, qui sont les fondements du bénévolat.

Volontaires des Nations Unies  
Postfach 260 111  
Bonn, Allemagne  
Téléphone : +49 228 815 2000  
Fax : +49 228 815 2001  
Email : [rona@unv.org](mailto:rona@unv.org)  
Site Web : [www.unv.org](http://www.unv.org)

MESURER LE BÉNÉVOLAT :  
Guide pratique

2001  
Année internationale des volontaires

Projet en collaboration de Independent Sector et Volontaires des Nations Unies

Independent Sector  
VOLONTAIRES DES NATIONS UNIES

**Compilé et révisé par**  
Alan Dingle

**avec**  
Wojciech Sokolowski  
Susan K.E. Saxon-Harrold  
Justin Davis Smith  
Robert Leigh

## **Groupe consultatif international sur le guide pratique**

Nous remercions les membres du groupe consultatif international sur le manuel “Mesurer le bénévolat : guide pratique” pour leurs suggestions et leur appui à ce projet en 1999-2000.

### **Ken Allen**

International Association of Volunteer Effort (IAVE)  
États-Unis

### **William Andrianasolo (2000)**

Volontaires des Nations Unies  
Allemagne

### **Yuanzhu Ding (2000)**

University of Pennsylvania  
State Development Planning Commission  
République populaire de Chine

### **Alan Dingle (2000)**

Journaliste  
Royaume-Uni

### **Rennie Dutton (2000)**

The Points of Light Foundation  
USA

### **Michael Hall (2000)**

Centre canadien de philanthropie  
Canada

### **Merle Helbe (2000)**

Centre estonien de bénévoles  
Estonie

### **Keith Hume (1999-2000)**

Independent Sector  
États-Unis

### **Winston Husbands (2000)**

Centre canadien de philanthropie

### **Amani Mohamed Kandil (2000)**

Réseau arabe pour les ONG  
Égypte

### **Kang-Hyun Lee (2000)**

Volunteer 21  
Corée

### **Robert Leigh (1999-2000)**

Volontaires des Nations Unies

États-Unis

**Mark Lyons** (1999)

University of Technology  
Sydney School of Management  
Australie

**Nancy Macduff** (1999)

Macduff/Bunt Associates  
Consultant auprès de Points of Light Foundation  
États-Unis

**Johanna Mulaudzi** (2000)

Strategy and Tactics  
Afrique du Sud

**Tiina Randma** (2000)

Université de Tartu  
Estonie

**Susan K.E. Saxon-Harrold** (1999-2000)

Independent Sector  
États-Unis

**Draman Singh** (2000)

Institut de recherche énergétique de Tata  
Inde

**Justin Davis Smith** (1999-2000)

Institut de recherche sur le bénévolat  
Royaume-Uni

**Wojciech Sokolowski** (1999-2000)

Johns Hopkins University  
États-Unis

**Murray Weitzman** (1999-2000)

Independent Sector  
États-Unis

## **Table des matières**

### **Avant-propos**

### **Préface**

### **Chapitre 1 – Pourquoi mesurer le bénévolat ?**

- I.** Pourquoi est-il important de mesurer le bénévolat ?
- II.** Que devrait mesurer au juste une enquête ?

### **Chapitre 2 – Planifier l'enquête**

- I.** Déterminer l'objet de l'enquête
- II.** Vérifier les informations existantes
- III.** Trouver des partenaires
- IV.** Réunir les ressources

### **Chapitre 3 – Concevoir l'enquête**

- I.** Principes de base
- II.** Problèmes de fiabilité liés à un mauvais échantillonnage
- III.** Problèmes de fiabilité liés à des informations incomplètes
- IV.** Problèmes de validité liés à l'ambiguïté de la notion de bénévolat
- V.** Enregistrer les aspects subjectifs du bénévolat

### **Chapitre 4 – Recueillir, traiter et diffuser les données**

- I.** Recueillir les données
- II.** Traiter les données
- III.** Diffuser les données
- IV.** Récapitulation

### **Annexe I – Modèle de recensement des activités de bénévolat**

- I.** Format et instructions
- II.** Liste des questions centrales

### **Annexe II – Ressources utiles sur le bénévolat**

## **Avant-propos**

**“Mesurer le bénévolat : guide pratique”** a été réalisé en collaboration par Volontaires des Nations Unies et INDEPENDENT SECTOR. Ce manuel répond au souhait exprimé par de nombreux pays de chiffrer la contribution économique du bénévolat. 2001 étant l’année internationale du bénévolat, c’est une excellente opportunité d’entreprendre ce projet et de communiquer ses résultats à travers le monde. Nous tenons à exprimer notre sincère appréciation aux nombreux individus et organisations qui ont incité nos deux organisations à élaborer un guide pratique et nous ont fourni de précieuses idées quant à son contenu.

On a dit que l’histoire du bénévolat est écrite à l’encre invisible. Nous espérons que tous ceux concernés par le bénévolat trouveront dans ce guide pratique un outil d’une considérable utilité pour évaluer la contribution des citoyens à leurs sociétés par leurs activités bénévoles.

Sharon Capeling-Alakija  
Coordonnatrice exécutive  
Volontaires des Nations Unies  
Bonn, Allemagne

Sara E. Melendez  
Présidente-directrice générale  
INDEPENDENT SECTOR  
Washington, DC, États-Unis

## Préface

Le bénévolat est un aspect important de pratiquement toute civilisation et de toute société ; c'est du moins ce que nous pensons, car tous les pays ne possèdent pas de statistiques sur l'importance du bénévolat dans leur économie. Le manque d'informations sur les techniques à utiliser dans les recherches sur le bénévolat a également freiné les efforts. C'est dans ce contexte que se sont inscrites les réunions organisées en mars 1999 par l'organisation américaine à but non lucratif INDEPENDENT SECTOR et en septembre 2000 par INDEPENDENT SECTOR et Volontaires des Nations Unies. Des chercheurs et des spécialistes de dix pays ont joint leurs efforts et leur expérience pour élaborer ce guide pratique sur les moyens de mesurer le bénévolat. Nous espérons que cette publication mettra en évidence l'importance du bénévolat et aidera les pays à travers le monde à réaliser des études pour mesurer le bénévolat au niveau national, régional et local.

*Mesurer le bénévolat* est un guide pratique sur l'étude des comportements bénévoles. Il contient une mine d'informations qui aideront les pays, en particulier les pays en développement, à réunir les données empiriques qui leur permettront de prendre des mesures stratégiques dans le domaine du bénévolat.

Nous espérons que vous trouverez ce guide utile et nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur son utilité en contactant le service de recherche d'INDEPENDENT SECTOR par téléphone au (202) 467-6100, par email à l'adresse [SusanH@IndependentSector.org](mailto:SusanH@IndependentSector.org), ou sur le site web [www.IndependentSector.org](http://www.IndependentSector.org), ou en contactant Volontaires des Nations Unies par email à [rona@unv.org](mailto:rona@unv.org).

Susan K.E. Saxon-Harrod  
Vice-présidente, Recherche  
INDEPENDENT SECTOR  
Washington, DC, États-Unis

Robert Leigh  
Directeur du bureau de VNU en Amérique du Nord  
Volontaires des Nations Unies  
New York, NY, États-Unis

## Chapitre 1 : Pourquoi mesurer le bénévolat ?

Ce guide explique comment promouvoir le bénévolat en réalisant une enquête détaillée sur sa nature et sa portée. Les conseils offerts reposent sur l'expérience de plusieurs pays (vous trouverez des détails sur le groupe consultatif au début de ce guide). Il convient cependant de souligner dès le départ que l'évaluation des dimensions quantitatives du bénévolat (sa nature et sa portée) ne donne pas une image complète de la *valeur* du bénévolat ; ses aspects qualitatifs, tels que son impact positif sur la stabilité et la cohésion sociales, doivent également être pris en compte, même s'ils ne peuvent être mesurés de la même façon.

Une enquête quantitative sur le bénévolat est utile parce qu'elle permet de :

- Montrer aux pouvoirs publics et aux autres parties prenantes potentielles que le bénévolat apporte une contribution importante à la société et mérite donc leur appui.
- Fournir des données exactes et à jour qui permettront aux planificateurs de prendre des décisions éclairées sur le bénévolat.
- Encourager les citoyens à offrir leurs services bénévoles en démontrant les avantages sociaux et personnels que cela peut apporter.
- Éduquer les médias et les secteurs public, privé et à but non lucratif sur le bénévolat.
- Démontrer les liens entre le service public et le service communautaire.
- Fournir des informations que les organisations peuvent utiliser pour améliorer leurs programmes de bénévolat et en faire bénéficier ceux qui participent à ces programmes.

Le guide est un manuel pratique et rédigé dans un langage clair pour un large public. Il peut notamment être utile aux groupes suivants :

- Planificateurs aux niveaux national, régional et local
- Chercheurs universitaires
- Fonds fiduciaires et fondations accordant des dons
- Organisations publiques, privées et à but non lucratif faisant appel à des volontaires
- Organisations communautaires
- Centres et réseaux d'information à but non lucratif
- Médias
- Éducateurs

Certains de ces groupes peuvent être mieux connaître les principes des enquêtes démographiques que d'autres. Il est donc possible que les conseils fournis dans ce guide soient déjà connus de certains utilisateurs.

Le principal objectif du guide est de décrire comment mener une enquête *nationale* sur le bénévolat. Les techniques décrites sont toutefois applicables dans tous les cas, que l'enquête porte sur un quartier, une province, un pays ou une région. Le guide est publié dans le cadre de la célébration en 2001 de l'Année internationale des volontaires des Nations Unies, mais on ne saurait en conclure qu'il ne s'agit que d'un effort ponctuel ; pour être véritablement utile, ces enquêtes devraient être menées régulièrement.

### I POURQUOI EST-IL IMPORTANT D'ÉTUDE LE BÉNÉVOLAT ?

Parce que le bénévolat produit deux résultats importants :

- Il aide à bâtir une société stable et unie.
- Il optimise les services fournis par l'État.

### **Aider à bâtir une société stable et unie**

En conviant les individus à agir pour le bien collectif, le bénévolat établit des rapports de confiance et encourage la coopération ; en d'autres termes, il crée du capital social. Si ceux qui font du bénévolat appartiennent à des groupes ethniques, religieux ou économiques différents, le fait qu'ils agissent ensemble peut contribuer à améliorer la cohésion sociale. La participation des volontaires aux affaires publiques (comme élus locaux ou porte-parole des organisations communautaires, par exemple) peut également aider à créer un public politiquement averti, ce qui est important pour la défense des principes démocratiques.

Des personnes privées de pouvoir en tant qu'individu peuvent exercer une influence lorsqu'elles s'unissent pour offrir des services bénévoles, par exemple pour gérer des projets de construction de puits, de routes ou de logements sociaux, ou, dans le cas de personnes au chômage, pour créer des groupes d'entraide afin de trouver du travail rémunéré.

Le bénévolat peut également favoriser l'intégration sociale : en faisant du bénévolat, les chômeurs peuvent acquérir des aptitudes qui les aideront à trouver un emploi rémunéré et les retraités ont le sentiment de pouvoir encore jouer un rôle dans la société.

Enfin, il est prouvé que le bénévolat est bon pour la santé physique et morale.

### **Valoriser les services fournis par l'État**

Nombre d'activités bénévoles, telles que donner des conseils, creuser un puits, s'occuper des enfants, construire un centre communautaire urbain ou aider les éducateurs, sont des compléments précieux aux services fournis par l'État. Le bénévolat est essentiel à l'élaboration de la politique communautaire et à la résolution des conflits ; il joue également un rôle important dans le suivi des conditions météorologiques et de l'environnement naturel. En général, les gens proposent spontanément leurs services en cas d'urgence ou de catastrophe naturelle.

Selon les estimations, les emplois bénévoles fournis par les organisations à but non lucratif équivalent à 9 millions d'emplois à temps complet. Une enquête menée au Royaume-Uni indique que le bénévolat pèse quelque 40 milliards de livres par an, ce qui en fait le troisième contributeur au produit intérieur brut dans ce pays. Au Canada, sur les 24 millions de personnes âgées de 15 ans et plus, 7,5 millions font du bénévolat.

Une enquête peut également servir à inciter les investisseurs potentiels à "investir" dans le bénévolat. Selon une récente enquête sur le poids économique du bénévolat réalisée dans trois pays européens, les organisations bénévoles ont enregistré un taux de rentabilité allant de 100 à 1300 % sur les fonds qu'elles avaient investis dans leurs volontaires.

### **Une ressource invisible**

Pourtant, malgré les avantages économiques et sociaux du bénévolat, la plupart des pays manquent de données empiriques sur ce secteur. Peu d'enquêtes ayant été réalisées, il existe encore peu d'informations sur le nombre de gens qui font du bénévolat, ce qu'ils font, ce qui les

motive et la valeur de leur contribution. Il est indispensable d'obtenir des informations fiables sur le bénévolat si l'on entend tirer le meilleur parti possible de cette précieuse ressource.

Le problème est compliqué par le fait qu'il y a deux principaux types de bénévolat : non dirigé et dirigé. Le bénévolat non dirigé est l'entraide spontanée et sporadique entre amis et voisins (pour garder les enfants, faire les courses, prêter du matériel, etc.) ou l'intervention en cas de catastrophe naturelle ou causée par l'homme. C'est la forme dominante du bénévolat dans de nombreuses cultures. Le bénévolat dirigé, lui, intervient dans le cadre d'organisations publiques, privées ou à but non lucratif et a tendance à être plus organisé et plus régulier.

Bien que le bénévolat puisse être efficace par rapport au coût, il n'est pas entièrement gratuit. Pour être efficace, le bénévolat dirigé a besoin d'une infrastructure au niveau local et national (centres locaux de recrutement de travailleurs bénévoles, réseaux électroniques nationaux d'organisations) qui permette de former les volontaires et de leur confier des activités qui leur conviennent. Un moyen particulièrement valable pour l'État de promouvoir le bénévolat consiste à contribuer à la mise en place d'une telle infrastructure. Les programmes publics de promotion du bénévolat se multiplient, comme le National Volunteer Development Scheme au Népal, la Corporation for National Service aux États-Unis ou l'Active Community Initiative au Royaume-Uni. On s'intéresse également davantage aux moyens de créer un environnement favorable aux formes plus spontanées de bénévolat non dirigé et de promouvoir ce type de bénévolat.

Si les pouvoirs publics sont mieux informés sur le bénévolat, ils seront plus sensibles aux moyens d'introduire une législation dans divers secteurs pour influencer, directement et indirectement, sur la façon dont les citoyens peuvent offrir leurs services. Par exemple, la législation sur les prestations de chômage, l'impôt, l'âge de la retraite et la durée de la semaine de travail pourrait avoir des répercussions négatives sur le bénévolat, alors que des programmes de décentralisation des services d'aide sociale ou d'amélioration des réseaux nationaux de techniques d'information pourraient avoir un effet positif.

### **Éduquer l'opinion publique**

Les résultats d'une enquête peuvent également sensibiliser le public à la notion de bénévolat.

Certaines organisations bénévoles ont du mal à recruter des volontaires ; d'autres ont des difficultés à mobiliser certains groupes de population, tels que les jeunes ou les personnes âgées. Si les médias locaux et nationaux peuvent intervenir pour sensibiliser la population aux bienfaits du bénévolat, tels que la possibilité de faire des connaissances, d'acquérir des aptitudes nouvelles et de se sentir utile, ces problèmes seront atténués. Qui plus est, le public peut être sensibilisé à la contribution souvent sous-estimée que les volontaires font à la communauté.

Une fois que les utilisateurs ont mené une enquête sur le bénévolat, les données réunies peuvent servir de base de comparaison avec les conclusions des enquêtes ultérieures. Ils peuvent ainsi mesurer les *tendances*, en ce qui concerne par exemple la mobilisation de volontaires ; cette approche est plus utile qu'une série ponctuelle de données, car elle permet d'estimer l'impact des nouvelles mesures introduites à la suite d'une enquête précédente.

### **Améliorer les méthodes du bénévolat – faire intervenir les organisations**

Une enquête qui indique quels types d'individus font du bénévolat, pourquoi ils le font et comment ils ont pris conscience de la nécessité d'offrir leurs services peut fournir des informations vitales aux organisations bénévoles qui cherchent à mobiliser des volontaires et à

améliorer l'appui qu'elles leur donnent. On pourrait également faire changer d'avis les organisations à but non lucratif qui emploient une grande proportion de personnel rémunéré parce qu'elles ne sont pas convaincues du rôle que pourraient jouer des bénévoles, si on leur démontrait ce que peuvent accomplir ces derniers ; de cette façon, elles pourraient inclure dans leurs activités des segments de la population qui sont souvent exclus, comme les personnes âgées ou les handicapés.

## **2. QUE DEVRAIT MESURER AU JUSTE UNE ENQUÊTE ?**

Les gens offrent bénévolement leurs services dans tous les pays du monde, et le type de services rendus dépend dans une certaine mesure de leur environnement social, culturel, politique et économique. Par exemple, le terme "bénévolat" n'a pas le même sens pour tout le monde : des études ont montré que les activités allant du don de sang au militantisme politique ou à la participation aux cérémonies religieuses sont toutes considérées comme du bénévolat dans une culture ou une autre. Mais, fondamentalement, un agriculteur qui fait du bénévolat au Kenya aura selon toute attente les mêmes motivations qu'un avocat de Washington qui propose ses services gratuits : aider les autres tout en en tirant certains avantages personnels.

Ce guide a pour objectif d'encourager les utilisateurs à :

1. Concevoir une enquête pour mesurer l'action bénévole à l'échelle d'un pays.
2. Présenter les résultats sous une forme utilisable par les planificateurs, les spécialistes et les chercheurs dans ce pays et, si possible, dans d'autres pays.

Nous tentons dans ce guide de créer un consensus national sur le bénévolat en partant du principe qu'il y a des caractéristiques fondamentales communes à tous les types de bénévolat. Il est naturellement important pour la crédibilité d'une enquête d'établir un tel consensus. Si les utilisateurs essayaient de mesurer le bénévolat sans convenir au préalable d'une définition générale adaptée au contexte social et culturel de leur pays, et si les conclusions indiquaient que le bénévolat est limité à certains endroits, cela pourrait tout aussi bien être lié au fait qu'ils ont utilisé une définition inappropriée qu'au fait que le bénévolat est effectivement peu répandu. Notre objet est donc d'établir une définition suffisamment large pour inclure toutes les formes traditionnelles de bénévolat qui existent dans un pays, mais pas au point de manquer totalement de précision.

Les utilisateurs peuvent, quel que soit le pays, employer cette définition de base en conjonction avec une évaluation des circonstances locales pour les aider à décider quelles formes de bénévolat il serait le plus utile (et possible) d'étudier. Il leur incombe d'utiliser leurs connaissances locales pour adapter l'enquête au contexte local et aux besoins de l'audience visée.

Il est particulièrement important de trouver un moyen de mesurer le bénévolat non dirigé. La plupart des enquêtes menées jusqu'à présent sur le bénévolat portaient sur les pays industrialisés et avaient tendance à négliger le bénévolat non dirigé en faveur du bénévolat organisé.

### **Trois critères du bénévolat**

Les trois critères indiqués ci-dessous sont suffisamment généraux pour inclure pratiquement toutes les formes de bénévolat qui existent dans le monde, tout en distinguant cette activité des autres formes de comportement que l'on pourrait confondre avec le bénévolat.

1. **Le bénévolat n'a pas pour objectif principal de produire des gains financiers.** Si la somme remboursée aux bénévoles est égale ou supérieure à la "valeur marchande" de leur travail, cela ne peut être considéré comme du bénévolat. Cependant, toute personne qui fait du bénévolat devrait certainement se faire rembourser par l'organisation qui l'emploie de la totalité des dépenses légitimement associées à ses activités bénévoles ; ce point est important car cela évite aux volontaires de payer de leur propre poche et garantit donc que les individus ayant des moyens limités ne soient pas exclus du bénévolat.
2. **Le bénévolat se pratique de plein gré.** La libre participation est un principe fondamental du bénévolat, mais il est rare que les gens qui font du bénévolat le fassent totalement de plein gré : ils sont souvent soumis à certaines pressions, soit poussés par leurs pairs, soit par sentiment d'obligation sociale. Ce critère aide cependant à distinguer le bénévolat véritablement de plein gré des situations où l'individu est explicitement soumis à des pressions externes, par exemple lorsque les écoles imposent aux élèves de faire du bénévolat, lorsque les employés d'une entreprise qui a un programme de bénévolat officiel sont tenus d'y participer (et le terme "bénévolat" apparaît dans le dossier de l'employé), ou lorsque l'État propose aux jeunes des activités représentant un service à la collectivité à la place du service militaire.
3. **Le bénévolat bénéficie à une tierce partie ainsi qu'aux volontaires.** Ce critère permet de distinguer le bénévolat des activités de loisir telles que jouer au football (bien que les matchs de football organisés pour une collecte de fonds puissent entrer dans la définition). Ce guide définit les bénéficiaires au sens large : ce peut être les amis, les voisins, mais également des notions abstraites comme "la société" ou "l'environnement" ; seuls sont exclus les parents proches ou les enfants du volontaire. Cela permet de traiter l'entraide et le militantisme politique ou la participation à une campagne politique sur un thème spécifique comme des formes de bénévolat aussi valables que des prestations de services.

Ces trois critères laissent une grande marge d'interprétation du terme. Ce serait une erreur de prétendre que le bénévolat relève obligatoirement d'une organisation (à but non lucratif, publique ou privée), car cela exclurait diverses formes d'entraide et les nombreux services spontanés entre voisins et amis.

De même, nous ne prétendons pas que le bénévolat doive toujours impliquer un engagement substantiel, régulier et à long terme, car cela reviendrait à ne pas tenir compte de la nature sporadique de nombreuses activités bénévoles, dirigées et non dirigées.

### Les quatre types de bénévolat

En appliquant ces critères à la multitude d'activités qui constituent le bénévolat, nous pouvons proposer quatre grandes catégories d'activités bénévoles. Elles doivent s'entendre uniquement comme des définitions établies à des fins de travail ; dans la pratique, elles présentent de nombreux points communs. Chaque type de bénévolat décrit ci-dessous peut être dirigé (c'est-à-dire pratiqué dans le cadre d'une organisation) ou non dirigé (action communautaire spontanée ou peu structurée, ou initiative individuelle).

1. **Entraide.** Dans de nombreux pays, l'entraide est le principal système de soutien économique et social utilisé par la population : au Kenya par exemple, la tradition du *harambi* joue un rôle fondamental dans les soins de santé, l'alimentation en eau et l'éducation ; en Inde, les ressources telles que les forêts et les puits sont gérées par l'ensemble du village et les routes sont réparées collectivement. L'entraide est également répandue dans les pays industrialisés, notamment sous la forme d'organisations créées par des groupes d'individus touchés par le même problème, tel que le chômage ou une maladie particulière. Bien que l'entraide réponde

aux trois critères susmentionnés, ceux qui la pratiquent parlent rarement de “bénévolat” pour décrire ce qu’ils font.

2. **Philanthropie ou services aux autres.** Les personnes qui pratiquent ce type de bénévolat rendent service à l’ensemble de la communauté, par exemple en rendant visite à d’autres personnes, en nouant des liens d’amitié, en donnant des cours ou en faisant du mentorat, plutôt qu’à un groupe particulier auquel ils appartiennent. Une grande partie de ces activités sont menées dans le cadre d’organisations à but non lucratif légalement constituées ; elles sont donc plus répandues dans les pays industrialisés, où ces organisations sont plus nombreuses.
3. **Campagnes et militantisme.** Dans ce cas, les personnes font du bénévolat par volonté de changement et de justice sociale : groupes de défense de l’environnement, groupes pour la protection des droits des handicapés, groupes de locataires qui militent pour améliorer un complexe d’habitation ; la campagne mondiale pour l’interdiction des mines terrestres, à laquelle ont participé 300 millions de volontaires dans une centaine de pays, tombe également dans cette catégorie.
4. **Participation et autogestion.** Les gens participent à la gestion, par exemple en tant que membres du comité sur leur projet villageois d’alimentation en eau et d’évacuation des eaux usées, en tant qu’élus locaux ou en tant que membres d’organismes gouvernementaux consultatifs. Ce type de bénévolat existe dans tous les pays mais il est plus développé dans les pays qui ont une longue tradition de civisme.

### Ajouter les détails nécessaires

Les trois critères et les quatre types de bénévolat décrits plus haut sont suggérés comme point de départ pour offrir une définition du bénévolat adaptée à un contexte particulier, que ce soit un quartier, une province ou un pays. Au-delà de ces grandes lignes, il appartient aux utilisateurs d’ajouter les détails correspondant à la culture de bénévolat dans ce contexte. Ils devront se poser les questions suivantes :

- Existe-t-il une tradition spécifique de bénévolat/entraide spontanée ? Inversement, le bénévolat non dirigé est-il particulièrement développé ? Les utilisateurs devront avoir une certaine connaissance de l’historique du bénévolat dans la région où se déroule l’enquête.
- Quelle est l’influence du bénévolat sur la ou les religions dominantes ? Certaines traditions religieuses considèrent l’altruisme, tel que le bénévolat ou le don d’argent, comme une activité dont on ne parle pas, ce qui pose un problème pour ceux qui désirent effectuer une enquête sur le bénévolat.
- À quel point les autorités nationales et locales s’intéressent-elles déjà au bénévolat ?
- Le monde des affaires s’intéresse-t-il au bénévolat ?
- Est-il culturellement approprié de s’adresser aux femmes et aux jeunes ?

Après avoir établi une définition du bénévolat culturellement adaptée, les utilisateurs seront prêts à poser les questions suivantes : quelle est l’importance du bénévolat, qui le pratique et quelles activités comprend-il ?

Les chapitres suivants décrivent comment les utilisateurs peuvent employer ces principes généraux pour planifier, concevoir et réaliser une enquête sur le bénévolat dans leur pays ou dans une région particulière. Pour être efficace, une enquête doit être méthodique ; le chapitre 2 examine en détail le processus de planification à suivre.

## Chapitre 2 : Planifier l'enquête

La réalisation d'une enquête sur le bénévolat, quelle que soit sa portée, est une entreprise complexe qui demande une planification minutieuse. Le processus de planification doit préférablement être guidé par trois principes fondamentaux :

1. **Définir pourquoi l'enquête est nécessaire.** Assurez-vous que les informations sur le bénévolat sont vraiment nécessaires, identifiez les individus susceptibles d'utiliser ces informations et définissez les objectifs de l'enquête en tenant compte des besoins de ces utilisateurs.
2. **Ne réinventez pas la roue.** Tirez tout ce que vous pouvez de l'expérience des autres avant de lancer de nouvelles recherches. Cela signifie utiliser i) les sources d'information existantes sur le bénévolat, et ii) des institutions qui réalisent régulièrement des études sur le bénévolat (voir l'annexe II : ressources utiles sur le bénévolat).
3. **Traitez l'enquête à la fois comme une aventure et comme une entreprise commerciale.** Les utilisateurs devront trouver un compromis entre le défi intellectuel que représente l'exploration d'un territoire inconnu au moyen d'une enquête et la nécessité de produire des résultats utilisables. D'un côté, si une enquête n'est pas motivée par une certaine curiosité intellectuelle, ses destinataires risquent de ne pas juger les résultats particulièrement intéressants. D'un autre côté, les utilisateurs doivent prendre le temps de réunir leurs ressources, de concevoir leur enquête et d'élaborer une stratégie, faute de quoi ils risquent de ne pas atteindre leur objectif.

À partir de ces principes, ce chapitre propose un processus de planification en quatre phases :

1. Déterminer l'objet de l'enquête : quel sera le "produit" final ?
2. Examiner les sources d'information existantes sur le bénévolat et déterminer le mode de collecte des nouvelles données requises pour obtenir une image utile du bénévolat.
3. Le cas échéant, rechercher les institutions ou les individus prêts à collaborer à l'enquête. Il y a de nombreux avantages à effectuer ce type d'étude en partenariat. Cela permet par exemple de mettre compétences et ressources en commun.
4. Identifier et réunir les ressources nécessaires pour réaliser l'enquête.

### I. DÉTERMINER L'OBJET DE L'ENQUÊTE

Une enquête ne consiste pas simplement à réunir des informations comme une fin en soi ; elle doit fournir un "produit" spécifique. Les conclusions ne seront pas évidentes. Elles doivent être organisées dans un rapport cohérent qui réponde aux besoins des personnes ou organisations auxquelles elles sont destinées.

Les utilisateurs doivent donc examiner leurs objectifs et leurs ressources et déterminer quel type de "produit" ils peuvent raisonnablement obtenir. Ils ne devront cependant pas laisser les méthodes d'enquête choisies dicter la nature du produit final. La méthodologie d'enquête est un moyen et non une fin en soi. Le choix de la méthode devrait dépendre du produit final recherché et non l'inverse.

La définition du produit final passe par les étapes suivantes :

- Identifier les individus qui utiliseront les données produites par l'enquête, tels que les planificateurs, les responsables gouvernementaux, les services du secteur à but non lucratif, les milieux universitaires, les fondations donatrices, les médias, les responsables municipaux et les activistes, ainsi que les individus qui font du bénévolat.

- Identifier les types précis d'informations nécessaires à chacune de ces catégories d'utilisateurs : les administrations pourraient désirer savoir quels sont les freins au développement du bénévolat, les médias pourraient désirer connaître l'ampleur du bénévolat, tandis que le secteur à but non lucratif sera peut-être plus intéressé par les motivations de ceux qui font du bénévolat.
- Identifier sous quelle forme diffuser les résultats pour répondre à ces besoins : rapports écrits, résumés analytiques, manuels, brochures, séries de données, pages web, séminaires, conférences de presse, ateliers communautaires, etc.
- Planifier la création de ces produits en établissant les étapes à suivre, les dates-limites de chaque étape et les ressources nécessaires à chaque étape ; le personnel, l'espace de bureau, l'équipement, les fournitures et le budget de déplacement nécessaires doivent tous être inclus.
- Identifier les individus qui créeront et distribueront le produit final : rédacteurs, réviseurs, graphistes, concepteurs de pages web, éditeurs et imprimeurs.
- Définir une stratégie de diffusion : identifier les manifestations particulières (conférences, réunions publiques et expositions) susceptibles de faire connaître l'enquête et de commercialiser ses résultats, organiser (ou co-organiser) ces manifestations et obtenir la coopération des médias.

## II. VÉRIFIER LES INFORMATIONS EXISTANTES

Avant de prendre la décision de mener une enquête, les utilisateurs devront commencer par s'assurer que les informations requises n'ont pas déjà été réunies par d'autres organisations dans le cadre de leurs activités courantes, telles que l'Office national de la statistique, les organisations nationales de volontaires, les organisations de jeunes, les fonds de bienfaisance, les organismes d'études de marché, les médias ou les partis politiques. Ils devront également étudier les enquêtes sur le bénévolat réalisées dans d'autres quartiers, provinces ou pays pour voir si elles peuvent les aider à concevoir leur propre enquête.

Les utilisateurs devront demander aux experts où ils peuvent trouver des informations sur le bénévolat (publications du secteur à but non lucratif, études réalisées par des universités, publications gouvernementales, rapports de presse, etc.). Ils pourront ensuite examiner en détail ces sources dans le cadre de leur planification, ce qui leur permettra d'accomplir trois choses :

1. Identifier les sources d'information existantes qui répondent aux besoins de leur enquête.
2. Accéder à ces informations.
3. Déterminer comment l'enquête fournira les informations manquantes.

### Identifier les sources d'information existantes

Il existe peut-être déjà des informations sur certains aspects du bénévolat : les ministères de la santé, de l'éducation et de la protection sociale pourront par exemple fournir des données sur les personnes qui font du bénévolat dans leur secteur, les autorités locales pourront avoir mené des enquêtes dans leur localité, les organisations à but non lucratif peuvent avoir des informations sur les volontaires dans leur domaine d'activité.

Prises séparément, ces sources ne possèdent peut-être qu'une partie des informations nécessaires pour donner une image complète du bénévolat. Elles ne concernent peut-être que certains types de bénévolat (l'aide sociale) ou certains types de volontaires (les jeunes). Ainsi, l'enquête mondiale de 1995 sur les valeurs demandait aux personnes interrogées si elles travaillaient pour une liste spécifique d'organisations bénévoles. Les réponses à cette question auraient permis aux

utilisateurs d'estimer la proportion de la population qui fait du bénévolat, mais pas le volume total des activités bénévoles.

Ces informations fournies par des sources différentes devront être combinées pour produire une image globale. Les mêmes informations pouvant être fournies par plusieurs sources, les utilisateurs devront veiller à ne les enregistrer qu'une seule fois, sous peine de fausser les résultats de l'enquête.

### **Accéder aux informations**

Les utilisateurs devront ensuite établir une liste des sources d'information, en indiquant de préférence chaque source sur une page différente. Les détails suivants devront être notés :

- Le nom de la source (p. ex. le recensement national)
- Le nom de l'organisation qui a réuni les informations (p. ex. l'Office national de la statistique)
- La période couverte par les informations (p. ex. 1998)
- Le format des informations (p. ex. fichier informatique)
- L'emplacement physique des informations et comment y accéder (p. ex. le nom et l'adresse de l'institution qui possède les informations ; le coût d'accès à ces informations, le cas échéant)
- Une brève description du contenu, de la portée et de la structure des informations (p. ex. enquête auprès d'un échantillon représentatif de la population : 2 à 3 000 cas ; données sur le bénévolat : domaine d'activité, fréquence du bénévolat durant l'année précédente, profil démographique des volontaires)

### **Réunir les informations manquantes**

Il y a essentiellement quatre façons de procéder :

**1. Extrapolation.** Les utilisateurs peuvent extrapoler à partir des informations disponibles. Si, par exemple, ils connaissent déjà le nombre total d'individus dans la zone étudiée qui ont fait du bénévolat l'année précédente, ils pourront essayer de déterminer le temps consacré en moyenne par chaque personne au bénévolat en effectuant une enquête rapide auprès d'un petit nombre d'organisations, voire en posant la question aux experts locaux. Cela leur permettra de quantifier le bénévolat.

**2. Enquêtes ciblées.** Si l'on sait que le bénévolat dans une partie de la zone étudiée a des caractéristiques très différentes du bénévolat dans une autre partie, l'extrapolation n'est pas recommandée car cette méthode fausserait les résultats. Il serait plus approprié d'effectuer une enquête à moyenne échelle qui porterait par exemple sur un certain nombre d'activités bénévoles ou localités spécifiques ; cela demanderait moins de ressources qu'une enquête à grande échelle.

**3. Enquêtes omnibus.** Les cabinets d'études et les offices nationaux de la statistique proposent parfois des "enquêtes omnibus" qui permettent à leurs clients d'ajouter une série de questions à un questionnaire préexistant (qui pose généralement un large éventail de questions d'ordre social et démographique, plus des questions appartenant à d'autres clients). Cela permettra aux utilisateurs d'avoir accès à des échantillons de population plus importants, mais avec l'inconvénient d'avoir un nombre limité de questions et donc d'obtenir moins de détails.

**4. Enquêtes à grande échelle.** Si les informations disponibles sont toutefois incomplètes ou de mauvaise qualité, la seule solution consiste à réaliser une enquête à grande échelle. Ce type d'enquête nécessite un échantillon représentatif de la population étudiée et suffisamment

important pour minimiser l'erreur de sondage (c'est-à-dire le degré auquel l'échantillon n'est *pas* représentatif de la population). Les utilisateurs devront également trouver un moyen d'obtenir un taux de réponse adéquat à leurs questions, ainsi que des réponses de qualité satisfaisante. C'est pourquoi ce type d'enquête demande beaucoup de temps et de ressources.

### III. TROUVER DES PARTENAIRES

Le partenariat est souvent une approche valable pour mener des études. Dans le cas d'une enquête, cela permettra aux utilisateurs de profiter de l'expérience des autres et de partager la tâche de réunir les ressources nécessaires. Les utilisateurs devront donc essayer de faire appel aux différents groupes qui utiliseront les informations produites par l'enquête, tels que les planificateurs, les responsables gouvernementaux, les services du secteur à but non lucratif, les milieux universitaires, les responsables municipaux et les volontaires. Ces groupes peuvent fournir une aide précieuse au niveau de la planification et de l'exécution de l'enquête, ainsi que pour la diffusion des résultats.

L'une des étapes cruciales de la planification est d'identifier les groupes et les individus intéressés par une enquête sur le bénévolat, et d'obtenir leur coopération. La meilleure façon de procéder consiste à créer un comité consultatif dès le départ.

Un comité consultatif est un groupe d'individus qui ont une expérience et des compétences utiles pour l'enquête et dont le statut social permettra de légitimer l'enquête. Étant donné que chaque membre du comité ne sera familiarisé qu'avec certains aspects du bénévolat, les utilisateurs devront faire en sorte que les membres du comité représentent un large éventail d'intérêts.

Voici quelques exemples généraux de groupes d'intérêt parmi lesquels recruter les membres du comité consultatif :

- Les organismes gouvernementaux responsables de services publics qui font généralement appel à des volontaires : Ministère de l'intérieur, Ministère de la santé et des services sociaux, Ministère de l'éducation et de la culture ;
- Les organismes gouvernementaux responsables de la collecte des données statistiques : bureau du recensement, office national de la statistique ;
- Le secteur à but non lucratif : organisations bénévoles, fondations de bienfaisance, ONG (organisations non gouvernementales) internationales ;
- Le secteur privé : entreprises ou institutions financières qui ont une politique de responsabilité sociale ou sont réputées pour promouvoir des causes ;
- Les représentants d'associations professionnelles, de syndicats, d'associations industrielles et d'associations de recherche
- Les organisations de jeunes
- Les établissements de recherche, en particulier les services spécialisés dans le secteur à but non lucratif ou dans des domaines où le bénévolat occupe une place importante, tels que la santé, les services sociaux, l'éducation, les relations professionnelles, le développement économique, l'environnement ou les droits de l'homme
- Les prescripteurs d'opinion : commentateurs des médias, politiciens, écrivains
- Les chefs religieux

C'est également une bonne idée d'inviter les représentants des grands organismes de financement à siéger au comité consultatif. Outre sa contribution concrète et immédiate au succès de l'enquête,

le comité consultatif aide à nouer des relations entre différents groupes d'intérêt qui pourront s'avérer utiles pour d'autres partenariats par la suite.

Les principales fonctions d'un comité consultatif sont les suivantes :

- Il dispense des conseils sur les caractéristiques générales de l'enquête, tels que sa portée ou les résultats attendus
- Il sert de lien entre l'équipe de recherche, les institutions clés (gouvernement, secteur à but non lucratif, institutions de recherche, entreprises, médias, groupes religieux, etc.) et l'ensemble de la communauté
- Il aide à trouver les ressources nécessaires
- Il permet de légitimer l'enquête
- Il aide à diffuser les résultats

Les membres du comité consultatif devront participer de manière visible aux manifestations clés qui marquent la progression de l'enquête : collecte de fonds, lancement officiel, conférences de presse et publication du rapport.

#### **IV. RÉUNIR LES RESSOURCES**

Les ressources nécessaires pour réaliser l'enquête sur le bénévolat peuvent être divisées en trois grandes catégories :

- 1. Ressources humaines.** Les individus qui ont l'expérience et les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs.
- 2. Ressources organisationnelles.** Un cadre administratif qui permettra aux utilisateurs de coordonner le travail des personnes qui effectuent l'enquête et leur interaction avec d'autres institutions et avec le public.
- 3. Ressources matérielles.** Les fonds nécessaires pour payer les enquêteurs et se procurer l'équipement, les bureaux et les fournitures dont ils auront besoin.

Pour que l'enquête soit concluante, les utilisateurs doivent avoir une idée réaliste de ce qu'ils peuvent accomplir avec les ressources disponibles.

Pour réaliser l'enquête de la façon la plus économique possible, les utilisateurs peuvent :

- Mener une enquête conjointement avec une ou plusieurs autres organisations (voir ci-après).
- Choisir la méthode d'enquête la plus économique (voir le chapitre 3).

Voici quelques suggestions sur le moyen de trouver un juste équilibre entre les objectifs et les ressources :

- Définir au moins deux plans de sondage différents. Le plan A permettra d'atteindre tous les objectifs que les utilisateurs désirent atteindre *dans le meilleur des cas*. Le plan B permettra d'atteindre les objectifs minimum pour produire des résultats satisfaisants.
- Identifier les ressources nécessaires pour mener à bien les plans A et B. Commencer par définir différents moyens de mettre en œuvre chaque plan : la méthode 1 pourra consister à recruter un cabinet d'études privé, la méthode 2 à collaborer avec une institution de recherche ou un organisme gouvernemental et la méthode 3 à créer un groupe de travail spécial pour

concevoir et exécuter l'enquête. Déterminer ensuite les ressources nécessaires pour chaque méthode.

- Le cas échéant, déterminer les conditions imposées par les sources potentielles de financement : certains organismes acceptent de financer les enquêtes menées par un organisme public ou à but non lucratif, mais pas celles réalisées par une entreprise privée ou un groupe de travail du secteur privé. D'autres peuvent limiter leur financement à certains domaines d'activité (ou exiger que ces domaines d'activité figurent dans l'enquête qu'ils financent). Ils peuvent également imposer des conditions particulières sur le produit final, en demandant par exemple que certains individus ou institutions participent à la conception de l'enquête ou que les besoins d'une audience particulière soient pris en compte.
- Comparer les ressources disponibles aux ressources requises par chaque plan. Choisir le meilleur plan pouvant être mis en œuvre avec les ressources disponibles ; cela veut dire que si les utilisateurs s'aperçoivent qu'ils dépensent trop, ils pourront réduire l'échelle de l'enquête. Mais s'ils choisissent le plan minimum, ils risquent de trop limiter leur marge de manœuvre pour préserver la qualité des résultats.

Lorsqu'ils chercheront des sources d'appui, les utilisateurs devront rechercher :

**1. Des institutions capables de réaliser l'enquête dans le cadre de leurs activités courantes, telles que :**

- *Les organismes gouvernementaux chargés de réunir des statistiques.* Ces organismes pourront être encouragés à ajouter quelques questions sur le bénévolat aux questionnaires nationaux existants.
- *Les universités et institutions de recherche.* Les utilisateurs pourront collaborer avec ces institutions et répartir ainsi les coûts ; les institutions pourront également fournir des étudiants ou des volontaires pour aider à réaliser l'enquête.
- *Les cabinets d'études privés.* Ils mènent différents types d'études, telles que des enquêtes omnibus, moyennant des honoraires. Une enquête omnibus coûte considérablement moins cher qu'une enquête indépendante ; si les utilisateurs appartiennent à une organisation à but non lucratif, ils pourront parfois négocier des honoraires réduits.

**2. Des institutions intéressées par le bénévolat qui ont les moyens de financer une enquête, mais qui ne désirent pas la réaliser elles-mêmes**

Certaines institutions préféreront confier une enquête sur le bénévolat à un tiers plutôt que de la réaliser elles-mêmes. Citons à titre d'exemple :

- *Les organismes de services humains*, tels que les hôpitaux, les services d'assistance sociale et les paroisses, qui pourraient chercher à améliorer leurs services en faisant appel à des volontaires
- *Les organisations nationales à but non lucratif* qui utilisent des volontaires
- *Les fondations de bienfaisance* dont on sait qu'elles s'intéressent au bénévolat
- *Les organisations politiques*, telles que les partis politiques, les groupes militants et les organisations de défense des droits civiques qui cherchent à rallier le soutien général à leur cause, ou à recruter de nouveaux membres
- *Les organisations commerciales*, principalement les grandes entreprises qui veulent soigner leurs relations publiques et développer leurs liens avec la communauté
- *Les médias de masse*, tels que la presse ou la télévision

Un moyen efficace de rallier l'appui de ces institutions consiste à améliorer leur visibilité, par exemple en mettant leur nom en évidence dans le rapport d'enquête ou en les conviant à siéger au comité consultatif.

Si les utilisateurs obtiennent l'appui d'une institution importante, la question de savoir à qui appartient l'enquête et ses conclusions risque de se poser : le propriétaire est-il le bailleur de fonds principal ou l'ensemble des partenaires ? Cela peut être une question délicate à négocier.

Une fois que les utilisateurs ont assuré leur source de financement et élaboré leur plan d'action, ils peuvent former une équipe et passer à la conception de l'enquête proprement dite. C'est le sujet du chapitre suivant.

### **Chapitre 3 : Concevoir l'enquête**

Ce chapitre offre des conseils sur la façon de concevoir l'instrument d'enquête, c'est-à-dire la liste de questions à poser pour l'enquête sur le bénévolat.

Les critères les plus importants pour une enquête, quelle qu'elle soit, sont la *fiabilité* (enregistrer correctement les informations) et la *validité* (enregistrer les informations voulues). Pour ces raisons, ce chapitre explique comment éviter les problèmes suivants :

- Les problèmes de fiabilité liés à un mauvais échantillonnage
- Les problèmes de fiabilité liés à des informations incomplètes
- Les problèmes de validité liés à l'ambiguïté de la notion de bénévolat

Au minimum, une enquête devrait enregistrer la *portée* et la *distribution* du bénévolat ; en d'autres termes, combien de temps les gens consacrent au bénévolat et le type d'activité bénévole à laquelle ils participent. Cependant, selon l'objectif visé (tel que monter une campagne pour encourager les gens à faire du bénévolat), il peut être tout aussi important de déterminer le profil de ceux qui font du bénévolat, leurs motivations et ce qu'ils en tirent. La dernière partie du chapitre examine les moyens d'étudier ces aspects subjectifs du bénévolat.

#### **I. PRINCIPES DE BASE**

La façon de concevoir une enquête dépend dans une grande mesure de la complexité du sujet étudié. Quoi qu'il en soit, c'est une bonne idée de créer un instrument d'enquête aussi simple que possible pour optimiser le taux de réponse. S'ils sont tentés de poser un grand nombre de questions, les utilisateurs devront se demander "Avons-nous *vraiment* besoin de toutes ces informations ?" Les questionnaires courts ont plus de chances de produire de bonnes réponses.

Comme pour les autres enquêtes démographiques, l'étude du bénévolat présente des difficultés pratiques en ce sens que nombre de ses caractéristiques essentielles ne sont pas directement observables. Il faut donc utiliser des méthodes indirectes :

1. Au lieu d'observer l'ensemble de la population, observer uniquement une partie de la population, ou "échantillon".
2. Au lieu d'observer le bénévolat proprement dit, utiliser les commentaires des enquêtés sur leurs activités et leurs motivations.

La nature indirecte de ces méthodes peut cependant réduire 1) la fiabilité des mesures et 2) leur validité.

#### **Fiabilité**

Les chercheurs peuvent compromettre la fiabilité de l'enquête en faisant des erreurs d'échantillonnage. Les observations basées sur un échantillon ne sont fiables que si l'échantillon a la même composition que l'ensemble de la population étudiée. Mais ce n'est pas toujours vrai. Chaque fois que les chercheurs prélèvent un échantillon, sa composition change. Elle peut être plus ou moins proche de celle de la population. En conséquence, chaque échantillon produit une mesure différente de ce que les chercheurs veulent mesurer.

L'enquêté peut compromettre la fiabilité s'il a une mémoire imparfaite. Le souvenir que l'on a d'un événement est influencé par l'ancienneté de l'événement et par notre attitude envers cet événement ; on se souvient généralement mieux des événements récents et des choses qui sont importantes à nos yeux.

### **Validité**

Le problème de la validité se pose lorsque le chercheur et l'enquêté ont des idées différentes sur l'objet de l'enquête. Comme indiqué au chapitre 1, le bénévolat est un terme ambigu ; tout le monde n'est pas toujours d'accord sur ce qui constitue une activité bénévole.

Prenons quelques exemples :

- L'entretien des biens, tel que participer à la gestion d'un immeuble d'appartements ou à une campagne de nettoyage communautaire
- La participation aux mouvements sociaux, telles que les campagnes pour la protection de l'environnement, la défense des droits de l'homme ou la condition féminine
- La participation attendue par l'employeur de ses employés à certaines activités liées au travail mais qui n'entrent pas dans la description de leur poste ou dans les horaires de travail réguliers, telles que le service communautaire ou les campagnes de collecte de fonds
- "L'entraide de proximité", c'est-à-dire l'assistance plus ou moins spontanée entre voisins, amis et collègues (garde des enfants, soutien aux séropositifs/sidéens, secours aux victimes d'inondations)

Étant donné que tout le monde ne considère pas ces activités comme du bénévolat, certains enquêtés les incluront dans leurs réponses et d'autres pas. Cela peut entraîner une sous-représentation du bénévolat et compromettre la validité des données fournies par l'enquêté.

Voici quelques suggestions sur la façon d'éviter les problèmes suivants :

- Problèmes de fiabilité liés à un mauvais échantillonnage
- Problèmes de fiabilité liés à des informations incomplètes
- Problèmes de validité liés à l'ambiguïté de la notion de bénévolat

## **II. PROBLÈMES DE FIABILITÉ LIÉS À UN MAUVAIS ÉCHANTILLONNAGE**

Les techniques d'enquête basées sur l'échantillonnage sont relativement au point aujourd'hui et ne posent généralement pas de problème majeur. Comme on a vu, l'essentiel en utilisant ces techniques est de sélectionner un échantillon représentatif qui permette aux utilisateurs de faire une estimation exacte d'un paramètre démographique. "Représentatif" signifie ici que chaque élément de la population a une probabilité connue d'être sélectionné dans l'échantillon, bien que cette probabilité ne soit pas nécessairement la même pour chaque élément. En connaissant cette probabilité, les chercheurs peuvent résoudre le problème du manque de fiabilité en estimant simplement son ordre de grandeur. En d'autres termes, bien qu'ils ne puissent pas éliminer certaines variations dans leurs mesures, ils peuvent tout du moins estimer l'ordre de grandeur de ces variations. En estimant la marge d'erreur à, par exemple, plus ou moins 3 % d'une valeur donnée pour le paramètre en question, les chercheurs disent que leur estimation du paramètre changera chaque fois qu'ils répètent la mesure dans un échantillon différent, mais que la plupart du temps ce changement sera au maximum de plus ou moins 3 %.

La solution aux problèmes inévitables de fiabilité liés aux techniques d'échantillonnage consiste à estimer la marge d'erreur probable. Pour cela, le chercheur doit pouvoir choisir un échantillon de la population dont les éléments représentent une probabilité connue. Il lui faut donc connaître l'ensemble de la population dans laquelle l'échantillon est prélevé. C'est pourquoi les techniques d'échantillonnage sont plus efficaces dans les situations où il existe un système statistique performant qui fournit un large éventail de données sur la population et sur sa distribution géographique, démographique et socioéconomique. Si les utilisateurs se trouvent dans une telle situation, il faudra peut-être envisager de confier la sélection d'un échantillon représentatif à un organisme spécialisé afin de pouvoir se concentrer sur la conception de l'enquête.

Lorsqu'il n'existe pas de données statistiques détaillées, les utilisateurs sont confrontés à un double problème :

- Le manque de données sur la population et sa distribution ne permet pas de définir une "base de sondage" adéquate, c'est-à-dire la liste dans laquelle sera prélevé l'échantillon utilisé pour l'enquête.
- L'absence d'autres sources d'information peut entraîner des erreurs d'échantillonnage car il ne sera pas possible de procéder à une vérification indépendante des résultats.

La section suivante s'adresse principalement aux utilisateurs qui se trouvent dans des régions où le sondage n'est pas une technique pratiquée de longue date. De nombreux pays, provinces et villes ont diverses institutions chargées d'effectuer des enquêtes, tels que les offices nationaux de la statistique, les universités et les cabinets d'études privés. Les utilisateurs de ces régions sont encouragés à faire appel à ces institutions pour sélectionner leur échantillon. Ils peuvent donc passer directement à la section suivante.

### **Définir la base de sondage : trois approches**

La définition de la base de sondage est probablement la tâche la plus importante pour la conception d'une enquête. Cela consiste à identifier la population d'enquêtés, ou "unités d'observation", dans laquelle sera prélevé l'échantillon de l'enquête. Sans bonne base de sondage, les utilisateurs ne peuvent pas être certains que les unités d'observation ont été sélectionnées au hasard, c'est-à-dire que tous les éléments ont une probabilité connue d'être sélectionnés dans l'échantillon. Cela veut dire qu'ils ne peuvent pas utiliser les résultats de l'enquête pour estimer les dimensions générales du bénévolat.

L'efficacité de la base de sondage dépend 1) du choix de l'unité d'observation et 2) de la précision avec laquelle ces unités ont été enregistrées à l'échelle locale ou nationale. Les utilisateurs devront choisir l'unité d'observation qui, d'une part, fournit les données les plus fiables sur le bénévolat et qui, d'autre part, peut être sélectionnée dans une liste raisonnablement complète d'éléments représentant cette unité.

Il y a deux types d'unités d'observation : les individus et différents groupes d'individus (couples, ménages, organisations, communautés ou population nationale). L'unité la plus souvent utilisée dans les enquêtes est l'individu car la plupart des enquêtes portent sur les opinions, les préférences ou les croyances des gens ; la façon la plus fiable (et souvent la seule) de savoir ce que pensent, préfèrent ou croient les gens est de leur poser la question.

Cependant, le bénévolat est essentiellement une activité sociale. Il peut donc être observé par d'autres individus qui peuvent prendre note de leurs observations. Les utilisateurs ne sont donc pas obligés d'interroger uniquement les enquêtés et ils peuvent utiliser d'autres sources

d'information sur le comportement des enquêtés, tels que les ménages, les organisations ou les communautés définies géographiquement.

***L'individu ou le ménage comme base de sondage.*** Le bénévolat est aussi un acte individuel. C'est pourquoi les individus sont souvent choisis comme unité d'observation pour les enquêtes sur le bénévolat. C'est uniquement valable si les utilisateurs possèdent une liste relativement complète de tous les individus (tirée des statistiques officielles, par exemple) et que les personnes figurant sur cette liste peuvent facilement être contactées. Dans le cas contraire, le ménage, une autre unité d'observation généralement plus facile à contacter qu'un individu, peut être utilisé comme base de sondage. Chaque membre du ménage a généralement une idée de ce que font les autres membres (bien que les informations fournies ne soient pas toujours entièrement fiables). Même s'il n'existe pas de liste exhaustive des ménages, le nombre de ménages dans une zone donnée peut être estimé avec une assez bonne précision par observation directe.

***L'organisation comme base de sondage.*** Une grande partie du bénévolat intervient dans le cadre d'une organisation, telle qu'une organisation locale à but non lucratif, une paroisse, un hôpital, une association de quartier ou une coopérative. Comme les ménages, les organisations ont tendance à être plus permanentes que les individus et sont donc plus faciles à contacter. Mais aussi et surtout, les organisations tiennent généralement des registres de leurs activités qui peuvent constituer une source d'information plus fiable que la mémoire humaine. Pour mesurer le bénévolat, une enquête auprès des organisations peut être une option valable, au lieu d'une enquête démographique, bien qu'évidemment, cette méthode ne puisse pas prendre en compte les nombreuses activités bénévoles poursuivies en dehors d'une organisation.

Pour établir une base de sondage composée d'organisations, les utilisateurs ont besoin d'une liste exhaustive des organisations dans la zone étudiée. Par exemple, de nombreux organismes gouvernementaux tiennent un répertoire des organisations à but non lucratif, coopératives et associations religieuses. S'il n'existe pas de liste officielle de certains types d'organisations, tels que les groupements non structurés, les utilisateurs devront essayer d'obtenir une estimation raisonnable de leur nombre.

S'il n'existe pas de liste exhaustive des organisations, les utilisateurs peuvent parfois créer une base de sondage à partir de plusieurs sources différentes. Les organismes gouvernementaux établissent souvent des listes des organisations actives dans les domaines placés sous leur responsabilité, tels que la santé, les services sociaux, l'éducation ou le développement économique. Les annuaires d'organisations créés par des "organismes-cadres", notamment dans les secteurs de la santé, de l'éducation et des organisations à but non lucratif, sont une autre source possible. Il existe également parfois des annuaires d'organisations du secteur privé.

Ces différentes sources d'information pouvant se recouper, les utilisateurs doivent les comparer soigneusement pour éviter les doubles.

***Communautés définies géographiquement.*** Enfin, on peut utiliser une communauté définie géographiquement comme unité d'observation pour une enquête sur le bénévolat. Les utilisateurs peuvent mesurer le bénévolat dans les limites d'un échantillon de communautés puis utiliser ces données pour estimer le bénévolat dans l'ensemble de la zone étudiée. Afin de sélectionner ce type d'échantillon, cependant, il faut pouvoir diviser la zone en types de communautés géographiques identifiables. Par bonheur, les organismes gouvernementaux ou les cabinets d'études de marché ont souvent créé des systèmes d'information géographique (SIG) qui divisent les régions en petites unités géographiques, telles que subdivisions administratives, codes postaux, circonscriptions scolaires ou communautés ayant des caractéristiques socioéconomiques

similaires (niveau de revenu, emploi, type d'établissement humain, etc.). La liste de ces entités géographiques constitue la base de sondage dans laquelle sera sélectionné un échantillon de communautés, de préférence par la méthode d'échantillonnage stratifié (voir ci-après).

Si les utilisateurs choisissent les communautés comme unité d'observation, ils doivent être à même de mesurer correctement le bénévolat dans les limites des communautés sélectionnées. Ils pourront interroger tous les ménages vivant dans ces communautés, mais cela risque d'être coûteux et difficile. Ils pourront également effectuer un sondage auprès de toutes les organisations qui offrent des possibilités de bénévolat, tels que les organismes gouvernementaux, les organisations à but non lucratif, les coopératives, les paroisses, les associations communautaires, etc. Ces organisations peuvent être identifiées par la méthode dite de la "boule de neige", qui consiste à :

- Établir une liste initiale des organisations susceptibles d'offrir des possibilités de bénévolat dans les zones cibles, à l'aide des registres officiels, annuaires et contacts avec des individus informés travaillant dans les quartiers
- Effectuer une enquête systématique auprès de toutes les organisations identifiées pour recueillir des informations sur les activités de bénévolat qu'elles parrainent et sur les autres organisations de leur quartier qui ont des activités similaires
- Ajouter les nouvelles organisations à la liste de sondage
- Effectuer une enquête auprès de ces nouvelles organisations pour déterminer le volume d'activités de bénévolat qu'elles parrainent et identifier les autres organisations de leur quartier ayant des activités similaires
- Répéter ce processus jusqu'à ce qu'on ne trouve plus de nouvelle organisation

### **Sélectionner un échantillon**

Une fois que les utilisateurs ont identifié la base de sondage de l'enquête, ils sont prêts à prélever un échantillon. En règle générale, chaque unité d'observation devrait avoir une probabilité connue d'être incluse dans l'échantillon. Cette probabilité peut être la même pour chaque élément de l'échantillon ou varier selon le type d'enquête. On attribue une probabilité supérieure de sélection (technique dite du "suréchantillonnage") aux types d'enquêtés susceptibles de représenter une faible proportion de la population pour garantir qu'ils sont suffisamment représentés dans l'échantillon. Par exemple, même si le nombre d'individus appartenant à une minorité ethnique particulière est faible, ils pourraient avoir des habitudes très différentes du reste de la population en matière d'activités de charité et de bénévolat ; les utilisateurs doivent donc assurer une représentation suffisante de ces individus dans l'échantillon. Mais du fait que les membres de cette minorité ethnique sont peu nombreux, il est fort possible qu'ils ne soient pas inclus dans un petit échantillon, auquel cas il faut attribuer aux individus en question une probabilité de sélection supérieure à celle du reste de la population.

Il existe deux techniques principales de sélection de l'échantillon : l'échantillonnage aléatoire simple et l'échantillonnage aléatoire stratifié.

***L'échantillonnage aléatoire simple*** consiste à sélectionner des unités d'observation (individus, ménages, organisations ou communautés) au hasard, directement dans la base de sondage. Cette méthode est recommandée lorsque 1) il n'y a pas de différence sensible entre les unités échantillonnées, ou 2) tous les groupes sont suffisamment importants pour que les utilisateurs aient l'assurance qu'ils seront suffisamment bien représentés dans l'échantillon pour permettre des généralisations. Il va de soi que, plus l'échantillon est grand, plus il y a de chances que ce soit le cas. Mais si, pour une raison quelconque, la taille de l'échantillon est faible, ou si certains types

d'unités sont moins nombreuses mais doivent être incluses, l'échantillonnage aléatoire simple n'est pas la méthode recommandée.

*L'échantillonnage aléatoire stratifié* est préférable lorsque la population peut être divisée en sous-groupes distincts et classée en groupes d'appartenance de ces sous-groupes. Par exemple, si la population d'une région comprend deux principaux groupes religieux (protestants et catholiques, par exemple), et deux groupes moins importants (rastafariens et bouddhistes), et si ces groupes ont des comportements différents en matière de bénévolat, les utilisateurs doivent s'assurer que chaque groupe est correctement représenté dans l'échantillon. Pour cela, ils doivent "stratifier" la base de sondage, c'est-à-dire la diviser en sous-groupes religieux et prélever une partie proportionnelle d'enquêtés dans chaque sous-groupe. Si la région a une population de 1 million d'habitants dont 500 000 catholiques, 400 000 protestants, 60 000 bouddhistes et 40 000 rastafariens, et que les utilisateurs veulent sélectionner un échantillon de 1 000 personnes (étant donné une probabilité de sélection de 0,1 % pour chaque individu), ils devront sélectionner 500 catholiques, 400 protestants, 60 bouddhistes et 40 rastafariens.

On peut utiliser l'échantillonnage aléatoire simple si les unités d'observation sont des individus ou des ménages, et si les utilisateurs ne connaissent pas la distribution de la population en sous-groupes. S'ils utilisent les communautés géographiques comme unité d'observation, l'échantillonnage aléatoire stratifié semble plus approprié car les caractéristiques des zones géographiques sont généralement connues et peuvent donc servir à diviser la base de sondage en groupes distincts. Les organisations peuvent être échantillonnées par l'une ou l'autre méthode, selon les caractéristiques du groupe d'organisations étudiées. Un grand groupe d'organisations relativement similaires peut être échantillonné par la méthode d'échantillonnage aléatoire simple, alors qu'un groupe moins important d'organisations très diverses nécessite un échantillonnage aléatoire stratifié (à condition qu'il existe une base de sondage pour permettre aux utilisateurs de classer toutes les organisations en groupes homogènes par rapport à des caractéristiques telles que leur domaine d'activité, leur statut juridique, leur origine [nationale ou étrangère], leur situation [rurale ou urbaine], ou leur affiliation avec un groupe ethnique, religieux ou politique particulier).

### **III. PROBLÈMES DE FIABILITÉ LIÉS À DES INFORMATIONS INCOMPLÈTES**

À la différence des problèmes susmentionnés, qui sont principalement liés aux méthodes d'enquête, les problèmes abordés ici tiennent essentiellement à la source d'information : l'enquêté. Ces problèmes se posent lorsque les enquêtés n'ont pas pris note de façon fiable du comportement étudié et que les informations fournies sont donc tributaires du temps écoulé, de leur attitude à l'égard du sujet de l'enquête ou des chercheurs proprement dits, ou des défaillances de leur mémoire.

Dans bien des cas, les enquêtés ne se souviennent pas exactement de toutes leurs activités de bénévolat ni de leur durée, notamment lorsque l'enquête porte sur une longue période (par exemple les dernières années). Ils se souviendraient mieux si cette période était plus courte, mais cela risque de poser un autre problème : leur réponse peut changer selon le moment où on leur pose la question. Le bénévolat n'est pas nécessairement une activité régulière et dépend souvent des circonstances, tel que le moment de l'année (les besoins en bénévoles sont parfois saisonniers) ou la survenue récente d'une catastrophe naturelle. Si les utilisateurs veulent estimer le volume annuel moyen d'activités de bénévolat, ils risquent donc d'obtenir des réponses différentes selon le moment de l'enquête. Si la plus grande partie du bénévolat intervient au printemps et que l'enquête se déroule en hiver, les enquêtés risquent de ne pas se souvenir de leurs activités de bénévolat. Si les enquêteurs essayaient de pallier ce problème en resserrant

l'horizon et en les interrogeant sur leurs activités de bénévolat au cours du mois précédent, les résultats seront encore plus faussés.

Le problème peut être moins grave si l'unité d'observation est l'organisation, car les organisations gardent généralement trace de leurs activités. Mais les dossiers qu'ils tiennent risquent de ne pas être fiables pour d'autres raisons, par exemple si l'organisation est soumise à de fortes pressions pour mobiliser des volontaires, ou si elle ne sait tout simplement pas tenir correctement ses livres.

Un autre problème de fiabilité peut être l'absence d'une "culture de sondage". Dans certaines régions, les enquêtes et les sondages sont tellement courants que la majorité des enquêtés potentiels comprennent l'objet de l'entretien et savent quel type d'information ils sont censés fournir dans le questionnaire. Mais dans les régions où les enquêtes sont rares, cette "culture de sondage" n'existe peut-être pas encore. Certaines personnes risquent donc de se méfier des enquêtes et de refuser d'y participer. C'est un problème particulièrement grave pour la quantification du bénévolat dans la mesure où la participation à une enquête est en soi une forme de bénévolat et que les personnes qui refusent de participer pourraient être celles qui ne font également pas de bénévolat. En conséquence, l'échantillon contiendra un pourcentage disproportionné d'individus faisant du bénévolat, d'où une surestimation du volume total des activités de bénévolat dans le pays.

Deuxièmement, lorsqu'une personne n'a pas l'habitude d'être un sujet de recherche, la participation à une enquête risque d'être un événement tellement exceptionnel dans sa vie que cela risque de fausser les informations qu'elle fournit. Ainsi, les personnes interrogées qui souhaitent impressionner les enquêteurs ou leur faire plaisir risquent de leur donner les informations présumées attendues d'elles.

Enfin, on a constaté à maintes reprises que les personnes interrogées ont tendance à exagérer lorsqu'elles parlent de comportements jugés socialement ou politiquement désirables, tels qu'assister aux cérémonies religieuses, et à sous-estimer leurs comportements indésirables. Cette tendance a des conséquences évidentes sur une enquête nationale sur le bénévolat.

Il n'y a pas de méthode universelle pour contourner le problème du manque de fiabilité des réponses fournies ; les utilisateurs devront trouver des solutions adaptés aux circonstances. Il y a cependant quelques règles empiriques :

- Commencez par recueillir des informations générales sur les tendances du bénévolat, notamment ses fluctuations saisonnières. Menez les entretiens immédiatement après la "saison" de bénévolat, lorsque les enquêtés ont la mémoire encore fraîche. Une autre solution consiste à administrer le questionnaire durant des saisons différentes pour annuler l'effet de cette saisonnalité du bénévolat.
- Posez des questions simples et précises. Au lieu de demander "Combien de bénévolat avez-vous fait la saison dernière ?", demandez aux enquêtés s'ils ont poursuivi des activités spécifiques et, le cas échéant, avec quelle fréquence et pendant combien de temps (voir ci-après).
- Restez neutre : évitez d'utiliser des mots ayant une connotation affective et qui risquent de susciter un sentiment faussement positif ou négatif chez la personne interrogée. C'est particulièrement important pour les questions sur des activités contestables aux yeux de certains, telles qu'aider les exclus (personnes vivant avec le VIH/SIDA, réfugiés ou minorités populaires). Insistez auprès des personnes interrogées sur le fait que leurs réponses sont

confidentielles et ne seront communiquées à personne ; si vous avez des raisons de croire que les enquêtés faussent leurs réponses, posez des questions plus approfondies.

- Si possible, employez des enquêteurs qualifiés plutôt que des enquêtes par la poste. La qualité supérieure des informations recueillies justifie certainement le surcoût. C'est une bonne idée de recruter des enquêteurs bénévoles locaux, par exemple dans les groupements de jeunes et les organisations féminines, et de les placer sous la responsabilité d'un enquêteur professionnel qui les formera.
- Faites tout votre possible pour gagner la confiance des personnes interrogées ; par exemple, demandez à des personnalités locales (leaders communautaires, activistes, enseignants, membres du clergé, etc.) de présenter les enquêteurs à la communauté et d'expliquer le but de l'enquête.
- Si l'unité d'observation est le ménage ou l'organisation, demandez aux enquêteurs de vérifier les informations obtenues, dans la mesure du possible, auprès d'un autre membre de cette organisation ou de ce ménage. Ils devraient également examiner les documents éventuellement disponibles.

#### **IV. PROBLÈMES DE VALIDITÉ LIÉS À L'AMBIGUÏTÉ DE LA NOTION DE BÉNÉVOLAT**

Différents individus ont une idée différente de ce qui constitue le bénévolat, et différente de la définition du bénévolat aux yeux des auteurs de l'enquête. Par exemple, certains enquêtés peuvent considérer le don de sang comme du bénévolat, d'autres pas. Qui plus est, les auteurs de l'enquête ne savent pas forcément quelles activités spécifiques les enquêtés ont à l'esprit lorsqu'ils parlent de leurs activités de bénévolat. Cela peut créer des situations où l'enquête mesure autre chose que ce que ses auteurs pensaient mesurer.

Comme mentionné, une façon de réduire au minimum ce type de problème consiste à utiliser une définition du bénévolat qui est significative aux yeux des enquêtés dans l'ensemble du pays ; on peut espérer qu'il sera possible de parvenir à une définition concrète en 2001 dans les pays dotés d'un comité pour l'Année internationale des volontaires. Mais quoi qu'il en soit, les utilisateurs doivent trouver des moyens d'éliminer, ou du moins de réduire les cas où les réponses sont de validité douteuse parce que les enquêtés ne sont pas certains du type d'informations qu'on attend d'eux.

Il faut employer une méthode qui décharge l'enquêté de la responsabilité de deviner quel type de comportement il est censé signaler. Le questionnaire devrait fournir une liste de comportements clairement définis dans le cadre de l'enquête et demander à la personne interrogée si elle a eu ces types de comportement et, le cas échéant, pendant combien de temps.

En d'autres termes, les utilisateurs devront éviter d'employer le terme "bénévolat" ou des termes similaires dans l'enquête et fournir à la place une liste d'activités qui peuvent être considérées comme du bénévolat, demander aux enquêtés de dire s'ils ont mené ces activités et d'enregistrer leurs réponses sans les classer dans la catégorie "bénévolat" ou non. De cette façon, la classification d'une activité comme activité bénévole ou non incombe à l'utilisateur des résultats de l'enquête et non aux personnes interrogées.

Pour que cette méthode soit efficace, il y a deux règles à observer :

1. Premièrement, les types de comportement énumérés doivent couvrir tout l'éventail de ce qui peut être considéré comme du bénévolat dans la région étudiée. Cela comprend les activités pour lesquelles la question de savoir si elles relèvent du bénévolat est controversée.

2. Deuxièmement, les formes de comportement doivent être décrites en des termes ni trop généraux ni trop spécifiques. Un excès de détails rendrait l'instrument d'enquête trop long et difficile à manier. Une insuffisance de détails poserait des problèmes d'ambiguïté et inciterait l'enquêté à répondre "à vue de nez", ce qui est le contraire du but recherché.

Par exemple, au lieu de demander "avez-vous distribué des repas ou des couvertures aux victimes de la dernière éruption volcanique ?", "avez-vous protégé votre bétail et celui de votre voisin contre les prédateurs ?", "avez-vous aidé des personnes plus mal loties que vous ?", ou "avez-vous protégé votre communauté contre le mal ?", les utilisateurs devraient demander "avez-vous aidé les victimes d'une catastrophe en leur fournissant les ressources dont elles avaient besoin ?", ou "avez-vous essayé de protéger les êtres humains et les animaux de votre communauté contre des sources de danger ?"

Vous trouverez à l'Annexe I une liste détaillée des questions sur le comportement suggérées aux enquêteurs. Des questions de suivi complémentaires pourront porter sur les circonstances sociales de chaque type d'activité figurant dans la liste et sur les raisons pour lesquelles la personne interrogée y a participé (voir ci-après).

### **Contrôler la validité**

Une fois que la liste d'activités pertinentes et de questions de suivi est établie, les utilisateurs devront tester la validité de l'instrument d'enquête. Ce test doit répondre à deux questions :

1. La liste est-elle complète ? Autrement dit, énumère-t-elle toutes les formes de bénévolat pratiquées dans la région étudiée ?
2. Les enquêtés trouveront-ils les définitions claires et sans ambiguïté ?

Pour répondre à la première question, vous pouvez consulter les individus qui connaissent les formes de bénévolat pratiquées dans la région étudiée, tels que les membres des organisations faisant appel à des volontaires, les responsables municipaux, les représentants gouvernementaux, les universitaires et les responsables des organisations communautaires. Il y a deux façons de procéder pour ces consultations : individuelle et concertée. Dans les consultations individuelles, on présente simplement aux individus concernés une liste des types de bénévolat et on leur demande d'indiquer si cette liste est à leur avis complète et si les définitions sont claires. Une consultation concertée revêt la forme de ce qu'on appelle la "méthode Delphi", ou bien d'un groupe de discussion. La méthode Delphi consiste à présenter à chaque participant les commentaires des autres personnes consultées et à recueillir ses propres commentaires, mais uniquement en présence d'un animateur. Dans un groupe de discussion, les personnes consultées sont réunies dans la même pièce et peuvent communiquer directement entre elles.

La méthode Delphi est recommandée dans les situations qui nécessitent d'agir rapidement, ou lorsque l'interaction directe risque de créer des conflits. Un groupe de discussion sera préférable dans les situations où l'interaction en groupe (comme dans le cas d'un "remue-méninges") a plus de chances de sortir d'une impasse ou de produire une solution novatrice. Pour tester la validité d'un instrument d'enquête, la méthode Delphi est suffisante et généralement moins onéreuse.

Pour vérifier la clarté des descriptions, les utilisateurs devront essayer d'employer un échantillon d'enquêtés d'origines sociales et de formations diverses. Le but de ce contrôle est de déterminer la formulation appropriée pour chaque description et d'inclure des exemples faciles à comprendre. Pour cela, les utilisateurs pourront organiser un groupe de discussion dans lequel on soumet aux enquêtés des descriptions du bénévolat et on leur demande comment ils interprètent

chaque description. Cela permettra de savoir si la description correspond aux formes de bénévolat en question, s'il existe des obstacles culturels ou personnels qui empêchent les enquêtés de mentionner des comportements particuliers, s'ils ont des raisons culturelles ou personnelles de fournir des réponses qui déforment la vérité, etc. Les utilisateurs devront réviser les descriptions sur lesquelles il subsiste des doutes.

## **V. ENREGISTRER LES ASPECTS SUBJECTIFS DU BÉNÉVOLAT**

Après avoir réglé ces problèmes de fiabilité et de validité, les utilisateurs devront pouvoir mettre au point un instrument d'enquête qui fournisse le volume minimum d'informations nécessaires pour mesurer le bénévolat dans la zone étudiée.

Les informations peuvent être complétées avec les éléments suivants :

- Données sociodémographiques, telles que l'âge, le sexe, le groupe ethnique, le niveau scolaire, la catégorie de revenu, le lieu de résidence, l'affiliation religieuse, etc, de l'enquêté.
- Le cadre social du bénévolat, tel que la date à laquelle l'enquêté a commencé à faire du bénévolat, qui sont les individus qui font du bénévolat avec l'enquêté, comment les gens entendent-ils parler du bénévolat dans leur communauté, les obstacles au bénévolat dans la communauté de l'enquêté, les formes de bénévolat dans la communauté de l'enquêté, etc.
- Les attitudes de l'enquêté envers le bénévolat : les raisons pour lesquelles il a décidé de faire du bénévolat, la satisfaction qu'il en tire, sa signification dans sa vie.
- Les problèmes sociaux et politiques clés, tels que l'orientation et la participation politiques de l'enquêté, ses vues sur la société civile, la justice sociale et les pratiques religieuses.

Pour toutes les enquêtes, les utilisateurs devront inclure des données sociodémographiques sur les enquêtés. S'il s'agit d'une enquête omnibus organisée par un organisme gouvernemental ou par un cabinet d'études privé (c'est-à-dire si un ensemble de questions sur le bénévolat est ajouté aux questions portant sur d'autres sujets), les questions sur les variables sociodémographiques types seront vraisemblablement déjà incluses dans le questionnaire et les informations seront accessibles à tous ceux qui ont inclus ces questions dans l'enquête omnibus. Mais si l'enquête est spécialement conçue pour mesurer le bénévolat et n'est pas combinée avec un autre instrument, les utilisateurs devront ajouter des questions d'ordre sociodémographique, de préférence après les questions sur le comportement bénévole. Ces questions devront suivre le format habituellement employé pour les enquêtes menées dans la région étudiée.

Le fait de connaître les circonstances sociales du bénévolat et les attitudes de l'enquêté à son égard peut apporter des dimensions nouvelles à la compréhension du sujet. Par exemple, ces informations peuvent être très utiles pour élaborer des politiques publiques visant à promouvoir le bénévolat et à l'orienter vers les services où il est le plus en demande. Il est donc recommandé aux utilisateurs d'inclure des questions sur les conditions sociales et les attitudes personnelles dans toute enquête sur la portée du bénévolat. Le problème est que ces questions rallongent sensiblement le questionnaire, ce que le rend plus difficile à remplir. Les auteurs de l'enquête devront donc bien peser le pour et le contre des avantages offerts par ces questions supplémentaires.

Les questions portant sur les attitudes et les conditions sociales devront être formulées de façon à avoir un sens dans le contexte local. Il n'est pas conseillé aux utilisateurs d'inclure les questions types utilisées dans d'autres enquêtes car elles risquent d'être inadaptées aux conditions locales.

Ceci dit, les questions devront cependant fournir les informations nécessaires pour répondre à certaines questions fondamentales sur le bénévolat, telles que :

- Quelle est l'importance des relations sociales (famille, contacts professionnels, amis, affiliations religieuses, participations aux activités sociales et culturelles, etc.) dans la mobilisation des volontaires ?
- Quelle est l'importance des relations sociales pour le maintien du bénévolat ?
- Quelles attitudes sociales sont associées au bénévolat ? (confiance, altruisme, capacité de se mettre à la place d'un autre, tolérance, sens du devoir, souci de conformité, désir de reconnaissance ?)
- Quels comportements sociaux sont associés au bénévolat ? (participation aux élections, activisme politique, esprit d'entreprise ?)
- Quelles attitudes politiques sont associées au bénévolat ? (libéralisme, conservatisme, notions de justice économique et sociale ?)
- Quelles attitudes religieuses sont associées au bénévolat ?
- Quelles attitudes culturelles sont associées au bénévolat ?

L'inclusion de questions sur les aspects subjectifs du bénévolat ne nécessite cependant pas forcément un sondage sur un grand nombre de sujets. Les utilisateurs peuvent employer des moyens plus modestes, tels que des entretiens approfondis ou des groupes de discussion avec certains individus ; en fait, ces individus fournissent souvent davantage d'informations utiles sur ces aspects du bénévolat que les grands sondages.

Par conséquent, lorsqu'ils préparent une enquête, les utilisateurs devront établir une distinction entre deux principaux objectifs : 1) mesurer l'ampleur du bénévolat dans une région ; et 2) mesurer les dimensions subjectives du bénévolat. Ces objectifs exigent des méthodes différentes, respectivement 1) une enquête à l'échelle de la région basée sur un échantillon représentatif de taille suffisante et 2) des entretiens ciblés et des groupes de discussion avec des éléments représentatifs. Cela ne signifie pas qu'il ne doit pas être tenu compte des aspects subjectifs dans les enquêtes. S'il est relativement facile d'inclure des questions sur ces aspects, elles peuvent fournir des informations utiles. Mais s'il n'est possible d'inclure que quelques questions dans l'enquête, comme dans le cas d'une enquête omnibus menée par les pouvoirs publics ou par une entreprise privée, les questions sur les dimensions objectives du bénévolat (sa portée et sa distribution) devront avoir la priorité sur les questions d'ordre subjectif. Il y a d'autres moyens de mesurer les aspects subjectifs, mais pas les dimensions objectives.

Les conseils offerts dans ce chapitre devraient aider les utilisateurs à concevoir un instrument d'enquête aussi valide et fiable que le permettent les circonstances. La tâche suivante consiste à réaliser l'enquête proprement dite et à traiter les résultats. C'est le sujet du chapitre suivant.

## **Chapitre 4 :** **Recueillir, traiter et diffuser les données**

### **I. RECUEILLIR LES DONNÉES**

Si les utilisateurs prévoient d'inclure leurs questions sur le bénévolat dans une enquête omnibus, l'organisme responsable aura généralement une stratégie déjà bien rôdée pour mener ses enquêtes. Dans ce cas, l'organisme communiquera simplement les résultats au lecteur, accompagnés d'une brève description du mode de sélection de l'échantillon et de la façon dont l'enquête a été réalisée. Cependant, si les utilisateurs prévoient de mener une enquête indépendante sur le bénévolat, les suggestions suivantes peuvent être utiles.

Il y a deux méthodes principales pour mener une enquête :

1. Par voie postale
2. En utilisant des enquêteurs formés pour mener l'enquête, soit en personne soit par téléphone

Une troisième option consiste à demander aux enquêtés de tenir un journal dans lequel ils notent leur participation journalière à certaines activités pendant une période donnée. Bien que la tenue d'un journal puisse être utilisée en complément d'une autre méthode, c'est une méthode coûteuse et subjective qui pose souvent des problèmes logistiques.

Pour éviter les problèmes de fiabilité et de validité décrits au chapitre 3, les entretiens conduits (en personne ou par téléphone) par des enquêteurs formés à cet effet sont les plus efficaces. Ils offrent les meilleures chances d'obtenir un taux de réponse élevé et d'éviter une mauvaise interprétation des données. Cette méthode est également coûteuse, mais la qualité des informations obtenues justifie la dépense. Les utilisateurs peuvent réduire le coût en utilisant la méthode de la saisie directe pour traiter les données (voir ci-après).

Dans l'idéal, l'équipe d'enquêteurs devra être composée de résidents locaux recrutés à titre bénévole dans des groupements de jeunes et des organisations féminines, puis formés aux techniques de sondage. Cela favorisera la prise en charge locale de l'enquête et renforcera donc sa validité. En ce qui concerne la taille de l'équipe, les utilisateurs devront tenir compte du fait que, plus il y a d'enquêteurs, plus l'enquête coûte cher et plus il y a de problèmes de cohérence dans la démarche suivie. Il importe que l'équipe soit formée et encadrée par un spécialiste des enquêtes.

#### **Assurer un taux de réponse élevé**

Les utilisateurs devront prévoir de mener l'enquête de façon à ce que les variations saisonnières ou le manque de confiance ou l'incompréhension des enquêtés aient un effet minime sur la qualité des résultats. Un faible taux de réponse peut produire des résultats qui surestiment l'ampleur du bénévolat.

**Calendrier.** Menez l'enquête à un moment où il est possible de contacter le plus grand nombre possible d'enquêtés. Cela veut dire qu'il faut éviter les grandes fêtes religieuses, les périodes où les gens travaillent davantage, comme l'époque des récoltes, et la saison des inondations, des ouragans, etc. S'il y a d'importantes variations saisonnières dans les activités de bénévolat, prévoyez d'effectuer l'enquête dans la période qui suit immédiatement la saison de pointe, lorsqu'il y a plus de chances que les enquêtés se souviennent avec précision de leurs activités.

Soyez réaliste sur la durée nécessaire pour mener l'enquête. Ne fixez pas une date de publication du rapport d'enquête qui ne donne pas suffisamment de temps pour recueillir et analyser les données.

**Confiance.** Montrez aux enquêteurs comment gagner la confiance des enquêtés. Si nécessaire, informez les enquêteurs sur les coutumes locales, bien que cela soit superflu si des personnes de la région ont été recrutées pour mener l'enquête. Assurez-vous l'appui des chefs communautaires ou religieux : il suffit parfois d'un mot d'une personnalité locale pour persuader les gens de participer à l'enquête.

**Compréhension.** Assurez-vous que les enquêtés comprennent bien l'objet de l'enquête. Les enquêteurs devront leur garantir que leurs réponses resteront strictement confidentielles. Après la publication des résultats de l'enquête, organisez un atelier pour permettre à la population locale de les examiner.

## II. TRAITER LES DONNÉES

Il existe actuellement deux principales méthodes de collecte et de traitement des données d'enquête.

La méthode traditionnelle comprend deux étapes :

1. L'enquêteur note les informations fournies par la personne interrogée sur des feuilles de réponse spécialement conçues à cet effet.
2. Les informations sont saisies sur un fichier informatique.

Les inconvénients de cette méthode résident dans le risque d'erreur dans la saisie informatique des informations inscrites sur la feuille de réponse ainsi que dans le coût de recrutement du personnel chargé de saisir les données et de les vérifier.

Les enquêteurs peuvent cependant éviter ces problèmes en utilisant un assistant numérique comme Palm Pilot, Mobilon ou Psion ; c'est ce qu'on appelle des "ordinateurs de poche" dans le langage courant. Au lieu d'écrire les réponses à la main sur un imprimé, l'enquêteur les saisit directement sur un tableur simple installé dans son ordinateur de poche. Les données peuvent alors être transférées électroniquement sur un fichier informatique à un coût modique et avec un faible risque d'erreur de saisie. Un ordinateur de poche coûte entre 300 et 500 dollars, mais il offre des avantages considérables par rapport à la méthode traditionnelle de collecte des données décrite plus haut.

### La matrice de données et la table de codage

Une fois que les utilisateurs ont réuni les données de l'enquête, ils doivent les présenter sous une forme qui permette de les analyser ; en pratique, cela veut dire que les données doivent être lisibles par un ordinateur. Le format type de présentation des données est une matrice rectangulaire dans laquelle les réponses de chaque enquêté sont entrées sur la même rangée. Chaque réponse est enregistrée sous la forme d'un chiffre qui a un emplacement fixe dans cette rangée. La première case de la rangée a généralement un numéro ou un code unique qui identifie chaque enquêté.

Les valeurs saisies dans la matrice de données sont des codes qui représentent les réponses aux questions de l'enquête. Pour bien comprendre et interpréter ces codes, il faut les décrire en détail.

Cette description figure généralement dans une table de codage qui doit accompagner la matrice de données. La table de codage énumère toutes les “variables”, c’est-à-dire les questions utilisées dans le questionnaire, toutes les réponses possibles aux variables et comment les questionnaires individuels sont codés.

La table de codage devrait contenir les informations suivantes :

- La définition exacte des variables et les diverses réponses escomptées
- Le mode de saisie informatique des informations fournies par les enquêtés et les liens entre les variables et les réponses saisies dans le fichier informatique
- Comment les questions sans réponse, ainsi que tout autre type d’information manquante, ont été enregistrées et codées
- Une description de toute irrégularité dans l’administration du questionnaire et son origine
- Une description succincte de la méthode de collecte des données

La procédure habituelle consiste à traiter chaque enquêté comme une unité d’observation distincte et de lui attribuer un numéro d’identification unique. Ce numéro devra être enregistré sur la fiche contenant les réponses de l’enquêté ainsi que dans la matrice de données électronique. Cela permet de faire un rapprochement entre les enregistrements manuels et leur version électronique, ce qui est très utile pour nettoyer les données.

### **Nettoyage des données**

Les utilisateurs qui emploient la méthode traditionnelle de saisie des données (le transfert manuel des informations de la fiche de réponse dans un fichier informatique) devront “nettoyer” les données. Cela consiste à vérifier les incohérences internes, les réponses non pertinentes, les réponses incomplètes, les informations manquantes, les réponses égarées, etc. Cette opération doit être répétée avant la saisie électronique des données et après.

Les utilisateurs peuvent simplifier dans une grande mesure le nettoyage des données s’ils emploient la méthode de saisie directe décrite plus haut. Cette méthode nécessite un éditeur de saisie de données, c’est-à-dire un programme informatique qui reçoit les données de l’utilisateur et les mémorise sous une forme matricielle. L’éditeur de saisie de données le plus simple qui existe aujourd’hui est Pocket Access, un utilitaire de base de données fourni avec les ordinateurs de poche qui utilisent un système d’exploitation Windows CE. Pour utiliser l’éditeur, l’enquêteur doit auparavant créer un tableau et définir toutes les variables à saisir. Pour chaque saisie, l’éditeur mémorise ces informations dans le fichier et passe à la variable suivante. Une fois toutes les variables saisies, l’éditeur passe à l’enquêté suivant. Cette méthode simplifie grandement le nettoyage des données car les enquêteurs peuvent vérifier la qualité des données tout en les enregistrant.

### **III. DIFFUSER LES DONNÉES**

Il faut espérer que toutes les données d’enquête recueillies à l’aide de ce guide seront diffusées gratuitement à l’échelle tant nationale qu’internationale. Par conséquent, dès que les utilisateurs auront achevé l’enquête, ils devront élaborer une stratégie de diffusion. Vu que les informations sur le bénévolat intéressent un large public, tel qu’organismes gouvernementaux, institutions de recherche, organisations de bénévoles, écoles, clubs de jeunes, organisations féminines, instances religieuses et médias, différentes méthodes de diffusion seront nécessaires pour atteindre chacun de ces groupes. Il est toujours bon d’offrir un éventail de produits plus ou moins détaillés : par

exemple, un résumé analytique devrait être publié pour accompagner le rapport d'enquête intégral.

Les méthodes de diffusion possibles entrent dans trois grandes catégories : fichiers informatiques (sur CD ou sur un site web), documents imprimés (rapport, résumé analytique) et activités spéciales (séminaires, conférences de presse, ateliers communautaires).

### **Fichiers informatiques**

Les utilisateurs devront transférer les données d'enquête sur un fichier informatique accessible aux chercheurs et autres utilisateurs à travers le monde. C'est pourquoi il est important de communiquer les "microdonnées", c'est-à-dire toutes les réponses individuelles brutes.

Voici quelques directives générales sur la façon de préparer les résultats d'enquête aux fins de diffusion :

- Les données devront être nettoyées et présentées dans un format matriciel usuel, où les rangées représentent les enquêtés individuels et les colonnes les variables.
- Le fichier électronique devra être conservé dans un format courant tel que le format ASCII (format "fixe", dans lequel chaque variable occupe un emplacement fixe dans la rangée, ou format "délimité", dans lequel les variables sont séparées par un caractère spécial tel qu'un symbole de tabulation ou une virgule), DataBase, Access, Excel ou le format utilisé par un programme statistique standard comme SPSS ou SAS. Ces programmes permettent aux chercheurs de stocker les définitions des variables et les références des valeurs des variables individuelles et de définir les valeurs manquantes.
- Si les utilisateurs n'emploient pas de programme statistique, ils devront s'assurer que le fichier de données est accompagné d'un fichier contenant la table de codage, les définitions des variables et les références des valeurs.

Les fichiers de données peuvent être distribués de plusieurs façons :

- En les affichant sur des pages web spécialement conçues pour le téléchargement
- En les copiant sur des disques compacts qui peuvent être distribués avec les rapports d'enquête ou envoyés par la poste
- En copiant le fichier sur des "banques de données" qui reçoivent et distribuent des données statistiques

### **Documents imprimés**

Il faut ensuite établir un rapport sur les résultats de l'enquête, avec les commentaires du comité consultatif et, si possible, d'experts nationaux et internationaux.

Le format suivant est conseillé pour le rapport d'enquête :

- Résumé des conclusions principales
- Introduction : ce que les utilisateurs espéraient tirer de l'enquête ; l'importance que représente la mesure du bénévolat pour les gouvernements ; détails sur les efforts menés dans le passé pour mesurer le bénévolat ; implications locales
- Directives sur la façon d'utiliser le rapport
- Exemples de différents types de données recueillies

- Exemples de différentes méthodes d'enquête
- Définition du bénévolat
- Encadrés sur des études de cas
- Directives spécifiques sur la façon de mesurer le bénévolat non dirigé
- Contacts utiles
- Glossaire

D'autre part, il importe d'établir un résumé analytique des conclusions.

### Activités spéciales

Si les utilisateurs ont prévu d'inviter des représentants de la presse et des médias à siéger au sein du comité consultatif, la diffusion des résultats de l'enquête sera beaucoup plus facile. Dans le cas contraire, ils devront demander à des journalistes de les aider à présenter ces résultats sous une forme intéressante pour le public, de préférence dans une conférence de presse.

Les utilisateurs devront également organiser un atelier sur les conclusions de l'enquête afin d'engager un débat entre les organisations bénévoles, les auteurs de l'enquête et l'ensemble de la communauté. Ces ateliers pourront coïncider avec des journées nationales, telles que la journée internationale des Volontaires des Nations Unies (5 décembre) ou toute autre manifestation sur le développement social. Il pourra être fructueux d'examiner dans ces ateliers la façon d'évaluer l'impact de l'enquête, non seulement sur la politique gouvernementale (les résultats ont-ils motivé une campagne nationale de promotion du bénévolat ?) mais aussi sur les organisations bénévoles (les résultats ont-ils contribué à améliorer les méthodes de mobilisation, de sélection, de recrutement, de formation et d'appui aux volontaires ?). Autre sujet intéressant, on pourra se demander ce qui serait arrivé si l'enquête n'avait *pas* été menée.

## IV RÉCAPITULATION

Les conseils fournis dans ce guide sur la réalisation d'une enquête sur le bénévolat peuvent être récapitulés en dix points :

1. Définissez soigneusement les objectifs de l'enquête et de ses "produits", de manière à ce qu'ils répondent bien aux besoins des audiences visées.
2. Mobilisez l'appui public à l'enquête en utilisant des ressources locales : créez un comité consultatif et invitez des personnalités locales à y siéger ; demandez à des membres de la communauté locale de participer à la planification et à l'exécution de l'enquête, ainsi qu'à la diffusion de ses résultats.
3. Ne réinventez pas la roue : utilisez dans la mesure du possible les informations existantes.
4. Faites bon usage de ressources limitées. Établissez une distinction claire entre les aspects objectifs et subjectifs du bénévolat, et utilisez des méthodes appropriées (enquête nationale et/ou entretiens/groupes de discussion) pour étudier ces aspects.
5. Laissez si possible la tâche complexe de sélectionner un échantillon national représentatif à un organisme spécialisé ou recrutez un statisticien expérimenté.
6. Envisagez des unités d'observation autres que les individus, tels que les ménages, les organisations ou les communautés géographiques.
7. Évitez les ambiguïtés. En concevant l'instrument d'enquête, évitez de forcer les enquêtés à deviner ce qu'ils devraient répondre. Posez des questions sur des comportements spécifiques et enregistrez les réponses. Laissez les utilisateurs des données décider quels comportements entrent dans la définition du "bénévolat".

8. N'utilisez pas le terme "bénévolat" dans le questionnaire, ni tout autre terme associé à certaines valeurs. La meilleure façon d'obtenir des résultats est d'utiliser des termes purement descriptifs.
9. Ne supposez pas que tout le monde a la même optique que vous sur le bénévolat. Testez votre instrument de recherche avant d'entamer l'enquête. Assurez-vous que les questions sont faciles à comprendre.
10. Assurez-vous que vos données, votre méthodologie et vos résultats sont faciles à comprendre pour les autres, notamment pour les chercheurs extérieurs à votre région qui risquent de mal connaître les conditions locales. Fournissez tous les documents nécessaires sur vos méthodes et conditions de travail pour permettre aux autres d'interpréter correctement vos données.

## **Annexe 1 :** **Modèle de recensement des activités de bénévolat**

Cet annexe décrit un instrument d'enquête qui peut servir à mesurer l'ampleur et la distribution du bénévolat. Il ne doit pas être considéré comme un instrument définitif adapté à toutes les circonstances, mais comme une indication générale du type de questions à poser. Ceux qui souhaitent utiliser ce type d'instrument devront l'adapter aux conditions locales, en éliminant les questions inappropriées et en ajoutant éventuellement d'autres questions. Il y a probablement de grandes divergences d'opinion selon les pays sur la question de savoir si le fait de travailler pour une organisation religieuse ou un parti politique constitue du bénévolat.

L'instrument n'est pas basé sur une idée préconçue du bénévolat dans l'esprit des auteurs de l'enquête ou des enquêtés. Il propose simplement une liste d'activités que différents individus ont associées avec le bénévolat et demande aux enquêtés s'ils ont pris part à de telles activités. Leurs réponses sont consignées dans le fichier de microdonnées sous forme "brute", sans être étiquetées "bénévolat". La décision d'inclure certaines activités dans la définition du bénévolat et d'en exclure d'autres incombe aux utilisateurs des données produites par l'instrument décrit ici.

La sous-section I décrit le format du questionnaire principal et fournit des instructions aux enquêteurs chargés d'administrer ce questionnaire.

La sous-section II présente une liste des activités de base que nous suggérons d'inclure dans un instrument d'enquête, groupées par domaines. *Ces questions n'ont pas été soumises à un test de validité.* Les utilisateurs qui emploient un instrument de ce type sont encouragés à tester sa validité dans le contexte de la région où ils prévoient d'effectuer l'enquête.

Cet annexe ne contient pas de questions sociodémographiques types, qui sont normalement incluses dans la plupart des enquêtes omnibus.

### **I. FORMAT ET INSTRUCTIONS**

Le tableau suivant illustre l'organisation de l'instrument de sondage et l'ordre des questions à poser par l'enquêteur. Il est à utiliser à titre de référence pour les instructions qui le suivent.

#### **ACTIVITÉ**

*(Lire chaque activité à la personne interrogée : si elle répond "Oui", poser les questions ; si elle répond "Non", passer à l'activité suivante.)*

1. Avez-vous aidé à...

*[décrire la première activité] ?*

2. Avez-vous participé à...

*[décrire l'activité suivante, etc.] ?*

#### **QUESTIONS**

(FIRST COLUMN)

Avez-vous participé à cette activité au cours des \_\_\_\_ derniers mois ?

1. Oui
2. Non

Voir ci-dessus

(SECOND COLUMN)

Par qui était organisée cette activité ? Cochez toutes les réponses applicables.

1. Organisme public
2. Organisation à but non lucratif
3. École – privée/publique
4. Hôpital/clinique – privé/public
5. Syndicat
6. Parti/organisation politique
7. P paroisse/organisation religieuse
8. Coopérative
9. Entreprise commerciale
10. Initiative spontanée entre amis, voisins, collègues
11. Autres (préciser)

Voir ci-dessus

(THIRD COLUMN)

Pour chaque type d'organisation que vous avez identifié, combien d'heures avez-vous consacrées à cette activité ?

1. \_\_\_\_ heures
2. \_\_\_\_ heures
3. \_\_\_\_ heures
4. \_\_\_\_ heures
5. \_\_\_\_ heures
6. \_\_\_\_ heures
7. \_\_\_\_ heures
8. \_\_\_\_ heures
9. \_\_\_\_ heures
10. \_\_\_\_ heures
11. \_\_\_\_ heures

Voir ci-dessus

(FOURTH COLUMN)

L'une ou plusieurs des activités que vous avez identifiées se sont-elles déroulées dans une zone menacée par une catastrophe naturelle ou un conflit armé ?

1 = catastrophe naturelle

2 = conflit

1. \_\_\_\_
2. \_\_\_\_
3. \_\_\_\_
4. \_\_\_\_
5. \_\_\_\_
6. \_\_\_\_
7. \_\_\_\_
8. \_\_\_\_

9. \_\_\_\_\_  
10. \_\_\_\_\_  
11. \_\_\_\_\_

Voir ci-dessus

### **Intructions**

*Enquêteur* : Lisez l'instruction suivante à l'enquêté.

**Les gens font souvent des choses pour aider les autres à résoudre des problèmes dans leur communauté sans être payés pour le faire ni sans y être obligés par les autorités. Je vais vous lire une liste d'activités de ce genre. Pouvez-vous me dire si, au cours des \_\_\_\_\_ derniers mois, vous avez personnellement participé à l'une des activités incluses dans cette liste. Indiquez uniquement les activités auxquelles vous avez participé sans qu'on vous y oblige et sans rétribution. Avant de commencer, avez-vous des questions ?**

*Enquêteur* : Après vous être assuré que l'enquêté comprend ce qu'on attend de lui, lisez les activités indiquées dans la première colonne du tableau. Pour chaque activité identifiée par l'enquêté, posez les questions suivantes :

- 1. Cela a-t-il nécessité que vous exécutiez une tâche quelconque ?** (*Demandez des précisions si la réponse n'est pas claire, p. ex. "Qu'avez-vous fait exactement ?"*)
- 2. Avez-vous exécuté cette tâche dans le cadre de votre travail ou sur l'ordre des autorités ?**
- 3. Avez-vous exécuté cette tâche parce qu'on vous avait offert une rétribution, ou parce que vous aviez demandé ou vous attendiez à recevoir une rétribution ?** (*Note : les prix symboliques ou le remboursement des dépenses encourues dans le cadre de la tâche accomplie ne constituent pas une "rétribution".*)

*Enquêteur* : Si la réponse de l'enquêté aux trois questions est "non", cochez la réponse "oui" dans la deuxième colonne du tableau et passez à la question suivante. Après avoir lu toutes les questions du tableau, revenez à la première question cochée "oui" à la deuxième colonne et dites :

**Je vois que vous avez [lire la description de l'activité] au cours des \_\_\_\_ derniers mois. Avez-vous participé à cette activité une seule fois ou à plusieurs occasions ?**

*Enquêteur* : Si l'enquêté a participé à l'activité une seule fois, posez les questions suivantes dans l'ordre indiqué :

**Cette activité était-elle parrainée ou organisée par une organisation ?**

*Enquêteur* : Si "oui", demandez :

**Quel type d'organisation ? S'agissait-il d'une organisation gouvernementale, d'une école, d'une clinique ou d'un hôpital, d'une organisation non gouvernementale, d'un parti politique, d'un syndicat ou d'une association professionnelle, d'une coopérative ou d'une entreprise ?**

*Enquêteur* : Si "non", demandez :

**Qui a parrainé ou organisé cette activité ? Votre famille, vos amis, un groupe de voisins, un autre groupe d'individus ?**

*Enquêteur :* Notez la réponse appropriée dans la troisième colonne et demandez :

**Pouvez-vous me dire combien d'heures vous avez consacré à cette activité ?**

*Enquêteur :* Notez la réponse dans la quatrième colonne et demandez :

**Avez-vous participé à cette activité dans une zone touchée par un conflit armé ou une catastrophe naturelle (inondations, ouragan, incendie, conditions météorologiques exceptionnelles) ?**

*Enquêteur :* Notez la réponse dans la dernière colonne. Si l'enquêté a participé à ce type d'activité à plusieurs occasions, posez les mêmes questions pour chaque occasion où il a participé à l'activité.

Après avoir noté toutes les réponses, passez à la description suivante cochée "oui" et posez les mêmes questions. Assurez-vous que l'enquêté ne mentionne pas la même activité plusieurs fois sous différentes rubriques. Si cela se produit, demandez des précisions pour déterminer exactement où l'activité devrait être notée.

## **II. LISTE DES QUESTIONS CENTRALES**

La liste de questions suivantes énumère les activités associées au bénévolat dans de nombreuses cultures. Elles peuvent servir de référence pour concevoir un instrument d'enquête. Toutefois, cette liste ne couvre probablement pas tous les types d'activités pouvant être associées au bénévolat dans une culture donnée, et il faudra donc peut-être ajouter des activités supplémentaires. Il importe de décrire ces activités de la même façon que celles déjà incluses, en mettant l'accent sur le comportement.

En posant les questions, assurez-vous que l'enquêté ne mentionne pas la même activité plusieurs fois.

### **Activité communautaire**

**Avez-vous aidé à procurer des fournitures et des ressources essentielles à votre communauté, telles que la récolte, des matériaux de construction, des animaux, des machines, etc. ?**

**Avez-vous ramassé des ordures ou des déchets dans les lieux publics de votre communauté ?**

**Avez-vous aidé à améliorer les lieux publics dans votre communauté, tels que des routes, des ponts, des édifices, des adductions d'eau, des installations électriques, des services publics ou des espaces verts, par exemple en plantant des arbres, en restaurant des sites historiques, etc. ?**

**Avez-vous aidé d'autres personnes à organiser ou à mettre en place un programme pour résoudre un problème concernant votre communauté ou l'environnement naturel, en d'autres termes, avez-vous examiné la nature du problème avec d'autres personnes,**

**organisé ou animé des réunions pour examiner le problème, ou attiré l'attention des autorités sur le problème ?**

**Avez-vous participé à des efforts menés pour attirer l'attention publique sur un problème qui se pose dans votre communauté ou dans l'environnement naturel, tels qu'une manifestation, une garde ou une marche publique, ou avez-vous écrit des lettres aux autorités publiques ?**

### **Intervention d'urgence**

**Avez-vous participé aux préparatifs en cas de catastrophe naturelle ou à l'élimination des effets d'une catastrophe naturelle, tels que la construction de digues, la protection d'édifices et autres ouvrages, l'extinction d'incendies, l'enlèvement de débris, ou suivi une formation en secourisme ?**

**Avez-vous aidé à sauver les victimes d'une catastrophe naturelle des dangers immédiats, par exemple en évacuant les victimes d'une inondation ou d'un incendie, en transportant les corps des personnes tuées dans une catastrophe naturelle, en participant aux recherches des personnes bloquées dans les zones sinistrées ou perdues dans la nature, en montagne ou en mer ?**

**Avez-vous participé à l'assistance apportée aux victimes d'une catastrophe naturelle, par exemple en fournissant des soins médicaux, des conseils, des vivres ou un abri ?**

**Avez-vous aidé à organiser les secours en cas de catastrophe naturelle, par exemple en diffusant des informations, en animant ou en participant à des réunions sur les risques de désastre et les interventions possibles, ou en élaborant des plans d'intervention d'urgence ?**

### **Maintien de la paix dans votre communauté**

**Avez-vous aidé les membres de votre communauté ou un groupe social à s'organiser pour maintenir l'ordre dans votre communauté, par exemple en faisant des patrouilles dans les lieux publics, en montant la garde pour décourager les activités illégales ou en défendant les membres de votre communauté contre les attaques ?**

**Avez-vous participé à une action directe, telle qu'une garde, une surveillance, une arrestation ou toute autre intervention directe pour prévenir ou enquêter sur une activité illégale ou préjudiciable à votre communauté ?**

**Avez-vous directement participé à une activité visant à prévenir une agression armée contre votre communauté ?**

**Avez-vous participé à des activités de formation pour acquérir les compétences nécessaires pour protéger votre communauté ou votre groupe contre les activités criminelles ?**

**Avez-vous aidé à résoudre un conflit entre votre groupe ou votre communauté et d'autres groupes ou communautés ?**

**Avez-vous aidé à organiser ou à gérer un programme ou une organisation créés pour résoudre les conflits entre des groupes, des factions, des communautés ou des pays ?**

#### **Aide sociale**

**Avez-vous aidé à fournir une assistance immédiate aux personnes âgées, handicapées, déshéritées, malades, ou ayant des problèmes comportementaux (toxicomanes ou délinquants) en leur fournissant des vivres, un abri, des soins médicaux, une formation ou des conseils ?**

**Avez-vous aidé à construire des ouvrages destinés à abriter ou à aider des personnes âgées, handicapées, déshéritées, malades, sans abri ou ayant des problèmes comportementaux, tels que des abris temporaires, des logements, des centres de soins de santé, des services publics ?**

**Avez-vous organisé ou géré un programme ou une organisation créés pour fournir ou coordonner l'aide sociale aux personnes âgées, handicapées, déshéritées, malades, sans abri ou ayant des problèmes comportementaux ?**

#### **Aide individuelle**

**Avez-vous fourni une assistance, une orientation, un soutien moral ou des conseils à une personne que vous connaissez, tel qu'un ami, un collègue, un voisin ou un parent (autre qu'un membre de votre famille immédiate) ?**

**Avez-vous aidé quelqu'un que vous connaissez (un ami, un collègue, un voisin ou un parent) à satisfaire ses besoins fondamentaux en nourriture, mobilité personnelle ou hygiène personnelle ?**

#### **Enfants et jeunes**

**Avez-vous aidé à organiser ou à gérer un programme de lutte contre les problèmes qui concernent les jeunes ou les enfants, tels que la délinquance juvénile, la négligence, les mauvais traitements aux enfants ou leur exploitation, ainsi que les jeunes et les enfants sans abri, non scolarisés ou privés de soutien moral ?**

**Avez-vous aidé à fournir des services aux enfants et aux jeunes, tels que formation, orientation, prévention ou répression de la délinquance, réhabilitation ou soutien moral ?**

**Avez-vous aidé à mettre en place ou à organiser un programme de garderie pour les enfants des parents qui travaillent ?**

**Avez-vous pris soin d'enfants pendant que leurs parents ou leurs tuteurs travaillaient ?**

#### **Droits civiques, action civile et politique**

**Avez-vous contacté et organisé des individus pour défendre leurs intérêts politiques, tels que le droit à la représentation politique ou à la liberté de culte, en les encourageant à participer aux élections ou en aidant des candidats à un poste public ?**

**Avez-vous participé à une action directe, telle qu'une manifestation, une garde ou une marche publique, ou envoyé des lettres à des fonctionnaires pour attirer l'attention publique sur un problème social ou politique tel que la violation des droits civiques, la discrimination ou la destruction de l'environnement ?**

**Avez-vous aidé un candidat à un poste politique pendant la période électorale ?**

**Avez-vous participé à l'organisation ou au déroulement des élections, par exemple en distribuant des informations, en effectuant du travail de bureau, en assurant le suivi ou le maintien de l'ordre pendant les élections ?**

**Avez-vous aidé à organiser ou à gérer un parti ou une organisation qui a pour objectif principal d'influencer le processus politique ou d'élire un candidat politique ?**

#### **Justice économique**

**Avez-vous aidé des personnes à s'organiser pour défendre leurs intérêts économiques, par exemple en créant un syndicat ou en montant une campagne publique sur les salaires ou sur la sécurité professionnelle ?**

**Avez-vous participé à une action directe, telle qu'une grève, pour défendre les intérêts économiques des travailleurs ou protester contre des pratiques déloyales ?**

#### **Bénévolat religieux**

**Avez-vous aidé à organiser une activité spéciale pour célébrer une fête religieuse ou rendre hommage à une figure religieuse (un dieu, un prophète, un saint, un martyr, un saint patronal, etc.) ? Ne comptez pas la simple participation à une telle activité, mais les contributions spéciales telles que la préparation des lieux, l'installation de panneaux et ouvrages, la collecte ou la distribution de fournitures ou d'informations, le maintien de l'ordre, le nettoyage après la manifestation, etc.**

**Avez-vous distribué des informations sur la foi ou les valeurs religieuses, ou pour promouvoir cette foi ou ces valeurs auprès du public ?**

**Avez-vous participé à une action directe, telle qu'une manifestation publique, une garde ou une marche, ou envoyé des lettres à des fonctionnaires pour attirer l'attention publique sur une question religieuse, telle que l'intolérance religieuse ou la profanation d'objets ou de valeurs religieux, ou pour promouvoir un point de vue religieux ?**

**Avez-vous aidé à organiser ou à diriger une paroisse ou une autre congrégation religieuse ?**

**Avez-vous aidé à organiser des funérailles ?**

## **Éducation**

**Avez-vous enseigné ou dispensé une formation pour aider d'autres personnes à acquérir des compétences nouvelles, telles que lecture et écriture, qualifications professionnelles ou maîtrise d'une langue étrangère ?**

**Avez-vous aidé à organiser ou à gérer des institutions à vocation pédagogique (écoles, centres de formation professionnelle, bibliothèques), ou avez-vous aidé leur personnel enseignant ou administratif à fournir une formation ou à élargir l'accès à l'information ou à l'éducation ?**

## **Soins de santé**

**Avez-vous aidé à diffuser des informations, à consulter d'autres personnes ou à organiser un programme de lutte contre les problèmes de santé, de prévention des maladies, de traitement médical, d'hygiène personnelle, de santé génésique ou de nutrition et d'amélioration des habitudes de vie ?**

**Avez-vous aidé à fournir des services d'appui aux institutions de soins de santé (hôpitaux, cliniques, centres de santé mentale, centres de vaccination/prévention des maladies), ou avez-vous aidé leurs spécialistes et personnel administratif à fournir des soins de santé ou de rééducation ?**

**Avez-vous personnellement fourni des soins de santé ou de rééducation physique ou mentale à des personnes qui en avaient besoin ? (Ne notez pas les services fournis dans le cadre d'une intervention en cas de catastrophe naturelle ou de conflit armé ici, mais dans la section sur les interventions en cas d'urgence.)**

**Avez-vous fait des dons de sang ou d'autres matériaux vivants tels que des organes ou de la moelle osseuse ?**

**Avez-vous organisé ou géré un programme de soins de santé ou de traitement, d'information sur la santé, les maladies, la santé génésique ou l'hygiène personnelle, ou de promotion de saines habitudes de vie ?**

## **Environnement**

**Avez-vous milité contre les atteintes à l'environnement, telles que la construction de barrages ou la destruction des forêts ?**

**Avez-vous milité au nom des populations autochtones menacées ?**

## **Collecte des données**

**Avez-vous collecté des spécimens dans la nature, fait des relevés sur des instruments scientifiques ou fait des observations météorologiques ou environnementales afin d'enregistrer des données pour la recherche, la science ou pour signaler à l'avance les états d'urgence exigeant l'évacuation ?**

**Avez-vous observé, interviewé ou rendu visite à d'autres personnes afin d'enregistrer des données utilisées à des fins d'études ou de recherche scientifique ?**

**Avez-vous consulté des archives, des journaux, des enregistrements d'émissions radiotélévisées, des livres ou d'autres documents pour enregistrer des données utilisées à des fins d'études ou de recherche scientifique ?**

**Avez-vous mis sur pied ou géré un programme ou une organisation créés pour recueillir des données ou surveiller l'environnement aux fins d'information publique ?**

### **Promotion des connaissances**

**Avez-vous contribué à améliorer les connaissances ou les compétences professionnelles, par exemple en faisant des conférences, en écrivant des articles, en éditant ou en révisant des revues professionnelles, ou en tant que membre d'associations professionnelles ?**

**Avez-vous aidé à organiser une activité publique destinée à améliorer les connaissances ou les compétences professionnelles, telle qu'une conférence spécialisée, un exposé public, un séminaire, un débat, un atelier, etc. ?**

**Avez-vous mis en place ou géré une organisation visant à représenter des intérêts professionnels, à faciliter la communication entre les membres d'une profession ou à faire connaître une profession ?**

### **Promotion du commerce**

**Avez-vous aidé à améliorer ou à promouvoir une méthode de production, un groupement de producteurs, les échanges de biens et services, la sécurité des produits, etc. ?**

**Avez-vous mis sur pied un programme ou une organisation destinés à promouvoir la production, le commerce, la sécurité des produits, etc. ?**

### **Droit et services juridiques**

**Avez-vous fourni des conseils juridiques ou des services d'avocat à titre gratuit ?**

**Avez-vous aidé à promouvoir la compréhension générale de la loi et des garanties juridiques, ou la notion d'égalité d'accès à la loi ?**

**Avez-vous organisé ou géré un programme destiné à fournir des conseils juridiques ou des services d'avocat à titre gratuit, ou à améliorer la compréhension de la loi ?**

### **Culture**

**Avez-vous aidé à planifier, organiser, promouvoir ou gérer une activité culturelle publique, telle qu'un concert, un récital, un spectacle de danse ou une pièce de théâtre, une**

**conférence, une soirée de poésie, un film, la reconstitution d'un événement historique ou une exposition d'art ou d'artisanat, fourni une assistance technique ou aidé au maintien de l'ordre ou au nettoyage dans le cadre de cette activité ?**

**Vous-êtes vous produit sur scène comme comédien, musicien, chanteur, danseur, pour lire des poèmes, faire un exposé, ou avez-vous exposé vos écrits, vos oeuvres d'art ou d'artisanat dans une activité culturelle publique ? Ne mentionnez pas les activités poursuivies pour votre plaisir personnel et non destinées au public.**

### **Loisirs**

**Avez-vous aidé à planifier, organiser, promouvoir, gérer une activité sportive publique, telle qu'un match de football ou de baseball, un tournoi de tennis, etc. , ou une activité récréative telles qu'un tournoi d'échecs, un jeu de bingo, une visite touristique, un concours d'animaux, une foire ou un festival, fourni une assistance technique ou aidé au maintien de l'ordre ou au nettoyage dans le cadre de cette activité ?**

**Avez-vous participé en tant que joueur, concurrent, membre d'une équipe ou participant à l'une quelconque des activités identifiées dans la question précédente qui avait pour objectif principal de servir une cause publique telle qu'une collecte de fonds pour la recherche médicale, l'aide aux victimes de catastrophes naturelles ou d'abus des droits civiques, la promotion de la paix, les droits civiques, les vertus civiques ou la justice sociale ? Ne mentionnez pas les activités poursuivies pour votre plaisir personnel et à des fins non publiques.**

**Annexe II :**  
**Ressources utiles sur le bénévolat**

**Action Without Borders, Inc.**

350 Fifth Avenue, Suite 6614

New York, NY 10118

États-Unis

Téléphone : (212) 843-3973

Fax : (212) 564-3377

Site web : [www.Idealist.org](http://www.Idealist.org)

Action Without Borders est une coalition mondiale d'individus et d'organisations qui cherchent à bâtir un monde où chaque individu peut mener une vie libre, digne et productive.

**Le Centre canadien de philanthropie**

425 University Avenue, 7<sup>th</sup> Floor

Toronto, ON

Canada M5G 1T6

Téléphone : (416) 597-2293

Fax : (416) 597-2294

Site web : [www.ccp.ca](http://www.ccp.ca)

Le centre fournit des études détaillées basées sur les données recueillies par l'Enquête nationale sur les donations, le bénévolat et la participation. Il présente les rapports statistiques clés sur les dons de charité et le bénévolat au Canada

**Center for Civil Society Studies**

Institute for Policy Studies

Johns Hopkins University

3400 N. Charles Street

Baltimore, MD 21218

États-Unis

Téléphone : (410) 516-4523

Fax : (410) 516-7818

Site web : [www.jhu.edu/~ccs](http://www.jhu.edu/~ccs)

Le Center for Civil Society Studies mène des études en collaboration sur le secteur à but non lucratif, le bénévolat et la philanthropie aux États-Unis et dans le monde. Il fournit également une formation sur le renforcement des capacités à but non lucratif.

**Corporation for National Service**

1201 New York Avenue, NW

Washington, D.C. 20525

États-Unis

Téléphone : (202) 606-5000

Site web : [www.cns.gov](http://www.cns.gov)

La Corporation for National Service travaille avec des commissions publiques nommées par le gouverneur, des groupes à but non lucratif, des organisations religieuses, des écoles et d'autres organisations civiques pour permettre aux Américains de tous âges de servir leur communauté.

**Helping.org**

C/o The AOL Corporation

22000 AOL Way

Dulles, VA 20166

États-Unis

Téléphone : (703) 265-1342

Site web : [www.Helping.org](http://www.Helping.org)

Helping/org aide les gens à participer à des activités bénévoles et à des oeuvres de charité dans leur communauté et au-delà.

### **Programme de recherche d'Independent Sector**

1200 Eighteen Street, NW

Suite 200

Washington, DC 20036

États-Unis

Téléphone : (202) 467-6100

Fax : (202) 467- 6101

Email : [info@IndependentSector.org](mailto:info@IndependentSector.org)

Site web : [www.IndependentSector.org](http://www.IndependentSector.org)

Le programme de recherche d'Independent Sector a pour objectif de réunir les informations nécessaires pour définir, décrire et comprendre le secteur à but non lucratif aux États-Unis, ainsi que pour déterminer les meilleurs moyens de rendre service à la société. Ses activités comprennent des études, des publications, l'organisation d'activités et un important site web pour les chercheurs et les spécialistes : NonProfit Pathfinder ([www.NonProfitPathfinder.org](http://www.NonProfitPathfinder.org)). Depuis plus de 20 ans, le programme administre et analyse des enquêtes sur les activités de charité et de bénévolat des ménages américains et fournit des conseils techniques aux chercheurs et aux spécialistes sur les activités de charité et le bénévolat dans plus de 40 pays.

### **Institute for Volunteering Research**

Regent's Wharf, 8 All Saints Street

Londres N1 9RL

Royaume-Uni

Téléphone : +44 (0)20 7520 8900

Fax : +44 (0)20 7520 8910

Email : [Instvolres@aol.com](mailto:Instvolres@aol.com)

Site web : [www.ivr.org.uk](http://www.ivr.org.uk)

L'Institute for Volunteering Research a pour but de développer les connaissances et les études sur le bénévolat et son contexte, en termes de politiques et de pratiques. Ses activités comprennent la recherche stratégique, la recherche-action, le conseil en organisation, l'évaluation de programmes, l'examen des recherches menées, des séminaires, des publications et la revue *Voluntary Action*.

### **International Association for Volunteer Effort**

1400 I Street, NW

Suite 800

Washington, DC 20005

États-Unis

Téléphone : (202) 729-8250

Fax : (202) 729-8102

Site web : [www.iave.org](http://www.iave.org)

L'International Association for Volunteer Efforts a été, parmi d'autres, à l'origine des idées concrétisées dans l'Année internationale du bénévolat. Travaillant en étroite coopération avec Volontaires des Nations Unies en 1997, l'IAVE a mobilisé l'appui de ses membres et de leurs gouvernements à la résolution proposée par le gouvernement du Japon et qui a débouché sur la

déclaration de 2001 de l'Assemblée générale. L'IAVE a orchestré la planification et la célébration de l'Année internationale du bénévolat.

### **The Points of Light Foundation**

1400 I Street, NW

Suite 800

Washington, DC 20005

États-Unis

Téléphone : (202) 729-8000

Fax : (202) 729-8100

Site web : [www.PointsofLight.org](http://www.PointsofLight.org)

La Points of Light Foundation a pour mission d'inciter davantage de gens à participer plus efficacement aux activités bénévoles de services communautaires afin d'aider à résoudre les problèmes sociaux graves. Entre autres activités, la fondation aide les employeurs à mettre en place des programmes de bénévolat sur le lieu de travail, fournit des produits et des services aux spécialistes de la gestion du bénévolat, et soutient et encourage le développement du concept de bénévolat familial.

### **Volontaires des Nations Unies**

Postfach 260 111

Bonn, Allemagne

Téléphone : +49 228 815 2000

Fax : +49 228 815 2001

Email : [rona@unv.org](mailto:rona@unv.org)

Site web : [www.unv.org](http://www.unv.org)

Volontaires des Nations Unies est l'organisation des Nations Unies qui participe au soutien du développement humain durable dans le monde par la promotion du bénévolat et la mobilisation de volontaires. Cette organisation sert la cause de la paix et du développement en favorisant les possibilités de participation dans tous les pays. Universelle et inclusive, elle encourage le bénévolat sous toutes ses formes. Elle prône la libre pensée, l'engagement et la solidarité, qui sont les fondements du bénévolat.

### **Volontaires Canada**

430 Gilmour Street

Ottawa, ON

Canada K2P 0R8

Téléphone : (800) 670-0401

Fax : (613) 231-6725

Site web : [www.volunteer.ca](http://www.volunteer.ca)

Volontaires Canada participe activement aux programmes de recherche, de formation et autres initiatives nationales menées pour accroître la participation communautaire à travers le pays. Volontaires Canada fait figure de chef de file sur les idées et les tendances du bénévolat au Canada.

### **Volunteer Match/Impact Online**

ImpactOnline, Inc.

385 Grove Street

San Francisco, CA 94102

États-Unis

Téléphone : (415) 241-6872

Fax : (415) 241-6869

Site web : [www.volunteermatch.org](http://www.volunteermatch.org)

ImpactOnline est une organisation à but non lucratif qui investit dans le développement d'applications Internet d'intérêt public

**Youth Service America**

1101 15<sup>th</sup> Street, NW, Suite 200

Washington, DC 20005

États-Unis

Téléphone : (202) 296-2992

Fax : (202) 296-4030

Site web : [www.servenet.org](http://www.servenet.org)

Youth Service America est un centre de documentation utilisé par un regroupement de plus de 200 organisations qui ont pour vocation d'améliorer le nombre et la qualité des possibilités offertes aux jeunes Américains pour fournir des services bénévoles au niveau local, national ou international.

INDEPENDENT SECTOR  
1200 Eighteenth Street, NW  
Suite 200  
Washington, DC 20036  
États-Unis  
Téléphone : (202) 467-6100  
Fax : (202) 467-6101  
Email : [info@IndependentSector.org](mailto:info@IndependentSector.org)  
Site Web : [www.IndependentSector.org](http://www.IndependentSector.org)

Volontaires des Nations Unies  
Postfach 260 111  
Bonn, Allemagne  
Téléphone : +49 228 815 2000  
Fax : +49 228 815 2001  
Email : [rona@unv.org](mailto:rona@unv.org)  
Site Web : [www.unv.org](http://www.unv.org)