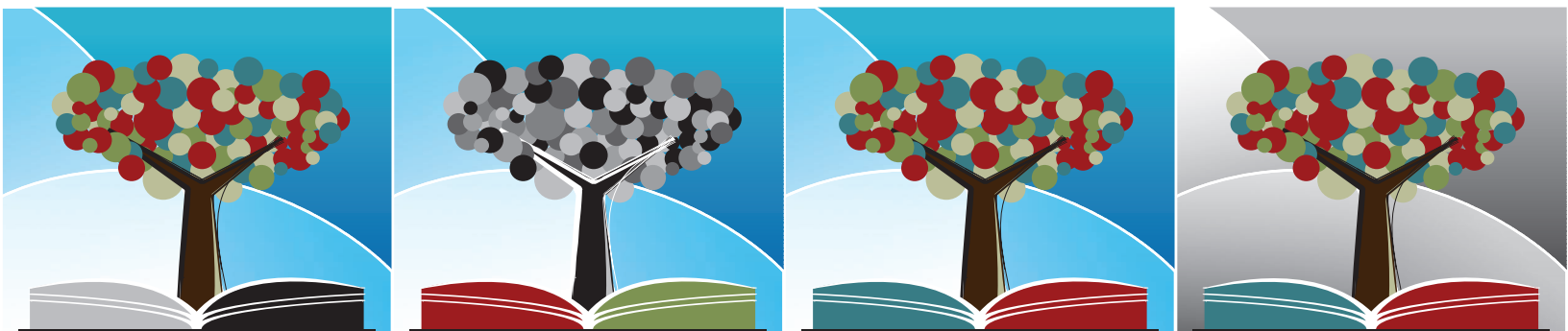


CENTRE DE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES



La chapelle et le bistrot

Étude d'un cas de bénévolat familial
au Santropol Roulant

Tana Paddock, Andrea Taylor et Emma Davenport
Santropol Roulant

© Imagine Canada, 2007

Le Centre de développement des connaissances renonce aux droits d'auteurs relatifs à ses documents, au profit de leur utilisation non commerciale par des organismes de bienfaisance et des organismes bénévoles. Nous encourageons tous les organismes de bienfaisance et les organismes bénévoles à reproduire et à distribuer toutes les publications du Centre de développement des connaissances, en citant leurs auteurs et Imagine Canada. Prière de vous adresser à Imagine Canada si vous souhaitez insérer un lien vers nos publications dans votre site Web.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Centre de développement des connaissances, visitez <www.kdc-cdc.ca>.

Centre de développement des connaissances
Imagine Canada
425, avenue University, bureau 900
Toronto (Ontario)
Canada M5G 1T6
Tél. : 416 597-2293
Télec. : 416 597-2294
Courriel : kdc@imaginecanada.ca

<www.imaginecanada.ca>

No ISBN 1-55401-339-9

Le Centre de développement des connaissances d'Imagine Canada est financé dans le cadre de la Direction de la Participation dans les communautés du ministère du Patrimoine canadien, au titre de l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère du Patrimoine canadien.

The logo for Canada, featuring the word "Canada" in a serif font with a small Canadian flag icon above the letter "a".

Table des matières

Introduction	1
Ce que nous révèle la documentation	2
Ce que nous voulions faire	2
À qui nous avons parlé	3
Comment s'est effectuée la cueillette des données	3
Ce que nous avons découvert	5
Les dynamiques organisationnelles qui attirent les bénévoles familiaux	6 – 13
Une culture accueillante	6
Un endroit sécuritaire	7
Une approche globale de la personne	7
Une communauté intergénérationnelle	9
Une approche flexible	10
Un lieu de croissance personnelle	12
Conclusions	14
Références	14

Remerciements

Nous aimerions remercier les nombreux participants à ce projet de recherche. Avant tout, nous aimerions remercier les familles qui y ont participé. Leur enthousiasme pour le projet a été une inépuisable source d'inspiration. Nous aimerions également remercier tout particulièrement Joni Ward pour son inestimable travail de rédaction, Jane Rabinowicz et Warren Nilsson pour leurs commentaires et leurs encouragements et Meg Grant pour son aide dans la conception initiale du projet. Finalement, nous aimerions remercier du fond du cœur les gens d'Imagine Canada pour leur soutien et le financement qui a permis la concrétisation de ce projet.

Santropol Roulant

4050, rue St-Urbain, Montréal (Québec) H2T 3A2

(514) 284-9335

www.santropolroulant.org

La chapelle et le bistrot : Une étude de cas de bénévolat familial au Santropol roulant

Introduction

Santropol Roulant, une popote roulante à caractère intergénérationnel située au centre-ville de Montréal, forme depuis sa création il y a 12 ans un lieu communautaire prospère qui attire des gens de tous horizons qui viennent y travailler, faire du bénévolat et changer le monde. Même si les statistiques démontrent que le Québec est la province canadienne qui affiche le plus faible taux de bénévolat (Hall, Lasby, Gumulka et Tryon, 2006), plus de 100 bénévoles viennent au Santropol Roulant chaque semaine. Quatre-vingt-dix pour cent (90 %) de ces bénévoles sont âgés de 14 à 35 ans. Ils sont engagés dans tous les aspects de la vie de l'organisation. Ils préparent et livrent des repas, cultivent des légumes dans le jardin sur le toit, entretiennent la flotte de bicyclettes et organisent des événements de collecte de fonds et les réunions des membres.

Dans les dernières années, nous avons remarqué que de plus en plus de familles viennent faire du bénévolat au Santropol Roulant. En vertu de notre longue expérience de bénévolat avec les jeunes, cette tendance nous a intrigués. Il ne nous était jamais venu à l'esprit que le fait d'engager les familles à faire du bénévolat pourrait être vital pour notre organisme. Nous avons donc été stimulés par le potentiel de développement de la conscience communautaire que cela représentait. Le fait de soutenir les familles et de faciliter leur intégration à la vie communautaire est particulièrement précieux dans une communauté urbaine comme la nôtre, où les

gens se sentent souvent coupés et isolés les uns des autres. Le bénévolat familial peut également s'avérer fondamental dans la vie communautaire à long terme. Des recherches ont démontré que les gens qui participent à une expérience positive de bénévolat avec les membres de leurs familles lorsqu'ils sont enfants, sont plus susceptibles de continuer à contribuer à leur communauté lorsqu'ils atteignent l'âge adulte (Jalandoni, Hume et Kirsh, 2001).

Ce projet de recherche se veut une première tentative active pour tendre la main aux bénévoles familiaux. Nous étions curieux de savoir pour quelles raisons ils étaient attirés par le bénévolat, ce qu'ils trouvaient le plus mobilisant dans leur expérience et ce que nous pouvions faire pour rendre le bénévolat plus accessible et significatif pour eux. Notre recherche a révélé plusieurs dynamiques organisationnelles qui facilitent l'engagement de bénévoles familiaux au Roulant. Nous espérons que les résultats de notre recherche aideront d'autres organismes qui travaillent avec des bénévoles familiaux à pousser plus loin leur approche et qu'ils procureront des orientations aux organismes qui commencent à y penser.

En 2004, Santropol Roulant a entrepris un projet sur plusieurs années pour identifier les raisons de son succès dans l'engagement bénévole et partager ses résultats avec d'autres organismes qui cherchent à créer une communauté bénévole forte et durable. Les résultats de cette recherche en cours peuvent être consultés à : <http://www.santropolroulant.org/images/southernwallfrench.pdf> et dans le document : *Un mur haut en couleur, l'art de l'engagement au Santropol Roulant* (Nilsson, 2006).

Ce que nous révèle la documentation

La documentation nous révèle que le bénévolat familial semble un phénomène relativement courant, mais peu reconnu au Canada (Bowen, 2002; Lindsay, 2006; Bénévoles Canada, 2003, 2004). Selon Bénévoles Canada, 60 % des organismes sans but lucratif savent que leur corps de bénévoles inclut des familles, même si seulement 15 % d'entre eux tiennent compte des familles lorsqu'ils créent leurs programmes bénévoles. En raison, du moins en partie, de ce manque d'attention, le bénévolat familial a tendance à être non officiel, ad hoc (Bowen, 2002) et associé à des événements spéciaux ou des services à court terme. Il n'est pas étonnant de constater que les familles avec enfants trouvent particulièrement difficile de dénicher des organismes accueillants qui respecteront leurs besoins (Bénévoles Canada, 2004).

Il est cependant encourageant de constater un intérêt accru de la part d'organismes nationaux et régionaux pour l'étude et la promotion du bénévolat familial. Nous espérons que les idées qui émanent de cette recherche contribueront à alimenter cet intérêt.

Ce que nous voulions faire

Notre étude s'axait autour de deux objectifs principaux :

1. Circonscrire les valeurs, attitudes et expériences des bénévoles familiaux du Santropol Roulant.
2. Faire ressortir et analyser les facteurs organisationnels (culture, structure, etc.) qui alimentent l'engagement familial et de comprendre les manières dont le modèle d'engagement jeunesse du Roulant s'applique aux familles.

À qui nous avons parlé

Pendant une période de cinq mois, nous nous sommes entretenus avec un total de 35 bénévoles familiaux du Santropol Roulant de 13 familles différentes. Pour les besoins de notre enquête, le terme « famille » fait référence à des groupes de deux personnes ou plus qui se considèrent comme une famille. Le terme « bénévoles familiaux » fait référence aux membres de familles qui font du bénévolat au Roulant mais pas nécessairement en même temps, ni de la même façon. Autant que nous sachions, les participants à notre enquête forment la majorité des bénévoles familiaux du Roulant. Voici quelques-unes des caractéristiques de ces bénévoles :

- Ils sont âgés de 7 à 85 ans.
- Leurs familles étaient constituées de différentes façons : parent-tuteur et enfant; mari et femme; oncle et nièce; et grand-mère, fils, petit-fils et ami de la famille.
- Certains étaient avec l'organisme depuis sa création en 1995. D'autres s'étaient engagés aussi récemment qu'en 2006. La durée de leur engagement variait de 6 mois à 10 ans.
- La fréquence du bénévolat variait d'une fois par semaine à quelques fois par année pour les membres de la famille qui faisaient du bénévolat individuellement et quelques fois par mois à une fois par année pour les membres de familles qui faisaient du bénévolat ensemble. Il était courant que des enfants aussi jeunes que 9 ans fassent du bénévolat seuls de temps en temps.
- Les activités les plus courantes auxquelles les membres des familles prenaient part étaient le travail dans la cuisine et la livraison des repas. Les événements étaient les activités les plus populaires parmi les membres des familles qui faisaient du bénévolat ensemble.

Comment s'est effectuée la cueillette des données

Le processus de recherche a commencé avec deux « discussions communautaires » bilingues au cours desquelles les familles partageaient leurs histoires avec les autres et s'exprimaient sur leurs expériences bénévoles. Une invitation à participer à l'une ou aux deux discussions communautaires a été envoyée à tous les bénévoles familiaux connus et un effort a été fait pour engager autant de membres de la même famille que possible dans chaque discussion.

La première discussion a regroupé 21 personnes de huit familles différentes. Les questions centrales de cette discussion étaient : *Qu'est-ce qu'une famille? Comment se sent-on, comme famille, d'être engagé dans la vie communautaire ? Qu'est-ce qui vous amène à vous engager au Roulant?*

La deuxième discussion réunissait un groupe plus restreint de 14 participants de cinq familles dont certains étaient présents à la première discussion. Nous avons utilisé la deuxième discussion pour aborder plus en détail les thèmes qui sont ressortis de la première discussion et nous avons amené les participants à illustrer leurs propos grâce à des exemples concrets. Nous avons également encouragé les participants à réfléchir avec nous à des façons de rendre le Roulant plus attrayant et accessible aux familles.

Les discussions communautaires ont été suivies d'entrevues avec des familles individuelles au cours desquelles nous avons pu approfondir les thèmes qui étaient ressortis jusque-là et nous entretenir avec les familles qui n'avaient pas pu participer aux discussions. Au total, nous avons interviewé

11 familles; huit avaient assisté à nos discussions communautaires et trois n'y avaient pas participé.

Ce sont le personnel et les bénévoles de Santropol Roulant qui ont dirigé ce processus de recherche participative et non des experts externes. Par conséquent, notre approche de collecte de données a été largement inspirée de l'*éthos*¹ de la conscience communautaire. Nous avons vu le projet de recherche lui-même comme un véhicule de développement de la conscience communautaire et nous nous sommes attachés à :

- **créer un environnement où les gens seraient à l'aise.** Les discussions de groupe se sont tenues au centre de notre bureau et dans notre jardin sur le toit. La plupart des entrevues avec les familles se sont tenues dans le confort de leur propre foyer.
- **rendre le processus amusant.** Les discussions de groupe comportaient un certain plaisir, une activité interactive comme une chasse au trésor dans le jardin sur le toit, des techniques d'amorce humoristiques et un exercice collectif de dessin pour que les gens puissent exprimer visuellement leurs idées. Compte tenu du mélange intergénérationnel des groupes, nous avons fourni aux jeunes enfants du papier et des crayons marqueurs afin qu'ils puissent participer à la discussion même s'ils avaient choisi de ne pas exprimer verbalement leurs sentiments.

- **faciliter la création de liens.** Chaque réunion commençait par un délicieux repas. Une fois la conversation entamée, les animateurs exprimaient leurs expériences et réflexions sur les sujets abordés, ce qui leur permettait de faire partie du processus et de créer un climat de discussion plus invitant et intime.

¹ N.d.T. : *Ethos* : « Pattern » des caractéristiques d'une communauté sociale, telle qu'une nation, avec intégration des idéaux assurant sa cohésion, et constituant l'homologue de la personnalité d'un individu. Source : Grand dictionnaire terminologique de la langue française, Montréal, OLF, 2007, article en ligne : http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index800_1.asp

Ce que nous avons découvert

Il s'est avéré d'emblée évident que les familles étaient attirées au Roulant par la manière dont leurs expériences de bénévolat y amélioreraient leurs relations personnelles. Voici quelques témoignages qu'ils ont partagés avec nous :

- Un jeune couple marié a parlé de leur tradition de faire du bénévolat ensemble les samedis, en commençant par un quart de travail du matin dans le jardin, suivi d'une visite à l'atelier de bicyclettes ou à la friperie et ensuite, une visite avec un client membre avec lequel ils entretenaient un jardin sur le balcon.
- Une mère a souligné à quel point le bénévolat au Roulant a rapproché sa famille alors que ses autres engagements bénévoles avaient l'effet inverse parce qu'ils exigeaient qu'elle soit éloignée de ses proches. Puisqu'elle n'a que peu de temps pour être avec ses enfants, elle ne veut pas faire de bénévolat à moins que cela lui permette de passer plus de temps avec eux.
- Un couple retraité a mentionné que même s'ils font beaucoup de leur bénévolat au Roulant séparément, le fait de faire du bénévolat dans la même organisation les rapproche parce qu'ils sont en mesure d'échanger entre eux sur des gens que tous deux connaissent et sur leurs expériences communes.
- Une jeune femme a ainsi décrit son bénévolat au Roulant avec son oncle : *« C'est vraiment bien qu'une fois ou deux par semaine il soit ici et qu'ainsi je voie quelqu'un de ma famille. C'est très réconfortant. Nous nous sommes d'ailleurs*

rapprochés grâce à cela. Nous discutons davantage et avons maintenant des choses en commun. »

Ces exemples témoignent de certains des effets du bénévolat au Roulant. Mais quelles en sont les causes? Plusieurs familles ont souligné à quel point il est différent de faire du bénévolat au Roulant comparativement à leurs autres expériences bénévoles. Dans les pages suivantes, nous décrivons les dynamiques organisationnelles que nous avons identifiées comme contribuant à l'engagement fructueux des bénévoles familiaux au Roulant. Ce sont :

- Une culture accueillante.
- Un endroit sécuritaire.
- Une approche globale de la personne.
- Une communauté intergénérationnelle.
- Une approche flexible
- Un lieu de croissance personnelle.

Nous avons également inclus certaines de nos propres réflexions sur ces dynamiques. Ce qui suit ne se veut pas une recette pour engager des bénévoles familiaux. Ce sont plutôt des éléments pour nourrir la réflexion et l'inspiration. Il appartiendra aux gens qui évoluent dans un contexte donné de déterminer ce que ces idées signifient dans leur cadre organisationnel.

Les dynamiques organisationnelles qui attirent les bénévoles familiaux

Une culture accueillante

« Je dis aux nouveaux bénévoles, 'Si jamais vous vous sentez tristes ou préoccupés, allez au Roulant et après une heure dans cet endroit, vous vous sentirez très bien!' »

(Bénévole, 64 ans)

Un certain nombre de bénévoles familiaux ont mentionné à quel point ils se sentent les bienvenus au Roulant. Quand ils ont décrit ce sentiment, ils ont parlé de l'ouverture de l'espace physique, du décor chaleureux, des contacts personnels qu'ils ont pu développer avec le personnel et de la grande satisfaction que le personnel semble retirer de son travail.

« La porte est ouverte au Roulant. N'importe qui peut entrer. » (Bénévole, 12 ans)

Plusieurs organismes sans but lucratif permettent au public d'accéder à leurs édifices ou leurs bureaux. Ce qui rend l'espace du roulant si accueillant, dès que les bénévoles entrent, est qu'ils se retrouvent parmi une foule de bureaux dans un espace ouvert, sans réception ni secrétaire pour servir de barrière, ni murs pour les différencier du personnel. Du point de vue du personnel, il y a certainement des tensions associées à un tel espace ouvert. Le travail qui exige de la rédaction, de la lecture ou de la réflexion y est difficile. D'autre part, c'est une ambiance amusante qui contribue à une culture d'apprentissage et au travail d'équipe. Après 12 ans à travailler de cette

façon, nous croyons que les avantages dépassent de loin les inconvénients.

« Vous pouvez rester là et vous asseoir. C'est simplement comme à la maison. »
(Bénévole, 12 ans)

Le lieu principal de travail du Roulant est organisé autour d'une large table de salle à manger en bois, d'un ensemble de sofas et d'une foule de chaises dépareillées. Cela ressemble plus à une salle de séjour qu'à un bureau. Le plus souvent, il y a de la musique en fond sonore et des piles de quotidiens. Une assiette de desserts maison et une boîte de fournitures artistiques sont disséminées sur la table. Et il s'agit vraiment d'un endroit communautaire. Les bénévoles et le personnel vont là pour se relaxer, travailler et socialiser.

« Les gens se rappellent votre nom quand vous entrez. » (Bénévole, 35 ans)

Compte tenu du fort taux de roulement de bénévoles au Roulant – plus de 100 bénévoles sur une base hebdomadaire – le personnel fait de son mieux pour connaître chaque bénévole personnellement. Notre espace physique est important dans la facilitation d'échanges personnels. L'ouverture permet à chacun, et non seulement au coordonnateur des bénévoles, d'accueillir les bénévoles quand ils arrivent. Les relations entre le personnel et les bénévoles ont par conséquent tendance à se créer rapidement. Parce que les gens peuvent rester sur place et discuter sur le divan plutôt que séparés par un bureau, l'interaction entre le personnel et les bénévoles est plus authentique.

« Le travail au Roulant ne semble pas être un boulot pour le personnel. Ils sont là parce qu'ils veulent y être. Ils aiment ce qu'ils font. C'est une chose très tangible qui fait que vous voulez y revenir. »

(Bénévole, 35 ans)

Les organismes font rarement le lien entre le niveau d'engagement de leur personnel et de leurs bénévoles. Au Roulant, nous traitons chacun avec une importance égale, reconnaissant qu'ils sont intimement liés. Comme la joie, l'engagement est contagieux. Si le personnel est engagé, les bénévoles sont plus susceptibles de l'être aussi.

Un endroit sécuritaire

« Au Roulant, il est correct pour les enfants de parler avec des étrangers. Ça aide les enfants à développer la confiance, non seulement de parler, mais également de développer des relations avec des gens en dehors de leurs familles ».

(Bénévole, 36 ans)

« Je n'hésiterais pas à inviter quiconque du Roulant chez moi parce que je crois qu'il y a une vision et des valeurs communes aux gens que je rencontre là. Aussi, la confiance qui existe au Roulant – le fait de donner aux gens le bénéfice du doute – leur permet de se sentir protégé et en sécurité ».

(Bénévole, 32 ans)

Lorsqu'ils ont été amenés à réfléchir sur ce qui fait que le Roulant attire les bénévoles familiaux, les répondants ont souvent parlé du sens de sécurité qu'ils y ressentent pour eux-mêmes et leurs familles. De prime abord, cela semble une chose étrange à

dire au sujet d'un endroit comme le Roulant. D'un strict point de vue de sécurité, l'endroit est tout sauf sécuritaire. La porte est ouverte à quiconque vient de la rue. On n'y trouve pas de salle d'attente, ni de réceptionniste pour garder les frontières. Il n'y a pas de sélection officielle de bénévoles. Il n'y a pas d'identifiant visuel pour aider les gens à faire la différence entre le personnel, les bénévoles et ceux qui sont totalement étrangers à l'organisme. Et on y trouve une vague ininterrompue de nouveaux bénévoles chaque semaine qui s'engagent de plusieurs manières avec un minimum de supervision. Alors comment se fait-il qu'un organisme si ouvert qui consacre si peu d'énergie à penser à la création d'un environnement sécuritaire le soit autant ?

Nous avons découvert au fil du temps qu'un véritable sens de sécurité se crée, non pas grâce à des politiques et des procédures, mais par le biais de contacts humains importants. Un père a expliqué à quel point il se sentait à l'aise de laisser sa fille travailler par elle-même à la cuisine à trancher des fruits, certain que quelqu'un veillera toujours sur elle. Il n'a pas besoin d'une politique pour le rassurer. Au Roulant, notre intuition nous dit que, paradoxalement, plus les politiques mises en place sont restrictives, moins nous nous sentons naturellement en sécurité. Plusieurs organismes avec lesquels nous interagissons quotidiennement, – écoles, entreprises, hôpitaux, agences gouvernementales, autres organismes sans but lucratif – ont peu à peu remplacé ce qui était jadis un réseau vivant de relations, par des politiques et procédures qui n'entraînent pas le même sentiment de sécurité que celui que l'on ressent lorsqu'on fait partie d'une communauté compatissante et coopérative.

D'un point de vue pratique, cela signifie que le Roulant consacre beaucoup d'énergie à alimenter les relations entre les gens, à tel point que notre énoncé de mission reflète maintenant cette réalité comme une priorité. Notre mission a déjà été de simplement procurer de la nourriture à des gens en perte d'autonomie. Nous décrivons maintenant la préparation de nos repas et leur livraison comme un véhicule de développement communautaire.

Évidemment, comme la plupart des organismes bénévoles qui travaillent auprès de populations vulnérables, telles que les personnes âgées et les enfants, nous avons créé des politiques qui couvrent les dangers potentiels. Néanmoins, ces politiques sont peu nombreuses et ne sont utilisées qu'en cas d'absolue nécessité. D'après nos conversations avec les familles, nous avons réalisé que les politiques ressortent souvent d'un événement alarmant dont un organisme veut éviter à jamais la répétition. Cette constatation nous a amenés à regarder de près notre réponse institutionnelle à ces événements et à examiner en profondeur l'ensemble de nos politiques. C'est un exercice que d'autres organismes bénévoles pourraient également vouloir réaliser. Les deux points à considérer sont : 1. Jusqu'à quel point votre organisme a-t-il eu recours à l'élaboration de politiques en réponse à des questions de sécurité? et, 2. Existe-t-il des politiques conçues de façon à nourrir au lieu de miner le développement de la conscience communautaire? Ce sont des questions importantes à aborder si vous souhaitez créer le sentiment communautaire réconfortant que les bénévoles familiaux trouvent si accueillant.

Une approche globale de la personne

« Le Roulant est comme un '3e endroit' semblable à une église, un lieu sécuritaire qui n'est pas la maison ni le travail et où les gens peuvent interagir ». (Bénévole, 36 ans)

« Le Roulant est comme un gîte ou une brasserie. » (Bénévole, 36 ans)

Nous vivons dans une société où il existe un clivage entre le travail et le jeu, les actes d'altruisme et la vie intérieure, de même qu'entre la spiritualité et le monde extérieur. Au Roulant, nous avons souvent remis en question cette tendance à cloisonner l'expérience humaine. Il semble contre-intuitif de vouloir séparer cet entrelacement de tous les aspects de nous-mêmes. Comment un organisme peut-il devenir un endroit communautaire en santé et invitant si seules quelques parties de nous-mêmes y sont les bienvenues et entourées?

Les bénévoles familiaux auxquels nous avons parlé ont étayé l'importance de s'occuper de la « personne entière ». Nous avons été frappés par le fait qu'une famille compare son expérience au Roulant comme aller à l'église ou dans un temple tandis qu'une autre a comparé l'ambiance du Roulant à celle d'un café ou un bistrot. On pourrait présumer que les familles, surtout celles avec des enfants, verraient ces institutions comme diamétralement opposées. Mais nous avons eu des familles qui nous ont dit que ce qu'elles chérissaient le plus de leur expérience bénévole était qu'elle regroupait des éléments des deux. Dans une église, vous êtes encouragés à penser au-delà de vos besoins et désirs immédiats et à vous concentrer sur d'autres et sur la communauté dans son sens large. Dans un bistrot, vous êtes

enclins à jouir de l'instant présent et à vivre pour vous-mêmes. Dans une église, le rituel et l'histoire procurent un environnement sécuritaire et stable. Dans un café, vous ne savez jamais qui entrera et chaque soirée est une aventure. La réunion de tous ces éléments est ce qui fait que les gens et les communautés se sentent vivants et animés.

Une communauté intergénérationnelle

« L'âgisme n'existe pas au Roulant et cela devrait être quelque chose à transmettre à d'autres organismes. Il est vraiment important que les gens de tous âges puissent s'entraider et passer leur sagesse aux autres. » (Bénévole, 54 ans)

« Même si je me sens parfois timide, j'aime rencontrer des gens que je ne connais pas et qui ne sont pas du même âge que moi. » (Bénévole, 9 ans)

Plusieurs participants à nos discussions ont mentionné qu'ils apprécient la nature intergénérationnelle du Roulant. Une mère de trois enfants a confié à quel point elle aime faire des livraisons avec ses enfants en raison de l'accueil chaleureux qu'elle reçoit des clients âgés : *« Les gens âgés m'interrompent dans la rue tous les jours pour parler et jouer avec mes enfants. »* Une autre bénévole a décrit l'engagement de sa mère de 85 ans au Roulant : *« Le fait de découvrir un monde avec tous ces jeunes de 20-30 ans pétillants, intéressants, allumés qui veulent écouter les histoires de ma mère est une chose très rare et c'est épatant. »* Les enfants sont heureux de ne pas être traités différemment des adultes. Comme l'a dit un bénévole de 13 ans, *« Je me sens comme un égal ici, même si je suis plus jeune. Je me sens écouté et respecté »*. Un

autre jeune bénévole a confié à quel point il aime les responsabilités qu'on lui donne au Roulant, citant son expérience de vente d'articles au bazar annuel.

Ce qui nous a particulièrement étonné, c'est que l'utilisation que les bénévoles familiaux font du terme « intergénérationnel » était beaucoup plus large que la nôtre. Traditionnellement, la version du Roulant de l'ingénérationnalité se limitait à l'interaction entre deux générations distinctes : jeunes adultes bénévoles et personnel, et clients âgés. Les bénévoles auxquels nous avons parlé, ont insisté sur le bonheur qu'ils retirent de leur interaction avec des gens de tous âges, une expérience largement absente de leurs activités quotidiennes, et à quel point ils en sont venus à réaliser que cela enrichit leur vie. Ils ont précisé que notre société manque de lieux où des gens de toutes générations peuvent passer du temps ensemble et travailler à un objectif commun. La plupart des lieux de travail, écoles et organisations de loisir engagent des gens de groupes d'âge définis. Le Roulant est l'une des quelques organisations dont les bénévoles savent qu'elle contribue à transcender les barrières d'âge.

Les familles avec enfants semblaient subir plus intensément la compartimentation selon l'âge en vigueur dans la société. Plusieurs parents ont exprimé un sentiment d'isolement dans leur communauté en raison d'un manque de lieux collectifs accueillants pour les enfants. Comme une mère l'a dit, *« Nous connaissons certains de nos voisins, mais pas beaucoup. Notre communauté est limitée à l'école, aux rendez-vous pour les jeux et au parc »*. Plusieurs parents ont admis que pour cette raison, et parce que la plupart des bénévoles du Roulant ont tendance à être de jeunes adultes, ils n'étaient pas certains jusqu'à quel point leur famille y serait la bienvenue.

Quand on leur a demandé ce que le Roulant pourrait faire pour être plus accueillant et mieux accommoder les familles, la plupart des familles ont immédiatement suggéré que nous augmentions le nombre d'événements communautaires que nous tenons. Ils ont dit combien ils apprécient les événements annuels comme la soirée de sculpture de citrouilles, le party d'anniversaire du Roulant et le bazar annuel d'été dans la rue. Ils ont souligné le fait que ces événements sont devenus des traditions familiales que les enfants anticipent chaque année. Ils sont amusants, ils donnent une possibilité aux familles de se rencontrer et ils donnent aux enfants une chance de jouer et de faire du bénévolat ensemble. Voici quelques autres idées qu'ils ont suggérées :

- Mettre une note dans la fenêtre qui indique « Appel à toutes les familles! ».
- Organiser un spécial « soirée de la famille » ou « soirée des enfants ».
- Placer une boîte à jouets dans le bureau.
- Incorporer plus d'activités pour les enfants aux événements.
- Faire un effort plus conscient pour attirer les jeunes enfants à faire du bénévolat (par ex., Approcher les écoles et les organismes qui travaillent avec les enfants).
- Créer des quarts de travail de soir à la cuisine pour mieux vous adapter aux horaires des familles.
- Étendre le nombre d'activités accueillantes pour les familles (par ex., Partager la responsabilité d'arroser un jardin local est simple et peut être fait dès que la famille a le temps).

Après avoir réfléchi à ces suggestions, il nous a semblé que l'une d'entre elles, l'organisation d'un spécial « soirée de la famille » ou « soirée de l'enfant » peut avoir comme conséquence non souhaitée d'accroître l'isolement que les familles avec enfants tentent de briser. Plus nous les mettons à part, plus nous minons notre capacité à être véritablement intergénérationnel. Comme nous l'avons déjà mentionné, c'est l'un des aspects du Roulant que les familles trouvent le plus accueillant. Selon un bénévole de 17 ans à qui nous avons parlé, qui est engagé au Roulant depuis l'âge de neuf ans, « *Ce que le Roulant réussit le mieux est de ne pas rechercher un type particulier de personne. Ils ne recherchent pas particulièrement les familles. Personne n'a jamais dit qu'on voulait des familles au Roulant... ils ont dit qu'ils voulaient des gens, et avec les gens sont venues les familles* ».

Une approche flexible

Plusieurs bénévoles familiaux ont souligné à quel point ils apprécient l'inhabituel degré de flexibilité du Roulant et à quel point cela a influencé leur engagement. Leurs réflexions sur le sujet se regroupent en trois catégories :

- **Le quoi** : l'éventail varié d'activités et tâches bénévoles au Roulant permet aux membres des familles de passer du temps ensemble tout en ayant l'espace pour satisfaire leurs propres intérêts. Par exemple, un bénévole passe la plupart de son temps dans le jardin sur le toit avec sa femme, mais aime également, par lui-même, faire des livraisons pour le service de popote roulante. Un autre bénévole, qui passe beaucoup de temps à la cuisine avec sa fille, a décrit à quel point il est bien qu'il puisse s'occuper de la cuisson pendant qu'elle prépare la salade de fruits

avec d'autres bénévoles : « *Elle et moi pouvons faire nos propres choses à la cuisine... nous sommes ensemble, mais pas tout à fait.* »

- **Le quand** : le fait que le Roulant soit si flexible quant aux exigences en temps est quelque chose que les familles, surtout celles avec des enfants, trouvent très attirant. Le manque de temps est l'une des plus grandes difficultés que rencontrent les familles avec enfants quand elles veulent s'engager dans leur communauté. Souvent, les deux parents travaillent, ce qui rend difficile l'engagement dans un quart de travail bénévole hebdomadaire à moins que ce soit le soir ou les fins de semaine. Avec le service de popote roulante qui fonctionne de 9 h 30 min à 18 heures, six jours par semaine, on peut choisir parmi plusieurs quarts de travail. Les familles aiment le fait de pouvoir venir les samedis. Une mère a mentionné à quel point le quart de livraison la fin de semaine est une fantastique activité pour toute la famille. C'est facile, ça n'exige pas de planification ni d'argent, et cela leur permet de partager les uns avec les autres quelque chose de signifiant et d'amusant. Ce commentaire a mis en lumière les raisons pour lesquelles le taux de participation des familles aux événements comme le bazar annuel dans la rue est beaucoup plus élevé que le taux de bénévolat familial pour des quarts de travail bénévole réguliers.

- **Le comment** : les bénévoles familiaux ont également exprimé leur appréciation de la flexibilité du Roulant dans la manière de faire les choses. Les gens ont la liberté de réaliser une tâche de la manière qui leur semble la plus sensée. Comme un père l'a dit, « *Les parents savent qu'ils peuvent amener leurs enfants et ne pas s'inquiéter de savoir s'ils feront cela de la 'bonne' façon. Des façons de faire différentes ajoutent au produit fini au lieu de lui nuire.* » Un autre bénévole a fait écho à cette idée : « *S'il n'y a qu'une façon de faire, cela limite le nombre de personnes qui peuvent être engagées et empêche le partage de compétences et de talents différents.* »

Un lieu de croissance personnelle

« Le bénévolat avec mes enfants au roulant fournit plusieurs occasions d'enseignement. Mon fils me pose une foule de questions. Les enfants de son âge sont curieux au sujet de l'âge et de la mortalité. »
(Bénévole, 36 ans)

Plusieurs des bénévoles auxquels nous avons parlé ont souligné avoir appris au Roulant des choses qu'ils auraient eu peu de chances d'apprendre à la maison, à l'école ou au travail. Ils ont acquis des leçons de vie fortes et des habiletés nouvelles par le biais de relations qui transcendent les frontières de génération, de famille et de classe sociale. Un bénévole a mentionné combien l'expérience du contact avec les personnes âgées l'a aidé à se *« brancher sur le cercle de la vie et comprendre que le vieillissement fait partie de la condition humaine »*. Un autre a souligné combien sa vision de la famille *« s'est étendue de la famille nucléaire à la famille humaine »*. Un père de trois enfants a fait observer que le bénévolat a aidé ses filles à apprendre l'importance de la coopération et du don dans une communauté.

De même, quand les familles ont mentionné les habiletés qu'elles avaient acquises, elles n'ont que peu insisté sur les tâches évidentes qu'on apprend dans une organisation de popote roulante, comme la cuisine, le jardinage ou la lecture de plans. Elles valorisaient plutôt les habiletés relationnelles. Une mère a soulevé l'impact que le bénévolat au Roulant avait eu sur la capacité de sa fille à être empathique à l'égard de gens d'origines différentes. Une autre mère a noté que ses enfants avaient le goût de s'engager davantage dans la vie de l'école.

Le fait de découvrir que des expériences d'apprentissage personnelles transformatrices sont la clé de l'engagement des bénévoles familiaux nous a amenés à songer plus profondément à ce que nous faisons pour entretenir ce type d'apprentissage.

Trois éléments sont ressortis. Le premier est l'importance de la recherche d'un équilibre entre « l'être » et le « faire ». Au Roulant, la manière dont nous accomplissons le travail est aussi importante que le travail lui-même. Cuisiner et livrer 90 repas par jour, six jours par semaine, est vital, mais il est aussi important que ce soit fait de manière significative, d'une façon qui enrichit le contact humain et le développement personnel de tous les gens engagés. Un jeune homme a raconté une histoire qui illustre magnifiquement ce concept :

« Je me rappelle une fois où je me suis présenté pour donner un coup de main au jardin sur le toit et que Benji (l'horticulteur) m'a demandé ce que je voulais faire. Je me rappelle avoir pensé que ça m'intéresserait de faire des conteneurs de culture, mais je n'avais jamais utilisé d'outils électriques auparavant. Benji a suggéré que je travaille sur un prototype et m'a donné des outils en me disant, 'fais ce qui te tente !' Je suis certain qu'il connaissait plusieurs façons de faire les contenants, mais cela m'a permis, avec quelques autres bénévoles, de prendre nous-mêmes la responsabilité du projet et d'apprendre à connaître nos propres possibilités. Ça a été une expérience vraiment stimulante parce que j'étais capable de faire quelque chose que je n'avais jamais essayé avant. »

Sa femme a montré un meuble en bois et a dit avec un sourire : « *Cela l'a inspiré à continuer à mettre son bricolage en pratique dans notre propre maison.* »

Trop souvent, les organismes voient la croissance personnelle comme parallèle à ce qu'ils considèrent comme leur mission principale. Ils la considèrent comme valable seulement si elle contribue à l'efficacité de l'organisme. Les organisations véritablement engageantes réalisent que la création d'un lieu fertile d'apprentissage pour leurs bénévoles est au cœur de leur mission.

Le deuxième élément de la culture du Roulant qui favorise l'apprentissage est la diversité. L'organisme réunit un vaste éventail de gens de divers horizons, âges, cultures et pays d'origine, et qui parlent des langues différentes. C'est important, car une manière fondamentale dont nous créons du sens pour nous-mêmes est lorsque notre réalité rencontre de nouvelles réalités et que notre monde s'ouvre en le voyant par le regard des autres. Plus une organisation est diversifiée, plus grandes sont les possibilités d'apprentissage centré sur le sens. Cela dit, nous ne suggérons pas que les organisations accroissent leur diversité simplement pour promouvoir l'apprentissage. L'intérêt pour la diversité doit être authentique et fondé sur le désir d'entretenir des relations vraies. L'idée de l'intégration et de l'invite est quelque chose qu'on veut étudier afin que des gens de différents horizons se sentent encore mieux accueillis au Roulant.

Le troisième élément est l'absence d'une instance politique mandatée par l'organisation. Une mère a dit qu'elle trouve le Roulant particulièrement attrayant parce qu'il pratique un « activisme

pacifique » tranquille et a ajouté que l'activisme sans colère encourage les enfants à s'engager dans le changement social. Au Roulant, notre priorité est de vivre nos politiques. Au lieu de mettre l'accent sur ce contre quoi nous sommes, nous construisons une communauté à laquelle nous voulons participer, une communauté qui se développe sur l'engagement et la contribution de ses membres.

Conclusions

« *Le Roulant fait partie de la communauté où les familles veulent vivre* ».

(Bénévole, 36 ans)

Cette affirmation résume parfaitement ce qui est au cœur des raisons pour lesquelles les familles viennent au Roulant. Ils sont attirés au Roulant parce qu'il constitue un prolongement de leur communauté, un organisme dans lequel ils peuvent vivre plutôt que seulement y faire du bénévolat. Trop souvent, les organismes sont aux prises avec des services à donner et des problèmes à régler et perdent de vue qu'ils sont eux-mêmes des communautés animées et vivantes.

Est-ce qu'un engagement à cultiver le communautaire dans un organisme interfère avec la productivité? Selon notre expérience, non. Cela peut paraître vrai à court terme, mais nous avons découvert que plus nous insistons sur l'enrichissement de l'esprit humain, plus notre impact à long terme est profond et étendu. Le Roulant n'a pas fait le choix de l'engagement sur la productivité. Nous avons changé notre définition de la productivité pour inclure la compassion envers les autres et la création de relations entre les gens.

La dynamique organisationnelle circonscrite dans notre recherche est essentiellement ancrée dans ce désir de se distancer de « l'organisation » pour se tourner vers la communauté. En vérité, les familles et les organismes ont peu en commun. Une famille n'est pas une unité de travail, c'est une unité de relations humaines. Afin de puiser à la source d'amour, de créativité et de croissance qui se trouve au cœur de chaque famille épanouie, les organismes doivent devenir moins des machines que des foyers vivants et animés.

Références

En français :

Bénévoles Canada. *Le bénévolat familial : rapport final*. Ottawa, Bénévoles Canada, 2003. Retrouvé le 5 mars 2007 à l'adresse suivante : http://www.volunteer.ca/volunteer/francais/pdf/fvfr_fre.pdf

Bénévoles Canada. *Perspectives bénévoles : officialiser le bénévolat familial*. Ottawa, Bénévoles Canada, 2004. Retrouvé le 5 mars 2007 à l'adresse suivante : <http://www.benevoles.ca/volunteer/francais/pdf/FamVolFre.pdf>

Bowen, Paddy. *Le bénévolat familial, un document de travail*. Ottawa, Bénévoles Canada, 2002. Retrouvé le 5 mars 2007 à l'adresse suivante : <http://www.volunteer.ca/volunteer/francais/pdf/FamilyFre.pdf>

Hall, M., Lasby, D., Gumulka, G., et Tryon, C. (2006). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants l'enquête de 2004 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa, Statistique Canada Canada. Retrouvé le 5 mars 2007 à l'adresse suivante : <http://www.statcan.ca/francais/freepub/71-542-XIF/71-542-XIF2006001.pdf>

Lindsay, Lois. *Le bénévolat familial dans les activités de gérance de l'environnement*. Toronto, Imagine Canada, 2006. Retrouvé le 5 mars 2007 à l'adresse suivante : http://www.kdc-cdc.ca/attachments/evergreen_rapport_familial_env_fr.pdf

Nilsson, W.O. *Un mur haut en couleur, l'art de l'engagement au Santropol Roulant*. Montréal, Santropol Roulant, 2006. Retrouvé le 5 mars 2007 à l'adresse suivante : <http://www.santropolroulant.org/images/southernwallfrench.pdf>

En anglais:

Jalandoni, N., Hume, K., et Kirsch, A. *Civic participation is a family matter – America's family volunteers*. Independent Sector, Washington, 2001. Retrouvé le 5 mars 2007 à l'adresse suivante: <http://www.independentsector.org/PDFs/FamilyVols.pdf>



Cette publication du Centre de développement des connaissances est également consultable en ligne, ainsi que d'autres publications ou dans une collection spéciale de la bibliothèque Imagine Canada – John Hodgson <www.nonprofitscan.ca>.

Le Centre de développement des connaissances fait partie d'Imagine Canada, un organisme national qui intervient en faveur des organismes de bienfaisance, des organismes sans but lucratif et des entreprises dotées d'une conscience sociale du Canada et assure la promotion de leur œuvre au sein de nos collectivités.