

NOTE DE SYNTHÈSE SUR LES ENJEUX LIÉS AU RÔLE DU BÉNÉVOLAT DANS LES COLLECTES DE SANG AU QUÉBEC

Johanne Charbonneau, Geneviève Lacroix, Francesca Désilets
Avec la collaboration de Nathalie Tran et Karine Hébert
Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang

Introduction

- Projet de recherche réalisé en 2009 dans le cadre de la programmation de la Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang (Centre UCS de l'INRS)
- Objectifs du projet
 - Documenter le modèle d'organisation des collectes de sang au Québec
 - Mettre en valeur le rôle du bénévolat dans ce modèle d'organisation
 - Faire l'historique des choix institutionnels à l'origine du modèle
 - Produire une synthèse qui puisse être utilisée par Héma-Québec pour information (interne et externe) et diffusion
 - Identifier les enjeux principaux pour l'avenir liés à ce modèle
 - Repérer les éléments historiques pertinents relatifs aux principaux partenaires associatifs
 - Mieux connaître les caractéristiques des différents types de bénévoles :
 - Bénévoles permanents, bénévoles liés aux partenaires, ABDS
 - Types de personnes qui s'engagent pour la cause du don de sang
 - Analyser les motivations des bénévoles
 - Identifier les éléments déclencheurs du bénévolat
- Aspects méthodologiques
 - Analyse documentaire (+ consultation des archives de la Croix-Rouge)
 - Intégration des conclusions du sondage de la firme *Processus Marketing* (Héma-Québec, 2003) sur les « Perceptions et attentes des bénévoles » - 774 questionnaires
 - Enquête par entretiens réalisée par l'équipe de la Chaire auprès de 19 employés d'Héma-Québec (Montréal et Québec), 48 bénévoles de plusieurs régions du Québec : 4 membres de l'ABDS, 6 bénévoles permanents, 38 bénévoles liés aux partenariats

- Validation des résultats auprès de 8 représentants d'Héma-Québec¹
- Cette note de synthèse a été rédigée en référence au 2^e objectif du projet.

Principales conclusions

- L'engagement bénévole en lien avec la cause du sang
 - Il est présent depuis les origines des collectes de sang au Canada, avec la Croix-Rouge.
 - Son rôle de premier plan a été réaffirmé dès la création d'Héma-Québec.
 - Il contribue à assurer le respect de la philosophie générale d'Héma-Québec de constitution d'une réserve collective de sang; la présence des bénévoles permet d'organiser des collectes mobiles dans l'ensemble des régions du Québec.
- Le rôle des bénévoles
 - Plus de 16 000 bénévoles s'activent tous les ans dans les activités liées à la cause du don de sang.
 - Leurs tâches sont diversifiées : l'assistance auprès des donneurs le jour des collectes, l'organisation pratique des collectes, le recrutement de donneurs, les contacts téléphoniques pour rappeler les rendez-vous et solliciter les dons pour les groupes de sang plus rares, la promotion de la cause et le recrutement de nouveaux bénévoles.
- Les partenariats pour les collectes et pour la promotion du don de sang
 - Ils se sont historiquement développés avec la collaboration d'organismes bénévoles locaux qu'on peut qualifier de « traditionnels » (Chevaliers de Colomb, Filles d'Isabelle, Clubs Optimistes ou Lions, etc.).
 - Ils s'ancrent dans l'histoire même du bénévolat québécois.
 - Certains ont des fondements religieux, d'autres, des fondements laïcs, avec la mission d'agir pour améliorer le bien-être de la population (les jeunes, les femmes, les pauvres, etc.).
 - Leur structure bénévole et leurs valeurs rejoignent celles d'Héma-Québec pour la promotion du don de sang et l'organisation des collectes.
 - Ces groupes manquent de relève : le vieillissement de leurs membres les préoccupe. Les Québécois pratiquent leur bénévolat dans des contextes plus diversifiés qu'auparavant.

¹ Nous remercions les représentants d'Héma-Québec pour leurs commentaires sur la version préliminaire du rapport : le Dr Francine Décary, le Dr Gilles Delage, Carole Bennett, Brigitte Bernier, Florentina Costache, Sylvie Daigneault, Lyne Lévesque et Geneviève Myhal.

- Les nouveaux partenaires : les entreprises
 - La nature du bénévolat associé à l'organisation des collectes dans les entreprises est différente de celle des organismes traditionnels.
 - Les personnes responsables des collectes sont souvent des employés qui se voient imposer cette activité dans leur « description de tâche ». Ils peuvent être rémunérés pour le faire ; ce n'est pas du bénévolat.
 - Dans les entreprises, on voit apparaître des références à des incitatifs, à des récompenses, qui nous éloignent de l'esprit du bénévolat.
 - Les entreprises s'impliquent dans ce type de cause pour montrer qu'elles sont de bons « citoyens corporatifs » ; à ce titre, toutes les causes sociales se trouvent en compétition.
 - La stabilité des collectes tient davantage à celle du partenariat avec l'entreprise qu'à celle des employés qui s'y engagent ; une mutation au sein de l'entreprise, un changement d'emploi et le lien avec ces « bénévoles » peut être rompu.
 - Dans une même entreprise, il est peu probable qu'il y ait plus de deux collectes organisées par année. Quand on compare aux nombreuses collectes auxquelles s'associent les organismes traditionnels, le compte n'y est pas.

- Les nouveaux partenaires : les écoles
 - Dans les écoles, la dynamique est en partie semblable à celle des entreprises, mais aussi en partie différente.
 - Dans leur mission éducative, les écoles doivent éduquer les enfants à être de bons citoyens.
 - L'organisation de collectes de sang, dans les écoles primaires et secondaires, est souvent un projet scolaire, une activité « obligatoire » pour les élèves, organisée par le personnel de l'école, en partie sur leurs heures de travail.
 - Ces activités feront peut-être naître le goût du bénévolat chez les élèves, mais cela prend plusieurs années avant d'en voir le résultat. D'une année à l'autre, il faut encadrer de nouvelles cohortes; la continuité avec les mêmes « élèves-bénévoles » n'est pas assurée.
 - Lorsque les jeunes au secondaire font du « bénévolat » parce qu'il s'agit d'une activité obligatoire dans leur curriculum, on se retrouve avec le même type de profil que l'employé « obligé » d'organiser la collecte; l'engagement risque d'être de courte durée si des occasions de s'impliquer dans la cause du don de sang ne se présentent pas à l'extérieur du milieu étudiant, milieu qu'il quittera tôt ou tard.

- Pour les jeunes bénévoles qui s'impliquent au niveau collégial et universitaire, cette implication devra aussi se transférer dans un autre contexte si on veut s'assurer d'un engagement à plus long terme.
- Bénévolat, ancrage local, études, travail
 - Les bénévoles associés à des partenaires traditionnels ont tendance à multiplier les activités pour plusieurs causes/organismes et le font habituellement dans leur milieu de résidence, motivés par leur sentiment d'appartenance locale (le phénomène du « toujours les mêmes »).
 - Les cégep et universités, comme le milieu de travail, sont souvent éloignés du lieu de résidence. Pour les étudiants, le début de l'âge adulte est aussi un moment de grande instabilité résidentielle. Il faudra rejoindre les jeunes et les travailleurs, dans leurs moments de loisir, là où ils sont.
- Les caractéristiques des bénévoles associés à la cause du don de sang
 - Les bénévoles permanents et les bénévoles issus de partenariats traditionnels proviennent de groupes similaires dans la population : les « femmes au foyer » et les « retraités ».
 - Les femmes au foyer sont de moins en moins nombreuses. Les nouvelles générations de travailleuses qui font du bénévolat ne peuvent pas multiplier les engagements comme les générations précédentes de femmes au foyer. Elles s'associent à des activités bénévoles qui concernent directement leurs enfants ; la cause du don de sang ne sera peut-être pas leur priorité.
 - Le groupe des retraités constitue une population en forte augmentation et en bien meilleure santé que les générations précédentes de retraités. Mais c'est une population aussi plus éduquée, plus mobile et plus active sur tous les plans (travail à temps partiel, université du 3^e âge, loisirs diversifiés, voyages de longue durée...).
- Le recrutement des nouveaux bénévoles dans les différentes régions du Québec
 - Les partenariats avec les entreprises et les cégeps et les universités et le maintien du bénévolat permanent d'Héma-Québec concernent principalement le milieu urbain et suburbain.
 - Les partenariats traditionnels sont majoritaires dans les régions plus périphériques, mais sont aussi très présents en banlieue, là où réside la plus grande part de la population québécoise et donc là où est susceptible de se manifester l'engagement bénévole dans la communauté de résidence.
 - Les nouveaux retraités seront présents dans toutes les régions ; plusieurs d'entre eux choisissent de s'installer à la campagne au moment de leur

retraite ; les régions plus périphériques ne seront donc pas désavantagées au moment de compter sur une éventuelle participation de retraités bénévoles.

- En milieu urbain, le défi est différent ; il est, encore de nos jours, plus difficile de mobiliser la population pour participer à des activités bénévoles qui offrent d'ailleurs le choix le plus grand de causes dans lesquelles s'impliquer.
- Une promotion de l'engagement bénévole pour la cause du sang qui s'appuie sur la connaissance des motivations
 - Le 1^{er} type de motivations invoqué s'inscrit dans la **transmission de pratiques bénévoles familiales**.
 - Les parents peuvent servir de modèles à leurs enfants, ils peuvent aussi les avoir incités à participer avec eux à des pratiques d'entraide et de solidarité dans la famille et le voisinage.
 - Transmission familiale et pratique religieuse vont souvent de pair. Avec la baisse de la pratique religieuse dans la population québécoise, il ne faut pas espérer que ce phénomène sera aussi répandu qu'auparavant.
 - Le 2^e type de motivation repéré dans l'enquête fait référence **au cycle du don**.
 - Plusieurs personnes s'engagent dans des pratiques bénévoles afin de redonner ce qu'elles ont reçu dans la vie. Ce type de motivations reste constant, de génération en génération, mais il est plus souvent invoqué par les personnes plus âgées. Il faut se demander comment il est possible de canaliser ce désir de « rendre » vers la cause du sang.
 - Le plaisir qui accompagne le geste de donner est aussi très important dans le cycle du don. Le contact avec les donateurs de sang est souvent mentionné comme le « retour » le plus important que les bénévoles reçoivent eux-mêmes.
 - Le cycle du don fonctionne cependant aussi à la reconnaissance. Héma-Québec a compris depuis un certain temps déjà l'importance d'exprimer sa reconnaissance envers les bénévoles, entre autres, par l'organisation des soirées de reconnaissance des bénévoles ou encore des rencontres publiques régionales (RPR) qui permettent d'honorer la participation de comités organisateurs.
 - En donnant l'occasion aux bénévoles d'exprimer leurs commentaires sur leur expérience durant les collectes, ces rencontres contribuent à renforcer chez eux le sentiment d'appartenance à la cause et à montrer qu'Héma-Québec respecte leur expérience, ce qui est une autre forme de reconnaissance.
 - Le 3^e type de motivations a souvent été évoqué par les retraités : l'activité bénévole permet de **mettre à profit leurs compétences et aptitudes** développées dans le cadre de leur profession.

- Se sentir utile quand on n'est plus à l'emploi, ou quand on est en dehors du marché du travail peut devenir une motivation pour faire du bénévolat. Cela permet aussi de rester actif et même, d'acquérir de nouvelles compétences.
 - Le 4^e type de motivations présente le bénévolat comme un **moyen d'épanouissement personnel**, un cheminement personnel permettant à l'individu de s'accomplir, une contribution au bien-être psychologique, à l'estime de soi et au renforcement de l'identité personnelle.
 - C'est la génération du baby-boom qui a ouvert le chemin à cet intérêt grandissant pour ces valeurs.
 - Le 5^e type de motivations bénévoles fait référence au **sentiment d'appartenance à la famille, à leur communauté ou à la société plus large**.
 - Le bénévolat permet de renforcer les relations au sein de l'entourage, de créer de nouvelles relations, de s'insérer (ou se réinsérer) dans la société ou d'exprimer des valeurs de solidarité citoyenne.
 - L'importance de l'aspect relationnel du bénévolat est souvent évoquée par ceux qui ont été recrutés par des personnes qu'ils connaissaient déjà ou par des gens qui connaissent dans leur vie des moments de rupture avec un milieu (retraite, déménagement, immigration).
 - Le sentiment d'appartenance aux activités locales de collectes est souvent renforcé lorsque les comités locaux prennent des initiatives pour faire de la collecte un **moment festif**. Les fêtes ont toujours servi de rituel dans les communautés pour y renforcer l'appartenance.
 - Le 6^e et dernier type de motivations évoqué permet de justifier pourquoi les bénévoles ont choisi **cette cause, plutôt qu'une autre** ; elle s'ancre souvent dans des histoires personnelles, en lien avec des événements qui ont surgi dans leur vie.
 - Plusieurs sont sensibilisés à la cause parce qu'ils donnent eux-mêmes du sang. Quelques-uns, au contraire, s'impliquent à défaut de pouvoir donner du sang. D'autres y ont été sensibilisés parce qu'eux-mêmes ou un proche en a reçu ou parce qu'ils travaillent, ou travaillaient, dans un domaine de la santé qui les a conscientisé à l'importance d'assurer l'approvisionnement en sang à long terme. D'autres ont spécifiquement choisi cette cause car, contrairement au don monétaire avec lesquelles ils la comparent, ils savent où ira leur don, à quoi il servira.
- L'importance des événements déclencheurs
 - Dans la vie des personnes, des événements comme la prise de retraite, un déménagement ou une immigration constituent des moments privilégiés pour s'engager dans une activité bénévole. Encore faut-il rejoindre ces personnes à

ce moment pour les convaincre de s'associer à la cause du sang. Certains moyens proposés jusqu'à présent devraient fournir ces occasions.

Pistes d'action et recommandations

- Pour prendre la relève des associations traditionnelles :
 - Mieux connaître les nouvelles pratiques bénévoles et chercher à créer de nouveaux partenariats avec d'autres organismes qui partagent les mêmes valeurs d'entraide et d'altruisme.
- Pour maintenir l'engagement des étudiants ou des travailleurs recrutés dans les nouveaux partenariats (école, entreprise) :
 - Jumeler les collectes (avec un milieu bien choisi) pour permettre le transfert de l'activité bénévole si le jeune ou le travailleur quitte le milieu d'études ou de travail ;
 - Développer des partenariats avec des organismes qui accueillent plus de travailleurs ou plus de jeunes ;
 - Inventer de nouvelles formes de reconnaissance qui les atteindront davantage.
- Pour inciter les jeunes mères travailleuses à choisir le bénévolat pour la cause du sang et pour contribuer à la transmission de l'intérêt de s'associer à la cause du sang dans les familles :
 - Prévoir un rôle pour les parents dans les activités de collectes développées en lien avec le déploiement des trousseaux de sensibilisation au don de sang dans les écoles primaires et secondaires ;
 - Donner l'occasion de réaliser des activités de bénévolat en famille, peut-être en faisant une campagne ciblée auprès des comités organisateurs, conçue dans cet esprit ;
 - Cibler les communautés culturelles où la transmission des valeurs religieuses est encore importante dans les familles.
- Pour convaincre les nouveaux retraités du baby-boom de prendre la relève :
 - Aller les chercher là où ils sont : dans les nouveaux organismes de loisir qu'ils fréquentent, dans les associations de travailleurs retraités, dans des groupes communautaires moins traditionnels.
 - Chercher à les attirer en identifiant les compétences professionnelles utiles et mises en valeur dans l'organisation de collectes de sang. C'est en faisant le lien potentiel avec leurs compétences professionnelles que ces nouveaux retraités, nombreux à avoir fait de leur travail le centre de leur existence, trouveront un intérêt à s'y engager ;

- Mettre en valeur l'expérience bénévole associée à la cause du sang comme un moyen d'épanouissement personnel, une contribution au bien-être psychologique, à l'estime de soi pour attirer les nouvelles retraitées du baby-boom ;
- Cibler les associations de retraités qui proviennent du milieu de la santé dont les membres pourront, à priori, être plus attirés à faire du bénévolat dans un domaine connexe à celui dans lequel ils ont œuvré. Ce sont aussi des gens déjà sensibilisés à l'importance du don de sang dans la société ;
- Pour développer le bénévolat pour la cause du sang en milieu urbain :
 - Continuer de cibler les entreprises et les milieux d'éducation supérieure ;
 - Développer des partenariats avec les « nouvelles » églises où se retrouvent les diverses communautés ethnoculturelles et qui partagent les mêmes valeurs d'altruisme et d'entraide que les associations traditionnelles avec qui la Croix-Rouge et Héma-Québec ont développé des partenariats.
- Pour tenir compte des analyses sur les motivations des bénévoles afin de susciter des vocations de bénévoles :
 - personnifier le besoin de rendre à travers les histoires personnelles de gens connus, des porte-parole qui viennent exprimer le fait qu'ils ont beaucoup reçu dans la vie et que c'est ce qui les motive à rendre à leur tour, comme on le fait pour le don de sang ;
 - utiliser le travail de recrutement accompli par les bénévoles actuels en réfléchissant : 1) aux moyens de le rendre plus efficace, et plus explicite, par exemple en offrant des formations réservées à ceux qui aimeraient s'engager plus activement encore dans cette tâche, 2) à la façon de le reconnaître de manière distincte ;
 - établir des liens avec des regroupements d'associations bénévoles (par exemple les Centre d'action bénévole) pour rejoindre des personnes qui envisagent de faire du bénévolat, entre autres pour se recréer un milieu de sociabilité, mais qui n'ont pas encore choisi leur cause. Leur donner accès à une documentation au moment où elles sont en réflexion permettrait de canaliser l'intérêt pour la cause du sang ;
 - encourager les nouveaux arrivants au pays à s'associer à des activités bénévoles. Faire, par exemple, la promotion de la cause du sang dans le guide « Apprendre le Québec. Guide pour la réussite de mon intégration » distribué par le Gouvernement du Québec aux nouveaux arrivants, permettrait de faire la promotion du don de sang et de celle de l'implication bénévole pour cette cause ;
 - Encourager les comités organisateurs à faire de leur collecte un événement festif qui renforcera le sentiment d'appartenance des bénévoles actuels ;

- Faire coïncider l'organisation des collectes avec les principaux événements festifs des communautés ethnoculturelles pour s'assurer d'un nombre plus élevé de donneurs potentiels et pour compter sur cet aspect festif pour en faire une expérience très positive pour les communautés impliquées ;
- Faire un travail plus systématique de recrutement de bénévoles auprès des donneurs de sang ;
- S'assurer que les proches des personnes transfusées aient plus systématiquement accès à de l'information sur la possibilité de s'associer comme bénévoles dans la cause du sang ;
- Développer du matériel promotionnel qui met en évidence l'utilité de ce type d'engagement par rapport à certaines autres causes.