



soins palliatifs :

# repères dans une société en changement

 AQSP  
Association québécoise  
de soins palliatifs

35<sup>e</sup> congrès  
annuel

6, 7 et 8  
mai 2026

Hôtel Delta Sherbrooke  
et Centre de congrès

## Le bénévolat: Un atout à cultiver

Manon Langevin et Véronique Routhier



soins palliatifs :

repères  
dans une **société**  
en **changement**

 **AQSP**  
Association québécoise  
de soins palliatifs

35<sup>e</sup> congrès  
annuel

6, 7 et 8  
mai 2026

Hôtel Delta Sherbrooke  
et Centre de congrès



## Divulgence de conflits d'intérêts potentiels (Principe de divulgation - «disclosure»)



- *Afin de respecter les règles d'éthique en vigueur, je déclare que je n'ai aucun conflit d'intérêt réel ou potentiel en lien ou non avec le contenu de cette présentation.*

# Utilisation intelligence artificielle



Je déclare ne pas avoir utilisé  
l'intelligence artificielle



● **OBNL fondé en 1989  
regroupant plus de  
800 membres**



Association québécoise  
de soins palliatifs

**Mission :** Contribuer à la reconnaissance, à l'accès et à la qualité des soins palliatifs au Québec.

**Objectif :** Exercer pleinement un rôle de plaque tournante pour tout ce qui touche les soins palliatifs et les soins de fin de vie au Québec.

**Activités principales :**

- Formation des intervenants, professionnels et bénévoles par le biais du congrès annuel, organisé depuis 35 ans (environ 800 inscriptions/an)
- Soutien direct à la population par téléphone et par courriel (moyenne de 4 interventions/semaine)
- Publications régulières sur les réseaux sociaux et infolettre mensuelle : informations, actualités, formations et événements
- Diffusion de 2 Bulletins par année aux membres et au grand public : contenu éducatif et réflexif
- Soutien à la recherche (bourse annuelle de 5000\$)



# Le réseau de l'action bénévole du Québec



## Mission

- La concertation de ses membres et des autres acteurs de l'action bénévole
- La promotion de l'action bénévole
- La valorisation et la reconnaissance de celle-ci au Québec
- Le soutien à son développement



# Objectifs



À la fin de cette présentation, la personne participante sera en mesure de mieux (verbes d'action) :

- Comprendre la spécificité de l'engagement bénévole
- Différencier un milieu qui intègre des bénévoles d'un milieu avec une culture de bénévolat
- Connaître les motivations des bénévoles et les distinctions générationnelles
- Identifier les aspects clefs pour assurer la rétention des bénévoles
- Prioriser les éléments à mettre en place pour instaurer une culture de bénévolat



# Portrait des bénévoles Kahoot.it



[www.rabq.ca](http://www.rabq.ca)

Rendez-vous dans la section publication du RABQ, Fiches régionales du bénévolat et des bénévoles au Québec



# Témoignages





«Pour moi, **“faire du bénévolat”**, c’est accomplir des tâches pour que se réalise un objectif : c’est essentiel dans la société et ça repose beaucoup sur l’engagement individuel de la personne qui s’engage.

Mais quand un organisme comme La Source arrive à faire partager par ses bénévoles, dans chaque tâche qu’il accomplit, la mission profonde de l’organisation, on crée alors une **“culture du bénévolat”**. À ce moment, pour moi comme bénévole, la tâche n’est plus l’objectif en soi, il s’agit plutôt pour moi de voir ce qui doit être réalisé au travers des valeurs de la Maison, l’objectif n’étant pas seulement de terminer une tâche mais bien de concrétiser les valeurs de la Maison à travers la tâche que je réalise ... et quand on est plusieurs à embrasser cette approche, cette culture, on va nettement plus loin et on sent que nos interventions ont un sens... ça qui crée une appartenance à la Maison.

En gros, la différence est dans ce qui vient en premier... la tâche (faire du bénévolat) ou les valeurs qui doivent entourer la réalisation de la tâche (embrasser la culture de bénévolat).

Mais parlons de reconnaissance... je suis convaincue que la "culture de bénévolat" est le choix le plus exigeant pour les directions des organismes qui les valorisent parce cette culture est toujours en mouvement et doit être encadrée au fil du temps et des situations pour rester significative et pertinente au coeur des bénévoles (et des employés)... comme bénévole, je vis comme un privilège cette culture que vous gardez chaque jour vivante.»





*«Pour moi, la différence est énorme. On peut faire du bénévolat dans bien des endroits mais le milieu où il y a une culture de bénévolat nous donne le goût de revenir, de faire partie de l'équipe. Ce milieu est motivant et gratifiant puisqu'il reconnaît notre participation à un projet collectif. Les nouveaux bénévoles sont choisis pour s'assurer qu'ils vont bien s'intégrer au groupe, ce qui permet d'assurer une continuité et un bon esprit d'équipe. Les bénévoles sont considérés au même titre que les employés comme partie intégrante de l'équipe. Les bénéficiaires sont appréciables des deux côtés. Pour les organismes, avoir des bénévoles heureux permet de maintenir une ambiance agréable et surtout de garder les bénévoles à long terme. Pour les bénévoles, un milieu avec une culture de bénévolat permet de s'accomplir, de se sentir utile et apprécié et de créer des liens avec tous les membres de l'équipe. C'est gagnant-gagnant!»*

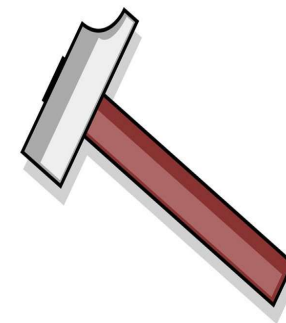
*«Lorsque nous sommes dans un milieu où la culture du bénévolat est importante, les bénévoles agissent dans plusieurs sphères de ce milieu, où ils sont écoutés et où ils peuvent prendre certaines décisions qui aideront à faire rayonner ce milieu. Le bénévole sent qu'il a une équipe qui compte sur lui et qu'il peut également compter sur eux. Il sent qu'il est important dans le déroulement du bon fonctionnement de ce milieu. C'est vraiment la notion de la communauté et de la réciprocité à l'intérieur même du groupe, dans l'accomplissement d'un même but, à la limite sans égard au titre d'un individu (mais en respectant les compétences) qui fait la force de cette culture, par rapport à un individu qui fait du bénévolat dans un milieu plus cloisonné où les échanges sont plus limités. Les différences de chacun deviennent des forces, dans le respect et le partage, car tous ont à cœur la mission du milieu.»*



## Quel statut donne-t-on aux bénévoles...



Bénévole roi	Bénévole partenaire	Bénévole outils
<p>Bénévole à qui on ne refuse rien et qu'il ne faut surtout pas réprimander.</p> <p>Nous sommes prêts à tout accepter, même c'est nuisible pour l'organisme, parce que la personne est bénévole de bonne foi et donne son temps</p>	<p>Bénévole avec qui on partage les tâches pour accomplir la mission de l'organisme.</p> <p>À un certain moment, on ne sait plus qui est bénévole ou employé, tout le monde travaille dans le même sens</p>	<p>Bénévole qu'on « utilise » quand on en a besoin.</p> <p>Quand la tâche est terminée, le bénévole n'existe plus jusqu'à ce qu'on lui donne une nouvelle tâche à accomplir</p>



# Attentes des bénévoles



# Attentes des bénévoles



Être considérés comme des partenaires plutôt que comme des simples exécutants

Être impliqués et consultés lors des démarches de planification

Sentir qu'ils participent aux décisions des organismes

Être reconnus au quotidien





**Les bénévoles sont satisfaits quand l'organisme leur offre :**

Une bonne ambiance de travail;






Une souplesse dans les tâches et les horaires;

Des moyens pour effectuer leur tâche;

Une rétroaction sur le résultat de leurs actions.



## Attentes selon les différentes générations

					
Traditionnels (avant 1945)	Boomers (1945-1962)	Génération X (1963-1981)		Génération Y (1982-2000)	Nouveaux arrivants
		Les professionnels	La famille		
Bon climat de travail	Être reconnu et respecté	L'indépendance, le besoin de défis, tâches multiples	Possibilités d'éducation des jeunes par le bénévolat	Recherchent de nouveaux défis	Rendre service et servir une cause
Bonne qualité des relations interpersonnelles	Travailler en équipe	Se réaliser, s'épanouir et être en apprentissage constant	Activités bénévoles virtuelles auxquelles les familles peuvent participer en utilisant des logiciels (ex. : Skype)	Sentiment clair de contribuer	Mettre en pratique leurs valeurs
La manière dont on atteint les résultats est tout aussi importante que les résultats eux-mêmes	Planifier son horaire plusieurs jours d'avance	Avoir du plaisir au sein d'un environnement dynamique, stimulant, motivant et enthousiaste	Activités ponctuelles (offertes à une ou deux occasions)	Accès à la technologie	Aider d'autres immigrants
	Des activités qui viennent appuyer leur solide volonté d'engagement social	Recherchent du bénévolat sans hiérarchie rigide où ils sont traités de façon égale		Encadrement flexible par des personnes compétentes	Créer de nouveaux liens sociaux
	Travailler de façon autonome et ressentir un sentiment d'appartenance face aux projets			Possibilité de travailler en équipe	Mettre en pratique leurs compétences et leurs expériences
	Des projets qui leur permettent de voir clairement l'impact de leur apport			Veulent être consultés et sentir que leurs opinions comptent	Réaliser quelque chose dont on peut être fier
	Faire des choses qui ne s'inscrivent pas dans leurs compétences et connaissances habituelles			Besoin de se sentir respectés	Se développer personnellement
	Des activités occasionnelles ou à court terme avant de s'engager à long terme			Aspirent à plus de responsabilités	Améliorer ses chances de trouver un emploi / Acquérir de nouvelles compétences
					Mieux s'intégrer à la société d'accueil et en apprendre davantage sur la culture canadienne



# Exercice!



Attentes	Comment répondre à ces attentes?
Être considérés comme des partenaires plutôt que comme de simples exécutants	
Être impliqués et consultés lors des démarches de planification	
Sentir qu'ils participent aux décisions de l'organisme	
Être reconnus au quotidien	
Bonne ambiance de travail	
Souplesse dans les tâches et dans les horaires	
Moyens pour effectuer leur tâche	
Rétroaction sur les résultats de leurs actions	



RÉSEAU DE  
L'ACTION BÉNÉVOLE  
DU QUÉBEC



## Les traditionnels (nés avant 1945)

Profil	Attentes	Obstacles
<ul style="list-style-type: none"><li>• Respect des valeurs traditionnelles</li><li>• Conservateurs</li><li>• Force de caractère</li><li>• Réfractaires aux changements</li><li>• Oubli de soi</li><li>• Discipline</li><li>• Contribution au bien commun</li><li>• Importance de la morale et de l'éthique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bon climat de travail</li><li>• Bonne qualité des relations interpersonnelles</li><li>• La manière dont on atteint les résultats est tout aussi importante que les résultats eux-mêmes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Santé</li></ul>



RÉSEAU DE  
L'ACTION BÉNÉVOLE  
DU QUÉBEC

## Les Boomers (1945-1962)



### Profil

- Perception d'être une génération charnière : « avant et après »
- Normalité du rôle de « bourreau de travail »
- Loyauté envers l'équipe, grand sens de l'engagement
- Recherche d'un statut
- Attitude ambivalente vis-à-vis de l'autorité, approche par consensus
- Orienté vers les règles et les processus

### Attentes

- Être reconnu et respecté
- Travailler en équipe
- Planifier son horaire plusieurs jours d'avance
- Des activités qui viennent appuyer leur solide volonté d'engagement social
- Travailler de façon autonome et ressentir un sentiment d'appartenance face aux projets
- Des projets qui leur permettent de voir clairement l'impact de leur apport
- Faire des choses qui ne s'inscrivent pas dans leurs compétences et connaissances habituelles
- Des activités occasionnelles ou à court

### Obstacles

- Les plus petites organisations au sein desquelles les bénévoles doivent « tout faire » et n'ont pas la possibilité d'effectuer des tâches correspondant à leurs compétences
- La perception que les plus grosses organisations « refilent » aux bénévoles les tâches que le personnel ne veut pas exécuter
- Être vu comme une simple « paire de bras », et non comme une personne possédant une vaste gamme de compétences



## Génération X : les professionnels (1963 – 1981)



### Profil

- Accordent beaucoup d'importance aux résultats
- Cherchent des activités bénévoles à court terme exigeant des compétences élevées ou le bénévolat est un passe-temps
- Veulent de la flexibilité
- Ils recherchent des activités bénévoles structurées

### Attentes

- L'indépendance, le besoin de défis, tâches multiples
- Se réaliser, s'épanouir et être en apprentissage constant
- Avoir du plaisir au sein d'un environnement dynamique, stimulant, motivant et enthousiaste
- Recherchent du bénévolat sans hiérarchie rigide où ils sont traités de façon égale

### Obstacles

- Les attentes des organisations quant à l'engagement à plus long terme
- L'absence de reconnaissance des contraintes des bénévoles
- Le manque de flexibilité des horaires, l'impossibilité de faire du bénévolat à distance.



RÉSEAU DE  
L'ACTION BÉNÉVOLE  
DU QUÉBEC



## Génération X (1963-1981) : la famille...



Profil	Attentes	Obstacles
<ul style="list-style-type: none"><li>• Emploi du temps très chargé (emploi, enfants, parents vieillissants)</li><li>• Cherchent la cohésion familiale (tisser des liens entre les membres de la famille)</li><li>• Recherchent des activités adaptées et agréables pour des personnes de tous âges</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Possibilités d'éducation des jeunes par le bénévolat</li><li>• Activités bénévoles virtuelles auxquelles les familles peuvent participer en utilisant des logiciels (ex. : Skype)</li><li>• Activités ponctuelles (offertes à une ou deux occasions)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manque de temps</li><li>• Activités inappropriées pour les enfants</li><li>• Besoin d'une supervision adéquate pour les enfants</li><li>• Difficulté de savoir quelles activités bénévoles pourraient être propices</li></ul>



RÉSEAU DE  
L'ACTION BÉNÉVOLE  
DU QUÉBEC



## Génération Y (1982 – 2000)



Profil	Attentes	Obstacles
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ouverts d'esprit</li><li>• À l'aise avec les technologies</li><li>• Besoin de validation</li><li>• Énergiques, enthousiasmes, confiants et optimistes</li><li>• S'impliquent souvent en raison d'obligations</li><li>• Perçoivent le bénévolat comme une aide à l'emploi</li><li>• Besoins d'instantanéité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recherchent de nouveaux défis</li><li>• Sentiment clair de contribuer</li><li>• Accès à la technologie</li><li>• Encadrement flexible par des personnes compétentes</li><li>• Possibilité de travailler en équipe</li><li>• Veulent être consultés et sentir que leurs opinions comptent</li><li>• Besoin de se sentir respectés</li><li>• Aspirant à plus de responsabilités</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manque de temps</li><li>• Difficile de s'engager à long terme</li><li>• Sentir que leur point de vue n'est pas pris en compte</li><li>• Sentiment d'être perçus comme une clientèle à desservir plutôt qu'à titre de bénévole</li></ul>



RÉSEAU DE  
L'ACTION BÉNÉVOLE  
DU QUÉBEC



## Les nouveaux arrivants

Motivations	Obstacles
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rendre service et servir une cause</li><li>• Mettre en pratique leurs valeurs</li><li>• Aider d'autres immigrants</li><li>• Créer de nouveaux liens sociaux</li><li>• Mettre en pratique leurs compétences et leurs expériences</li><li>• Réaliser quelque chose dont on peut être fier</li><li>• Se développer personnellement</li><li>• Améliorer ses chances de trouver un emploi / Acquérir de nouvelles compétences</li><li>• Mieux s'intégrer à la société d'accueil et en apprendre davantage sur la culture canadienne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manque de temps ou des horaires de bénévolat rigides</li><li>• Manque d'information sur les façons de s'engager</li><li>• Difficultés linguistiques</li><li>• Obligation de s'engager à long terme</li><li>• Les coûts liés au bénévolat (frais de garde des enfants, transport...)</li><li>• Absence de formation pour les bénévoles</li><li>• Discrimination subtile envers les immigrants</li><li>• Baisse du statut économique entraînant une perte de confiance en soi</li></ul>

# Pour vous outiller!



# Ressources ...

## Cycle de gestion des bénévoles

Choisissez une des catégories pour en savoir plus.



# GEO BÉNÉVOLES



## Module 1 : La diversité en action bénévole

- L'histoire et l'évolution du milieu associatif
- Le portrait du bénévolat au 21<sup>e</sup> siècle
- Les valeurs et les principes directeurs du bénévolat
- La diversité en action bénévole
- Rôles et fonctions du gestionnaire de bénévoles
- Le cycle de gestion des bénévoles

## Module 2 : Le recrutement efficace des bénévoles

- La planification pour bien définir ses besoins en matière de bénévoles
- Rédiger une offre de recrutement claire et attirante
- Élaborer une stratégie de recrutement par groupe cible
- Attirer les jeunes bénévoles et assurer la relève
- Identifier les stratégies et outils pour se démarquer

## Module 3 : La sélection et le filtrage des bénévoles

- La sélection et le filtrage des bénévoles
- Le filtrage des bénévoles en 10 étapes
- Les risques associés à un poste bénévole
- Techniques et outils pour la sélection

## Module 4 : Préparer l'implication des bénévoles

- Les styles de leadership
- La communication efficace
- L'accueil et l'intégration des bénévoles
- L'orientation et la formation des bénévoles
- La fixation d'objectifs

## Module 5 : Soutenir l'implication des bénévoles

- La motivation
- La délégation
- L'évaluation et la rétroaction
- La résolution de conflits
- La reconnaissance



# Les modules complémentaires

## Cap sur les jeunes bénévoles (en salle ou en ligne)

Ce module est destiné aux gestionnaires de bénévoles qui veulent mieux recruter et encadrer les jeunes bénévoles.

**cap**  
SUR LES  
**JEUNES**  
BÉNÉVOLES

## Cap sur les bénévoles de 50 ans et +

Ce module est destiné aux gestionnaires de bénévoles qui veulent mieux recruter et encadrer les bénévoles de 50 ans et +.

**cap**  
SUR LES  
**BÉNÉVOLES**  
DE 50 ANS ET +

**—GEO**  
BÉNÉVOLES  
Élite



Accompagnement post-formation

Un accompagnement gratuit et individualisé pour nos apprenants!

# Autres outils



**Centre St-Pierre:**  
<https://www.centrestpierre.org/tous-nos-outils/etre-benevole-et-prendre-soin-de-soi/>

**RABQ:**  
<https://rabq.ca/ressources/>

<https://www.jebenevole.ca/>



# Engagement



Quel geste concret poserez-vous dans la prochaine année pour renforcer et ancrer une culture de bénévolat au sein de votre organisation ?



# Questions?



## Bonne suite!

