



Comment vont les bénévoles?

Enquête sur le bien-être: résultats

Le bénévolat est important pour la Suisse. La plupart des bénévoles aiment leur activité et se sentent bien. Mais leur activité peut aussi être un poids.

Notre question: de quoi les bénévoles ont-elles et ils besoin pour aller bien? Qu'est-ce qui est important pour qu'elles et ils aiment s'engager? Pour le savoir, le Pour-cent culturel Migros a demandé une enquête: l'entreprise «Interface Politikstudien» a posé des questions en ligne aux bénévoles ainsi qu'aux coordinateurs et coordinatrices pour savoir comment elles et ils allaient. Voici les résultats.

«Quand les bénévoles se sentent bien, elles et ils s'engagent volontiers pendant longtemps. C'est aussi une bonne chose pour les organisations. Car celles-ci ont souvent peu d'argent et peu de personnel.»

Esther Unternährer, responsable de l'initiative participative, direction Société et culture, Fédération des coopératives Migros

Informations sur l'enquête

Pourquoi nous avons fait cette enquête

On dit souvent que cela fait du bien de s'engager en tant que bénévole: cela permet par exemple de faire quelque chose d'utile. On peut changer les choses et on fait partie d'un groupe.

Il y a aussi des choses qui ne font pas du bien aux bénévoles. Mais on sait peu de choses là-dessus. Nous avons voulu en savoir plus sur le bien-être des bénévoles.

Ces personnes ont participé à l'enquête

Au total, 1086 personnes ont participé à l'enquête:

- 476 bénévoles (44%) qui ne font pas de bénévolat honorifique.
- 403 bénévoles (37%) qui font du bénévolat honorifique.
- 207 coordinateurs et coordinatrices (19%).

Ces personnes travaillent pour différentes organisations partout en Suisse.

Elles et ils s'engagent dans les domaines suivants:

- Affaires sociales (aide aux personnes)
- Culture
- Formation
- Loisirs et sport
- Environnement

- Droits humains

Ce que nous voulions savoir

- Comment vont les bénévoles?
- Qu'est ce qui leur fait du bien?
- Qu'est ce qui ne leur fait pas du bien?
- Comment les organisations peuvent-elles améliorer le bien-être des bénévoles?

Explications de certains mots

Bénévolat

Une personne fait quelque chose de bien pour un groupe de personnes ou pour les autres mais cette personne ne vit pas avec les personnes qu'elle aide. Elle le fait parce qu'elle en a envie et ne reçoit pas d'argent pour cela.

Bénévolat formel

Les bénévoles s'engagent dans une organisation ou dans un groupe, par exemple dans une association.

→ Notre enquête porte sur le bénévolat formel.

Bénévolat honorifique

Il s'agit d'un type particulier de bénévolat: une personne a un rôle spécial et a plus de responsabilités. La plupart du temps, la personne est choisie ou désignée.

Bien-être

Par «bien-être», nous voulons dire qu'une personne est contente parce qu'elle fait du bénévolat. Exemples:

- Elle prend plaisir à réaliser sa tâche.
- Sa tâche est utile.
- Elle fait partie d'un groupe.
- Le bénévolat lui fait aussi du bien sur le plan physique.

Coordinateurs et coordinatrices

Des personnes qui organisent le bénévolat pour que tout fonctionne

Les principaux résultats de l'enquête

La plupart des bénévoles se sentent bien

La plupart des bénévoles sont satisfait-es et se sentent bien.

Les personnes qui font du bénévolat honorifique se sentent un peu moins bien, surtout dans les plus petites organisations.

Qu'est-ce qui est important pour les bénévoles?

- Elles et ils veulent qu'on les apprécie et qu'on les remercie.
- Elles et ils aiment travailler dans un groupe.
- Elles et ils ont besoin de faire quelque chose d'utile.
- Elles et ils veulent décider seul-es.

- Elles et ils veulent apprendre quelque chose de nouveau et réussir des choses.

Qu'est-ce qui est important pour les coordinateurs et coordinatrices?

Elles et ils veulent les mêmes choses que les bénévoles. Ceci est important pour elles et pour eux:

- Tout le monde doit bien se parler et partager les informations avec les autres.
- Elles et ils veulent que tout soit bien organisé.
- Elles et ils ont besoin de soutien et d'accompagnement.

Qui doit montrer de la reconnaissance?

- Les bénévoles souhaitent que la société et les personnes aidées leur montrent de la reconnaissance.
- Les coordinateurs et coordinatrices pensent que les bénévoles souhaitent de la reconnaissance de leur organisation.

Trop de travail est mauvais pour le bien-être

- Presque la moitié des bénévoles doit donner trop de son temps. Les coordinateurs et coordinatrices pensent aussi que c'est le plus gros problème pour les bénévoles.

Les bénévoles ainsi que les coordinateurs et coordinatrices parlent de différentes difficultés pour les bénévoles

Les bénévoles citent ces difficultés:

- Beaucoup de responsabilité
- Pas assez de personnes qui aident
- Pas assez d'argent pour les tâches
- Trop d'administration
- Beaucoup d'émotions à gérer
- Pas assez de connaissances et pas assez de soutien

Les coordinateurs et coordinatrices citent ces difficultés:

- Pas assez de reconnaissance
- Pas de règles claires
- Mauvaise communication
- Pas assez de soutien
- Problèmes personnels et de santé

Les tâches doivent être adaptées

- Les tâches doivent être adaptées aux souhaits et aux objectifs des bénévoles. Cela devient alors un plaisir et les bénévoles sont satisfaits.

Il faut de l'aide pour lutter contre le stress

- De nombreuses organisations montrent leur gratitude, accompagnent les bénévoles et encouragent le groupe. Mais elles ne font pas assez pour lutter contre le manque de temps, le stress ou les responsabilités trop nombreuses.

Voici comment les organisations peuvent renforcer le bien-être

Demander leur avis aux bénévoles et les faire participer

- Parler les uns avec les autres: les bénévoles ainsi que les coordinateurs et coordinatrices voient souvent les choses différemment.
- Connaître les besoins des bénévoles
- Les bénévoles reçoivent ce dont elles et ils ont besoin.
- Rechercher ensemble des solutions

Créer de bonnes conditions

- Des tâches adaptées aux bénévoles
- Éviter le stress et la pression
- Renforcer les connaissances et les compétences, par exemple par des cours
- Bien former et accompagner les nouveaux bénévoles
- Encourager le groupe, bien travailler ensemble et se dire merci.

Trouver des solutions adaptées

- Chaque organisation est différente. C'est pourquoi il faut adapter les solutions à la situation et aux personnes.

Le bénévolat en Suisse

Le bénévolat est important en Suisse. En Suisse, 2 personnes sur 3 font du bénévolat:

- 41% des personnes en Suisse font du bénévolat formel dans des groupes, des associations ou des organisations.
- 51% des personnes s'engagent de manière informelle, c'est-à-dire sans être dans une association. Ces personnes aident par exemple dans leur quartier.

Le bénévolat crée des liens entre les personnes en Suisse.

Engagement du Pour-cent culturel Migros

Le Pour-cent culturel Migros s'engage depuis plus de 20 ans en faveur du bénévolat.

Exemples:

- avec de l'argent et des conseils pour les associations
- en tant que cofondateur du Réseau bénévolat
- avec «vitamine B», au service des associations
- avec du matériel d'information

L'ONU a annoncé que 2026 était l'année du volontariat. Le Pour-cent culturel Migros lance l'action «S'engager ici et maintenant». Il veut ainsi soutenir le bénévolat en Suisse.

Un concours d'idées est organisé pour répondre à la question: comment renforcer le bien-être des bénévoles?

Plus d'informations sur: engagement.migros.ch/concours-d-idees

Plus d'informations sur l'enquête:

Müller, Franziska; Fischer, David; Roth, Christoph (2025): Analyse situationnelle *Le bien-être des bénévoles*
- Rapport à l'attention de la Fédération des coopératives Migros, direction Société et culture, domaine
Société, Interface Politikstudien Forschung Beratung, Lucerne.
(engagement.migros.ch/analyse-situationnelle)

Conseils d'organisations:

renforcer le bien-être des bénévoles

Comment les organisations peuvent-elles soutenir leurs bénévoles et réduire les difficultés? Les bénévoles ainsi que les coordinateurs et coordinatrices ont fait beaucoup de propositions dans notre enquête. Nous avons créé une liste avec des conseils. Vous y trouverez peut-être des idées pour votre organisation.

Important: la liste n'est pas complète et nous n'avons pas testé les idées. Chaque organisation est différente et tout ne convient pas partout.

Estime et reconnaissance

- **Remercier par un évènement**, par exemple par des apéritifs, un repas annuel ou d'autres évènements.
- **Remerciement personnel**: remerciez personnellement vos bénévoles et félicitez-les.
- **Cartes personnelles**, par exemple pour dire merci ou fêter un anniversaire.
- **Remerciements publics**, par exemple lors d'évènements ou de l'assemblée générale de votre association.
- **Petits cadeaux** quand quelqu'un a fait quelque chose de particulièrement bien.
- **Écrivez au sujet de vos bénévoles**: par exemple dans des rapports, dans la lettre d'information par e-mail ou sur les réseaux sociaux.
- **Références et certificats de travail** pour vos bénévoles. Proposez de recommander des bénévoles auprès d'autres employeurs.

Renforcer le groupe

- **Évènements pour votre équipe**: par exemple, allez manger ensemble avant la réunion ou faites quelque chose ensemble après.
- **Des évènements réguliers**, par exemple un repas de Noël.
- **Des formations pour les bénévoles**, où elles et ils peuvent discuter ensemble, avant ou après l'évènement.
- **Groupe de deux**: faites se rencontrer des bénévoles expérimenté-es et des nouveaux et nouvelles bénévoles.
- **Sortie annuelle**
- **Mettez vos bénévoles en contact les un-es avec les autres**: elles et ils peuvent alors échanger des informations en privé.
- **Pas d'obligation**: libre à chacun et chacune de devenir ami-es ou de parler de sa vie privée.

Liberté et capacité à décider soi-même

- **Dire «non»**: informez les bénévoles qu'elles et ils peuvent refuser des tâches.
- **Faire des pauses**: dites aux bénévoles qu'elles et ils peuvent faire des pauses.

- **Décider soi-même:** chaque personne décide elle-même de combien de temps elle s'engage et du moment où elle s'engage. Elle peut aussi décider elle-même de faire une tâche.
- **Participer aux décisions:** les bénévoles peuvent proposer leurs propres idées.
- **Groupes de travail** pour les bénévoles sur des sujets importants.

Accompagnement et soutien

- **Discussions personnalisées:** parlez aux bénévoles après une mission ou si vous remarquez qu'une personne ne se sent pas bien. Ou alors, organisez des discussions à deux régulières, par exemple une fois par an.
- **Contact:** chaque bénévole a une personne à qui s'adresser. Cette personne est facilement joignable, par exemple par WhatsApp ou par téléphone.
- **Aide en cas de stress ou de conflits:** soutenez vos bénévoles en leur proposant par exemple des conseils ou en servant d'intermédiaire.
- **Aide en cas d'urgence:** par exemple avec un service pour aider à régler les conflits, une adresse e-mail spéciale ou une ligne téléphonique pour parler des problèmes.
- **Supervision ou pause** lorsqu'une mission a été difficile
- **Échange:** les bénévoles parlent régulièrement de leurs expériences et vous les encouragez à le faire. Ou encore, elles et ils discutent entre elles et entre eux sans vous et informent ensuite la direction de votre organisation
- **Cours:** proposez des formations pour vos bénévoles sur comment prendre soin de soi et comment rester fort-es.
- **Ne pas laisser les personnes seules:** si possible, ne laissez pas les bénévoles travailler seul-es.

Communication et organisation

- **Des informations claires et régulières:** les informations importantes toujours au même endroit, par exemple dans une lettre d'information, par e-mail ou par WhatsApp.
- **Rôles** – Qui fait quoi? Des listes de contrôle et des règles peuvent aider à s'organiser.
- **Règles claires:** par exemple, un document qui explique les droits et les devoirs des bénévoles.
- **Réagir rapidement:** répondre rapidement aux questions et aux demandes des bénévoles
- **Règle de remplacement:** si quelqu'un est absent, qui le ou la remplace?
- **Parler ouvertement** des erreurs et des améliorations.

Partager les réussites

- **Partager les réactions positives avec les bénévoles:** que disent les personnes qui reçoivent l'aide?
- **Raconter des exemples de réussite:** dans l'association, sur les réseaux sociaux, dans la lettre d'information, dans le journal ou dans une rubrique spéciale sur le site Internet.

- **Investir du temps et de l'argent:** les exemples de réussite sont importants.

Autres idées

- **Renforcer le réseau:** échanges et rencontres avec d'autres organisations
- **Enquêtes:** demander régulièrement ce dont les bénévoles ont besoin et ce qu'elles et ils souhaitent.
- **Description du poste:** rechercher des bénévoles par une annonce.
- **Boîte à soucis:** recueillir des critiques et des suggestions anonymes
- **Récompense** pour les tâches importantes et spéciales.
- **Avoir accès au réseau:** informez les bénévoles sur comment accéder au réseau.
- **Développer la formation:** les grandes organisations peuvent développer une offre de formation en collaboration avec des entreprises externes.