

# Évaluation de satisfaction des entretiens de bénévolat

## Période analysée

- Entretiens réalisés : avril 2024 - avril 2025
- Phase d'évaluation : juillet 2024 - juillet 2025
- Nombre total de réponses : 30 entretiens

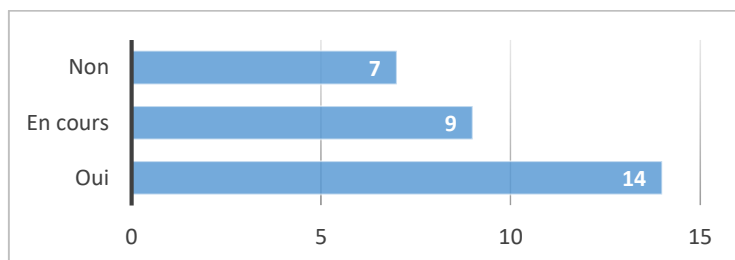
## Méthodologie

Avec leur accord préalable, les personnes reçues en entretien de bénévolat ont été recontactées entre trois et six mois après leur premier rendez-vous.

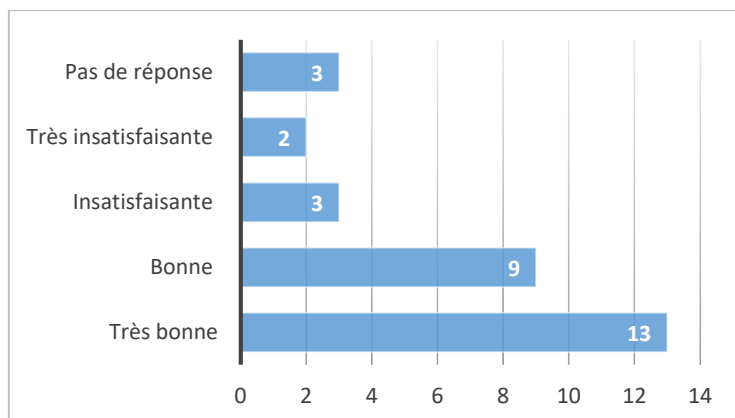
Le questionnaire de satisfaction a été administré par téléphone, par la même conseillère que lors du premier entretien, afin d'assurer une continuité et un climat de confiance propice à un retour sincère.

## Questionnaire

**Question 1** - Lors de notre entretien, vous avez reçu une liste d'idées de bénévolat, avez-vous trouvé une ou des activités de bénévolat ?



**Question 2** > Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux démarches que vous avez faites ? (Facilité à joindre les personnes, informations reçues, qualité des échanges, processus...)?



Question 3 > Où en êtes-vous à présent ?

Bénévolat en cours

Processus de recrutement en cours

Difficulté de contacts avec les associations

Changement de priorité (emploi, autres activités, changement de la situation personnelle, santé)

Réflexion en cours

Question 4 > Qu'est-ce qui pourrait vous aider dans cette situation ?

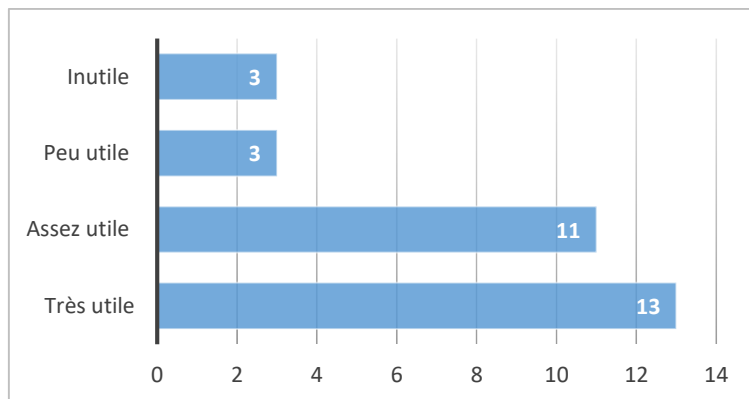
La majorité des personnes répondent n'avoir besoin de **rien** d'autre.

Des nouvelles propositions de bénévolat.

Quelques réponses isolées :

- Défraiement des frais de déplacement
- Préciser une information des horaires avec l'association
- Plus de temps libre
- Meilleure santé

Question 5 > Dans quelle mesure notre premier entretien vous a été utile ?



Question 6 > Que pourrions-nous améliorer pour mieux vous aider, orienter à trouver le bénévolat qu'il vous faut ? (Au niveau des entretiens BV, téléphone/présentiel...)

Entretien très apprécié pour les raisons suivantes :

- Guider vers une direction et avoir des premiers résultats
- Propositions tout-à-fait adéquates
- Satisfaction de l'écoute et du temps accordés
- Plaisir de l'entretien en présentiel
- Meilleure compréhension du bénévolat, du rôle de Bénévolat Vaud et de Benevol-jobs.
- Aide à persévérer dans les recherches
- Aide à gagner du temps à dégrossir la variété de l'offre de bénévolat
- Aide à se questionner sur ses envies et avancer dans ses réflexions
- Appréciation quant à l'ouverture d'esprit à l'accueil et la variété des propositions de bénévolat
- Permettre de connaître de nouvelles associations
- Satisfaction de la proposition adaptée aux attentes personnelles et à la situation spécifique

Besoin d'être aidé dans les démarches

Les offres ne sont pas intéressantes (objectif très spécifique)

Indisponibilité des associations contactées à recevoir des bénévoles

### Profil

Les personnes appartiennent à des catégories variées :

- Personnes à la retraite ;
- Personnes en phase de transition (reconversion, année sabbatique, chômage, héritage, etc.) ;
- Personnes migrantes ;
- Personnes en emploi ;
- Personnes inactives en raison de problèmes de santé (RI, AI).

Les **objectifs exprimés** :

- Rester actif-ve, trouver une occupation ponctuelle (fêtes, vacances) ;
- Acquérir de l'expérience ou tester une piste professionnelle ;
- Donner du sens à son temps libre ;
- (Re)créer du lien social ou s'intégrer localement ;
- Améliorer son bien-être ou sa maîtrise du français ;
- Atteindre un objectif précis lié à une période ou à une activité spécifique.

## Les grands thèmes ressortis de l'enquête

### 1. Utilité perçue de l'entretien

La majorité des personnes interrogées (24 sur 30) ont estimé que l'entretien était *très utile* ou *utile*.

Cet échange leur a permis :

- D'élargir leur vision du bénévolat et de découvrir la diversité des possibilités ;
- De clarifier leurs motivations, leurs attentes et leurs envies ;
- Pour certain·e·s, de retrouver de la persévérance dans leurs démarches.

Chaque personne repart de l'entretien avec une **liste de propositions personnalisées**, élaborée à partir de la discussion.

### 2. Qualité de l'accompagnement

Toutes les personnes interrogées ont souligné la **qualité d'écoute** et le **temps accordé** lors du premier entretien, et ont beaucoup apprécié l'appel de suivi qui a été perçu comme un signe d'attention et de considération.

Certaines personnes ont exprimé qu'elles s'attendaient à une démarche plus directive (recrutement et placement par Bénévolat Vaud), avec une liste d'offres toutes prêtes, voire une affectation immédiate. L'entretien, plus réflexif et individualisé, a parfois surpris par la place donnée à la clarification des envies. Au final, les personnes apprécient la personnalisation de la prestation et repartent avec une liste de bénévolat adaptée à leur attention et situation personnelles.

### 3. Difficultés rencontrées

Les principales insatisfactions ne concernent pas l'entretien lui-même, mais la **lenteur de réponse** ou l'**absence de retour des associations** contactées.

Les personnes motivées peuvent vivre ce manque de réactivité comme une déception, voire comme un manque de reconnaissance de leur engagement potentiel.

Le délai moyen d'entrée en activité bénévole est d'environ **trois mois**, selon les contraintes personnelles, la rapidité de réponse des associations et les processus de recrutement.

Dans certains cas, le projet de bénévolat n'a pas abouti pour des raisons personnelles : changement de priorités, reprise d'emploi, déménagement, problèmes de santé ou de permis de séjour, etc.

## Synthèse

### Points forts

1. **Utilité de l'entretien** : une majorité juge l'entretien très utile ou utile, grâce à la personnalisation des propositions.
2. **Qualité relationnelle** : l'écoute et le temps consacrés lors des échanges (premier entretien et suivi) sont unanimement appréciés.

## Points à améliorer

1. **Réactivité des associations** : le manque de réponse ou les délais prolongés génèrent de la frustration chez les personnes motivées.

## Pistes d'actions pour Bénévolat Vaud

1. **Gestion des attentes** : mieux informer sur les rôles respectifs (Bénévolat Vaud vs. associations), les délais de réponse variables et les canaux de contact à privilégier.
2. **Réorientation ciblée** : lorsque le bénévolat ne semble pas la solution la plus adaptée, proposer d'autres pistes (mesures d'insertion, activités de loisirs, guichets sociaux, etc.).

## Conclusion

Ces entretiens de bénévolat personnalisés confirment leur utilité comme espace d'écoute, d'orientation et de mise en lien, contribuant à renforcer l'engagement social et personnel des futurs bénévoles.