

Mars 2026

Parole aux bénévoles et aux personnes chargées de leur coordination

Les bénévoles apportent beaucoup à notre société. Or l'engagement bénévole peut être source de plaisir et contribuer au bien-être, mais il peut aussi être synonyme de stress. Une enquête menée pour le compte du Pour-cent culturel Migros auprès de bénévoles et de personnes chargées de leur coordination montre quelles conditions sont requises pour que les bénévoles se sentent bien et s'engagent volontiers.

«Si les bénévoles se sentent bien, elles et ils s'engagent volontiers et à plus long terme. Cela profite non seulement aux bénévoles, mais aussi aux organisations, qui ressentent souvent la pression liée à la limitation des ressources et qui doivent recruter des bénévoles.»

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

Bien-être et bénévolat

On souligne souvent les effets positifs du bénévolat sur les bénévoles. Cela peut être lié au sens de l'engagement, à la possibilité de faire la différence ou à l'intégration sociale dans une communauté. On parle toutefois peu des facteurs qui peuvent avoir un impact négatif sur le bien-être des bénévoles. Le Pour-cent culturel Migros a voulu en savoir plus à ce sujet.

Enquête auprès des bénévoles et des personnes chargées de leur coordination

Sur mandat du Pour-cent culturel Migros, le centre d'expertise Interface Politikstudien a interrogé des bénévoles de toutes les régions du pays et de différentes organisations ainsi que des personnes qui coordonnent des bénévoles. Les questions posées étaient les suivantes:

- **Comment le bien-être est-il ressenti par les bénévoles?**
- **Qu'est-ce qui renforce et qu'est-ce qui réduit le bien-être des bénévoles?**
- **Que peuvent faire les organisations pour renforcer le bien-être des bénévoles?**

1086 personnes actives dans les domaines du social, de la culture, de la formation, des loisirs et du sport ainsi que de l'environnement et des droits humains ont participé à l'enquête en ligne. Parmi elles se trouvaient:

- **476 bénévoles sans fonction honorifique (44 %)**
- **403 bénévoles avec fonction honorifique (37 %)**
- **207 responsables de la coordination au sein d'organisations (19 %)**

Brève explication des termes

Bénévolat formel

La présente analyse situationnelle se focalise sur le bénévolat formel, qui se déroule au sein d'organisations ou de structures de groupe. L'engagement bénévole est non rémunéré, volontaire, il sert l'intérêt général et bénéficie à des personnes qui ne vivent pas dans le ménage de la / du bénévole.

Bien-être

Le bien-être décrit un état de satisfaction qui, chez les bénévoles, résulte de leur engagement. Cette satisfaction peut inclure le niveau émotionnel (p.ex. le plaisir), le niveau psychologique (p.ex. le sens), le niveau social (p.ex. l'appartenance) ou le niveau physique (p.ex. la vitalité).

¹Müller, Franziska; Fischer, David; Roth, Christoph (2026): 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)

Voici les principaux résultats de l'enquête en ligne:

1. La plupart des bénévoles se sentent bien.

La plupart des bénévoles vivent leur engagement de manière positive et se sentent à l'aise. Les bénévoles avec fonction honorifique se sentent un peu moins à l'aise, surtout dans les petites organisations.

2. L'importance de la reconnaissance, de la communauté, du sens et de l'autodétermination.

La reconnaissance et l'estime, l'intégration sociale et la communauté, une tâche qui a du sens ainsi que la liberté et l'autodétermination sont importantes pour le bien-être du point de vue des bénévoles. Nombre de bénévoles souhaitent également apprendre quelque chose et contribuer à un succès. Les personnes chargées de la coordination soulignent en outre une bonne communication, une organisation claire ainsi que le soutien et l'accompagnement.

3. Une compréhension hétérogène de la reconnaissance.

Les bénévoles souhaitent avant tout une reconnaissance de la part de la société et des bénéficiaires de leur engagement. Les personnes chargées de la coordination mettent plutôt l'accent sur la reconnaissance par l'organisation.

4. L'effet négatif d'une charge de travail élevée.

Une charge de travail élevée et une forte sollicitation temporelle ont un effet négatif sur le bien-être. Près de la moitié des bénévoles estiment que l'impact en termes de temps investi est lourd. Les personnes chargées de la coordination considèrent également la charge temporelle excessive comme le plus gros problème.

5. Les bénévoles et les personnes chargées de leur coordination mentionnent des facteurs de stress différents.

Les bénévoles pointent surtout du doigt le niveau de responsabilité élevé, la pression de la performance, le manque de bénévoles et de moyens financiers, les obstacles administratifs et la charge émotionnelle. Le manque de connaissances et de soutien sont également jugés de manière critique. Les personnes chargées de la coordination citent le manque de reconnaissance, des structures peu claires, une mauvaise communication, le manque de soutien ainsi que des facteurs personnels et liés à la santé.

6. L'engagement doit correspondre à la personne.

Les motivations, attentes et objectifs des bénévoles doivent être en adéquation avec leurs tâches. Cela est source de motivation et de satisfaction.

7. Les mesures visant à alléger la charge de travail sont importantes.

De nombreuses organisations encouragent l'estime, l'accompagnement et la communauté. Les mesures visant à réduire la charge temporelle, la pression de la performance et le niveau de responsabilité élevé sont moins répandues.

Voici ce que les organisations peuvent faire pour renforcer le bien-être de leurs bénévoles

Demander l'avis des bénévoles et les impliquer

- Rechercher le dialogue, car les bénévoles et les personnes chargées de leur coordination perçoivent souvent la situation de manière différente.
- Connaître et tenir compte des besoins des bénévoles.
- Élaborer des solutions adaptées en collaboration avec les bénévoles.

Créer de bonnes conditions

- Adapter les tâches aux besoins des bénévoles.
- Réduire la pression de la performance et le surmenage.
- Renforcer les connaissances et les compétences des bénévoles.
- Intégrer et accompagner attentivement les bénévoles.
- Encourager le sentiment de communauté, le travail d'équipe et la reconnaissance.

Trouver des solutions adaptées

- Chaque organisation est différente et vit sa propre culture. C'est pourquoi les mesures doivent correspondre à chaque situation individuelle.

L'engagement bénévole en Suisse

En Suisse, l'engagement bénévole joue un rôle important. Deux tiers de la population s'engagent bénévolement. Selon l'Observatoire du bénévolat en Suisse 2025, 41 % de la population effectue du bénévolat formel dans une association, une institution ou un office. 51 % s'engagent de manière informelle, par exemple dans le voisinage. Les bénévoles apportent une contribution importante au bien commun et contribuent de manière essentielle à la cohésion sociale.

L'engagement du Pour-cent culturel Migros

Le Pour-cent culturel Migros s'engage depuis plus de 20 ans en faveur du bénévolat, notamment en tant que membre fondateur du «réseau bénévolat», par le biais de contributions financières et d'un soutien spécifique à l'intention d'associations et d'organisations, avec le lancement du centre de compétences Vitamine B ou encore via différentes publications.

En cette année internationale des volontaires de l'ONU, le Pour-cent culturel Migros lance l'initiative participative «S'engager ici et maintenant» avec diverses activités qui renforcent et mettent en valeur l'engagement bénévole en Suisse. Il s'agit notamment d'un concours d'idées visant à renforcer le bien-être des bénévoles.

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

L'initiative participative est un projet du
 **MIGROS**
Pour-cent culturel
Partie de l'engagement
sociétal du groupe Migros:
engagement.migros.ch

De bonnes idées venues de la pratique

Dans le cadre d'une enquête en ligne portant sur le «bien-être des bénévoles», des bénévoles et des personnes chargées de leur coordination ont avancé de nombreuses idées et propositions pour renforcer les bénévoles et réduire leurs contraintes.

Ce recueil d'idées se veut une source d'inspiration pour chaque organisation.

Important: les idées et mesures proposées sont issues de différentes organisations actives dans des domaines variés, avec des tâches et des problématiques diverses. La liste n'est ni exhaustive ni pondérée et ne constitue pas un recueil de bonnes pratiques. L'efficacité des mesures n'a par ailleurs pas été vérifiée.

Mesures visant à renforcer le bien-être des bénévoles

Estime et reconnaissance

- Organiser des événements de remerciement comme des apéritifs, des repas annuels/de Noël, des manifestations communes;
- Montrer verbalement son estime, féliciter, remercier;
- Rédiger des cartes de remerciement et d'anniversaire personnelles, envoyer des messages de remerciement;
- Remerciements publics (p. ex. lors de l'AG annuelle ou lors d'événements publics);
- Faire des petits cadeaux en cas de prestations extraordinaires;
- Mettre en lumière les bénévoles et leur engagement dans les discours, rapports, newsletters et sur les réseaux sociaux (des bénévoles individuels et «nos bénévoles»);
- Proposer des lettres de référence ou des certificats de travail et communiquer activement la possibilité de les obtenir.

Liberté et autodétermination

- Proposer activement la possibilité de dire «non»;
- Permettre l'autodétermination quant à l'ampleur et au moment de l'engagement;
- Proposer activement des pauses pendant l'engagement
- Permettre d'élargir l'offre si les bénévoles ont des idées;
- Garantir le caractère volontaire de la prise en charge des tâches;
- Créer des groupes de travail sur des thèmes pertinents et intégrer les remarques dans le travail stratégique.

Communication et organisation

- Communication régulière et transparente d'informations sur un nombre limité de canaux faciles d'accès (newsletter par e-mail, messages WhatsApp);
- Répartition claire des rôles et des cahiers des charges, mise en place de profils de rôles et de tâches, utilisation de listes de contrôle pour les interventions;
- Signer une convention définissant les droits et les devoirs des bénévoles, définir des règles transparentes (par rapport aux interventions, à la rémunération, etc.);
- Veiller à répondre rapidement aux demandes des bénévoles;
- Introduire des règles de suppléance;
- Effectuer des check-ins et des débriefings au début et à la fin des réunions;
- Promouvoir une culture de l'erreur et du feedback ouverte.

Autres

- Échanges et réseautage avec des bénévoles d'autres organisations;
- Inviter d'autres organisations à échanger sur différents thèmes liés au bien-être;
- Découvrir les motivations de ses bénévoles;
- Dans certains cas, rechercher des bénévoles à l'aide de descriptions de poste afin de communiquer les attentes;
- Réaliser une enquête (anonyme) auprès des bénévoles ou mettre en place une boîte aux lettres (numérique) pour faire part anonymement de critiques ou de suggestions;
- Possibilité de rémunérer les bénévoles qui assument des tâches extraordinaires et d'une certaine importance;
- Permettre aux bénévoles d'accéder au réseau et promouvoir activement cette possibilité;
- Les plus grandes organisations peuvent développer des formations continues en collaboration avec des prestataires externes.

Communauté

- Organiser des événements d'équipe, partager un repas avant/après les réunions;
- Combiner les réunions avec des activités sociales;
- Organiser des événements sociaux réguliers, p. ex. des repas de Noël;
- Organiser des événements de formation continue avec un programme-cadre social;
- Lancer des binômes (composés de nouveaux bénévoles et de bénévoles expérimenté-es);
- Retraite annuelle;
- Mettre les bénévoles en réseau pour leur permettre de parler de leur bien-être dans le cadre d'échanges privés;
- Ne pas forcer les amitiés, ni le partage d'informations personnelles.

Accompagnement et soutien

- Échange direct et entretiens personnels: en cas de signes spécifiques de malaise, après des interventions ou dans des formats fixes (p. ex. échange bilatéral annuel informel);
- Définir une personne de contact fixe pour chaque bénévole, p. ex. avec un système de parrains/marraines;
- Le cas échéant, envisager un accompagnement psychologique ou un coaching des bénévoles;
- Accès à bas seuil à des personnes de contact (WhatsApp, téléphone);
- Mettre en place un service de médiation et/ou une adresse e-mail spécifique ou une ligne d'assistance téléphonique (hotline) en cas de soucis;
- Proposer des entretiens de médiation;
- Mettre en place des équipes de prise en charge / sensibilisation pour la résolution de conflits;
- Échange d'expériences régulier et modéré
- Échange de pratiques entre bénévoles suivi d'un retour collectif au comité/secrétariat;
- Permettre des supervisions et retraites à la suite
- Effectuer des entraînements pour renforcer la résilience et l'autogestion;
- Si possible, ne pas laisser les bénévoles travailler seul-es.

Donner de la visibilité aux succès et à leur impact;

- Partager les retours positifs des bénéficiaires avec l'ensemble des bénévoles;
- Lancer une newsletter publique;
- Parler des succès au sein de l'association et vers l'extérieur (sur les réseaux sociaux, dans la newsletter);
- Rendre l'association et son action visibles (journaux locaux, réseaux sociaux, etc.);
- Créer une section «Succès» sur le site Internet;
- Investir des ressources pour rendre les résultats visibles.