

## Le bénévolat et les bibliothèques publiques : quelques réflexions

### Volunteer Work in Public Libraries: Some Thoughts

### Reflexiones sobre el trabajo voluntario y las bibliotecas públicas

Denis Couture

Volume 47, Number 2, April–June 2001

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1032592ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1032592ar>

[See table of contents](#)

#### Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

#### ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

#### Cite this article

Couture, D. (2001). Le bénévolat et les bibliothèques publiques : quelques réflexions. *Documentation et bibliothèques*, 47(2), 63–68.  
<https://doi.org/10.7202/1032592ar>

#### Article abstract

Volunteer work in Canada is a powerful economic force. The benefits of volunteerism are felt on several levels: on the organisation, on society in general, and on the volunteer. Our summary investigation seems to indicate that public libraries in Québec do not attract volunteers. Common factors reported in the literature about the subject or the current practice can be established regarding the development and maintenance of volunteerism in general. Are these practices applicable to public libraries?

## Le bénévolat et les bibliothèques publiques : quelques réflexions

**Denis Couture**

Assistant-directeur à la vie culturelle et bibliothécaire  
Ville de Beauport

---

*Le bénévolat s'avère, au Canada, une force économique incomparable. Les avantages du bénévolat se reflètent à divers niveaux : pour l'organisation, pour la société et pour le bénévole lui-même. Notre brève enquête semble indiquer que les bibliothèques publiques du Québec ne reçoivent pas leur part. Certaines constantes puisées dans la documentation sur le sujet ou la pratique courante se dégagent face au développement et au maintien du bénévolat en général. Ces pratiques peuvent-elles s'appliquer aux bibliothèques publiques ?*

---

### **Volunteer Work in Public Libraries: Some Thoughts**

*Volunteer work in Canada is a powerful economic force. The benefits of volunteerism are felt on several levels: on the organisation, on society in general, and on the volunteer. Our summary investigation seems to indicate that public libraries in Québec do not attract volunteers. Common factors reported in the literature about the subject or the current practice can be established regarding the development and maintenance of volunteerism in general. Are these practices applicable to public libraries?*

### **Reflexiones sobre el trabajo voluntario y las bibliotecas públicas**

*En Canadá, el trabajo voluntario es una fuerza económica incomparable. Las ventajas de este sistema se manifiestan a diferentes niveles : para el organismo, para la sociedad y para el voluntario. Nuestra breve encuesta parece indicar que las bibliotecas públicas de Quebec no gozan de estas ventajas. De la documentación consultada sobre el tema y de la práctica corriente se desprenden ciertas constantes frente al desarrollo o al mantenimiento del trabajo voluntario en general. ¿Pueden estas prácticas aplicarse a las bibliotecas públicas ?*

Curieux de connaître la situation du bénévolat dans les bibliothèques publiques, nous avons compilé (Lavigne et Couture 2001)<sup>1</sup> un questionnaire expédié par Internet aux 162 bibliothèques publiques autonomes du Québec. Nous voulons ici donner un compte rendu de cette enquête sans prétention scientifique. Nous établissons au préalable un portrait général du bénévolat et de ses avantages et, finalement, conforté dans notre analyse par la documentation sur le sujet ou les pratiques existantes, nous présentons les étapes pouvant favoriser l'implantation ou le maintien du bénévolat.

Si la documentation portant sur le bénévolat est abondante, nous n'avons trouvé que peu de sources sur le bénévolat en bibliothèque. Notre réflexion est donc lar-

gement empruntée à la documentation générale sur le sujet.

## **Les assises du bénévolat**

### **Définition**

Les définitions du bénévolat, s'il est difficile d'en trouver une qui fasse l'unanimité, renferment toujours la notion de don de soi, de gratuité. Blanchet avance que les définitions : « [...] *sous-tendent trois composantes de base : le geste gratuit, l'intérêt, et l'engagement.* » (Blanchet 1990, p. 7). À ces notions, certains ajoutent les notions de liberté, de communauté ou d'intérêt commun. La définition suivante encadre bien ces notions : « *Le bénévole est celui qui s'engage de son plein gré, de ma-*

*nière désintéressée dans une action organisée au service de la communauté.* » (Thibault 2000, p. 15).

Des tendances modernes, par ailleurs, veulent que la notion d'altruisme soit évacuée de l'esprit du bénévolat. « *Selon nous, l'action bénévole n'est pas seulement l'expression louable d'une conscience sociale ; elle s'inscrit aussi dans une recherche soutenue de satisfactions personnelles diversifiées.* » (Hébert 1982, p. 1)

---

1. Le questionnaire a été préparé et expédié par Célyne Ross, chef de division de la Bibliothèque municipale de Repentigny

## Situation du bénévolat au Canada

Annuellement, 7,5 millions de Canadiens s'adonneraient au bénévolat accomplissant ainsi 1,11 milliard d'heures de bénévolat; ceci équivaut à 578 000 emplois. C'est ce que révèle une étude d'envergure réalisée auprès de 18 300 Canadiens en 1997. (Statistique Canada 1997, p. 11)

Selon cette étude, 31,4 % de la population canadienne effectue des actions bénévoles, contre 22 % au Québec, le plus faible taux au Canada. Par ailleurs, les Québécois effectuent annuellement 200 heures de bénévolat en moyenne contre 149 pour l'ensemble des Canadiens. Nous donnons ici quelques points saillants de cette étude, compte tenu de son importance.

Le préjugé voulant que le bénévole moyen soit une femme à la maison ou une personne sans emploi ne se vérifie pas. Les personnes de tout âge contribuent, les femmes (33 %) à peine plus que les hommes (29 %). Les personnes moins scolarisées et moins fortunées contribuent dans une proportion moindre. Les personnes occupant un emploi à temps partiel contribuent davantage.

Les bénévoles sont recrutés d'abord par un membre (44 %) ou ils ont contacté eux-mêmes l'organisme (33 %). Ils sont plus rarement contactés par un non-membre (10 %).

Les principales motivations des bénévoles seraient l'adhésion à la cause de l'organisme (96 %) ou l'utilisation de leur compétence (78 %). Seulement 22 % le font pour améliorer leurs chances de trouver un emploi. On est aussi bénévole pour prendre la mesure de sa force (54 %), par croyance religieuse (29 %) ou parce que ses amis font du bénévolat (24 %).

Comme principal avantage, le bénévole considère dans son action, l'amélioration de ses compétences sur différents plans : relations interpersonnelles, communications, connaissances, gestion. Enfin, on souligne que les actions bénévoles accordées aux organismes artistiques et culturels ont augmenté de 89 % entre 1987 et 1997.

Ces données sont éventuellement susceptibles de faciliter la préparation d'un plan de communication sur le sujet. Elles se reflètent sans doute au niveau local dans une certaine mesure.

## Émergence du bénévolat

Le bénévolat est en croissance au Canada. En 1971, le Conseil consultatif canadien estimait à 1,3 million le nombre de bénévoles au Canada (Blanchet 1990, p. 10). Diverses études évaluaient leur nombre à 2,7 millions au début des années 1980. Une enquête de Statistique Canada de 1987 l'estimait à 5,3 millions et celle de 1997 à 7,5 millions.

Phénomène social selon certains, le bénévolat émerge de l'évolution d'une société. D'après Lucie Laprade, «[...] lorsqu'une partie de la société voit ses besoins primaires bien satisfaits, elle passe à la satisfaction de ses besoins secondaires qui sont des besoins de solidarité, d'épanouissement, de valorisation.» (Blanchet 1990, p. 9)

Pour d'autres, le bénévolat serait simplement facilité par la diminution des heures de travail. Enfin, il comblerait des lacunes dans les offres de service en place. Citons cette intéressante réflexion du groupe Action bénévole : «*La mission première (des milieux bénévoles) est de remplir une fonction d'innovation sociale et d'expérimentation pour détecter et apporter des réponses à de nouveaux besoins*». Selon eux, la collaboration entre milieu professionnel et milieu bénévole doit s'établir afin de prolonger l'action professionnelle et permettre aux usagers de se réapproprier des compétences sociales, de renforcer le lien social et de développer de nouvelles formes d'entraide ou de trouver des réponses à des besoins nouveaux. Ainsi le bénévole ne remplace pas l'employé. Il constitue une valeur ajoutée aux services offerts. Le bénévole qui livre des documents chez des personnes à mobilité réduite ne remplace pas un employé; il étend son champ d'action et l'offre de service de la bibliothèque.

Il existerait une différence entre le type de bénévolat effectué au Canada et celui effectué aux États-Unis. Dans le premier cas, le bénévolat enrichit les services de bibliothèque. Dans le second cas, les bénévoles accomplissent des tâches effectuées par le personnel permanent. C'est ce qu'avance Skory dans son étude sur les Amis de la bibliothèque<sup>2</sup>:

*Library volunteers in the United States often perform duties that are paid for in Canada. Circulation duties, processing of materials, indexing and data entry*

*are just a few of the procedures carried out by volunteers in U.S. This approach will not work in a unionized setting, and is not recommended for a Friends group in Canada. Friends should never be given jobs carried out by paid staff.* (Skory 1989, p. 320)

## Avantages du bénévolat

Les avantages concrets du bénévolat sont manifestes. Ceux-ci accroissent les services offerts à la communauté. La bibliothèque publique d'Ottawa, lors de la fusion, comptait 700 bénévoles et estimait à 1 million \$ la valeur annuelle des services rendus sous différentes formes (New city of Ottawa 2000, p. 14). À ce chapitre, elle distingue trois formes de bénévolat : conseil d'administration, groupes d'amis de la bibliothèque et bénévoles affectés aux opérations. Ainsi, du moins avant la fusion, le bénévole touchait à de nombreux secteurs d'activités : circulation, tâches de bureau, programmation, visites guidées, microfilm, catalogage et autres (plantes, décoration, etc.).

Le bénévolat a une dimension affective; il renforce le sentiment d'appartenance à la communauté. Quels avantages, par exemple, une bibliothèque peut-elle retirer d'un groupe de bénévoles qui, outre le travail effectué, a pour objectif de faire la promotion de la bibliothèque? Ainsi, à Kitchener Public Library (avant la fusion municipale) le bénévole s'engageait par contrat à :

- Uphold the goals and standards of the library before the community.
- Be an advocate for the volunteer program.

Le service des parcs de Calgary reconnaît au bénévolat, en plus des avantages inhérents à l'augmentation de la qualité et de la quantité des services offerts, les avantages suivants (Sokolan-Oblak 1998, p. 5) :

- Accessibility to unique and specialized skills.
- Opportunities to encourage and develop citizenship and involvement in one's community.
- A training opportunity that will enhance the individual's skills and value to the community.

2. On consultera avec bonheur l'article de Louise Jolicœur paru sur le sujet dans *Documentation et bibliothèques* en 1998.

La charte du bénévolat, établie dans le cadre du Congrès mondial du volontariat (Action bénévole), définit comme suit la contribution des volontaires :

- contribue à l'amélioration de la qualité de vie, à l'épanouissement des personnes, à une solidarité plus grande.
- contribue à répondre aux principaux enjeux de société pour un monde plus juste et plus pacifique.
- contribue à un développement économique et social plus équilibré, à la création d'emplois et à de nouvelles professions.

On comprendra que les avantages du bénévolat se lisent à plusieurs niveaux : avantages pour l'organisation en matière d'innovation ou de qualité et de quantité de services offerts ; avantages pour le bénévole selon la réponse à ses motivations ; avantages pour la société, le bénévolat renforçant le tissu social.

## Un portrait de la situation du bénévolat dans les bibliothèques publiques du Québec

### Données méthodologiques

Les résultats de la présente enquête sont issus d'un questionnaire expédié par courrier électronique aux 162 bibliothèques tirées de la liste d'envoi de l'association Les Bibliothèques publiques du Québec. La façon souvent anarchique de répondre qui est le lot des messages dans Internet a prévalu. Peu de bibliothèques ont répondu à toutes les questions. Il manque souvent des précisions importantes, le taux de réponses est faible. L'enquête n'a donc aucune prétention scientifique. (Nous faisons ici totalement abstraction des bibliothèques affiliées aux CRSBP).

Cependant, comme il n'existe que peu ou pas de données sur le sujet, nous croyons que les résultats, pour imparfaits qu'ils soient, peuvent nous permettre de dresser un portrait utile de la situation. C'est sur cette base d'utilité ou de tendances lourdes que nous présentons la présente enquête.

Un total de 24 bibliothèques ont répondu sur 162 bibliothèques publiques autonomes. Les répondants proviennent de villes

de toute importance démographique dont les populations varient entre 3 000 et 100 000 habitants.

On peut présumer que les bibliothèques ayant une plus grande ouverture au bénévolat ont davantage répondu.

Nous avons subdivisé, pour fins d'analyse, les répondants en deux catégories : les bibliothèques où le bénévolat est faible et celles où il est fort.

### Bénévolat faible

Cette catégorie inclut 12 bibliothèques desservant des villes de plus de 20 000 habitants, soit la moitié des répondants.

Quatre bibliothèques disent ne pas avoir de bénévoles. L'une mentionne que le syndicat rend la chose impensable. Dans huit bibliothèques, le bénévolat est faible mais systématique ou régulier. Dans tous les cas, il est en marge des services courants offerts par les employés réguliers et généralement couverts par les conventions collectives.

Les bénévoles de ces bibliothèques œuvrent dans les activités suivantes :

- services de prêts à domicile,
- tenue d'une salle d'expositions,
- collecte de fonds,
- activités d'animation : conte, bricolage, journée porte ouverte, etc.,
- surveillance des locaux,
- nettoyage des rayons,
- comité consultatif comme groupe représentatif,
- préparation matérielle de volumes.

Ces bibliothèques comptent jusqu'à une dizaine de bénévoles totalisant moins de 30 heures/semaine. Trois bibliothèques mentionnent avoir une association d'abonnés participant à la gestion des bénévoles.

### Bénévolat développé

Ces bibliothèques comptent des populations de moins de 20 000 habitants. Les bénévoles accomplissent des tâches traditionnellement incluses dans les conventions collectives. Ces tâches sont parfois circonscrites par une entente avec le syndicat. Dans six bibliothèques, le bénévolat ne semble pas indispensable aux activités de la bibliothèque, mais leur apport est important. Il peut atteindre 30 % des heures effectuées par le personnel.

Dans ces bibliothèques, les bénévoles accomplissent l'une ou l'autre des tâ-

ches suivantes en plus des tâches énumérées précédemment :

- prêts et retours de livres,
- classement et lecture des rayons,
- référence,
- administration,
- bulletinage des périodiques.

Les bénévoles ont un horaire précis (4 fois sur 6). Ils ne sont pas traités comme des employés réguliers (6 fois sur 6).

Enfin, dans la partie restante des répondants, soit six bibliothèques, les bénévoles travaillent au moins 40 % du temps demandé au personnel régulier ; leur importance par rapport aux employés réguliers les rend indispensables au fonctionnement même de la bibliothèque. L'une d'entre elles indique gérer 300 heures de bénévolat par semaine, accomplies par près d'une centaine de bénévoles.

La démarcation du travail entre employé régulier et bénévole est souvent faite, mais sans trop de rigueur. Dans ces bibliothèques, les bénévoles ont un horaire précis. Les relations avec les employés sont excellentes. Une bibliothèque a mentionné avoir un processus de sélection.

Le portrait du bénévole type : une femme (7) ou une jeune personne retraitée (3). Cette personne aime l'atmosphère de la bibliothèque, la lecture ; elle veut s'impliquer dans la communauté ou améliorer sa qualité de vie. On la dit dynamique, sociable, disponible, débrouillarde et ayant beaucoup d'entregent. On peut comparer ce portrait à celui de l'étude présentée précédemment. On se rapproche ici davantage du cliché.

Parmi les avantages du bénévolat, on mentionne des éléments d'ordre économique et social : le bénévolat est économique, il permet de faire face au surplus de travail, et cela plus rapidement, ou d'accomplir des tâches qui ne se réaliseraient pas autrement. On mentionne qu'il aide au développement. Mais le bénévolat constitue aussi une appréciation de la communauté et demeure en retour apprécié par la communauté.

Par ailleurs, on note souvent que la gestion du bénévolat demande beaucoup de temps. On mentionne aussi un problème de compétences des bénévoles qui se traduit par une diminution de la qualité du service. Des problèmes d'assiduité sont notés. Une seule bibliothèque indique avoir des problèmes de relation avec le personnel.

Dans huit bibliothèques, les structures régissant le bénévolat existent depuis l'implantation de celles-ci ; pour les autres, elles existent depuis plus de 12 ans.

### Synthèse

En dépit des faiblesses méthodologiques de l'enquête, nous croyons pouvoir dégager certaines constantes.

Les bibliothèques où est développé le bénévolat présentent les caractéristiques suivantes :

- des villes de moins de 20 000 habitants ;
- le bénévolat est souvent en vigueur depuis l'implantation de la bibliothèque ;
- les relations employés-bénévoles sont bonnes ;
- le bénévolat est souvent, malgré tout, en marge des activités du personnel régulier, avec parfois des exceptions. On empiète plus facilement sur cette marge.

Dans les villes où le bénévolat est considéré comme moins développé, nous pouvons dégager les caractéristiques suivantes :

- des villes de plus de 20 000 habitants, donc plus grandes ;
- les tâches sont extérieures aux tâches traditionnelles ou de base des bibliothèques ;
- le bénévolat est en marge des activités du personnel régulier ; le bénévolat bonifie l'offre de service en place et permet de réaliser des activités qui ne pourraient avoir lieu sans son apport ;
- on compte des associations d'abonnés.

### Conclusion de l'enquête

On peut conclure que le bénévolat en bibliothèque est en marge des activités du personnel régulier. Le cadre dans lequel évolue les bénévoles est souvent déterminé par la volonté des responsables ou l'opportunité des activités au moment de l'implantation de la bibliothèque. Au Québec, le bénévole en bibliothèque n'accomplit pas les tâches des employés réguliers. Il bonifie l'offre de service et prolonge l'action professionnelle, comme le mentionne le groupe Action bénévole.

## Processus de développement ou de maintien du personnel bénévole

On peut dégager un certain nombre de constantes dans la documentation relativement au maintien et au développement du bénévolat. Les éléments théoriques contenus dans cette documentation peuvent-ils s'appliquer au milieu des bibliothèques ? Prenons d'abord le pari que oui. Mentionnons que les centres d'Action bénévole, qui ont pour mission de promouvoir l'action bénévole et de seconder le milieu, peuvent aider.

Nous voulons ici résumer un certain nombre d'étapes susceptibles de favoriser ou de faciliter le maintien du bénévolat.

### Définir les besoins

Quels besoins doivent être comblés ? Quelles tâches pourraient être accomplies ? Un bénévole ou une association d'abonnés pourra par lui-même découvrir les besoins et s'attacher à combler l'offre de service. Le bénévole est «[...] *le miroir de l'expression des besoins de son milieu.*» (Ville de Beauport 1998, p. 9)

### Recrutement

Le bénévole doit savoir ce qu'on attend de lui. Lorsque c'est possible, on aura avantage à établir une ou des descriptions de tâches, énonçant les responsabilités et les qualifications nécessaires. On aura aussi intérêt à présenter la mission de la bibliothèque.

Recruter c'est embaucher la meilleure personne dont une organisation a besoin. «*Recruter un bénévole, c'est satisfaire à la fois les besoins de l'organisation et ceux des personnes.*» (Thibault 2000, p. 13)

Une organisation qui dégage une image positive recrutera plus facilement. C'est le cas de nos bibliothèques. On aime œuvrer pour une organisation gagnante. Le recrutement doit être fait de façon personnalisée. D'après l'enquête résumée ci-haut, le recrutement de bénévoles potentiels se fait d'abord par d'autres bénévoles. Enfin, le programme de recrutement doit connaître et répondre aux besoins particuliers des bénévoles. Le bénévole doit y dé-

couvrir un « profit » personnel. Il faut savoir vendre ce profit.

Au sein de l'organisation, le climat doit être propice au bénévolat et ouvert au changement et à la diversité. Il est essentiel que la direction et le personnel partagent les valeurs liées au bénévolat en vue d'établir des relations harmonieuses.

### Entrevue et filtrage

Certaines organisations effectuent une entrevue structurée avec les bénévoles. On peut établir une similitude avec la gestion du personnel. On évalue le potentiel du bénévole, ses intérêts, sa disponibilité. Le mariage doit être heureux pour les deux partenaires.

La question du filtrage des bénévoles s'avère un sujet épineux. Certaines villes le mentionnent comme nécessaire : «*La qualité des individus impliqués au sein des organismes constituant une condition primordiale à l'atteinte des objectifs, la Ville se doit donc d'intervenir dans le filtrage et la supervision de leur personnel.*» (Ville de Terrebonne 1998, p. 3)

Ainsi, le rapport sur l'état du bénévolat dans la nouvelle ville de Québec fait sienne les dix recommandations de Bénévole Canada à ce chapitre. On suggère qu'une description de postes claire renvoie un message clair d'une organisation sérieuse. On énonce qu'un processus de recrutement formel, des entrevues et une bonne supervision sont des moyens efficaces de filtrage. Il sera peut-être moins pertinent de vérifier les références ou les dossiers de police. Il faut évaluer le risque en relation avec les tâches à confier. Celui-ci est faible en général dans le milieu des bibliothèques, sauf peut-être en ce qui concerne l'animation.

L'élaboration d'un code d'éthique est également recommandée.

### Accueil et formation

À défaut d'une entrevue formelle, il importe, tant pour la motivation du bénévole que pour l'efficacité du projet, que celui-là soit bien accueilli et formé à la tâche. Le bénévole doit être présenté aux employés ou aux autres bénévoles. Il doit reconnaître l'environnement dans lequel il aura à œuvrer et les responsabilités ou les tâches qui l'attendent. Celui-ci doit aussi connaître la mission de l'organisation, ses

politiques, les personnes-ressources qui pourront l'aider et avoir une vision d'ensemble de l'organisation.

Les associations ou responsables d'association doivent être informés des comptes qu'ils doivent rendre ou des règles qu'ils doivent suivre: tenue de réunions, règles de démocratie, etc. Les administrateurs doivent également être informés des conséquences légales de leurs responsabilités: «*Les administrateurs et dirigeants peuvent être tenus personnellement responsables d'actes ou d'omissions survenus dans l'exercice de leurs fonctions.*» (Mancier 2001, p. 21)

### Contrat

L'action bénévole constitue un engagement mutuel entre le volontaire et l'institution. Plusieurs utilisent un contrat où sont exprimées les responsabilités tant du point de vue du bénévole que de celui de l'organisation. On retrouve souvent dans ces contrats les éléments suivants en ce qui concerne les responsabilités des bénévoles:

- loyauté envers l'organisation,
- recrutement d'autres bénévoles,
- discrétion, confidentialité,
- bon accomplissement des tâches,
- acceptation des directives, des règlements,
- cordialité envers les employés ou les autres bénévoles.

### Reconnaissance

Le bénévolat mérite d'être souligné pour son apport à la vie communautaire. Il est une denrée fragile à préserver.

La reconnaissance spontanée des gestionnaires envers les bénévoles constitue la première marque de reconnaissance. À celle-ci peuvent s'ajouter des marques de reconnaissance plus formelles.

À titre d'exemple, le Comité de transition de la ville de Québec recommande les activités suivantes: fête annuelle, remerciements publics dans les médias, locaux gratuits, mur des célébrités, gala, semaine de reconnaissance. (Roy 2001, p. 20) En soi, certaines activités de reconnaissance sont des activités de recrutement. En bibliothèque, il importera que la clientèle connaisse l'apport des bénévoles.

La bibliothèque publique d'Ottawa en fait également une recommandation:

«*That a system wide volunteer recognition programme be implemented in year. One with plant to add elements to the recognition programme over the two years.*» (Volunteers Team 2000, p. 4)

Tandis que, la bibliothèque Roger-Lemelin de Cap-Rouge accorde certains privilèges à ses bénévoles quant aux prêts ou pour les réservations. (Ville de Cap-Rouge 2001).

### La trousse du gestionnaire

Plusieurs outils peuvent faciliter la démarche du gestionnaire. Mentionnons ceux-ci:

- code d'éthique,
- guide des bénévoles,
- programme d'évaluation,
- politique de filtrage,
- manuel d'orientation à l'usage du personnel,
- contrats types,
- offre de services et règlements des organismes,
- politiques écrites.

### Conclusion

Les Québécois effectuent 197 000 heures de bénévolat annuellement. Notre enquête suggère que nos bibliothèques publiques n'obtiennent pas leur part. Il peut s'avérer très difficile, et cela d'avantage dans les grandes villes, d'intégrer des bénévoles parmi les employés. Les contraintes sont nombreuses: contraintes de relations de travail, contraintes techniques, contraintes de gestion.

Le bénévolat, nous l'avons vu, s'effectue au Québec en marge des services offerts par les employés. D'ailleurs, le bénévole ne peut et ne doit remplacer les employés. Il prolonge et bonifie l'offre de service. Il constitue une valeur ajoutée. Il reflète les besoins du milieu et apporte la réponse à de nouveaux besoins.

S'il est possible de favoriser l'intégration des bénévoles à une organisation, c'est en permettant à ceux-ci de découvrir, au-delà de la marge des services réguliers offerts par les bibliothèques, des tâches répondant à leurs intérêts. Le bénévole comble ainsi une satisfaction personnelle tout en répondant aux besoins de l'organisation. Il incombe à cette organisation d'orienter le bénévole vers des tâches mutuellement profitables.

Par ailleurs, si le bénévolat s'épanouit plus difficilement dans les villes peuplées, qu'advient-il du bénévolat lors des fusions municipales? Celles-ci sonnent-elles le glas de l'action bénévole au sein des bibliothèques publiques du Québec? Ou au contraire, le processus de fusion municipale peut-il donner l'occasion de maintenir, voire de susciter, l'émergence du bénévolat dans nos bibliothèques? Comme nous l'avons démontré: «*[...] le bénévolat, pour prospérer, doit s'instaurer au début de la mise sur pied d'une bibliothèque publique.*» (Lavigne et Couture 2001, p.19) Nous croyons de plus que: «*Si la vision du bénévolat n'émerge pas dès le début du processus de fusion municipale [...] l'implication bénévole se verra encastrée dans un carcan administratif lourd à déplacer. Les premières étapes à parcourir devront être la reconnaissance du rôle des bénévoles et l'élaboration d'un programme d'implantation.*» (Id.)

À ce chapitre, dans un contexte anglophone toutefois, nous ne pouvons que citer en exemple le modèle de la Bibliothèque publique d'Ottawa.

### Sources consultées

- Action bénévole. Repères théoriques. <bénévolat.ch/menu-theo.htm>
- Bénévoles Canada. *Le filtrage. 10 étapes sûres. Fiche de renseignements.*
- Blanchet, Jean. 1980. *Gestion du bénévolat.* Ottawa: Agence d'Arc. 95 p.
- Hébert, André. 1982. *Étude des valeurs de bénévoles appartenant à une organisation caritative. Mémoire présenté à l'Université du Québec à Trois-Rivières comme exigence partielle de la maîtrise en Sciences du loisir.* Trois-Rivières. 69 p.
- Jolicœur, Louise. 1998. Les groupes d'amis des bibliothèques publiques aux États-Unis et au Canada. *Documentation et bibliothèques 44 n° 3 (juillet-sept.): 121-128.*
- Lavigne, Paul-André et Denis Couture. 2001. *La gestion des bénévoles dans la bibliothèque publique. Document préparé dans le cadre d'un programme de 2<sup>e</sup> cycle en gestion du changement en loisir.* Beauport. 19 p.
- Mancier, André. 2000. Savez-vous quels risques vous courez? *Pensez-y bien. (déc.): 5-7.*
- May, Sharon. 2000. Volunteering back to basis. *Parks and recreation Ontario Profile. (July): 5-6.*
- New city of Ottawa. People services department. 2000. *Library perfect team. New Ottawa Public Library. Detailed Service Delivery model.* Ottawa, City of Ottawa. 46 p.
- Ottawa Public Library. 1998. *Administrative procedure no. 25. Volunteer program.* Ottawa. 4 p.

- Roy, Marc-André. 2001. *Rapport sur l'état du bénévolat dans la future ville de Québec: inventaire des politiques et recommandations*. Québec, Comité de transition de la ville de Québec, sous-comité «Culture, loisirs et vie communautaire». 11 p.
- Skory, Violet. 1989. Friends of the library. *Canadian Library Journal* (Oct.): 317-321.
- Sokolan-Oblak, Kathy. 1998. *Volunteer services section. Community resource services. Calgary Parks and recreation volunteer orientation manual*. Calgary. 19 p.
- Statistique Canada. 2000. *Canadiens dévoués, canadiens engagés. Points saillants de l'enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa. 77 p.
- Thibault, André. 2000. *Gestion des ressources humaines bénévoles en loisir. Un cours du programme de 2<sup>e</sup> cycle en gestion du changement en loisir. Université du Québec à Trois-Rivières*.
- Ville de Beauport. 1998. *Politique sur le bénévolat*. Ville de Beauport. 20 p.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Guide du bénévole*. Beauport, Ville de Beauport. 21 p.
- Ville de Cap-Rouge. 2001. *Politique concernant le bénévolat à la bibliothèque Roger-Lemelin*. Cap-Rouge. Ville de Cap-Rouge.
- Ville de Terrebonne. Service des Loisirs. 1998. *Servir sans arrière-pensée. Politique municipale de filtrage et de supervision de l'action bénévole*. Terrebonne. 23 p.
- Volunteers Team. 2000. *Final report to library project Team*. Ottawa, Ottawa public library. 14 p.