

## Table des matières

---

Liste des tableaux .....	vii
Liste des figures .....	viii
Liste des abréviations .....	ix
Introduction.....	1
1. Méthodologie .....	2
2. Contexte de travail .....	7
2.1 Contexte : .....	7
2.1.1 La Plage des Six Pompes .....	7
2.1.2 L'engagement bénévole au sein de La Plage des Six Pompes .....	9
2.1.3 Fonctionnement du bénévolat à La Plage .....	10
2.2 Comparaison avec « 2300 Plan 9 » et le « Chant du Gros ».....	20
2.3 Problématique .....	22
2.4 Objectifs.....	22
3 Revue de la littérature.....	24
3.1 Le bénévolat .....	24
3.2 Le Bénévolat en suisse.....	27
3.4 La motivation.....	28
3.5 La classification des motivations .....	33
3.6 La fidélisation .....	34
4 Etude quantitative : les bénévoles en 2019 .....	38
4.1 Profil type des bénévoles .....	38
4.2 Motivations .....	43
4.5 Evolution des motivations.....	44
4.6 Recommandations d'amélioration.....	45
4.7 Synthèse de l'analyse .....	46
4.7.1 Profil type .....	46
4.7.2 Motivations .....	47
5 Etude qualitative : l'évolution .....	48
5.1 Choix des personnes interrogées .....	48
5.2 Analyse des entretiens .....	48
5.2.1 Motivations .....	48
5.2.2 Evolution des motivations.....	49
5.2.3 Rôle et reconnaissance.....	50
5.2.4 Futur .....	51

5.3	Synthèse de l'analyse .....	52
5.3.1	Motivations .....	52
5.3.2	Évolution des motivations .....	53
5.3.3	Rôle et reconnaissance.....	53
5.3.4	Futur .....	53
6	Synthèse des résultats.....	54
6.1	Recommandations.....	54
6.2	Les objectifs.....	54
7	Conclusion .....	56
8	Références.....	57
9	Déclaration de l'auteur.....	60

## Liste des tableaux

---

Tableau 1 : Secteurs de La Plage des Six Pompes .....	11
Tableau 2 : Caractéristiques des badges .....	18
Tableau 3: Festivals comparés.....	20
Tableau 4 : Comparaisons des contreparties entre trois festivals .....	21
Tableau 5: Classification des motivations intrinsèques ou extrinsèques.....	34
Tableau 6 : Motivation des bénévoles .....	44
Tableau 7 : Recommandation des répondants .....	45
Tableau 8 : synthèse des motivations .....	47
Tableau 9 : recommandations.....	54

## Liste des figures

---

Figure 1 : Pique-nique des bénévoles 2019.....	9
Figure 2 : Organigramme.....	10
Figure 3: publication Facebook 1 .....	16
Figure 4: affichage interne .....	16
Figure 5 : publication Facebook 2 .....	16
Figure 6 : Travail bénévole .....	24
Figure 7 : Participation au travail bénévole organisé, en 2016.....	27
Figure 8 : Motivation des bénévoles dans le domaine formel.....	28
Figure 9 : Âge.....	38
Figure 10 : Sexe .....	38
Figure 11 : Variables "Sexe" et "Âge" .....	38
Figure 12 : Variable "Sexe" et "Profession" .....	39
Figure 13 : Provenance.....	39
Figure 14 : Nombre de participations.....	40
Figure 15 : Participation durant le festival en fonction de la première participation.....	41
Figure 16 : Participation au festival.....	41
Figure 17 : Participation festival et montage .....	42
Figure 18 : Participation festival et démontage .....	42
Figure 19 : Motivation principale .....	43

## Liste des abréviations

---

CP	communication personnelle
DI	documents internes de La Plage des Six Pompes
Exp.	expérience personnelle
Guide	guide des bénévoles de La Plage des Six Pompes
OFS	Office Fédérale de la Statistique
SSUP	
Tém.	témoignage non enregistré

## Introduction

---

La Plage des Six Pompes, festival international des arts de la rue, a accueilli, en 2019, plus de 80'000 personnes durant les sept jours de la manifestation (DI, 2019). Durant cette 26<sup>e</sup> édition, 658 personnes ont œuvré bénévolement pour la réalisation de cet évènement. En l'espace de sept ans, les bénévoles engagés au sein de La Plage ont plus que doublé, puisqu'ils s'élevaient au nombre de 316 en 2013 (DI, 2019). Malgré cela, le maintien de l'engagement bénévole est très important pour les organisateurs du festival.

Il existe une phrase qui dit « *Le bénévole régulier est un bénévole occasionnel que l'association a su élever !* » (cité dans *Le Bénévole et l'association*, Thierry Dominique, 2009, p.XX). Cela démontre à quel point le maintien de l'engagement volontaire est dépendant des pratiques de l'association. Cependant, il est tout de même nécessaire à cette dernière de connaître ses bénévoles afin de répondre à leur besoin et de maintenir leur satisfaction. Ce travail a donc pour but d'établir le profil type des bénévoles de La Plage ainsi que d'étudier leurs motivations et l'évolution de ces dernières.

La première partie définit le contexte dans lequel l'étude s'intègre, décrit le festival de La Plage des Six Pompes, l'engagement bénévole et le fonctionnement du bénévolat au sein de ce dernier. Ensuite les notions théoriques qui serviront de base pour comparer les pratiques de l'association Agora – La Plage des Six Pompes, ont été étudiées. Après cela, deux analyses différentes ont été réalisées sur la base d'une enquête quantitative et de plusieurs entretiens semi-directifs. Ces analyses auront pour but de soumettre des recommandations aux organisateurs de la manifestation.

## 1. Méthodologie

---

Avant de décrire la méthodologie de ce travail, il est important de savoir que les objectifs ont évolué entre la déposition du thème et la rédaction de cette thèse. En effet, n'ayant pas les connaissances et les ressources nécessaires à disposition, il n'a pas été possible de connaître l'évolution du profil type des bénévoles de La Plage des Six Pompes. Cependant l'auteur a choisi d'étudier l'évolution des motivations qu'ont les bénévoles à s'engager au sein du festival.

La rédaction de ce travail qui a pour but d'apporter des recommandations aux organisateurs de La Plage des Six Pompes pour maintenir l'engagement bénévole du festival s'est divisée en plusieurs étapes.

En premier lieu, il a été question de définir le contexte dans lequel s'inscrit cette étude. À l'aide de connaissances acquises durant un stage réalisé au sein de l'équipe du festival entre mars et août 2019, ainsi que de la documentation interne ou publiée au sujet de La Plage des Six Pompes, des explications ont été données sur le festival en lui-même, sur l'engagement bénévole au sein de ce festival ainsi que sur le fonctionnement du bénévolat au sein de La Plage des Six Pompes. Pour cela, M. Jean-Sébastien Terradillos, responsable de l'accueil des bénévoles de La Plage, a été contacté et a renseigné l'auteur, principalement sur des questions de chiffres liés au département bénévole.

Toujours pour l'écriture du contexte, un *benchmarking* a été réalisé avec deux festivals qui ne sont pas libres d'accès et qui engagent également des bénévoles, et cela dans le but de comparer les contre-prestations offertes aux bénévoles par d'autres organisations culturelles des alentours. Le choix des festivals a été fait par l'auteur avec comme critères de sélection : domaine d'activité différent, région géographique proche, accès payant. De plus, le choix des manifestations s'est également fait en fonction des ressources disponibles sur internet. Cette comparaison sera utile pour comprendre pourquoi la problématique de maintenir l'engagement bénévole est importante dans le cadre de La Plage des Six Pompes qui est libre d'accès. C'est dans ce contexte que l'auteur a pu définir la problématique de ce projet ainsi que sa question de recherche et les objectifs spécifiques de cette étude.

Ensuite, une revue de la littérature à l'aide de la méthode du *Desk research* a été effectuée pour définir ce que l'on appelle le « bénévolat ». Elle nous renseigne également sur ce que représente le bénévolat en Suisse. Plusieurs ouvrages et statistiques provenant de l'OFS et de l'Observatoire du bénévolat ont été utilisés. A l'intérieur de cet état des connaissances, des ouvrages et articles sur le thème de la motivation, de la fidélisation et de la reconnaissance

dans le domaine du bénévolat ont servi de base théorique. De plus, les méthodes de classification des motivations au bénévolat suivantes ont été étudiées : l'approche en termes de motivations intrinsèques ou extrinsèques (Chantal et Vallerand, 2000) ainsi que l'approche fonctionnaliste (Clary et al., 1998). L'état des connaissances réalisé dans cette étude permet déjà de définir si les pratiques de La Plage décrites dans le contexte sont conseillées ou non.

Il est important de relever qu'il existe peu d'ouvrages qui s'intéressent au bénévolat qui ne relève pas du travail social. Cependant, aux yeux de l'auteur, les raisons qui incitent une personne à s'engager au sein d'un festival en tant que bénévole ne sont pas les mêmes que pour une personne qui s'engage dans une association sociale, de solidarité ou sanitaire. Ainsi, beaucoup d'ouvrages et d'articles ont été volontairement mis de côté car ils n'étaient pas pertinents pour cette étude.

Troisièmement, une enquête quantitative destinée aux bénévoles de l'édition 2019 a été réalisée. Cette enquête se présente sous la forme d'un Google Form (voir Annexe I) et a été transmise aux bénévoles de La Plage des Six Pompes via une Newsletter réalisée par le responsable des bénévoles. De plus, cette enquête a également été relayée sur un groupe Facebook nommé « La Plage des Six » qui est un groupe privé réservé aux bénévoles du festival. 94 personnes ont répondu à cette dernière dans un délai de deux semaines depuis sa date d'envoi. Ce questionnaire était divisé en plusieurs sous-chapitres contenant les questions suivantes :

- Questions générales / socio-démographiques
- La Plage des Six Pompes – édition 2019
  - Secteurs
  - Type de bénévole
  - Le nombre d'heures travaillées durant le festival, le montage et le démontage
  - Cinq raisons qui motivent les bénévoles à s'engager parmi une liste de 20 propositions, puis la raison principale parmi cette même liste
  - La satisfaction de l'accueil bénévoles, et les éventuelles recommandations d'amélioration
  - Le placement des vacances professionnelles en fonction du festival
  - Le souhait de renouveler l'expérience
- La Plage des Six Pompes - éditions précédentes
  - Nombre d'éditions effectuées en tant que bénévole



- Motivation principale lors de la première édition
- Éventuel changement de cette motivation au cours des éditions

Le chapitre « Questions générales » avait pour but de définir le profil des bénévoles de l'édition 2019. Les tranches d'âges ont été définies selon les critères de l'enquête sur le bénévolat en Suisse de la SSUP (Société Suisse utilité publique) reprise par l'OFS (Office Suisse de la statistique) (2016). Il faut savoir que l'accueil des bénévoles remet une autorisation aux mineurs qui veulent travailler bénévolement à La Plage des Six Pompes. Cette dernière doit être signée par l'autorité parentale. Les régions quant à elles ont été choisies de cette manière car à la connaissance de l'auteur, une grande majorité des bénévoles viennent de La Chaux-de-Fonds, puis des régions neuchâteloises. Les cantons de Berne, du Jura, de Fribourg et de Vaud ont été proposés dans la liste puisqu'il s'agit des cantons limitrophes au canton de Neuchâtel. Finalement, plusieurs bénévoles font le déplacement depuis la France et la Belgique chaque année pour participer au festival, c'est la raison pour laquelle ces deux pays sont proposés dans les réponses possibles.

Le second chapitre « La Plage des Six Pompes – édition 2019 » s'intéressait principalement à la question « Comment ont travaillé les bénévoles de l'édition 2019 et pourquoi ? ». En effet, en premier lieu était posée la question des secteurs dans lesquels le bénévole a travaillé. Ici, tous les secteurs du festival étaient inscrits et le répondant pouvait cocher les secteurs correspondants. Un bénévole n'est pas attiré à un secteur et peut donc travailler au sein de plusieurs équipes durant le festival. Ensuite, le type de bénévole nous indique si la personne est membre du comité, si elle est employée à l'année dans la coordination du festival, si elle occupe un poste de responsable de secteur ou s'il s'agit d'un simple bénévole. Pour les questions concernant le nombre d'heures de bénévolat réalisées, les échelles utilisées sont en heures et en jours. Les vingt critères de motivations ont été définis par l'auteur selon la classification des motivations intrinsèques ou extrinsèques et selon les contreparties offertes par le festival, ou selon des motivations qui semblaient importantes aux yeux de l'auteur. Dans un premier temps, les répondants devaient sélectionner cinq raisons, puis lors d'une deuxième question n'en choisir qu'une seule.

La dernière partie de ce questionnaire visait à étudier l'évolution des motivations des bénévoles ayant participé à plusieurs éditions du festival. Le choix a été fait de laisser les répondants décrire leur motivation dans des questions ouvertes.

Pour étudier les différentes données obtenues grâce à ce questionnaire, l'outil d'analyse « Tableau » a été utilisé. Plusieurs graphiques ont été réalisés puis décrits par l'auteur. Quatre thèmes différents ont été synthétisés soit le profil type, les motivations, l'évolution des



motivations et les recommandations soumises par les répondants. La base de données complète n'est pas annexée à cette étude et peut être obtenue auprès de l'auteur.

Finalement, trois entretiens qualitatifs semi-directifs ont été réalisés auprès de bénévoles. Un guide d'entretien (voir Annexe II) a été établi par l'auteur selon les objectifs fixés pour la partie qualitative de cette étude, soit l'analyse de l'évolution des motivations de bénévoles. Les thèmes suivants ont été abordés :

- La Plage des Six Pompes 2019
- Motivations actuelles
- Première Plage
- Raisons du 1<sup>er</sup> engagement
- Secteurs
- Evolution des motivations
- Accueil bénévoles
- Lieux internes
- Équipe
- Rôle
- Reconnaissance des organisateurs
- Reconnaissance externe
- Futur engagement
- Raisons qui mettraient un terme à l'engagement bénévole
- Améliorations possibles
- Imagination des potentielles motivations d'un nouveau bénévole en 2020

Une fois encore, l'auteur a procédé à un changement entre la méthodologie annoncée lors du dépôt du thème et la réalisation de cette étude. Souhaitant analyser les motivations et leur évolution, les personnes interrogées répondent toutes aux mêmes critères énoncés ci-dessous, et aucun ancien bénévole (personne ne participant plus à La Plage) n'a participé à ces entretiens. Les trois bénévoles interviewés ont été choisis selon les critères suivants : 1<sup>ère</sup> participation lors du 20<sup>e</sup> anniversaire en 2013 ; participation à toutes les éditions entre 2013 et 2019 ; être un simple bénévole. Pour que le choix des personnes interrogées ne soit pas biaisé par les affinités entre l'auteur et ces dernières, le responsable des bénévoles de La Plage a transmis à l'auteur une liste contenant environ 30 personnes ayant entre sept et dix

participations à La Plage à leur actif, en masquant leur noms et prénoms. Ainsi le choix des répondants s'est fait de manière aléatoire parmi sept personnes correspondantes aux critères cités ci-dessus, et l'identité des potentiels interviewés a été découverte après la sélection. Trois premières personnes ont été contactées par email. Parmi elles, une seule a répondu et a accepté de participer à l'enquête. N'ayant toujours pas de réponses des premières personnes contactées, deux autres personnes répondantes aux critères ont été contactées. Comme il était initialement prévu, trois personnes ont participé à cet entretien qualitatif. Il s'est avéré qu'un des trois répondants a endossé un rôle de co-responsable de secteur lors de l'édition 2019, et que cette information n'était pas indiquée dans la liste reçue. De plus, la 3<sup>e</sup> personne interrogée a également suivi un responsable de secteur durant la précédente édition dans le but de le remplacer en 2020. Malgré les critères de sélection de base, ces entretiens n'ont pas été invalidés et n'ont pas été remplacés.

Les entretiens d'une durée variant entre 15 et 27 minutes ont été retranscrits (voir annexes IV / V / VI) et une grille d'analyse a été réalisée sous forme de tableau comparatif (voir annexe III). Grâce à ce tableau, les réponses des participants ont été comparées et des conclusions quant à l'évolution des motivations ont pu être tirées. De plus, les résultats obtenus durant cette partie de l'étude ont permis de confirmer ou au contraire de démentir les pratiques de La Plage en matière de bénévolat. Ces résultats ont également été comparés aux bases théoriques étudiées dans la « Revue de la littérature ».

Finalement, en fonction des synthèses des deux différentes analyses effectuées, une synthèse finale a pu être établie et des recommandations ont pu être données à l'attention des organisateurs.

## 2. Contexte de travail

---

### 2.1 Contexte :

#### 2.1.1 La Plage des Six Pompes

La Plage des Six Pompes, festival international des arts de la rue a eu lieu pour la 26<sup>e</sup> fois du 4 au 10 août 2019. Cela fait donc 26 ans que le plus grand festival suisse des arts de la rue fait rayonner la ville de La Chaux-de-Fonds et les montagnes neuchâteloises (La Plage, 2019, p.2). En 1993, un mouvement est né du désir d'amener la plage à ceux qui ne pouvaient pas partir pendant les vacances horlogères. Les initiateurs étaient motivés par le désir de réanimer la ville considérée comme morte durant la parenthèse estivale. Éditions après éditions, La Plage est devenue le plus important festival des arts de la rue en Suisse, mais surtout une manifestation culturelle, populaire, conviviale reconnue comme l'un des pôles d'attrait du canton de Neuchâtel. (La Plage, 2019, p.2).

Pour préciser le domaine d'activité de La Plage, Manu Moser, directeur artistique et programmateur du festival en question, définit les arts de la rue de la manière suivante :

« Toute forme artistique qui se fait dans la ville, gratuitement, et qui se soucie de « communiquer » avec un public large peut être inclus dans cette définition. On parle aussi de théâtre de rue ou d'art en espace urbain. » (CultureEnJeu N°38, juin 2013).

En 2019, plus de 80'000 personnes ont foulé les pavés chaux-de-fonniers pour assister aux 245 spectacles présentés par 70 compagnies et artistes. (DI, 2019) Théâtre, danse, arts du cirque, arts forains, théâtre d'objets, marionnettes, acrobaties, musique, arts plastiques, fanfares de rue, animations et cours pour enfants ont animés les rues de la vieille ville de La Chaux-de-Fonds durant sept jours. En moyenne, cela représente 35 spectacles par jour et plus de 40 le vendredi et le samedi, répartis entre 15h00 et 00h00 sur 33 lieux de jeu différents. La manifestation étant libre d'accès, les artistes régionaux, nationaux et internationaux sont rétribués au chapeau par les spectateurs (La Plage, 2019, p.3). L'espace convivial que forme le festival de La Plage est également dû à ses différents débits de boissons présents sur le site. De variantes tailles, les nombreuses propositions des bars ravivent la clientèle et répondent à ses besoins. De plus, le festival engage près de 20 Food-Trucks pour offrir un vaste choix de nourriture à ses visiteurs. Pour compléter l'offre du festival chaux-de-fonnier, un service de garderie ainsi qu'un accueil particulier aux personnes à mobilité réduite sont proposés aux festivaliers.

L'association Agora – La Plage des Six Pompes est une association sans but lucratif régie par des statuts. Elle a pour but d'organiser des manifestations culturelles sous quelque forme que ce soit, en dehors du cadre des institutions culturelles déjà existantes dans les Montagnes neuchâteloises, ainsi que de promouvoir les arts de la rue. Il est important de savoir qu'elle ne vise pas à produire d'autres bénéfices que ceux nécessaires à la continuation de son activité. L'association de 193 membres (CP Présidente, 2019) est composée de quatre organes différents : l'Assemblée générale, le Comité, les vérificateurs des comptes et la R&D. L'Assemblée générale, composée des membres de l'association présents, est l'organe suprême de l'association. C'est elle qui décide des lignes directrices de l'activité et de l'avenir de l'association. Elle élit le Comité et deux vérificateurs des comptes pour chaque exercice, et en contrôle les activités. C'est également elle qui adopte et modifie les statuts. De plus, son rôle est d'approuver le rapport annuel, les comptes et le procès-verbal de la précédente assemblée. Le Comité, élu par l'Assemblée générale, est l'organe exécutif de l'association. Il est composé d'au minimum cinq membres de l'association, élus pour la durée d'un exercice. Cet organe est chargé de l'administration, de la gestion et de la représentation de l'association. Il agit donc concrètement pour atteindre les buts de l'association. Il se réunit aussi souvent que le fonctionnement de l'association l'exige. Une des principales compétences qu'il a est de pouvoir nommer une direction, des coordinateurs et des collaborateurs chargés d'assurer les activités de l'association au quotidien, et de décider de leur éventuelle rémunération. Ensuite, comme leur nom l'indique, les vérificateurs des comptes contrôlent la comptabilité de l'association et présentent leur rapport à l'Assemblée générale. Finalement, l'organe de la R&D (Recherche et Développement) est une commission permanente de l'association Agora. Elle propose des idées pour développer ou améliorer les pratiques associatives et les activités de l'association. Sa mission est également d'être attentive à la bonne marche des activités de l'association Agora en remettant en question, si besoin, son fonctionnement. (Association Agora – La Plage des Six Pompes, 2019, document entier).

L'association Agora, reconnue d'utilité publique, est soucieuse de concilier au mieux les contingences économiques avec les intérêts artistiques de la Plage. En l'absence de billetterie, la manifestation étant libre d'accès, les revenus se partagent entre subventions publiques, soutien de la Loterie Romande, partenariats privés, recettes des bars, revenus des locations d'emplacements de stands, merchandising, dons et cotisations des membres de l'association (La Plage, 2019, p.9). En plus des ressources financières, la pérennité du festival dépend également des ressources humaines, sans lesquelles La Plage n'occuperait plus la vieille ville de La Chaux-de-Fonds chaque première semaine du mois d'août depuis longtemps. Comme il est indiqué dans son dossier de présentation 2019 (2019, p. 11), la direction du festival est composée de deux employés, pour un total de 1,2 équivalents pleins temps. Cinq autres

collaborateurs forment la coordination du festival et se partagent 1,5 équivalents pleins temps. Sous contrats à durée déterminée, un certain nombre de responsables de secteurs travaillent en amont du festival. D'autres personnes sont défrayées pour leur engagement allant jusqu'à deux mois et pour les responsabilités qu'ils prennent au sein de la ruche organisationnelle de La Plage. Finalement, comme beaucoup d'autres manifestations, La Plage ne pourrait pas être mise sur pied sans l'engagement bénévole qui se compte par centaine sur les sept jours du festival.

### 2.1.2 L'engagement bénévole au sein de La Plage des Six Pompes

Lors de la 20<sup>e</sup> édition de la Plage des Six Pompes en 2013, le nombre de bénévoles était de 316 (CP responsable des bénévoles, 2019). Deux ans plus tard, ce dernier est passé à 450 personnes œuvrant pour cette manifestation (RTS, 2015). En 2018, le 25<sup>e</sup> anniversaire avait déjà fait battre des records à son festival, et cela s'était également ressenti dans le département « bénévoles ». En effet, quelques 610 personnes avaient pris part à cette édition exceptionnelle. Cela représentait un total de 34'000 heures de bénévolat cumulées. En d'autres mots, en comparaison avec un emploi standard de 40 heures / semaine, cela représente 18 équivalents pleins temps sur une année (La Plage, 2018, p.15). En 2019, bien qu'il n'était plus question d'une année anniversaire, 658 personnes ont participé à La Plage des Six Pompes en tant que bénévoles, dont 129 à des postes de responsables. (DI, 2019). Cela représente plus de 36'000 heures de travail accumulées durant la période du festival. Il est donc important de constater que le festival ne cesse de se développer, et que le maintien de l'engagement bénévole est réellement important. De plus, le recrutement se fait tout au long du festival et il n'y a jamais de bénévoles inutiles.

Figure 1 : Pique-nique des bénévoles 2019

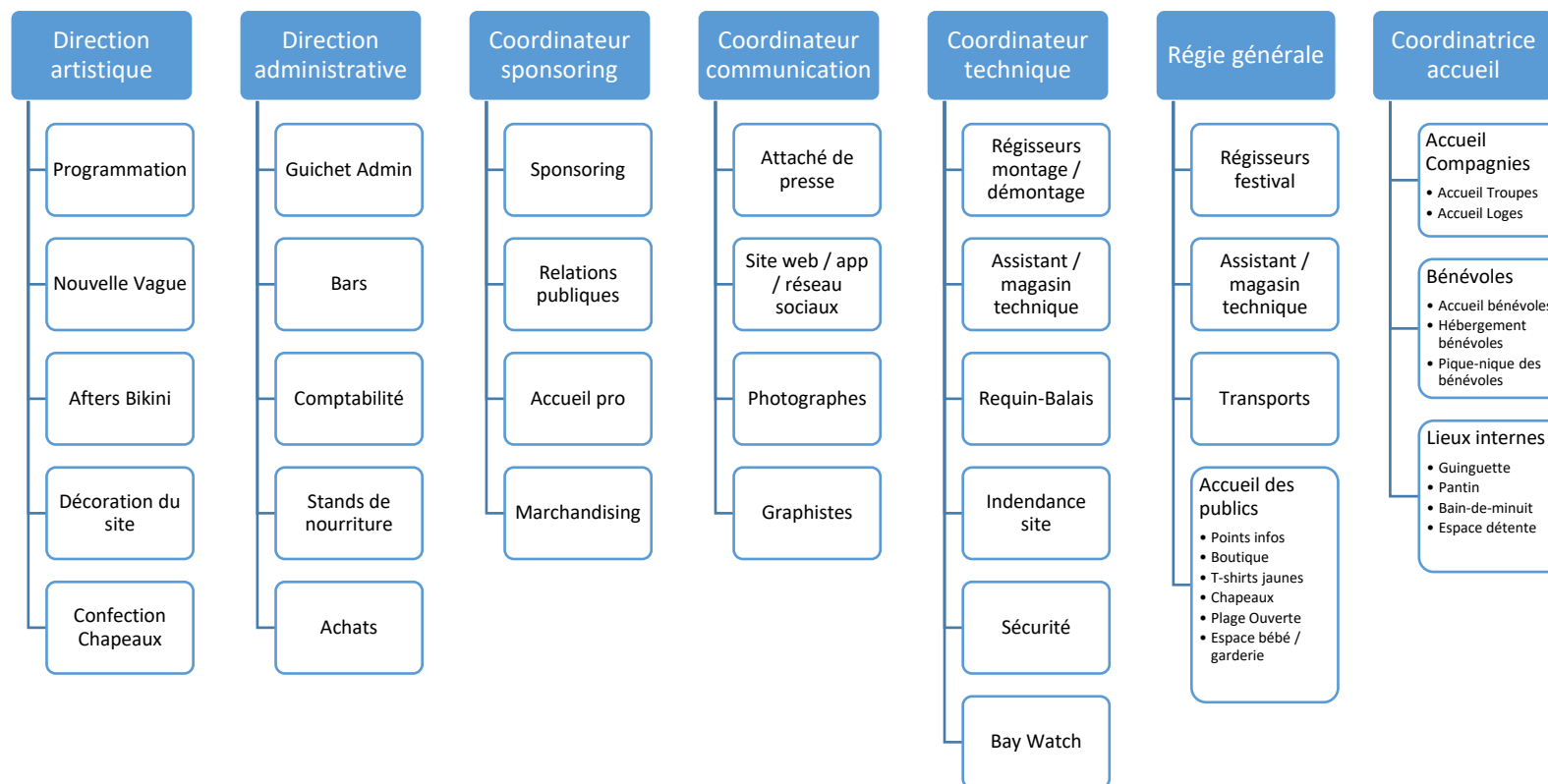


Source : Brigou, 2019, <http://www.brigou.ch/piwigo/laplage/>

## 2.1.3 Fonctionnement du bénévolat à La Plage

### Organigramme :

Figure 2 : Organigramme



Source : figure de l'auteur provenant de DI

Comme expliqué précédemment, l'association est gérée par un comité composé, en 2019, de sept membres bénévoles. Vient ensuite les membres de la direction et de la coordination comme indiqué ci-dessus. Il s'agit des sept départements principaux, auxquels sont rattachés un certain nombre de secteurs. Tous les secteurs ne sont pas présents dans l'organigramme ci-dessus, car ce dernier est simplifié. Les directeurs et coordinateurs sont engagés à l'année sur la base de contrat à durée indéterminée et travaillent à des taux allant de 20% à 80%. Chaque secteur décrit dans le point suivant est subordonné par un responsable de secteur, qui est engagé pour une courte durée, dépendante de la charge de travail et du secteur en question. Ces derniers sont engagés sur la base d'un contrat à durée limitée ou simplement défrayés pour la durée de leur engagement sur la base d'une convention de bénévolat et d'un montant forfaitaire. Les responsables de secteurs forment, encadrent et accompagnent les bénévoles et sont détenteurs d'un savoir-faire de plus en plus difficile à transmettre en une seule édition (DI,2019).

### Les secteurs

Pour comprendre le fonctionnement du système de bénévolat de La Plage des Six Pompes, il est important de connaître les différents secteurs dans lesquels il est possible de travailler durant le festival. Le tableau ci-dessous présente tous les secteurs engageant des bénévoles ainsi que le rôle de ces derniers à l'intérieur de chaque secteur spécifique.

Tableau 1 : Secteurs de La Plage des Six Pompes

Secteur	Quoi	Rôle du bénévole	Particularités
Accueil bénévoles	Guichet destiné aux bénévoles.	Imprimer des badges, contacter des bénévoles, répondre aux différentes questions, distribuer les « Kits bénévoles », etc.	
Accueil compagnies	Groupe de personnes appelées les « Accueilleuses » et qui sont en charge des artistes de leur arrivée à leur départ.	Être responsable de l'accueil d'un certain nombre de compagnies, leur présenter le festival, les accompagner entre leur loge et leur lieux de jeu, les amener dans leur hébergement, etc.	
Achats	Achats de toutes sortes de marchandises selon les demandes des secteurs du festival (n'inclut pas les bars et les lieux internes)	Acheter quotidiennement les marchandises demandées, commandées par les secteurs	



<b>Afters Bikini Test</b>	Lieu des afters ouverts au public, tous les soirs de 00h00 à 04h00	Servir au bar, ranger la salle	+ de 18 ans
<b>Bain-de-minuit</b>	Lieu des afters réservé aux bénévoles et aux artistes	Servir au bar, ranger le lieu	+ de 18 ans
<b>Bars</b>	Bars publics destinés au public et visiteurs	Servir au(x) bar(s)	+ de 18 ans
<b>Blanchisserie</b>	Blanchisserie pour les loges, les hébergements des artistes et les lieux internes (draps, linges de vaisselle, etc.)	Récupérer, entretenir et distribuer dans les secteurs.	
<b>Boutique</b>	Vente de Goodies à l'image de La Plage et articles de partenaires	Assurer la vente des articles de la Boutique	
<b>Chapeaux et T-shirts jaunes</b>	Accueil des publics, placement des spectateurs, passage du « chapeau » en fin de spectacle	Placer et accueillir les spectateurs ; récolter les « chapeaux » pour les artistes à la fin des spectacles	
<b>Confection chapeaux</b>	Création des habillements que porteront les « Chapeaux » pour être visible dans la foule	Confection des costumes avant le festival	
<b>Couteaux-suisse</b>	Secteur rassemblant les bénévoles pouvant être appelés sur demande dans différents secteurs (renfort au bar, renfort en technique, service lors d'apéros officiels, etc)	Variable selon les demandes	+ de 18 ans
<b>Décoration</b>	Création des décors du festival	Fabriquer les décors, les mettre en place et les démonter en fin de festival	Pas de travail pendant le festival

<b>Espace détente</b>	Lieu prévu pour la détente des bénévoles et des artistes.	Accueillir les bénévoles et les artistes, prendre les rendez-vous pour les massages, installer les personnes venues faire une sieste, réveiller les gens au moment demandé, entretenir le lieu	
<b>Garderie et Espace bébés</b>	Accueil d'enfants du public le temps d'un spectacle. Espace permettant aux parents de s'occuper des bébés en toute tranquillité, équipé d'une table à langer, d'un chauffe biberon et un coin pour allaiter à l'abri des regards.	Accueillir et s'occuper des enfants de la garderie, accueillir les parents et les bébés.	
<b>Gardiennage</b>	Surveillance des décors scéniques qui ne peuvent pas être démontés. Il s'agit d'un acte de présence pour que personne ne touche au matériel.	Surveiller les espaces scéniques	Horaires en dehors des heures d'ouvertures
<b>Guichet Admin</b>	Guichet destiné à l'accueil des riverains, aux problèmes administratifs avec les artistes, aux collaborateurs pour des remboursements d'argent cash	Distribution de bons boisson et de macarons pour les voitures aux riverains, récupération de contrats des artistes, accueil des collaborateurs	
<b>Guinguette</b>	Restaurant interne pour les artistes et les bénévoles	Préparation des repas, services des repas et entretien du lieu	
<b>Le Pantin</b>	Lieu interne réservé aux artistes et aux bénévoles, disposant d'un bar, d'encas durant la journée, d'un jardin / terrasse	Servir au bar, préparer les encas, entretenir le lieu	+ de 18 ans
<b>Loges</b>	Equipe en charge de la préparation des loges, de leur entretien, de répondre aux demandes spécifiques des artistes.	Installer et nettoyer les lieux, répondre aux demandes des clients en matières de matériel et de marchandises à disposition.	

<b>Montage / Démontage</b>	Equipe de montage technique pour les grosses infrastructures, montage-déco pour la décoration du site, montage général pour aider à installer tous les secteurs / démontage des infrastructures	Monter des infrastructures, installer les décorations du site, aider à la mise en place des infrastructures  Démonter les diverses constructions et rangement du site	Travail avant et après le festival
<b>Pique-nique de remerciement</b>	Service au bar pour le Pique-Nique des bénévoles, installation et rangement de la salle	Servir au bar, installer et ranger la salle	Travail uniquement durant cette soirée
<b>Plage ouverte</b>	Accueil destiné aux personnes à mobilité réduite, malvoyantes, malentendantes ou souffrant d'un handicap quelconque.	Aider les personnes dans le besoin, apporter des chaises à la demande, prêter des fauteuils roulants, répondre aux questions spécifiques sur l'accessibilité des lieux et l'adaptation des spectacles.	
<b>Points infos</b>	Guichets destinés aux spectateurs et visiteurs du festival	Renseigner les visiteurs sur le festival	
<b>Presse</b>	Service destiné à l'accueil de la presse, de la prise de rendez-vous des journalistes avec des membres de l'équipe, lecture des articles, rédaction des communiqués de presse	Assister l'attaché de presse	Un attaché de presse professionnel et un stagiaire bénévole
<b>Prévention / Bay Watch</b>	Equipe de « surveillance » de la bonne ambiance du festival	Sillonner le festival, diminuer les tensions dues à l'alcool, veiller à ce que tout le monde passe un bon moment	
<b>Récup' bar</b>	Guichets pour rembourser les verres consignés aux festivaliers ainsi que divers jeux et animations pour permettre aux visiteurs d'offrir la valeur du gobelet (2.-) au festival	Remboursement des verres et animation des jeux	

<b>Rédaction Web / Réseaux sociaux</b>	Département communication	Animer les réseaux sociaux, mettre à jour l'application mobile et le site internet	
<b>Requins-balais</b>	Nettoyage du site durant le festival et principalement à sa fermeture	Nettoyer le site	
<b>Technique et régie</b>	Technique et régie générale des spectacles et des scènes	Travailler dans une équipe de régisseurs et stagiaires et aider à l'installation des spectacles et des changements de scènes / décors.	
<b>Transports</b>	Transport de matériel durant le montage et le démontage ; transports occasionnels d'artistes depuis un aéroport	Conduire un véhicule et transporter du matériel pour les différents secteurs ; aller chercher des compagnies à l'aéroport	Permis B1, permis poids lourds ou cariste est un plus.

Source : tableau de l'auteur provenant de DI multiples

Il existe donc un grand nombre de départements pour assurer le bon déroulement du festival, et chacun d'eux nécessite des compétences et des énergies différentes.

### **L'accueil bénévoles**

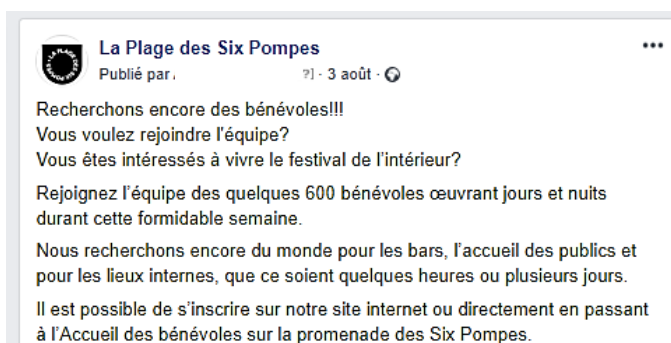
Comme il est expliqué dans le tableau précédent, il existe un accueil destiné aux bénévoles. Ce dernier a différents rôles en amont et durant la manifestation. En amont du festival, l'accueil des bénévoles, représenté uniquement du / des responsable / s de ce secteur, s'occupe du recrutement des bénévoles. Il gère également les problèmes que ces derniers peuvent rencontrer avec la plateforme « Youstaff » décrite ci-dessous. Une adresse email est à disposition des bénévoles pour répondre à leur question avant que le guichet physique ouvre. Également en amont du festival, l'accueil bénévoles informe les bénévoles des différents rendez-vous, notamment la séance d'information générale du samedi précédent le premier jour du festival durant laquelle les responsables de secteurs sont présentés. Cette séance informe aussi les bénévoles sur le fonctionnement du festival pour eux et sur certaines nouveautés organisationnelles liées au festival. Un deuxième rendez-vous annoncé en amont de La Plage est le pique-nique des bénévoles qui clôture le festival. Le guichet de l'accueil bénévoles ouvre ses portes au début du montage du festival. À partir de ce moment, les bénévoles peuvent venir s'inscrire, contrôler leur planning, poser leurs questions à l'équipe de l'accueil. Le jour de la séance d'information générale, les volontaires ont la possibilité de venir retirer leur badge et leur « kit bénévole », dont il est question plus tard dans ce chapitre.

L'accueil spécifique des bénévoles est en charge de compléter les équipes en fonction des besoins des responsables d'équipe durant toute la durée du festival. De plus, deux personnes de ce département circulent tous les jours dans les secteurs pour s'assurer du confort des bénévoles en distribuant friandises ou boissons chaudes en cas de mauvais temps, s'assurer qu'il n'y a pas de problèmes entre les volontaires et régler les éventuels conflits. Ce service supplémentaire est apprécié des différentes équipes et décharge les responsables qui peuvent mieux se concentrer sur le travail en lui-même. (Tém, août 2019)

## Le recrutement

Au début du mois de juin, les bénévoles des précédentes éditions reçoivent une newsletter les informant qu'ils peuvent s'inscrire en tant que bénévole. L'information est également relayée sur la page Facebook officielle de La Plage et sur un groupe fermé et réservé aux bénévoles, sur ce même réseau. L'information est transmise via le bouche-à-oreille ainsi que grâce à des partages de publications sur les réseaux sociaux. Le recrutement ne s'arrête qu'à la fin de la manifestation, puisque des affichages et des publications sont encore transmis par les organisateurs, comme le démontrent les illustrations ci-dessous.

Figure 3: publication Facebook 1



Source : La Plage, 2019, Facebook

Figure 4: affiche interne



Source : image de l'auteur, 2019

Figure 5 : publication Facebook 2



Source : La Plage, 2019, Facebook

## **La reconnaissance**

Plusieurs éléments démontrent la reconnaissance que les organisateurs donnent aux bénévoles pour leur précieux engagement. En premier lieu, un certain nombre de contreparties sont offertes aux bénévoles en fonction de leur travail. Deuxièmement, tous les bénévoles de l'édition sont invités au pique-nique de remerciement qui a lieu dans un lieu privatisé en fin de festival. Durant cette soirée, le repas et les boissons sont offertes à tous les participants. De plus, plusieurs newsletters (cette année deux) sont envoyées aux bénévoles pour les remercier, les mettre au courant de l'activité de l'association, leur transmettre des photos, etc. De plus, les bénévoles sont également remerciés en fin de festival sur le site internet et la page Facebook de La Plage. Ensuite, le service circulant de l'accueil bénévole apporte de la reconnaissance aux bénévoles, puisque les deux personnes en charge de cette mission s'assurent du confort et de l'aspect bien-être de l'accueil bénévole. En ce qui concerne, la reconnaissance dans les médias, cette dernière est également présente à La Plage. En 2019 par exemple lors de l'émission Toutouyoutour, Manu Moser, directeur artistique du festival parlait des bénévoles de la manière suivante

« (...)Un grand bravo (...) comme d'habitude, on fait un festival, ça tient sur le bénévolat, et ces gens-là prennent le festival en main et ce qui est extrêmement étrange lorsque tu l'organises, c'est qu'au moment où il commence ce festival, toi tu ne diriges plus rien en tant que directeur. (...) » (Couleur 3, 2019).

Enfin, à l'intérieur d'un paragraphe du Magazine des 25 ans, un bénévole parlait de son expérience en décrivant la reconnaissance comme

« (...) cette variable si importante qui, entre autre, élève bizarrement notre niveau de débrouillardise et notre capacité à faire face aux problèmes. (...) Une manière de se sentir exister, une reconnaissance envers soi-même somme toute ! » (La Plage, 2018, p.21).

## **Le guide des bénévoles et des responsables**

Le guide des bénévoles, qui pourrait porter le nom de « charte » dans d'autres associations, est un document à disposition des bénévoles qui les renseigne sur plusieurs sujets. Il y a notamment des informations sur les droits et les devoirs, les responsabilités, les plannings, les accès et les badges, mais également sur l'accueil bénévoles, les lieux internes et les contreparties offertes aux bénévoles. Ce dernier se trouve dans l'espace bénévole du site internet et est disponible en tout temps. De plus, sur le site internet, un espace est réservé aux responsables de secteurs contenant des renseignements spécifiques à ce type de bénévole.

## Youstaff

Pour la gestion du bénévolat, le festival travaille avec un logiciel gratuit appelé YouStaff. Il s'agit d'une plateforme de gestion des bénévoles créée il y a plus de dix ans pour les événements culturels. Ce système a été développé par une association neuchâteloise en collaboration avec des acteurs du terrain (Petzi, 2018). Il permet aux responsables des bénévoles de planifier et d'organiser les tranches horaires des 650 volontaires qui œuvrent durant toute la semaine du festival, ainsi que durant le montage et le démontage. Chaque responsable de secteur peut ainsi gérer ses équipes en fonction de ses besoins en terme de bénévoles et les disponibilités des bénévoles qualifiés pour travailler dans un tel département. La gestion des repas se fait également au travers du logiciel, et est ensuite reportée sur les badges via leur code-barres.

## Les badges

La distinction des bénévoles se fait par l'attribution d'un badge par l'accueil bénévoles. Les badges contiennent plusieurs caractéristiques et informations : couleur, nom et prénom, rôle, photo, code-barres, éventuellement des informations quant aux droits aux repas et boissons, éventuellement les jours de validité du badge. Il existe cinq couleurs de badge différentes, qui ont chacune une signification différente, expliquée dans le prochain tableau.

Tableau 2 : Caractéristiques des badges

Couleur	Qui	Droits
<b>Rouge</b>	Membres comité Membres coordination	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux lieux internes</li> <li>• Boissons illimitées dans les bars internes</li> <li>• Boissons illimitées dans les bars publics</li> </ul>
<b>Bleu</b>	Responsables de secteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux lieux internes</li> <li>• Boissons illimitées dans les lieux internes</li> </ul>
<b>Jaune</b>	Bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux lieux internes</li> </ul>
<b>Vert</b>	Artistes et accompagnants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux lieux internes le/s jour/s indiqué/s</li> </ul>
<b>Blanc</b>	Invités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux lieux internes le/s jour/s indiqué/s</li> </ul>

Source : Tableau de l'auteur de DI multiples

En plus de définir les différents droits des bénévoles, les badges permettent également de créer une homogénéité parmi tous les bénévoles et leur permettent de s'adjuger eux-mêmes le titre de bénévole, et de faire partie de l'équipe des bénévoles de La Plage.

### **Les contreparties**

Du fait que le festival est libre d'accès, les contreparties offertes aux bénévoles sont différentes d'un certain nombre de festivals. Comme expliqué précédemment, certaines contreparties font également partie intégrante de la reconnaissance apportée aux bénévoles.

Kit-bénévole : chaque bénévole reçoit un kit-bénévole comprenant un T-shirt officiel de La Plage 2019, un gobelet, un porte-gobelet, un tour de cou et son badge (Guide, 2019).

Bons boissons : chaque heure de bénévolat donne droit à un « bon boisson » d'une valeur de CHF 4.- . Ces derniers sont valables dans tous les bars du festival, y compris les lieux internes. À partir de 40 heures de bénévolat, montage y compris, le badge indique la mention « B », ce qui donne accès aux minérales et aux bières gratuitement dans les lieux internes, ainsi que d'autres réduction (Guide, 2019).

Repas à la Guinguette : lorsqu'un bénévole travaille huit heures sur une journée, il est considéré qu'il n'a pas le temps de prendre ses repas ailleurs que sur le festival, c'est pourquoi il a droit aux repas durant cette journée (Guide, 2019). Les repas sont inscrits par les responsables de secteurs via la plateforme Youstaff et sont servis tous les jours à La Guinguette, le restaurant interne du festival réservé aux bénévoles, aux artistes et aux invités. La Guinguette propose 3 repas par jours :

- Café – tartines de 9h00 à 11h00
- Repas de midi de 11h30 à 14h00
- Repas du soir de 19h00 à 23h00

Accès aux lieux internes : en premier lieu, les bénévoles ont accès au Pantin, considéré comme le Quartier Général de la ruche organisationnelle du festival. Au Pantin se trouve un bar où les bons boissons sont valables et où de nombreux encas sont servis durant la journée, il s'y trouve également une terrasse, de quoi s'asseoir, organiser des séances à l'abri de la foule et surtout se retrouver entre bénévoles dans le jardin, aménagé de canapés et de transats. Le Pantin ouvre tous les jours à midi et ferme 30 minutes avant la fermeture du site et est uniquement accessible sur présentation d'un badge (Guide, 2019). Le deuxième lieu interne se nomme le Bain-de-minuit. Il s'agit d'un bar destiné aux bénévoles et artistes qui



souhaitent prolonger leur soirée après la fermeture du site du festival. Une fois de plus, l'accès à ce lieu tenu par les organisateurs se fait uniquement sur présentation d'un badge. Le Bain-de-minuit ouvre tous les soirs à 23h00 et ferme entre 04h00 et 06h00 du matin (Guide, 2019).

L'espace détente : il s'agit d'un lieu interne un peu particulier. Une fois de plus ce dernier est réservé aux personnes en possession d'un badge, les bénévoles et les artistes. Comme son nom l'indique, cet espace est un lieu de détente, de repos et de bien-être. Le but est d'offrir un endroit où les bénévoles et les artistes ont la possibilité de faire une sieste en plein cœur de festival, ou de profiter d'un massage fait par des professionnels sur rendez-vous. (Guide, 2019).

Le pique-nique des bénévoles : en fin de festival, tous les bénévoles sont conviés au traditionnel pique-nique offert par l'organisation. (Guide, 2019).

## 2.2 Comparaison avec « 2300 Plan 9 » et le « Chant du Gros »

Tous les festivals sont différents et fonctionnent à leur manière. Cependant, beaucoup d'entre eux ont l'engagement de bénévoles en commun, et bien que cette ressource se trouve dans un grand nombre de festival, qu'ils soient de musique, de cinéma ou d'arts de rue, le département « Bénévoles » fonctionne également différemment d'une organisation à l'autre. La comparaison ci-dessous met en relation La Plage des Six Pompes ainsi que 2 autres festivals de la région : 2300 Plan 9 et Le Chant du Gros.

Tableau 3: Festivals comparés

	Le Chant du Gros	2300 Plan 9	La Plage des Six Pompes
Genre	Musique	Cinéma	Arts de rue
Lieu	Le Noirmont	La Chaux-de-Fonds	La Chaux-de-Fonds
Date de création	1992	1999	1993
Durée	3 jours	7 jours	7 jours
Prix	CHF 49.- CHF 125.- (3 soirs)	de CHF 7.- à CHF 20.-	Libre d'accès

Source : Tableau de l'auteur provenant de sources multiples

Les trois festivals mis en comparaison se trouvent dans un rayon de 20 kilomètres de La Plage et existent depuis plus de 20 ans. De genres différents, la durée des manifestations varie de trois à sept jours et uniquement La Plage des Six Pompes est libre d'accès. Dans le but d'analyser les avantages offerts aux bénévoles de chaque festival, un tableau de

comparaison a été réalisé mettant en relation le temps de bénévolat effectué et les contreparties offertes, et cela pour chaque festival.

Tableau 4 : Comparaisons des contreparties entre trois festivals

		Entrée (valorisé en CHF)	T-shirt	Repas	Bons boissons / boissons	Lieux internes / espaces bénévoles
<b>Le Chant du Gros</b>						
Montage / démontage	16 h (montage)	2 x	X	X	X	X
	24 h (montage et démontage)	3 x	X	X	X	X
	32 h (montage)	3 x	X	X	X	X
Festival	4 heures	1x				X
	2 x 4 heures	2 x	X			X
	3 x 4 heures	3 x	X			X
<b>2300 Plan 9</b>						
Montage	1 heure				X	X
	1 journée	1 x		X	X	X
Festival	1 période (4 heures)	1 x		X	X	X
<b>La Plage des Six Pompes</b>						
Montage et festival	1 heure		X		X	X
	8h / jour		X	X	X	X
	Dès 40h		X		illimités	X

Source : Tableau de l'auteur provenant de sources multiples

La grille de comparaison ci-dessus démontre que le festival du Chant du Gros offre au minimum une entrée au festival d'une valeur de CHF 49.- (Chant du Gros, bénévole, 2019) ce qui n'est pas le cas pour les autres festivals. Néanmoins, 2300 Plan 9 offre également une entrée dès une journée de montage ou une période de travail durant le festival. Étant libre

d'accès, La Plage ne peut pas offrir cet avantage à ses bénévoles. En revanche, il est constatable que les trois manifestations mises en comparaison mettent à disposition de leur bénévoles des lieux d'accès leur étant réservés. En ce qui concerne les « bons boissons », La Plage et 2300 Plan 9 en offrent à leurs bénévoles dès la première heure de bénévolat, ce qui n'est pas le cas pour Le Chant du Gros. Cependant, les responsables des secteurs de ce dernier festival apportent tout de même de l'importance à ravitailler les équipes en nourriture et en boisson durant leur service (exp. 2019). Il en va de même pour les repas : dès une période de bénévolat à 2300 Plan 9 et dès huit heures de travail sur une journée à La Plage, le bénévole peut manger son ou ses repas gratuitement. En revanche, les repas sont offerts uniquement durant les journées de montage et de démontage au Chant du Gros et pas pour des simples tranches de quatre heures durant le festival. Pour terminer cette analyse, un t-shirt est offert à tous les bénévoles de La Plage, ainsi qu'un gobelet réutilisable, alors que le festival noirmonnier n'offre un t-shirt qu'à partir de huit heures de bénévolat et que 2300 Plan 9 n'en distribue pas du tout.

### **2.3 Problématique**

Comme il a déjà été mentionné précédemment, La Plage ne cesse de se développer et le nombre de bénévoles a plus que doublé en l'espace de sept éditions, puisqu'il est passé de 316 à 658 entre 2013 et 2019 (DI, 2019). Cette situation pose la question de comment maintenir cet engagement pour les éditions à venir. Ensuite, les travaux bénévoles de plusieurs secteurs (bars, chapeaux et t-shirts jaunes) sont considérés comme des tâches relativement spécialisées, et demande un recrutement plus serré (La Plage, 2018, p.15). Il est donc important pour les organisateurs de connaître leurs bénévoles. De plus, comme il a été analysé dans le chapitre précédent, il est imaginable qu'une contrepartie comme une entrée pour un festival d'une valeur de CHF X contre quelques heures de bénévolat attire facilement de potentielles ressources humaines. En revanche, pourquoi viennent travailler bénévolement plus de 650 personnes dans un festival qui est déjà libre d'accès ?

Ces différents aspects définissent la question de recherche de ce travail sur le thème de l'engagement bénévole à La Plage des Six Pompes : comment maintenir l'engagement bénévole en fonction du profil type du bénévole, de ses motivations et de leur évolution ?

### **2.4 Objectifs**

Cette étude a plusieurs objectifs dont le premier vise à établir un profil type du bénévole de la 26<sup>e</sup> édition. Grâce à des données sociodémographiques, il s'agit de connaître le bénévole type de La Plage des Six Pompes. Plus encore, il s'agit de savoir combien d'heures ou de jours de bénévolat sont réalisés par personne et dans quel secteur. Pour atteindre cet objectif,

il s'agit finalement de savoir depuis combien d'années la personne évolue au sein du festival, et si elle souhaite à nouveau s'engager pour une édition future.

Deuxièmement, ce travail cherche à connaître les motivations qui poussent les bénévoles à s'engager volontairement à La Plage : pourquoi travailler au sein du festival de la Plage des Six Pompes sans contrepartie financière ; s'agit-il de motivations personnelles ou de groupe. Les motivations peuvent être très diverses et l'Association AGORA – La Plage des Six Pompes ne dispose actuellement pas d'étude à ce sujet. De plus, cette étude vise également à savoir si les motivations des bénévoles ont évolué au cours des dernières années.

Le but final de ce travail est de proposer 5 recommandations adressées à la Direction ainsi qu'aux responsables de l'accueil bénévoles pour l'édition 2020 dans le but de maintenir l'engagement des bénévoles lors de la 27<sup>e</sup> édition. Les recommandations seront établies dans les domaines suivants : le recrutement selon le profil type, les contreparties offertes, la reconnaissance donnée.

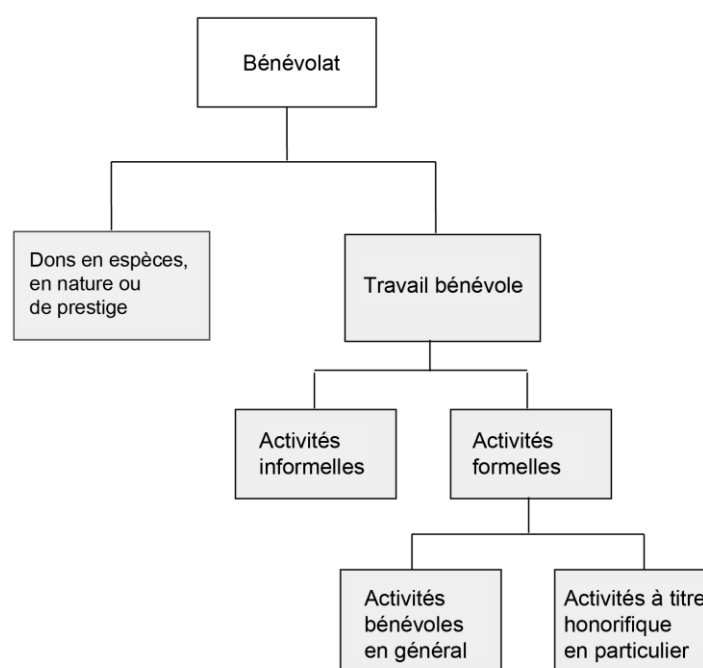
### 3 Revue de la littérature

#### 3.1 Le bénévolat

En premier lieu, il est important de comprendre le terme « bénévolat » et ce qu'il englobe afin de comprendre le sujet étudié. Selon l'OFS, (s.d., page internet) le travail bénévole fait partie de la catégorie « Travail non-rémunéré ». Cette dernière regroupe donc le travail bénévole ainsi que le travail domestique et familial, pour lequel il est donné la définition suivante :

Tâches non rémunérées effectuées à l'intérieur du ménage (repas, lessive, nettoyage, courses, travaux manuels, soins aux animaux domestiques et aux plantes, travaux administratifs, enfants, soins aux malades, etc.). (OFS, s.d., page internet)

Figure 6 : Travail bénévole



Source : SGG, Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016, [www.freiwilligenmonitor.ch](http://www.freiwilligenmonitor.ch)

Ensuite, comme le montre l'illustration ci-dessus, le travail bénévole se divise en deux sous-catégories dont l'OFS nous donne les définitions suivantes :

Bénévolat formel :

Charges exercées à titre honorifique ou activités non rémunérées en faveur d'une organisation, d'une association ou d'une institution publique (associations culturelles ou

sportives, associations de défense d'intérêts, partis ou institutions politiques ou services publics). Les jetons de présence, les remboursements de frais ou le versement de montants symboliques ne sont pas considérés comme étant une rémunération. (s.d., page internet)

Bénévolat informel :

Prestations non rémunérées fournies à titre volontaire à des ménages tiers (entraide de quartier, garde d'enfants de tiers, services rendus à des tiers, tels que travaux domestiques, transports ou jardinage, etc.). (s.d., page internet)

Bien qu'il soit important de connaître les différences entre les deux types de bénévolat, les tâches effectuées dans le cadre de l'Association Agora – La Plage des Six Pompes sont comprises dans la définition du bénévolat formel car les activités non-rémunérées sont effectuées en faveur d'une association culturelle qui a comme tâche l'organisation d'une manifestation du même domaine.

De manière simplifiée, Sandro Cattacin, directeur de l'institut de recherche de sociologie de l'Université de Genève, décrit le bénévolat comme une activité destinée à autrui et qui n'est pas rémunérée (RTS, Futur antérieur, 2018). Selon lui, le bénévolat est fondateur de toute société, puisque le geste de donner sans recevoir permet de créer des liens entre les personnes. Plus il y a de bénévolat, plus la société est civilisée.

D'autres notions sont intégrées dans différentes définitions du bénévolat. Selon France Bénévolat (Balmory D., 2006, p.1), est bénévole toute personne qui s'engage librement pour effectuer une action non-salariée. En plus de cette notion d'« Engagement libre », France Bénévolat (Balmory D., 2006, p.1) ajoute également que l'action bénévole a lieu en dehors du temps professionnel et familial. Ces précisions sont suggérées dans les définitions de l'OFS, puisque le bénévolat s'intègre au travail non-rémunéré (non-professionnel) et qu'il ne fait pas partie du travail domestique ou familial (non-familial). À cela, Dominique Thierry, vice-président de France Bénévolat, ajoute également qu'il existe plusieurs types de bénévolats dans le cadre des associations, comme le bénévole de terrain, régulier, occasionnel, ainsi que le bénévolat de compétences ou le mécénat de compétences (2014, p. 23-24). Parmi cette liste non-exhaustive de différentes sortes de bénévolat formel, il semble important d'en préciser certaines définitions : le bénévolat de terrain regroupe les personnes qui assument les activités d'une association au quotidien ; le bénévolat régulier décrit le travail de ceux qui vont donner du temps régulièrement à l'association ; finalement, le bénévolat occasionnel regroupe les personnes qui vont donner du temps à un moment précis de l'année, en général un temps fort

de l'association, et de manière non-régulière. Contrairement aux idées reçues, il n'est pas toujours facile de trouver un grand nombre de bénévoles occasionnels pour un événement. (Thierry D., p. 23). Malgré cela, Pascal Dreyer ajoute que les bénévoles occasionnels sont plus nombreux que les réguliers, car l'engagement ponctuel relève d'un don de temps, alors que l'engagement régulier est un don de soi (2012). Le don de soi est donc le prolongement du don de temps, lorsque le bénévole décide de s'engager de manière régulière dans une association (Dreyer P., 2012, p.67-69). De plus, pour Pascal Dreyer, il existe encore deux niveaux lorsque l'on parle de bénévoles réguliers : ceux qui apportent une compétence et ceux qui prennent des responsabilités (Dreyer P., 2012, p.70 -71).

Finalement, dans le Cahier de recherche « Le Bénévolat selon les Québécois » 2<sup>e</sup> version déposé par le Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ), l'auteur soulève les termes « échange », « don de temps », « don d'énergies », « don de compétences » et « passion ». Ces notions apportent une nouvelle compréhension de notre définition de base, puisque les termes « travail non-rémunéré » sont traduits par le mot « don » (RABQ, 2018, p.7). De plus, il y a des aspects non-quantifiables dans la définition québécoise du bénévolat, puisque les notions d'énergies et de compétences ne peuvent pas se mesurer, en opposition au temps ou aux heures de travail effectuées. Finalement les termes « échange » et « passion » apportent une perspective sociale à la définition du bénévolat.

Du fait que la problématique posée dans cette recherche concerne une association basée en Suisse, la définition du bénévolat donnée par l'OFS inspirera ce rapport, tout en gardant à l'esprit que certaines notions comme la liberté, le don, la passion peuvent compléter cette dernière, et que le bénévolat formel englobe lui-même différents types de bénévoles.

En Suisse, le don d'argent est également considéré comme une forme d'engagement bénévole (Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016), mais du fait que ces pratiques ne seront pas étudiées dans cette étude, il n'est pas nécessaire d'en connaître les caractéristiques

Afin de compléter cette définition, il est important d'aborder le thème du bénévolat sur internet. L'OFS (2015) décrit internet comme un espace virtuel permettant des échanges sociaux qui offre de nombreuses possibilités d'engagements bénévoles, qu'ils soient organisés, informels ou pratiqués sous forme de dons. Ainsi, les activités telles que fonder et animer un groupe Facebook, gérer un site internet, contribuer à l'information d'un forum et bien d'autres sont considérées comme du bénévolat si ces dernières ne sont pas rémunérées (OFS, 2015). Une fois encore, les recherches de cette thèse n'abordent pas le bénévolat sur internet, raison pour laquelle ce thème n'est pas approfondi dans cet état des connaissances

### 3.2 Le Bénévolat en suisse

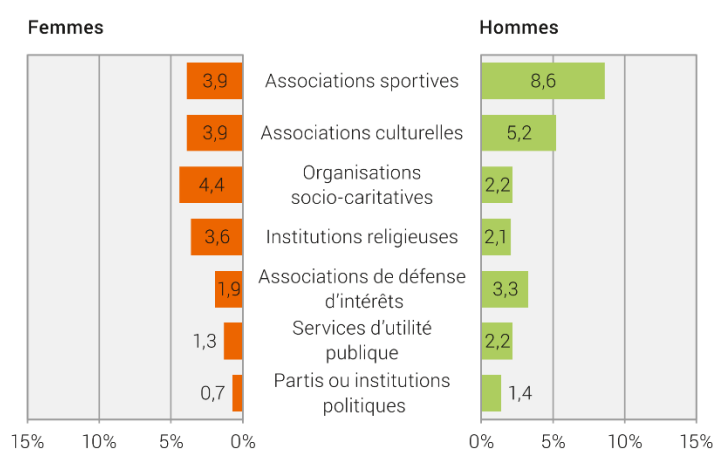
Selon l'Enquête suisse sur la population active réalisée par l'OFS (2017, p.2), environ 43% de la population résidante permanente de 15 ans et plus exerce au moins une activité de bénévolat formel ou informel. Près d'une personne sur cinq (19,5%) se consacre à au moins une activité non rémunérée dans le cadre d'organisations ou d'institutions, qu'il s'agisse de tâches de base ou de tâches dirigeantes. Dans le cas du bénévolat informel, là aussi, l'engagement des bénévoles est considérable puisque 31,7% de la population rend bénévolement de tels services à des tiers (OFS, 2017, p.2).

Les femmes sont plus présentes que les hommes dans la réalisation de travail bénévole informel, et à l'inverse, les hommes s'engagent plus volontiers dans les institutions ou organisations. De manière globale, les femmes s'engagent plus que les hommes. En termes d'heures, Les femmes réalisent en moyenne deux heures de travail bénévole par semaine, alors que les hommes en effectuent 1,6.

En ce qui concerne la participation au travail bénévole formel ou organisé, les hommes et les femmes ne s'engagent pas dans les mêmes domaines. En effet, le domaine privilégié par les hommes est les associations sportives suivi des associations culturelles et des associations de défenses d'intérêts. Comme le démontre le graphique ci-dessous, la première catégorie se démarque très grandement des autres pour le genre masculin. Cette situation n'est pas la même pour les femmes, car les écarts sont moins marqués d'un domaine à l'autre. Ces dernières privilégient en premier lieu les organisations socio-caritatives, puis au même niveau les associations sportives et culturelles (OFS, 2017).

Figure 7 : Participation au travail bénévole organisé, en 2016

En pour cent de la population résidante de 15 ans et plus



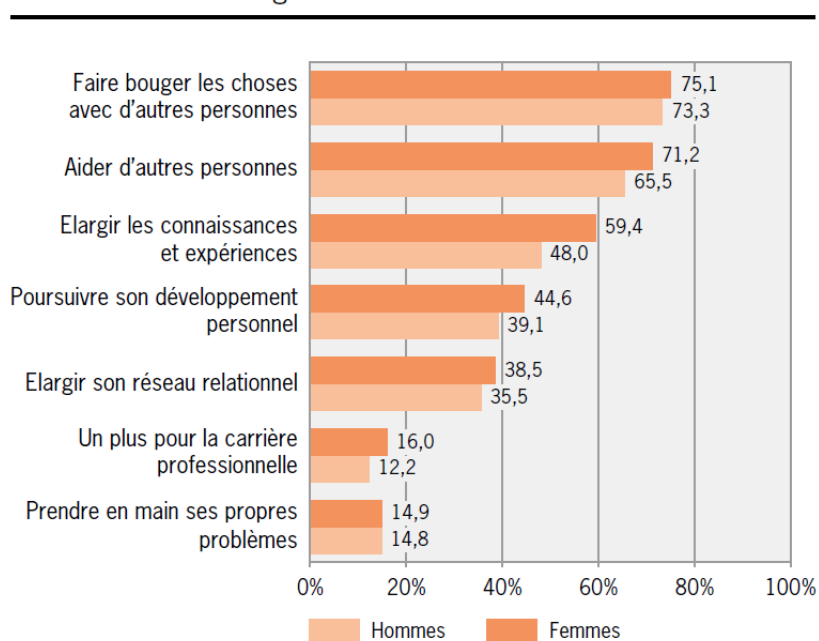
Source : OFS



Dans le cadre de leur étude « Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016 », la Société suisse d'utilité publique (SSUP) (2016) analyse également les motivations des bénévoles dans le domaine formel. Repris par l'OFS dans son rapport « Le Bénévolat en Suisse 2013-2014 », la figure ci-dessous présente le pourcentage des personnes réalisant du travail bénévole formel pour lesquels la motivation citée est importante (importance estimée à au moins 8 sur une échelle de 10) (OFS, 2015). Ainsi, 74% d'entre eux considèrent leur engagement bénévole comme une bonne possibilité de faire bouger les choses avec d'autres personnes. Ensuite, celle d'aider d'autres personnes est importante pour 68% des répondants, puis vient la motivation de vouloir élargir ses connaissances et ses expériences. Comme le décrit très bien l'OFS dans son rapport *Le bénévolat en Suisse 2013/2014* « On retrouve chez les femmes comme chez les hommes ce mélange de motivations ayant trait, d'une part, à l'utilité publique et, d'autre part, à des raisons personnelles. » (2015, p.8) et il est donc constatable que les motivations peuvent être de nature égoïste ou altruiste, comme il sera abordé dans la prochaine section.

Figure 8 : Motivation des bénévoles dans le domaine formel

selon le sexe, en pour cent des personnes accomplissant du travail bénévole organisé



Source : OFS, Le bénévolat en Suisse 2013/2014

### 3.4 La motivation

Selon le dictionnaire de langue française Larousse (2019, page internet), la motivation constitue l'ensemble des raisons, intérêts et éléments qui poussent quelqu'un dans son action.

Dans le cadre d'un engagement bénévole, qu'il soit occasionnel ou régulier, Pascal Dreyer affirme que la motivation personnelle de ceux-ci est profonde et qu'elle mobilise pleinement l'individu, autant intellectuellement qu'émotionnellement, ou de manière rationnelle. (2012. p.72). Malgré la difficulté qu'il y a à énoncer les motivations d'un engagement, les différents témoignages recueillis dans cet ouvrage définissent des raisons précises telles que la volonté d'exister pour-soi, la volonté de ne pas être seule, l'envie de faire des rencontres, la création de projets collectifs ou encore le besoin de se sentir utile. (2012. p.73-76).

Dans une enquête menée par Lionel Prouteau et François-Charles Wolff et reprise par Pascal Dreyer, un premier classement des motivations des bénévoles définit deux grands ensembles : les altruistes et les égoïstes. (2012, p.81). Cette classification a ses limites mais est intéressante car elle traite deux pôles opposés. En effet chacune de ces deux attitudes n'est jamais complètement pure, et est entourée d'autres motivations qui peuvent altérer son image. De cette manière, dans certaines activités, une tendance égoïste peut se transformer en comportement altruiste et vice-versa. (Dreyer P., 2012, p.81). Ces attitudes sont donc étroitement liées, voire parfois indissociables. Les bénévoles interrogés dans l'enquête mentionnée ci-dessus présentent les motivations suivantes : être utile à la société et faire quelques chose pour les autres ; rencontrer des personnes ayant les mêmes préoccupations et se faire des amis ; s'épanouir et occuper son temps libre ; défendre une cause ; pratiquer ou enseigner un sport ou une activité culturelle ; faire respecter ses droits et ceux des autres ; aider et défendre les intérêts de ses enfants ou de son entourage ; avoir accès à des renseignements ou des services et bénéficier des activités ; et finalement acquérir ou exercer une compétence. (Dreyer P., 2012, p.82). Selon Pascal Dreyer (2012, p.82), ces différentes motivations illustrent parfaitement le mélange entre égoïstes et altruistes.

Afin de préciser la définition d'altruisme et pour appuyer ce qu'affirme Pascal Dreyer (2012, p.81), lorsqu'il dit que l'altruisme et l'égoïsme ne sont jamais purs, l'économiste anglais David A. Kennett (cité par Halba B., 2011, p. 44) soulevait que

l'altruisme authentique inclut le don d'argent, de temps ou de tout autre bien ou service contribuant au bien-être économique d'autrui, sans obligation ni espérance de gain futur en contrepartie. (...) Si votre don a une contrepartie, quelle qu'elle soit, vous n'êtes plus considéré comme un altruiste *pur* mais comme un *quasi-altruiste*. (Halba B, 2011, p.44)

Dans cette affirmation, les contreparties peuvent être tangibles ou non. Ainsi, le quasi-altruisme avec compensation intangible consiste à donner du temps, pour recevoir du respect

du bénéficiaire de l'action bénévole ou de ceux qui pourraient être témoin de ce don. (Halba B. 2011, p.44)

Pour compléter les raisons de l'engagement bénévoles, les principales motivations relevées par Dominique Thierry (2014, p.55) sont les suivantes :

- Besoin d'altruisme
- Recherche de sens à sa vie
- Intérêt pour une cause qui touche personnellement
- Besoin de socialisation, de sortir de chez soi
- Test d'un projet professionnel ou de développement de compétences

Selon Bénédicte Halba (2011), d'autres motivations sont également souvent mentionnées par les bénévoles français en plus de certaines citées ci-dessus, telles que

- Acquérir, utiliser et entretenir ses compétences ainsi qu'apprendre et se former
- S'épanouir à côté de son travail
- Découvrir ses dons et ses talents cachés

De plus, cette dernière soulève également que lorsque la question des raisons de l'engagement est posée à des bénévoles, certains ne savent pas quoi répondre. Ainsi, plusieurs d'entre eux répondent « parce qu'on me l'a demandé » ou encore « pour tenter l'expérience » (Halba. B., 2011). Cela relève que la motivation n'est pas toujours fondée et évidente pour le bénévole qui s'engage.

Pour compléter la question des motivations, dans son ouvrage *Les bénévoles et l'association*, le vice-président de France Bénévolat ajoute que

ce n'est pas toujours le secteur associatif en tant que tel qui constitue le facteur essentiel d'attractivité. Ce sont davantage le dynamisme du projet associatif, le charisme des dirigeants, la qualité de l'accueil et de l'intégration des nouveaux bénévoles, la qualité de l'ambiance, la qualité de la diversité et la possibilité de trouver des gens « sympas » et humainement riche. (Thierry D., 2014, p. 18).

Ainsi, dans le cas d'un événement du domaine de la culture, ce dernier n'aura pas toujours la même attractivité auprès des potentiels bénévoles qu'un autre, malgré qu'ils soient les deux des festivals de musique. Les facteurs d'attractivité sont plus liés à la gestion des bénévoles de la manifestation en elle-même qu'au domaine dans lequel elle exerce. Cela se ressent par exemple au Paléo Festival Nyon, où le nettoyage des WC n'est pas un poste difficile à pourvoir, selon le responsable du secteur des bénévoles qui constate que

Dans ce secteur, nous avons un taux de retour énorme. Ils ont réussi à créer un esprit d'équipe très fort. Comme ils ne se voient pas le reste de l'année, c'est un plaisir de se retrouver lors du festival. (cité dans ArclInfo, 2019, site internet).

Ces propos nous mène à parler du bénévolat dans le domaine de l'événementiel particulièrement. Non seulement les raisons qui poussent les volontaires à s'engager varient en fonction du type d'événement, mais également d'une personne à l'autre (Racine A., 2010, site internet). Ainsi, dans le cas d'une étude réalisée au Carnaval de Québec, les bénévoles ont mentionné les motivations suivantes (cité par Racine A., 2010, site internet) :

- Acquérir une nouvelle expérience, de nouvelles connaissances et compétences
- Assumer des responsabilités selon leur potentiel et leurs intérêts
- Créer des contacts et se faire connaître dans leur milieu
- Apprendre à gérer leur stress
- Se réaliser personnellement et réaliser des choses significatives

De plus, pour Amélie Racine, rédactrice au Réseau de veille en tourisme du Canada, elle affirme que les motivations des bénévoles ne sont pas mal attentionnées et gardent leur part d'altruisme en affirmant que

Même si la motivation de certaines personnes repose uniquement sur le fait qu'elles obtiendront un cadeau à l'effigie de l'événement (par exemple, un chandail), nombreux sont les organisateurs qui peuvent compter sur l'aide de sympathisants réellement stimulés par leurs responsabilités et prêts à utiliser leurs compétences afin de contribuer au succès de l'événement. (Racine A., 2010, page internet).

Rejoignant les motivations citées ci-dessus, une étude menée lors du Festival international de Magie à Edinburgh affirme que les raisons qui poussent les bénévoles à participer à cette catégorie d'événement sont principalement pour leur propre utilité (Barron P., Fihova I., 2011, p.14). Cela inclut l'amélioration de compétences et de connaissances ainsi que la création d'impacts positifs sur leur future carrière professionnelle.

Afin d'approfondir les connaissances, il est nécessaire d'abord l'évolution des motivations. Cette dernière est constatable car il y a cinquante ans, les bénévoles s'engageaient principalement pour l'utopie globale de changer le monde ou pour une cause idéologique. (Dominique Thierry, 2014 p. 19). Aujourd'hui, ils s'engagent davantage dans des actions concrètes offrant des résultats assez immédiats. En plus de la cause idéologique, Saskia Weber-Guisan, collaboratrice scientifique à l'institut fédéral des hautes études en formation professionnelle, ajoute qu'avant, le bénévolat était souvent réalisé dans une action de charité chrétienne (RTS – Futur antérieur, 2018, site internet). Selon elle, cet engagement a effectivement évolué et les bénévoles souhaitent être davantage authentiques envers eux-mêmes et cherchent à contribuer aux biens communs. Ils veulent également s'engager pour des associations qui font sens et qui leur permettront d'actualiser leurs valeurs (RTS – Futur antérieur, 2018, site internet). Selon Sandro Cattacin, le fait que les volontaires fassent quelque chose pour y trouver du plaisir et pas seulement comme une nécessité religieuse ou idéologique est une évolution positive. Il ajoute également que le moteur du bénévolat est sans doute de nature égoïste, mais que cela permet aux bénévoles de mieux s'appliquer dans leur travail (RTS – Futur antérieur, 2018, site internet). De plus, selon lui la déshumanisation au travail a créé le besoin de combler le manque de liens sociaux, et ces derniers se trouvent plus facilement dans le bénévolat. (RTS – Futur antérieur, 2018, site internet).

En ce qui concerne le bénévolat chez les jeunes de 15 à 30 ans, les motivations des bénévoles sont quelques peu différentes selon Sandrine Cortessis, maître d'enseignement à l'institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (RTS – Futur antérieur, 2018, site internet). Elle affirme qu'en général, le bénévolat commence dans les milieux sportifs ou de loisirs avec des engagements ponctuels, comme le fait de travailler dans un festival en échange d'un billet. Ensuite, il y a beaucoup de jeunes qui s'investissent dans des associations de jeunesse, telles que les jeunes campagnardes ou les scouts. Selon elle, le bénévolat chez les jeunes permet également de se rapprocher d'une activité qui les intéresse, comme les sapeurs-pompiers volontaires ou l'animation d'une web-radio. De plus, elle ajoute que le moteur premier du bénévolat chez les jeunes est la recherche de complicité, car les jeunes veulent principalement rejoindre un groupe d'amis, avoir le plaisir de se retrouver, partager de la convivialité et pouvoir échanger. Ils s'intéressent donc à la mission de l'association dans un second temps, et une évolution de leur motivation première est donc constatable. Le bénévolat

chez les jeunes leur permet de gagner en confiance, de se sentir plus à l'aise dans les interactions et surtout, d'avoir accès à des statuts auxquels ils ne pourraient pas rêver d'accéder si vite, tel que des poste de président ou responsable. Cela les rend fier, et ce n'est pas une motivation négligeable selon Mme Cortessis (RTS – Futur antérieur, 2018, site internet).

### 3.5 La classification des motivations

Concernant la classification des motivations au bénévolat, il existe actuellement que deux approches ayant donné lieu à l'élaboration d'outils utiles à l'exploration des motivations des bénévoles. En premier lieu, l'approche fonctionnaliste datant de 1998 et proposée par Clary et ses collaborateurs (cité par Dansac C., Maisonneuve C., Goutas N., Taillandier A., 2018, p.23), ainsi que l'approche plus récente qui s'intéresse aux motivations intrinsèques ou extrinsèques de Chantal & Vallerand (2000).

La première s'intéresse aux différentes raisons pour lesquelles deux bénévoles sont motivés par une même tâche. Les fonctions de cette approches sont au nombre de six et sont appelées ainsi : les valeurs, la compréhension, la promotion du Soi, la carrière, l'aspect social, la protection du soi.

Cette classification des motivations s'effectue à l'aide d'une liste de questions auxquelles le bénévole répond sur une échelle de un à sept (voir annexe I). Cette étude obtient des résultats concluant et est la principale utilisée en France (Dansac C., Maisonneuve C., Goutas N., Taillandier A., 2018, p.23), mais dans le cas d'une classification des motivations pour l'engagement bénévole au sein d'une manifestation culturelle, elle n'est pas suffisamment approprié. En effet, comme le démontre l'annexe I, les questions concernent principalement le bénévolat dans le domaine du social ou de la santé, mais pas de l'événementiel.

En revanche, l'approche de Chantal et Vallerand (2000) est utilisable dans le cas de la classification de motivations des bénévoles d'un festival. Le tableau ci-dessous reprend les critères de l'approche et indique des exemples de motivations. En résumé, l'approche relève si la nature de la motivation est altruiste ou égoïstes (est-ce que le bénéficiaire est autrui ou soi-même), et utilise la notion d'auto-détermination ou non pour connaître quelle est l'origine de la motivation (Gourmelen A., Guillemot S., Privat H., Urien B., & Le Gallely M., 2014, p.3).

Tableau 5: Classification des motivations intrinsèques ou extrinsèques

Motivations	Altruistes	Egoïstes
<b>Auto-déterminées</b>	Origine : SOI Bénéficiaire : AUTRUI <i>Exemple : par choix face aux problèmes de la société.</i>	Origine : SOI Bénéficiaire : SOI <i>Exemples : pour découvrir de nouvelles activités ; pour faire des rencontres agréables.</i>
<b>Non auto-déterminées</b>	Origine : AUTRUI Bénéficiaire : AUTRUI <i>Exemple : par obligation morale.</i>	Origine : AUTRUI Bénéficiaire : SOI <i>Exemples : pour acquérir de l'expérience professionnelle : pour être reconnu socialement.</i>

Source : tableau de l'auteur adapté de Chantal et Vallerand, 2000

### 3.6 La fidélisation

En terme de définition, la fidélisation est l'action de fidéliser un groupe d'individus (clientèle, public ou dans le cas précis, bénévoles), soit de s'attacher durablement à ce groupe d'individus par une politique appropriée (Larousse, 2019, page internet).

Comme il a été dit précédemment, la fidélisation dans le cas de l'action bénévole consiste à transformer un bénévole ponctuel en un bénévole régulier, et cette transformation dépend grandement des pratiques de l'association quant à la gestion des bénévoles. En comparaison à la définition précédente, les pratiques de l'association correspondent à ce qui est appelé « la politique ». Il est nécessaire d'améliorer la gestion des bénévoles pour plusieurs raisons : l'infidélité des bénévoles, également appelé « l'effet zapping », est souvent causé par une ambiance décevante, une animation insuffisante, de mauvaises pratiques de gouvernances ou des signes de reconnaissances trop faibles (Thierry. D., 2014, p.31). De plus il est constatable que les bénévoles déçus par une expérience ont du mal à se réengager au sein d'une autre association. (2014, p.31). Dominique Thierry relève que par définition, les contreparties sont généralement symboliques, tels que des mercis, des regards

reconnaissants ou encore un enrichissement personnel pour le bénévole. Ce dernier rejoint donc la définition des compensations intangibles donnée par Bénédicte Halba précédemment.

Dans l'ouvrage *Les bénévoles et l'association*, six piliers des bonnes pratiques sont mentionnés et nommés de la manière suivante (Dominique Thierry, 2014, p. 33-37) :

- La clarification des besoins
- L'accueil des bénévoles
- L'intégration des bénévoles
- La formation des bénévoles
- L'animation des bénévoles
- La reconnaissance des bénévoles

En premier lieu, il est nécessaire pour l'association de clarifier ses besoins en amont. Cela signifie qu'elle doit identifier les activités pour lesquelles les ressources humaines sont manquantes et connaître les compétences nécessaires. Les organisateurs doivent donc connaître les missions à effectuer et les profils des bénévoles à rechercher. Cela paraît évident, mais selon Dominique Thierry, cela ne l'est pas pour toutes les associations et c'est pour cela qu'une association sur deux ayant besoin de ressources bénévoles a du mal à en trouver (2014, p.33). Le deuxième pilier abordé est « l'accueil des bénévoles » qui regroupe lui-même plusieurs phases. La première est nommée « Pré-accueil » et les potentiels bénévoles y accordent une grande importance, car il s'agit du premier contact. Cela peut se passer par téléphone, par email ou par contact physique, et a souvent lieu durant la phase de recrutement. Ainsi, un bénévole non-recontacté ou un email laissé sans réponse donnera une mauvaise image de l'association au potentiel bénévole et ce dernier n'en sera plus un. L'étape suivante est qualifiée de « Premiers pas ». Cette dernière souhaite donner l'opportunité au nouveau bénévole de trouver sa place au sein de l'organisation, et c'est à elle-même de chercher la meilleure adéquation entre les besoins de l'association et les attentes exprimées par le volontaire. La dernière étape est appelée « Le processus d'intégration », et constitue donc le prochain pilier des bonnes pratiques de la gestion des bénévoles qui est « L'intégration des bénévoles ». Selon Dominique Thierry (2014, p.59) l'intégration permet au nouveau bénévole d'assimiler et de s'appropriier les valeurs de l'association, ou dans le cas présent du festival. Selon lui, l'affichage d'une charte de bénévolat est hautement conseillé pour fixer les règles entre les deux parties (2014, p. 59). De plus, ce dernier soulève que le maintien de l'engagement bénévole se joue durant la phase d'intégration en affirmant que « Il est



incontestable que la pérennité de l'engagement bénévole de chacun dépendra en grande partie de la qualité de l'intégration dont il aura bénéficié » (Thierry D., 2014, p.60).

Pour réussir cette dernière, deux mesures sont particulièrement importantes (2014, p.61) :

- une formation interne spécifique à l'organisation et au poste qu'occupera le bénévole. Ce dernier devrait alors connaître l'histoire de l'association, ses valeurs, son projet, les moyens de travail, etc.
- un suivi d'insertion réalisé par le responsable du bénévole.

Dans le cas positif où le bénévole s'engageait dans cette association, il pourrait recevoir un acte d'adhésion (selon les règles de l'association), une convention d'engagement ou de bénévolat, un signe de reconnaissance (badge) ainsi qu'une charte de bénévolat (Thierry D., 2014, p.61).

Une fois le pilier d'intégration des bénévoles abordé, Dominique Thierry explique en quoi l'animation des bénévoles est importante dans la gestion des volontaires (2014, p.70). Premièrement, la gestion des bénévoles n'est pas identique à celle des salariés. De cette manière, on anime un groupe de volontaires alors que les salariés sont managés. La hiérarchie est donc différente entre une situation et l'autre. Dans le cas d'une organisation employant des bénévoles, elle doit être structurée, efficace et efficiente, mais elle doit également adopter un fonctionnement collectif. Il ne doit donc pas y avoir de chefs, mais des responsabilités définies et exercées par des personnes.

Ensuite, l'auteur de l'ouvrage *Le bénévole et l'association* aborde le thème de la formation, mais ce dernier s'adresse principalement aux associations sociales ou sanitaires dont les bénévoles pourraient nécessiter une formation continue (Dominique Thierry, 2014, p. 80 à 95).

Pour clôturer l'explication des piliers des bonnes pratiques de la gestion des bénévoles, Dominique Thierry aborde le thème de la reconnaissance interne et externe (2014, p.99 à 109). En premier lieu, la reconnaissance interne demande une certaine importance, d'autant plus que le bénévole bénéficie uniquement de contreparties symboliques (2014, p.99). Cette dernière se décline sous différentes formes, tels que la reconnaissance de soi et par les pairs, la valorisation du travail effectué, les mercis et fêtes de remerciements, parfois la reconnaissance publique (2014, p.99).

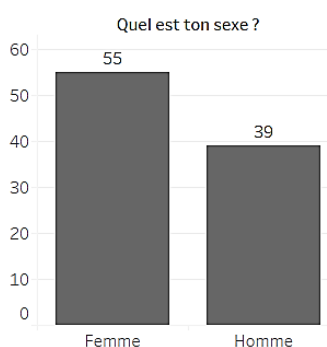
Ainsi, en connaissance des six piliers des bonnes pratiques de la gestion des bénévoles, il est supposable que ces dernières sont d'une grande qualité dans le cas du festival suisse

*Paléo*, puisqu'il existe une liste d'attente pour y travailler et que les bénévoles sont entre 85% et 90% à revenir chaque année.

## 4 Etude quantitative : les bénévoles en 2019

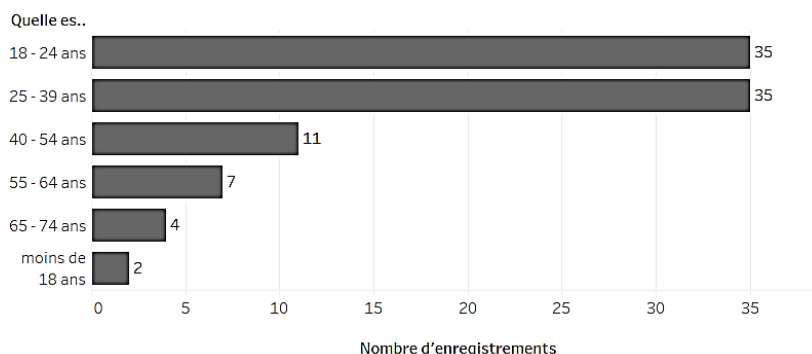
### 4.1 Profil type des bénévoles

Figure 10 : Sexe



Source : figure de l'auteur

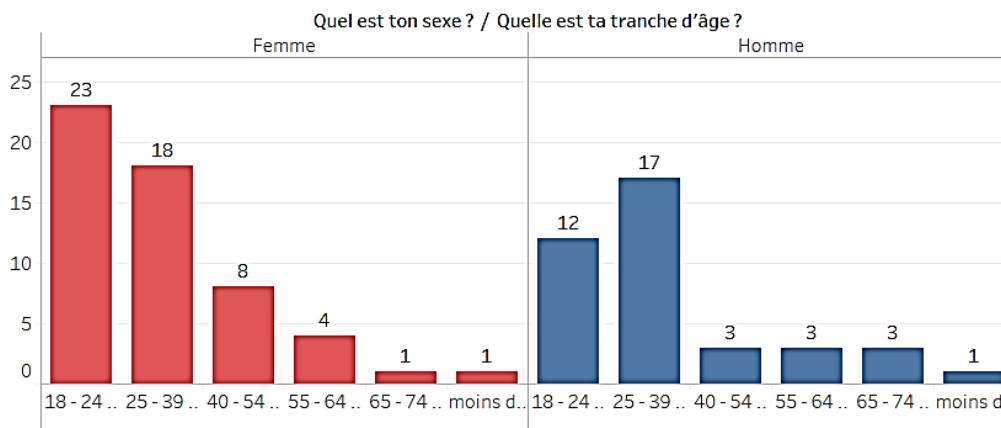
Figure 9 : Âge



Source : figure de l'auteur provenant des réponses à l'enquête

Il est constatable que la majorité des bénévoles de La Plage sont des femmes, puisqu'elles sont 58,5% et que les hommes sont 41,5%. Les tranches d'âges principales sont les 18-24 ans et les 25-39 ans. Assemblées, elles représentent presque 75% de la totalité des bénévoles.

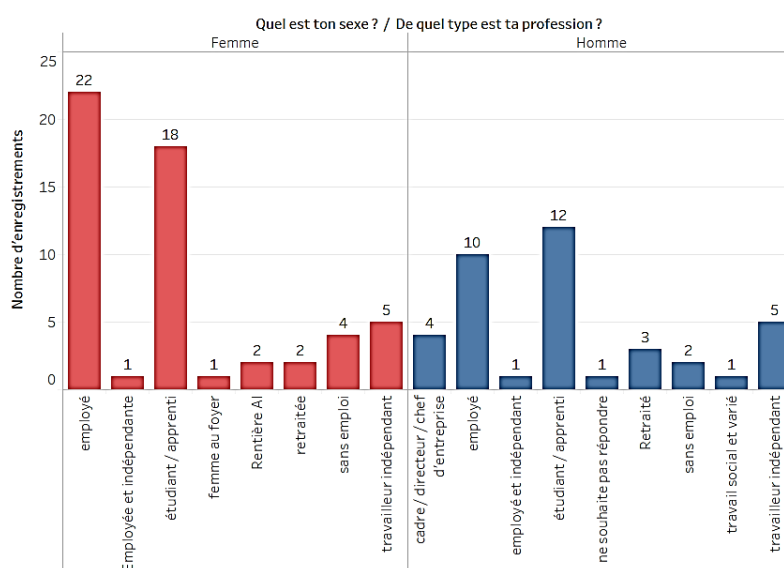
Figure 11: Variables "Sexe" et "Âge"



Source : figure de l'auteur provenant des réponses à l'enquête

Si l'on met en relation les deux variables précédentes, dans la catégorie « femme » il est possible de s'apercevoir que la tranche d'âge dominante est les 18-24 ans, suivie ensuite des 25-39 ans. À l'inverse, les hommes les plus nombreux à s'engager sont les 25-39 ans, puis ensuite les 18-24 ans. Il est également constatable que les personnes de sexe féminin de la tranche 40-54 ans sont plus nombreuses que celles de sexe masculin. De plus, le graphique ci-dessus démontre de manière très visible que le nombre de bénévoles féminins régresse avec l'âge, alors que cette tendance n'est pas identique chez les hommes.

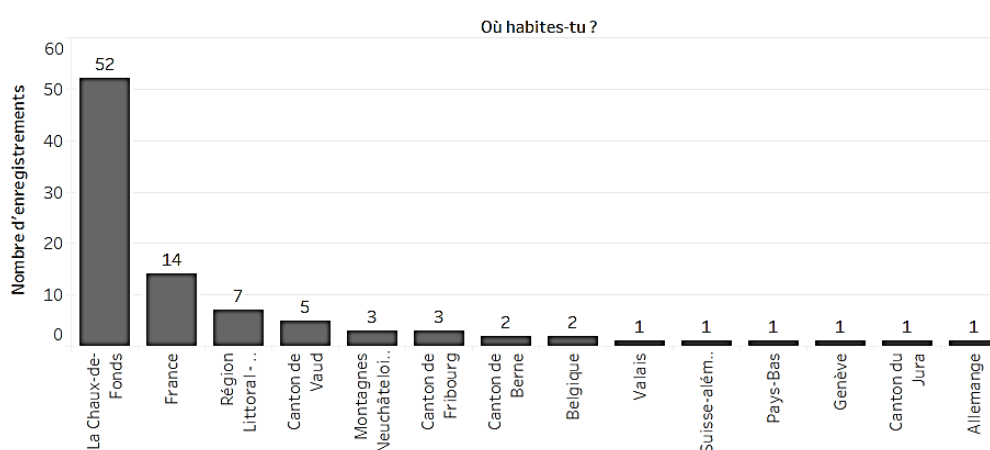
Figure 12 : Variable "Sexe" et "Profession"



Source : figure de l'auteur provenant des réponses à l'enquête

Une fois de plus, si l'on met en relation la variable « Sexe » avec d'autres données, des précisions sur le profil type du bénévole sont obtenues. À son tour, la variable « Type de profession » est séparée selon le sexe du répondant. Il est alors constatable que la majorité des femmes sont employées, puis étudiantes ou apprenties et ensuite travailleuses indépendantes. En ce qui concerne le genre masculin, les mêmes types de profession forment le haut du classement, mais l'ordre entre le premier et le deuxième est inversé. De manière générale, genres confondus, le type de profession dominant est « employé » (34%), puis « étudiant / apprenti » (31%) et « travailleur indépendant » (10%).

Figure 13 : Provenance



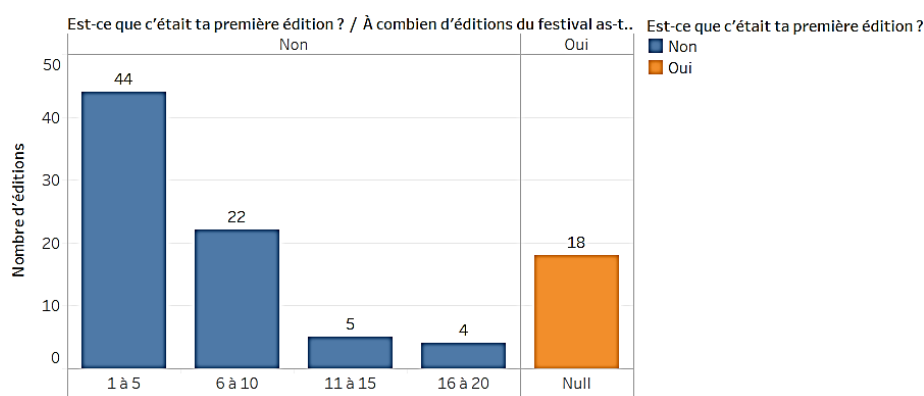
Source : figure de l'auteur provenant des réponses à l'enquête

Comme le montre la figure 13 ci-dessus, la majorité des bénévoles viennent de La Chaux-de-Fonds, puisque de 55% de ces derniers y habitent. Il est possible de voir que des volontaires viennent depuis des pays étrangers (limitrophes ou non) et que la France est la

deuxième provenance des bénévoles de La Plage (environ 15%). D'autres régions neuchâteloises font également partie des cinq provenances principales des répondants. En globalité, les neuchâtelois représentent près de 66% de la totalité de la mobilisation bénévole. Les cantons limitrophes (Berne, Jura, Fribourg, Vaud), quant à eux, représentent 11% de l'ensemble des bénévoles. Le reste des personnes engagées proviennent d'autres cantons suisses ou d'autres pays (Belgique, Pays-Bas, Allemagne).

En 2019, selon l'enquête menée pour cette étude, pas loin d'un bénévole sur cinq (19%) participait pour la première fois à la Plage des Six Pompes. Sur les 80% des volontaires ayant déjà œuvrés au sein de l'organisation de la manifestation, la majorité a effectué entre une et cinq Plages. Comme le montre le graphique ci-dessous, le nombre de participants diminue au fur et à mesure que le nombre d'éditions réalisées augmentent.

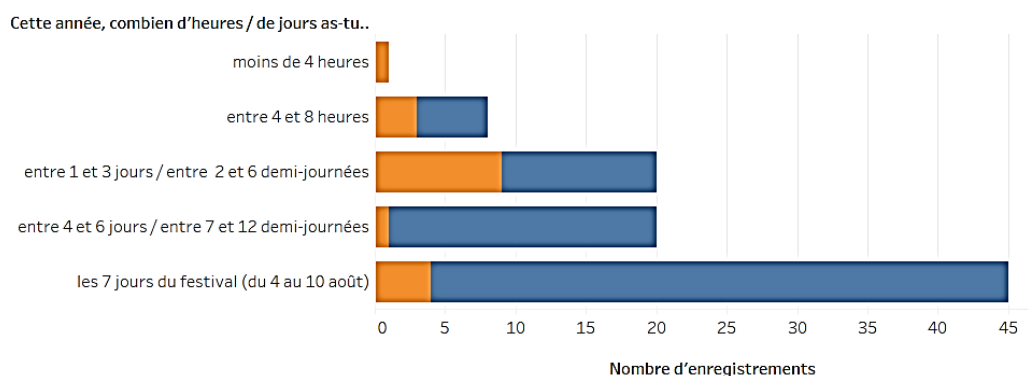
Figure 14 : Nombre de participations



Source : figure de l'auteur provenant des réponses à l'enquête

En fonction de leur nombre de participations à La Plage, la représentation ci-dessous montre comment les volontaires ont travaillé lors du festival cette année. Ainsi, plus de 90% des personnes ayant effectué les sept jours de festival ne s'engageaient pas pour la première fois en 2019, de même pour les bénévoles ayant travaillé entre quatre et six jours (95%). Pour les participations plus faibles, il est constatable que les taux s'équilibrent entre nouveaux et anciens bénévoles. En revanche, l'unique répondant ayant travaillé moins de quatre heures participait au festival pour la première fois.

Figure 15 : Participation durant le festival en fonction de la première participation

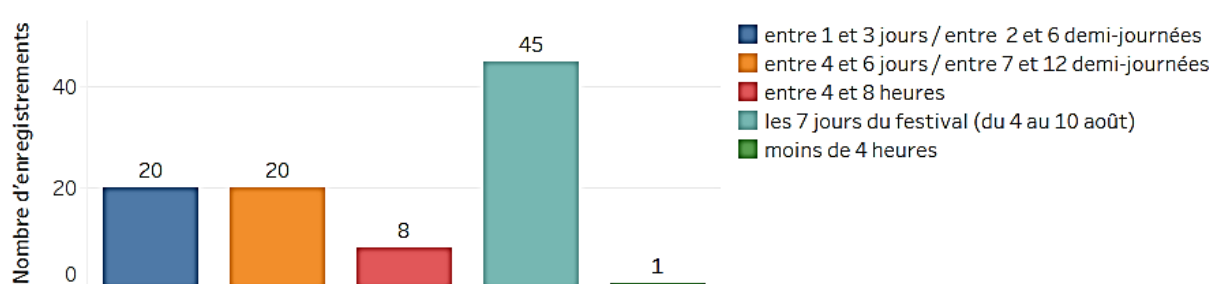


Source : figure de l'auteur provenant des réponses à l'enquête

Ensuite, plus de la moitié des répondants à l'enquête (53%) affirment avoir placé leurs vacances professionnelles en même temps que La Plage pour pouvoir y participer en tant que bénévole. Cette information démontre que l'engagement en tant que bénévole ne se fait pas uniquement lorsque les intéressés ont du temps, mais que les vacances professionnelles s'organisent autour de la manifestation.

En ce qui concerne leur participation au festival, plus de 47% des personnes engagées ont travaillé durant les sept jours de l'événement. Ensuite, 42% des bénévoles se sont engagés entre un et six jours, soit 21% entre un et trois jours et le même pourcentage ont travaillé entre quatre et six jours. Finalement, les personnes ayant effectuées jusqu'à huit heures ne représentent même pas un dixième des répondants.

Figure 16 : Participation au festival

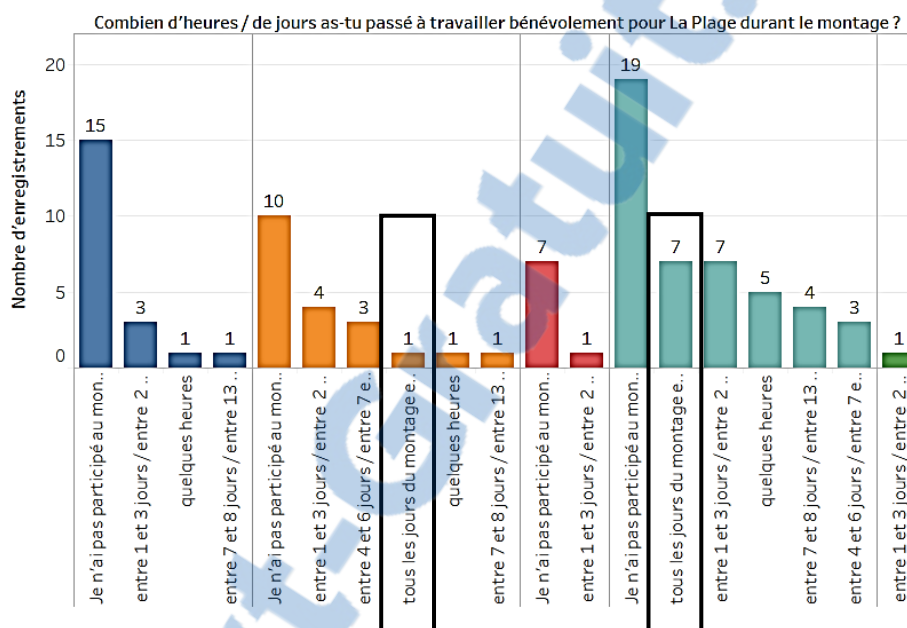


Source : figure de l'auteur provenant des réponses à l'enquête

En ce qui concerne le montage du festival, de manière générale, plus de la moitié des bénévoles de la manifestation (55%) n'y participent pas. Un faible pourcentage des volontaires (7%) effectue quelques heures durant ces jours de préparation, alors que 17% de ces derniers viennent prêter mains fortes pour une durée variant entre un et trois jours. Près de 13% des répondants affirment participer au montage de La Plage entre quatre et huit jours. Finalement, seulement 8,5% des bénévoles ayant répondu à l'enquête participent à tous les jours du montage.

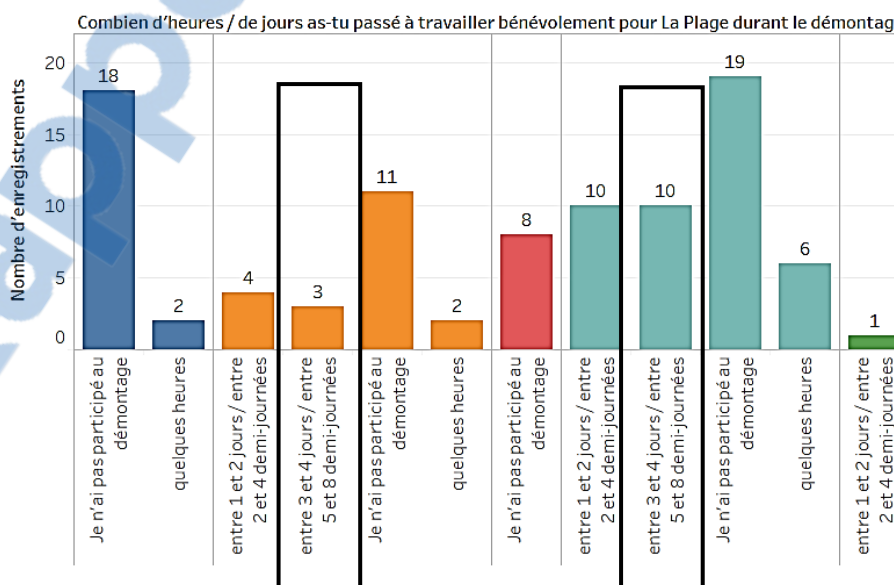
La figure 17 ci-dessous présente le nombre de jours de bénévolat réalisés durant le montage du festival, en fonction du nombre de jours réalisés durant le festival. Les couleurs utilisées étant les mêmes que pour le graphique 16, elles représentent les heures réalisées durant la manifestation. Il est intéressant de constater que la quasi-totalité (sept sur huit) des répondants travaillant durant tous les jours du montage s'engage également durant les sept jours du festival.

Figure 17 : Participation festival et montage



Source : figure de l'auteur provenant des réponses à l'enquête

Figure 18 : Participation festival et démontage



Source : figure de l'auteur provenant des réponses à l'enquête

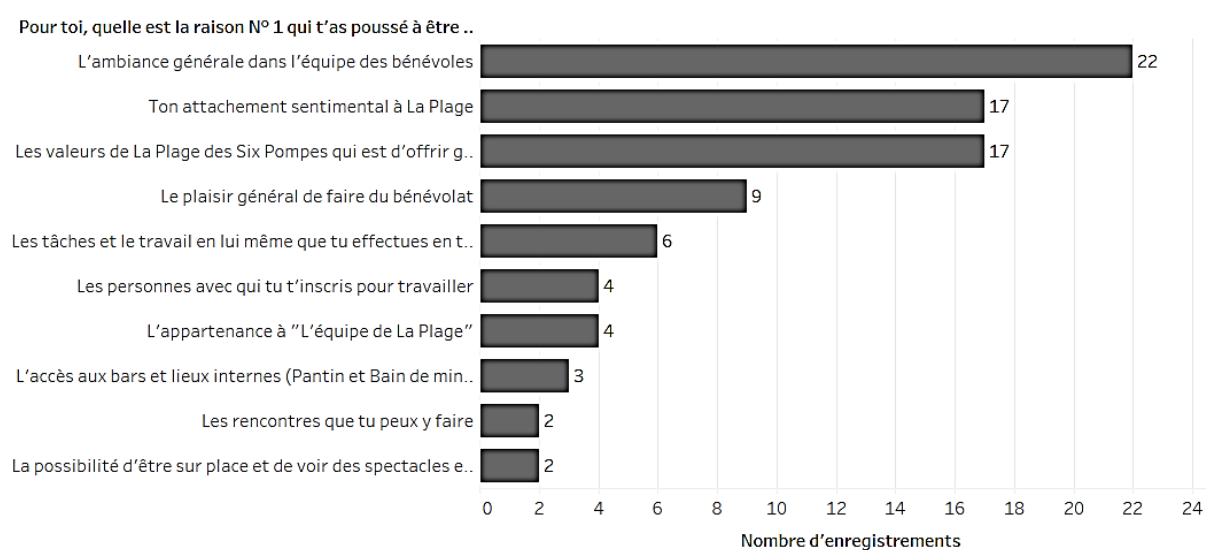
De la même manière, le graphique 18 démontre qu'une fois de plus, la majorité des personnes ayant travaillé tous les jours du démontage (du dimanche au mercredi suivant le festival) sont également des bénévoles participants aux sept jours de La Plage.

Concernant les secteurs dans lesquels les bénévoles s'engagent, cela dépend en premier lieu des besoins en ressources humaines spécifiques à chaque département du festival. Les bars employant plus de monde que l'espace détente, cela se ressent donc à travers les réponses des personnes interrogées. De cette manière, les bars est le secteur le plus représenté dans les réponses, suivi ensuite par les Chapeaux et T-shirts jaunes, les Points Infos, les Afters Bikini et la Guinguette.

## 4.2 Motivations

Plusieurs questions de l'enquête s'intéressaient aux motivations actuelles des bénévoles. Lorsque les répondants ont dû, parmi une liste de vingt propositions, choisir leur motivation principale à s'engager au sein de La Plage, voilà les résultats qui en est ressorti :

Figure 19 : Motivation principale



Source : figure de l'auteur provenant des réponses à l'enquête

En plus des raisons citées dans le graphique précédent, les motivations suivantes ont toutes obtenu un vote : rendre service, les repas à la Guinguette, le kit bénévole, la reconnaissance que cela lui apporte, l'hébergement, le fait de découvrir un nouveau festival, le fait de découvrir le festival de l'intérieur.

Une seconde question demandait aux répondants de sélectionner, cette fois-ci, cinq motivations parmi cette même liste. À nouveau, l'ambiance générale à obtenu le plus de voix, mais la suite des dix intentions principales est différente du résultat précédent-



Tableau 6 : Motivation des bénévoles

Rang	Motivation	Nb votes	
1	L'ambiance générale dans l'équipe des bénévoles	74	=
2	Les valeurs de La Plage des Six Pompes qui est d'offrir gratuitement de la culture, des spectacles et de l'animation à la population	69	+ 1
3	Les rencontres que tu peux y faire	53	+ 6
4	Ton attachement sentimental à La Plage	49	- 2
5	Le plaisir général de faire du bénévolat	40	- 1
6	Les tâches et le travail en lui-même que tu as effectués en tant que bénévole	35	- 1
7	L'accès aux bars et lieux internes (Pantin, Bain-de-minuit)	32	+ 1
8	La possibilité d'être sur place et de voir des spectacles entre, après ou pendant tes shifts	30	+ 2
9	L'appartenance à « l'équipe de La Plage »	26	- 2
10	Les personnes avec qui tu t'inscris pour travailler	19	- 4

Source : tableau de l'auteur provenant des réponses à l'enquête

Le tableau ci-dessus classe les motivations en fonction du rang obtenu et selon le nombre de voix données par le bénévoles. La dernière colonne nous informe de la différence d'importance des motivations entre la figure 19 et le tableau 6 ci-dessus.

#### 4.5 Evolution des motivations

Concernant l'évolution des motivations, parmi les 77 répondants ayant déjà participé à plusieurs éditions de La Plage,

Pour compléter l'analyse de l'évolution des motivations des bénévoles de La Plage, l'auteur s'est intéressé à leur futur engagement. Ainsi, 93,6% des répondants de l'enquête souhaitent, dans la mesure du possible, se réengager en tant que bénévole lors de la 27<sup>e</sup> édition en 2020. Les quelques réponses négatives sont justifiées par des besoins de pause, de se consacrer à d'autres choses durant la période estivale, ou encore l'envie de voir des spectacles. Ces dernières raisons ne sont donc pas négatives, mais deux remarques présenter ci-dessous

« Après dix ans de Plage, je pense avoir donné ce que j'avais à donner, et que le festival a fait pareil pour moi. Je ne l'aborde plus de la même manière. C'est une expérience magique

les premières Plage. Je pense qu'il faut que je m'arrête Avant d'en avoir marre. » (bénévole, 2019)

« Ça fait longtemps que je fais et la plage connaît un tournant. On passe d'un événement à l'organisation familiale à une dimension de grosse grosse entreprise... Je trouve qu'on y perd des valeurs fondamentales, et le coût personnel et trop élevé par rapport à ce que j'en tire en leur absence. » (bénévole, 2019)

#### 4.6 Recommandations d'amélioration

A l'unanimité, les répondants de l'enquête étaient satisfaits de l'accueil des bénévoles. Cependant, quelques recommandations ont été émises et sont regroupées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 7 : Recommandation des répondants

Domaine	Recommandations
Contreparties	diminuer les heures nécessaires pour avoir droit à un repas  « deux bénévoles avaient aidé durant une matinée au montage et n'avaient pas le droit au repas de midi »  « (...) pouvoir avoir accès à la Guinguette pour un repas une fois par jour, même les journées avec des plus petits shift. (...) dommage pour moi, de devoir organiser et payer pour ma nourriture ailleurs »
Reconnaissance	Mettre davantage en avant les bénévoles  «faire des portraits des équipes et des responsables de secteurs tout au long du festival »
Bien-être des bénévoles	« que le pantin soit mieux aménagé »  « des casiers fermés pour stocker nos effets personnels »  « fléchage et lieux de stationnement »
Formation	« mieux préparer les nouveaux bénévoles à une clientèle exigeante »
Organisation des équipes	Prévoir de plus grandes équipes dans le secteur « chapeaux et T-shirts jaunes »

	<p>« (...) j'aurais aimé avoir le temps de regarder plus de spectacles, je n'ai pu assister réellement qu'à deux représentations »</p> <p>Améliorer la communication</p> <p>« créer une plateforme sociale avec tous les bénévoles pour améliorer la communication sur chaque secteur ou tous secteurs confondus »</p> <p>« (...) j'avais l'impression que les informations arrivaient tardivement (...) il faut garder l'envoi d'emails pour informer des changements ou rappeler les points importants »</p> <p>Explications internes aux secteurs</p> <p>« parfois mieux expliquer qui a quel rôle »</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Source : tableau de l'auteur provenant des réponses de l'enquête auprès des bénévoles

## 4.7 Synthèse de l'analyse

### 4.7.1 Profil type

À l'inverse de ce qui est dit dans la théorie, mentionnant qu'en Suisse les hommes sont les plus présents dans le bénévolat formel, à La Plage, les femmes sont majoritaires. Ensuite, les bénévoles de La Plage sont âgés, en grande partie, entre 18 à 39 ans. Concernant les types de professions, il est constatable qu'il y a autant de personnes *employées* que *d'étudiants et d'apprentis*, et que ces deux catégories sont majoritaires parmi les bénévoles de La Plage. Les bénévoles du festival viennent principalement de La Chaux-de-Fonds et du canton de Neuchâtel, ce qui peut sembler logique puisque il y est basé, mais également de la France.

Il est constatable que le bénévole type de La Plage est fidèle, puisque 80% des volontaires de l'édition 2019 avaient déjà participé au festival. En comparaison avec la théorie, il est possible de dire qu'il s'agisse d'un bénévole régulier. De plus, près de 95% pourcent souhaitent rééditer l'expérience s'ils en ont l'occasion l'année prochaine, ce qui est une nouvelle positive.

Concernant la manière de travailler des bénévoles, 47% d'entre eux participent aux sept jours de la manifestation, alors que 42% sont présents entre un et six jours. À La Plage, le bénévole est donc majoritairement investi et concerné par son activité.

Finalement, il est possible de remarquer que plus de la moitié des bénévoles ne participent pas au montage ou au démontage du festival.

## 4.7.2 Motivations

Tableau 8 : synthèse des motivations

Classement des motivations	Nature de la motivation
L'ambiance générale dans l'équipe des bénévoles	Non auto-déterminée / égoïste
Ton attachement sentimental à La Plage	<i>Non classable</i>
Les valeurs de La Plage des Six Pompes qui sont d'offrir gratuitement de la culture, des spectacles et de l'animation à la population	Non autod-éterminée / altruiste
Le plaisir général de faire du bénévolat	Auto-déterminée / altruiste
Les tâches et le travail en lui-même que tu as effectués en tant que bénévole	Auto-déterminée / égoïste
Les personnes avec qui tu t'inscris pour travailler	Non auto-déterminée / égoïste
L'appartenance à « l'équipe de La Plage »	Non auto-déterminée / égoïste
L'accès aux bars et lieux internes (Pantin, Bain-de-minuit)	Auto-déterminée / égoïste
Les rencontres que tu peux y faire	Auto-déterminée / égoïste
La possibilité d'être sur place et de voir des spectacles entre, après ou pendant tes shifts	Auto-déterminée / égoïste

Source : tableau de l'auteur provenant des réponses de l'enquête

Le tableau ci-dessus reprend les critères de la classification des motivations de Chantal et Vallerand (2000). Les résultats obtenus nous montrent que les motivations des bénévoles de La Plage sont principalement égoïstes, bien que des raisons altruistes sont également présentes.

## 5 Etude qualitative : l'évolution

---

### 5.1 Choix des personnes interrogées

Sur la base des profils sélectionnés dans la méthodologie, voilà les caractéristiques des trois bénévoles interviewés :

- Interviewé N°1, Myriam, 43 ans, habitante de La Chaux-de-Fonds, journaliste, bénévole au secteur des réseaux sociaux

- Interviewé N°2, Marine, 24 ans, habitante de Lausanne, physiothérapeute, bénévole à l'espace détente

- Interviewé N°3, Emma, 21 ans, habitante de Neuchâtel, barman, bénévole à la Boutique

### 5.2 Analyse des entretiens

#### 5.2.1 Motivations

En ce qui concerne les motivations actuelles des personnes questionnées, voici les principaux éléments qu'il en ressort.

Les trois personnes interviewées s'accordent rapidement sur le fait que l'ambiance au sein du festival est une grande motivation. Myriam ajoute également qu'une fois qu'on a touché au festival de l'intérieur, il est difficile de redevenir un simple spectateur. En effet, les lieux internes ne sont également pas négligeables dans son expérience en tant que bénévole (CP, 30 octobre 2019). Emma soutient l'idée que l'ambiance est réellement spécifique à ce festival en affirmant que « C'est une ambiance Plage et c'est une ambiance chaux-de-fonnière, et ce n'est pas comme ça partout (...) » (CP, 12 novembre 2019).

Une fois de plus les interviewées numéro un et deux sont d'avis que les motivations sont principalement liées au festival en lui-même. Pour Marine, le but premier est de venir aider cette manifestation, mais évidemment que les tâches qu'elle effectue en tant que bénévole influencent les raisons de son engagement (CP, 8 novembre 2019). Myriam soulève également que travailler à La Plage lui permet d'utiliser ses compétences professionnelles de manière plus libre et sans contraintes (CP, 30 octobre 2019). La dernière personne interrogée est également d'avis que c'est lié au festival en lui-même, mais parce que ce dernier lui offre de la diversité dans les tâches qu'elle effectue et les secteurs existants (CP, 12 novembre 2019).

Pour Myriam et Marine, le fait de retrouver des gens uniquement à La Plage peut également faire partie des motivations à venir à La Plage (CP, 30 octobre 2019 et 8 novembre 2019). Emma affirme que le fait de *retrouver les copains* est réellement une des raisons principales qui la pousse à participer au festival (CP, 12 novembre 2019).

La deuxième interviewée, Marine, ajoute que le fait d'être originaire de La Chaux-de-Fonds influence beaucoup ses motivations à venir travailler (CP, 8 novembre 2019). En lien avec la ville, la dernière personne questionnée soulève que le fait de voir la ville vivante la motive beaucoup à s'investir dans cette manifestation (CP, 12 novembre 2019).

Finalement, Emma mentionne également *la qualité des spectacles* dans les raisons qui la pousse à être bénévole à La Plage (CP, 12 novembre 2019).

## 5.2.2 Evolution des motivations

Lorsqu'il est question des raisons de leur premier engagement, Myriam mentionne le fait de vouloir vivre le festival de l'intérieur (CP, 30 octobre 2019) et Marine utilise les termes de « voir l'envers du décor » (CP, 8 novembre 2019). Pour chacune d'elle, le fait de ne plus faire partie du public se ressent. De plus, pour les trois répondantes, une seconde raison de cet engagement était la volonté de combler du temps libre. La première personne interviewée ajoute également qu'elle avait des compétences professionnelles utiles à La Plage à ce moment-là et qu'elle souhaitait rendre service (CP, 30 octobre 2019). Pour Emma, travailler bénévolement au sein du festival était une façon de changer d'air durant l'été car elle ne partait pas en vacances. De plus, elle souhaitait faire des rencontres (CP, 12 novembre 2019).

Plusieurs éléments ont influencé les motivations des différentes personnes interviewées, et démontrent donc une évolution de ces dernières. En premier lieu, Marine mentionne le fait qu'elle s'est engagée la première fois pour combler ses vacances, alors qu'à l'heure actuelle, elle doit prendre congé au travail (CP, 8 novembre 2019). Myriam partage partiellement cette situation, puisque lors de son premier engagement, elle a profité de rattraper ses heures supplémentaires au travail pour venir travailler en tant que bénévole à La Plage. En 2019, elle prend également congé une semaine pour être bénévole, mais souhaite tout de même prendre sur ses éventuelles heures supplémentaires (CP, 30 octobre 2019). Une fois encore, les répondants numéro un, deux et trois partagent l'avis que le fait de connaître plus de monde au sein du festival fait évoluer positivement les motivations, car l'ambiance est différente grâce à cela.

Les entretiens démontrent également que le changement de secteur peut influencer les motivations qui poussent les bénévoles à s'engager. En effet, l'affirmation de Myriam ci-dessous présente bien le fait que cela peut influencer son engagement

« (...) ça aurait presque plutôt eu tendance à me faire arrêter la première année. J'ai vraiment trouvé dommage la suppression du Périscope, et puis après ça s'est bien passé aux réseaux sociaux donc je suis restée. (...) » (CP, 30 octobre 2019).

Les propos de Marine soutiennent également que le changement de secteurs n'est pas négligeable quant à l'évolution des motivations. Dans ces derniers, elle affirme que ça a certainement influencé car l'ambiance est très différente et que les gens côtoyés ne sont pas les mêmes d'un secteur à un autre (CP, 8 novembre 2019).

Il est également constatable que le degré d'implication des bénévoles fait évoluer leurs motivations. Pour la première interrogée, le fait d'être devenue co-responsable lui a apporté une motivation supplémentaire, car la vision de son secteur s'est diversifiée et elle a pu connaître plus de monde (CP, 30 octobre 2019). Emma, de son côté, affirme que le fait de prendre des responsabilités transforme son expérience en un nouveau challenge (CP, 12 novembre 2019).

### **5.2.3 Rôle et reconnaissance**

Les trois personnes interrogées ont facilement trouvé leur place au sein de l'organisation des bénévoles de La Plage, même si l'interviewée n 1 soulève que certains secteurs sont un peu moins accessibles. Cette dernière relève également que son secteur n'est pas le plus important pour le festival, et que son rôle est donc moins important que les bénévoles des bars, qui permettent au festival d'exister financièrement (CP, 30 octobre 2019). Bien que ça soit également le cas pour les deux autres secteurs, Marine mentionne que même si le festival pourrait tourner sans elle, elle se sent importante pour les personnes individuelles qui viennent profiter des services de l'espace détente (CP, 8 novembre 2019).

En termes de reconnaissance, les trois bénévoles ayant répondu à l'interview constatent qu'elle est présente de la part des organisateurs. Myriam mentionne les mercis, les remarques positives, le pique-nique des bénévoles (CP, 30 octobre 2019). La 2<sup>e</sup> répondante ajoute que les lieux internes à disposition des bénévoles sont également un signe de reconnaissance de la part des organisateurs (CP, 8 novembre 2019). Pour Emma, la reconnaissance est belle et bien visible, et les organisateurs remercient les bénévoles avant même que le festival n'ait commencé. De plus, elle mentionne que l'accueil des bénévoles est très poussé, et que cela

permet aux participants de profiter de « vacances tous frais payés » à La Chaux-de-Fonds, contre quelques heures de bénévolat tous les jours (CP, 12 novembre 2019).

Chacune des interviewées trouve que son travail est reconnu, et que les bénévoles sont récompensés.

En terme de reconnaissance externe aux organisateurs du festival, la 1<sup>e</sup> interviewée confie qu'elle inscrit son expérience en tant que bénévole sur son CV, et que le fait de vivre la manifestation de l'intérieur lui permet d'avoir une connaissance des spectacles utiles pour conseiller ses proches et ses amis (CP, 30 octobre 2019). Ensuite, Marine mentionne que de la reconnaissance provient personnellement des personnes qu'elle masse à l'espace détente. Cependant, cette dernière relève que le fait d'être bénévole à La Plage ne lui procure pas de fierté personnelle ou le sentiment d'avoir réalisé *sa bonne action* (CP, 8 novembre 2019). Pour Emma, au contraire, son engagement pour la promotion des arts de la rue et de la culture lui apporte une grande fierté, et elle ressent de la reconnaissance de la part du public notamment en voyant des enfants heureux, et de la part des compagnies, quand celles-ci ont l'air ravie après une représentation (CP, 12 novembre 2019).

#### **5.2.4 Futur**

Lorsque le thème du futur est abordé, tous les répondants indiquent vouloir continuer de s'engager bénévolement à La Plage dans pour la prochaine édition.

Les éléments cités par les interrogés qui pourraient leur faire cesser leur activité bénévole sont principalement des raisons privées, tels que des problèmes de santé ou encore l'incapacité de prendre congé. Marine mentionne tout de même l'avenir de son secteur, qui pourrait affecter ses motivations (CP, 8 novembre 2019). La 3<sup>e</sup> questionnée, de son côté, donne des raisons de mauvaise entente ou de mauvaise communication au sein de l'organisation (CP, 12 novembre 2019).

Concernant les améliorations possibles aux yeux des interviewées, Marine n'en formule pas. Selon elle, l'accueil des bénévoles de La Plage est très satisfaisant (CP, 8 novembre 2019). Myriam, de son côté, se réjouit de voir le Pantin rénové. Elle ajoute également que selon elle, les lieux internes sont parfois mystérieux pour les nouveaux bénévoles, et qu'un système de baby-sitter dans les grands secteurs pourrait être mis en place. Ces derniers auraient comme tâches de présenter le festival aux nouveaux arrivants et de les aider durant leurs premiers jours (CP, 30 octobre 2019). Finalement, Emma mentionne d'avoir déjà réfléchi à la question, mais lors de l'entretien, la seule amélioration possible qu'elle mentionne est la simplification du logiciel Youstaff (CP, 12 novembre 2019).



Avant de mettre un terme aux entretiens, un dernier thème a été abordé avec les répondants. Il s'agit des motivations qu'un nouveau bénévole pourrait avoir en 2020. Pour répondre à cela, Myriam et Emma mentionnent « le bouche à oreille ». La première complète cette raison en ajoutant que le fait d'entendre de bons échos sur le festival peut être une raison à s'engager (CP, 30 octobre 2019).

Selon Marine, un nouveau bénévole a certainement de l'intérêt pour la région et le festival en lui-même. De plus, elle pense que l'envie de soutenir une manifestation chaux-de-fonnière est une motivation à part entière (CP, 8 novembre 2019). Dans la même idée, Myriam ajoute que tous les habitants de la Chaux-de-Fonds se rendent à La Plage, donc pourquoi ne pas y contribuer ? (CP, 30 octobre 2019).

Pour Emma, l'ambiance et l'équipe du festival pourrait également être une motivation. De plus, elle ajoute que l'envie de travailler et de s'investir est aussi une raison qui motiverait un nouveau bénévole à s'engager (CP, 12 novembre 2019).

### 5.3 Synthèse de l'analyse

#### 5.3.1 Motivations

Le tableau ci-dessous regroupe les principales motivations citées dans l'analyse des entretiens et indique la nature de ces dernières selon la classification de

Motivations principales	Nature
L'ambiance spécifique au festival	Non auto-déterminée / égoïste
Motivations liées au festival	Non auto-déterminée / égoïste
Aider la manifestation	auto-déterminée / altruiste
Retrouver des amis	auto-déterminée / égoïste
Le fait d'être originaire de La Chaux-de-Fonds	non auto-déterminée / altruiste
S'investir pour la ville	auto-déterminée / altruiste
La qualité des spectacles auxquels on peut assister	Non auto-déterminée / égoïste

Source : tableau de l'auteur provenant des réponses aux entretiens

Il est constatable que ce qui est avancé dans la théorie en matière de facteur d'attractivité est confirmé dans la pratique, puisque l'ambiance est spécifique à La Plage et les motivations sont plus liées au festival qu'aux tâches exercées. De plus, comme les différentes recherches

ont pu le démontrer, la nature des motivations est également mixte dans cette analyse, puisqu'elles sont autant altruistes qu'égoïstes.

### **5.3.2 Évolution des motivations**

Une évolution des motivations a effectivement eu lieu ces dernières années pour les bénévoles interrogées. Les principales raisons sont les suivantes :

- Le fait de devoir prendre congé
- Le fait de connaître du monde à l'interne du festival
- Le changement de secteur
- Le degré d'implication

Le fait que les bénévoles placent leur vacances professionnelles en même temps que La Plage démontre l'envie grandissante des bénévoles à participer au festival. Il est constatable que trois raisons d'évolution des motivations sont liées au festival, et cela confirme une fois de plus la théorie des facteurs d'attractivité de Dominique Thierry (2014, p 18).

### **5.3.3 Rôle et reconnaissance**

Les trois interviewées ont facilement trouvé leur place, ce qui démontre la qualité de l'accueil de La Plage. De plus, chacune trouve que son travail est reconnu.

En ce qui concerne la reconnaissance envers les bénévoles, il est constatable que les organisateurs ne la néglige pas. En effet, les gestes, les mercis, les remarques positives ainsi que le pique-nique des bénévoles sont remarqués par les répondants. De plus, comme il est cité dans la théorie, La Plage donne un signe de reconnaissance et d'appartenance à une équipe en distinguant les bénévoles avec un badge et un t-shirt du festival, ainsi qu'en leur mettant des lieux internes à disposition.

### **5.3.4 Futur**

En ce qui concerne les engagements futurs, il est remarquable que les bénévoles interviewées sont des bénévoles réguliers et qu'elles sont fidèles au festival. En effet, chacune d'elle souhaite, si l'occasion se représente, à nouveau participer au festival en tant que bénévole.

Certaines améliorations peuvent être effectuées, mais dans l'ensemble l'accueil bénévoles est très satisfaisant.

## 6 Synthèse des résultats

### 6.1 Recommandations

Tableau 9 : recommandations

Domaine	Recommandation
Recrutement	ajuster la campagne de recrutement en fonction du profil type des bénévoles : ajuster le canal de communication, le message communiqué en fonction des postes à repourvoir
Recrutement	sensibiliser les potentiels bénévoles aux valeurs de La Plage, à la redynamisation des rues de La Chaux-de-Fonds, ainsi qu'aux exigences économiques du festival peu connu du grand public
Formation / information	réaliser un portfolio de présentations des responsables de secteurs pour permettre aux bénévoles de mieux connaître les personnes ayant des responsabilités ainsi que mettre à disposition une personne de référence pour permettre aux nouveaux bénévoles de bénéficier d'une visite du festival et de connaître les lieux internes dès la première édition
Formation	Organiser une séance de formation sur la plateforme Youstaff pour tous les responsables de secteurs. Ce type de mesure permettra également aux bénévoles responsables de se sentir impliqués d'autant plus en amont de la manifestation
Bien-être et contrepartie	Offrir un repas dès quatre heures de bénévolat, au lieu de huit heures pour deux repas.

Source : tableau de l'auteur provenant des synthèses des analyses

### 6.2 Les objectifs

Concernant les objectifs fixés dans la première partie de cette étude, le premier est atteint puisqu'un profil type des bénévoles de La Plage a été défini. Ses caractéristiques démographiques sont connues, cependant, le nombre d'heures n'a pas pu être défini en fonction du secteur. En effet, les répondants de l'enquête étant trop peu, tous les secteurs n'ont pas été abordés. De plus, le profil type connaît certaines limites qui seront abordées dans le prochain chapitre.

Le second objectif est également atteint, puisque les motivations sont maintenant connues. Il est constatable que comme il est cité dans la théorie, les motivations altruistes et égoïstes. Cependant, l'ambiance du festival se démarque particulièrement dans les deux analyses réalisées précédemment, et cette dernière est purement liée aux pratiques de la gestion du bénévolat du festival.

En comparaison de ce qui a été étudié dans les théories et les pratiques de La Plage, aucune grande lacune dans la gestion du bénévolat n'a été identifiée à l'intérieur du festival chaux-de-fonnier. Les recommandations rédigées ci-dessus traitent donc de l'ordre du détail mais ont pu être adressées à l'intention des organisateurs, ce qui permet à ce travail d'atteindre tous les objectifs fixés.

## 7 Conclusion

---

Grâce aux analyses de l'enquête quantitative et des entretiens semi-directifs réalisés, les objectifs ont pu être atteints. En effet, non seulement les organisateurs bénéficient actuellement d'une connaissance élargies de leurs bénévoles, mais cette étude leur procure également beaucoup d'information au sujet des motivations des différents volontaires. Il est maintenant connu que les pratiques des associations quant à la gestion des bénévoles permet de fidéliser les bénévoles, et donc de maintenir l'engagement volontaire. Dans le cas de La Plage des Six Pompes, aucune lacune importante n'a été constatée dans sa gestion du bénévolat. Les recommandations que fournies cette étude concernent donc des détails d'amélioration que peut mettre en place l'association dans le but de maintenir l'engagement bénévole lors des futures éditions.

Dans le but de maintenir l'engagement bénévole au sein du festival de La Plage des Six Pompes dans les années futures, il est conseillé aux organisateurs de mettre en place les recommandations dans les années futures. Ces dernières peuvent être intégrées à la stratégie de la gestion du bénévolat sur plusieurs années, en fonction des moyens financiers à disposition.

Malgré les recommandations que procure cette thèse, certaines limites doivent être délimitées. En premier lieu, l'étude du profil type se base uniquement sur les réponses de l'enquête quantitative, recensées au nombre de 94. Sachant qu'en 2019, 658 personnes ont participé bénévolement à La Plage, le profil type n'est donc pas une exactitude face aux personnes n'ayant pas répondu au questionnaire. Il serait donc intéressant de réaliser le profil type sur la base des mêmes critères démographiques utilisés, mais pour la totalité des bénévoles, en utilisant la base de données et les informations récupérées grâce au logiciel Youstaff. Cette non-exactitude s'applique également pour les entretiens semi-directifs. Une fois encore, seulement trois personnes répondant à des critères précis ont participé aux interviews. Il serait plus concluant de mener un grand nombre d'entretiens avec différentes catégories des bénévoles. Finalement, dans les limites de cette étude, il est constatable que les obligations économiques du festival ne sont pas prises en compte. L'application des recommandations n'étant pas toutes sans coût, ces dernières ne sont donc peut-être pas réalisable véritablement pour le festival. Pour pouvoir obtenir de réelles recommandations adaptées à La Plage, les coûts de la mise en pratique des différents conseils devraient être évalués puis intégrés au budget de l'édition 2020.

## 8 Références

---

2300 Plan 9. (2019). *Bénévoles*. Récupéré sur <https://2019.2300plan9.com/benevoles/>

ArcInfo. (2019). *Paléo : près de 5000 bénévoles s'engagent toute la semaine pour le festival*. Récupéré sur <https://www.arcinfo.ch/articles/suisse/paleo-pres-de-5000-benevoles-s-engagent-toute-la-semaine-pour-le-festival-856481>

Association Agora – La Plage des Six Pompes. (2018a). *Magazine*. La Chaux-de-Fonds : Association Agora – La Plage des Six Pompes.

Association Agora – La Plage des Six Pompes. (2018b). *Rapport d'activité 2018*. La Chaux-de-Fonds : Association Agora – La Plage des Six Pompes.

Association Agora – La Plage des Six Pompes. (2019a). *Dossier de présentation 2019*. La Chaux-de-Fonds : Association Agora – La Plage des Six Pompes.

Association Agora – La Plage des Six Pompes. (2019b). *Guide des bénévoles*. Récupéré sur <http://www.laplage.ch/site/benevoles/guide/>

Association Agora – La Plage des Six Pompes. (2019c). *Statuts*. Récupéré sur <http://www.laplage.ch/site/le-festival/lassociation/>

Balmary D. (2006). Fiche n°1-Définitions : bénévolat, volontariat, salariat. Récupéré sur [https://www.francebenevolat.org/sites/default/files/uploads/documents/Fiche\\_juridique\\_definitions\\_V\\_12\\_2006.pdf](https://www.francebenevolat.org/sites/default/files/uploads/documents/Fiche_juridique_definitions_V_12_2006.pdf)

Barron P. & Rihova I. (2011) *Motivation to volunteer : A case study of the Edinburgh International Magic Festival*. International Journal of Event and Festival Management.

Chantal Y. & Vallerand R. (2000, automne). Construction et validation de l'échelle de motivation envers l'action bénévole. *Société et loisirs*, 23 (2), 477-508.

Dansac C., Maisonneuve C., Goutas N. & Taillandier A. (2018). *La motivation des bénévoles*.  
Récupéré sur  
[https://www.researchgate.net/publication/323626637\\_La\\_motivation\\_des\\_benevoles](https://www.researchgate.net/publication/323626637_La_motivation_des_benevoles)

Derelle C. (2018). Encadrer efficacement les bénévoles. Récupéré sur  
<https://veilletourisme.ca/2018/02/27/encadrer-efficacement-benevoles/>

Dreyer P., avec la collaboration de Pérenne M. (2012). *Être bénévole : Motivation – Engagement – Reconnaissance*. Lyon : Chronique sociale.

Fidélisation. (s.d.). In Larousse. Récupéré sur  
<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/fid%C3%A9lisation/33597>

Gourmelen A., Guillemot S., Privat H., Urien B., & Le Gallely M. (2014). Le recrutement et la fidélisation des bénévoles retraités par les associations. *Décisions Marketing*, 73. 105-118.

Halba B. (2011). *Guide pratique du bénévolat*. Larousse.

Le Chant du Gros. (2019). *Règlement*. Récupéré sur <https://benevoles.chantdugros.ch/Rules>

Motivation. (s.d.). In Larousse. Récupéré sur  
<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/motivation/52784>

Office Fédéral de la Statistique. (2015). *Le bénévolat en Suisse 2013/2014*. Neuchâtel : OFS

Office Fédéral de la Statistique. (2017). *Participation accrue des hommes aux tâches domestiques et familiales, et des femmes au travail rémunéré* [Communiqué de presse].  
Récupéré sur <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/travail-remuneration/travail-non-remunere/travail-benevole.assetdetail.2967879.html>

Office Fédéral de la Statistique. (s.d.). *Travail domestique et familial / Travail bénévole organisé / Travail bénévole informel* [définitions]. Récupéré sur  
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/bases-statistiques/definitions.html#-1006203760>

Petzi, 2018 [https://www.petzi.ch/media/News/default/Invitation\\_Electron.pdf](https://www.petzi.ch/media/News/default/Invitation_Electron.pdf)

Racine A. (2010). *Les multiples visages des enthousiastes*. Récupéré sur <https://veilletourisme.ca/2010/10/13/les-multiples-visages-des-enthousiastes/>

Réseau de l'action bénévole du Québec. (2018). *Cahier de recherche « Le bénévolat selon les québécois » 2<sup>e</sup> version*. Récupéré sur <https://www.rabq.ca/rapport-perception-benevolat.pdf>

RTS info. (2015). NE: des centaines de bénévoles permettent à La Plage des Six Pompes d'exister [Télé journal]. Récupéré sur <https://www.rts.ch/play/tv/12h45/video/ne-des-centaines-de-benevoles-permettent-a-la-plage-des-six-pompes-dexister?id=6981646>

RTS. (2018). *Le bénévolat chez les jeunes* [Podcast]. Récupéré sur <https://www.rts.ch/play/radio/futur-antérieur/audio/futur-antérieur-le-benevolat-chez-les-jeunes?id=9978543>

RTS. (2018). *Le bénévolat en pleine mue* [Podcast]. Récupéré sur <https://www.rts.ch/play/radio/futur-antérieur/audio/futur-antérieur-le-benevolat-en-pleine-mue?id=9969547>

RTS. (2019). *Toutouyoutour* [podcast]. Récupéré sur <https://www.rts.ch/play/radio/toutouyoutour/audio/toutouyoutour?id=10603405>

Thierry D. (2014). *Les bénévoles et l'association*. Voiron : Groupe Territorial

Vogt N. (2013, juin). La Plage des Six Pompes. *Culture en jeu*. Récupéré sur [http://www.cultureenjeu.ch/?a=8,17&num\\_id=548&art\\_id=559](http://www.cultureenjeu.ch/?a=8,17&num_id=548&art_id=559)



## 9 Déclaration de l'auteur

---

« Je déclare, par ce document, que j'ai effectué le travail de Bachelor ci-annexé seule, sans autre aide que celles dûment signalées dans les références, et que je n'ai utilisé que les sources expressément mentionnées. Je ne donnerai aucune copie de ce rapport à un tiers sans l'autorisation conjointe du RF et du professeur chargé du suivi du travail de Bachelor, y compris au partenaire de recherche appliquée avec lequel j'ai collaboré, à l'exception des personnes qui m'ont fourni les principales informations nécessaires à la rédaction de ce travail et que je cite ci-après : les bénévoles interviewés, M. Jean-Sébastien Terradillos pour les informations transmises. »