

LES BÉNÉVOLES DE FESTIVALS, ENTRE EMPLOYÉS PARTIELS ET FESTIVALIERS

L'Université de Rouen Normandie est partenaire de The Conversation, média en ligne proposant du contenu d'actualité élaboré avec des universitaires. À travers cette rubrique, retrouvez les articles de nos collègues.

Véritable fait social, les festivals – de musique, de cinéma, de littérature, d'arts de la rue... – accueillent chaque année près de [11 millions de personnes](#) en France. Au-delà des enjeux économiques, les festivals revêtent également une grande importance pour des [raisons culturelles, sociales, territoriales et humaines](#). Au niveau politique, les acteurs locaux des régions, départements, métropoles, grandes villes mais aussi de certaines communes rurales cherchent à développer les festivals sur leurs territoires. Aujourd'hui, on ne compte pas moins de 6000 festivals en France, dont [4000 dédiés à la musique](#). L'ensemble du territoire est plutôt bien doté, [notamment en période estivale](#). Cet écosystème festivalier regroupe de nombreuses parties prenantes : organisateurs, artistes, financeurs publics (subventions) et privés (sponsoring et mécénat), techniciens, publics... mais aussi des [bénévoles sans lesquels de nombreux festivals ne pourraient pas subsister](#).

Le rôle clé des bénévoles

Les bénévoles jouent un rôle clé dans l'organisation des festivals et ils constituent de fait une ressource essentielle qu'il convient de fidéliser. Ils participent à la co-crédation (avec les salariés) du festival en réalisant de nombreuses tâches. Qu'elles/ils soient [désœuvrés](#), au ramassage des déchets, à l'accroche-bracelets, au merchandising, aux bars VIP et public, à la restauration pour d'autres bénévoles, aux caisses, au montage/démontage des scènes et structures, à l'accueil artiste, au catering, leur présence est essentielle. La diversité des tâches qui leur sont confiées impacte en effet l'entièreté du festival et la réussite de la prestation. Prenons trois exemples pour démontrer l'importance des bénévoles et de leurs missions.

- À l'accroche-bracelet, ce sont les premières personnes que rencontrent les festivaliers. Ils sont ici pour faciliter la fluidité des flux de festivaliers et s'assurer que les festivaliers disposent bien de leur pass ;
- Au *catering*, les bénévoles sont en contact avec les artistes, ils doivent s'assurer qu'ils ne manquent de rien et répondre à leurs exigences ;
- Au bar, les bénévoles servent différentes boissons, ils font face à de nombreuses personnes qui attendent, et doivent par conséquent être efficaces pour satisfaire au maximum les festivaliers qui n'ont que peu de temps entre deux spectacles. D'un point de vue financier, il s'agit d'un poste qui peut générer des revenus conséquents. Au Hellfest, on estime à [10 millions d'euros brut](#) la vente des 800 000 litres de bière de l'édition 2022.

Le bénévole, acteur incontournable d'un festival.

Ainsi, leurs missions revêtent une importance non négligeable quant à la bonne gestion des flux, à l'organisation générale, au bien-être des festivaliers et des artistes notamment. Ils représentent une manne conséquente pour les organisateurs des festivals qui leur font confiance et leur confient des tâches très spécifiques.

Des motivations à saisir

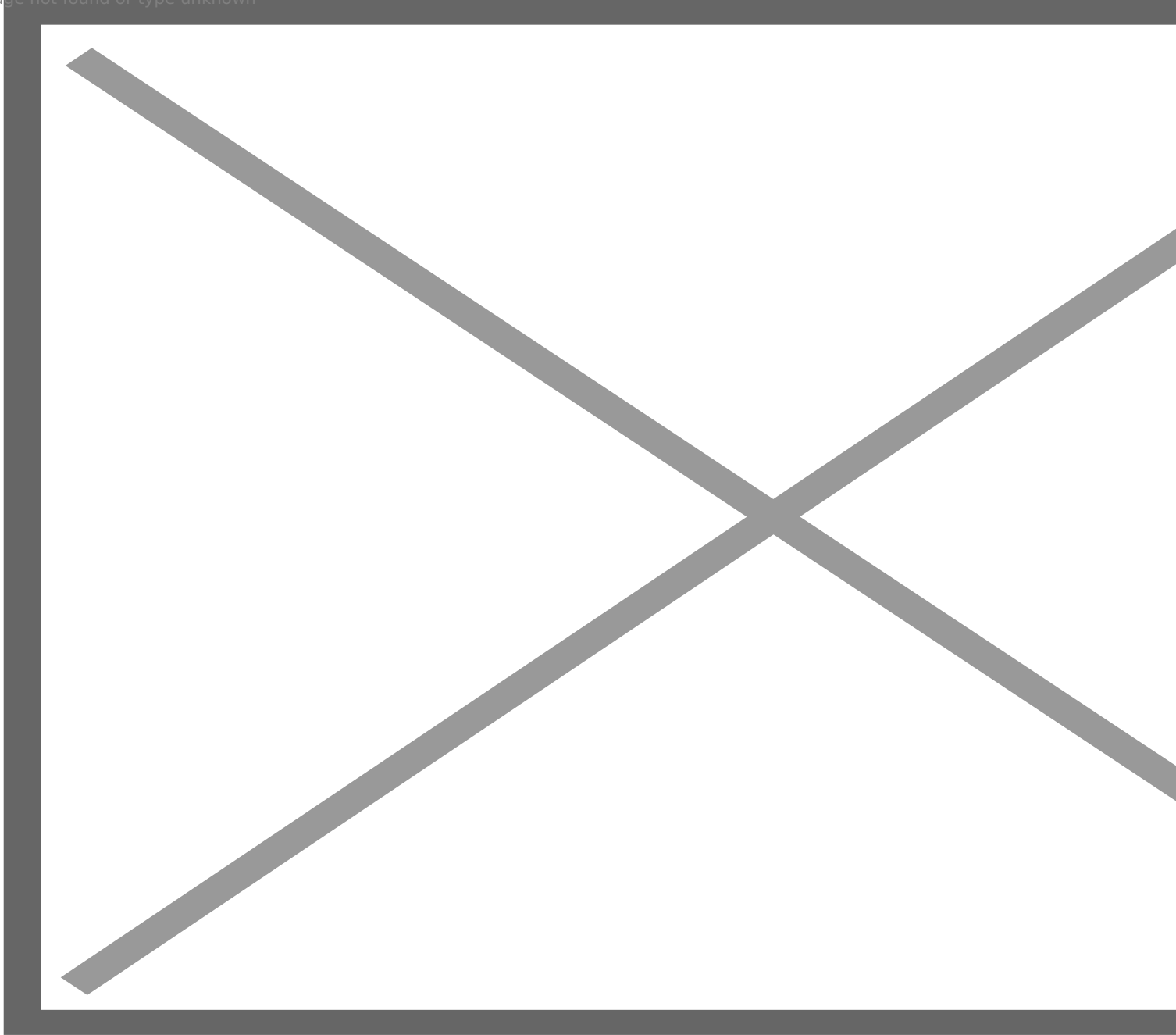
À titre d'illustration, le Hellfest, un des plus importants festivals de musiques actuelles en France, accueillant chaque année près de 240 000 festivaliers, mobilise près de [5000 bénévoles à chaque édition](#). Il y aurait même plus de 2000 bénévoles en liste d'attente. Pour les Vieilles Charrues et ses 270 000 festivaliers, ce sont plus de [130 associations et 700 bénévoles](#) qui œuvrent pendant toute la durée de l'évènement. Mais qu'est-ce qui motive ces bénévoles à s'investir dans l'organisation et l'animation des festivals ?

De nombreuses études se sont attachées à comprendre les motivations des bénévoles. Elles décrivent par exemple [trois motivations générales](#) : normative et altruiste, basées sur le souci des autres ; utilitaire, qui implique des bénéfices indirects du bénévolat ; et affective, qui repose sur des relations interpersonnelles qui peuvent avoir des conséquences positives.

Des psychologues ont réalisé un [inventaire des fonctions du bénévolat](#), ils suggèrent six motivations principales : les valeurs (préoccupations altruistes et humanitaires), l'aspect

social (renforcer les relations sociales ou obtenir l'approbation des communautés), la compréhension (désir d'acquérir de nouvelles expériences d'apprentissage ou compétences), la carrière (obtenir une expérience liée à la carrière et augmenter les perspectives d'emploi), la protection (réduire les sentiments négatifs) et l'amélioration (augmenter l'estime de soi et se sentir utile). [Une étude plus récente](#) montre que les bénévoles sont particulièrement sensibles à l'autonomie dont ils vont jouir pendant la réalisation de leurs tâches, à la qualité de la relation avec l'organisation ainsi qu'à l'absence de pression quant à leur engagement.

Image not found or type unknown



Les bénévoles sont les premières personnes que rencontrent les festivaliers et jouent un rôle clé dans l'organisation des festivals. Shutterstock

Le bénévole entre employé et consommateur

Les recherches menées sur le bénévolat adoptent souvent la perspective du bénévole sous un angle [« employé partiel »](#). Cependant, le statut de bénévole est complexe puisqu'il travaille pour une organisation et participe donc à sa création, mais il peut aussi profiter de l'évènement proposé par l'organisation. Dans un [récent travail de recherche](#), nous avons adopté une perspective différente en considérant les bénévoles d'un festival de musiques actuelles à la fois comme des employés et des consommateurs.

En effet, les bénévoles aident les organisateurs des événements en réalisant diverses missions. Mais ils peuvent ensuite profiter de l'évènement, le consommer, notamment grâce à leur statut de bénévole. Même s'ils disposent de moins de liberté, en termes de temps, que les festivaliers car ils ont une mission à réaliser, ils peuvent néanmoins bénéficier d'une expérience enrichie. Plus précisément, sur la base d'entretiens individuels, d'entretiens de groupes et d'observation participante, notre étude montre qu'en raison de leur double rôle d'employé et de consommateur, les bénévoles profitent de trois dimensions auquel un festivalier lambda n'a pas accès.

Des dimensions sociales, de privilège et de fierté

Tout d'abord, les bénévoles vivent une expérience sociale enrichie, qui leur permet de rencontrer de nombreuses personnes, à commencer par les autres bénévoles, techniciens et membres de l'organisation avec qui ils peuvent tisser de vrais liens professionnels. Mais parce qu'ils ont accès aux coulisses du festival, les bénévoles peuvent également avoir l'occasion de rencontrer des artistes et même d'échanger avec eux. De plus, travailler pour le festival facilite les échanges avec les festivaliers, parce que ceux-ci voient les bénévoles comme des insiders auprès de qui ils peuvent en savoir plus sur le festival.

Ensuite, vivre le festival avec le statut de bénévole offre plusieurs privilèges que les spectateurs ordinaires n'ont pas. Les bénévoles ont accès à des installations propres dédiées (douches, toilettes), au merchandising du festival gratuitement, à des campings

sécurisés, et à une restauration gratuite et de qualité. Et contrairement aux festivaliers qui doivent faire la queue pour se restaurer ou se désaltérer, les bénévoles n'attendent quasiment jamais et sont systématiquement servis en priorité par d'autres bénévoles ou ont même accès à des bars spéciaux.

Enfin, l'expérience des volontaires repose sur un sentiment de fierté. Parce que les bénévoles sont à la fois des consommateurs et des membres de l'organisation, ils ont l'occasion de vivre le festival avec le sentiment d'y avoir contribué, ce qu'un festivalier typique ne peut pas ressentir. Ce sentiment englobe trois facettes : la sensation d'avoir participé au succès du festival, la satisfaction d'avoir contribué à proposer une expérience de qualité aux festivaliers et la reconnaissance par la direction.

Comprendre les bénévoles pour mieux les recruter et les fidéliser

Au final, les résultats de cette étude invitent donc les responsables de festivals à ne pas considérer les bénévoles uniquement comme des employés partiels de l'organisation, mais également comme des festivaliers.

En intégrant le fait que les bénévoles peuvent décider de s'impliquer en raison de la possibilité de vivre le festival de l'intérieur, les responsables peuvent bénéficier de nouveaux arguments pour recruter et fidéliser leurs bénévoles. En termes de recrutement, il s'agit de mettre en avant la possibilité de voir l'envers du décor, de suggérer certains des avantages dont bénéficient les bénévoles ou encore d'insister sur la multiplicité des interactions que la fonction de bénévole permet. En matière de fidélité, il s'agit de s'assurer que le bénévole, lorsqu'il a assuré sa tâche, a la possibilité de vivre l'expérience comme un festivalier... mais en mieux !

Auteurs

Damien Chaney, Professor, [EM Normandie](#);

Alice Sohier, Maître de conférence, enseignante chercheuse en Science de gestion, [Université de Rouen Normandie](#)

Romain Sohier, Enseignant-chercheur en Marketing – Laboratoire Métis, [EM Normandie](#)

Cet article est republié à partir de [The Conversation](#) sous licence Creative Commons.
Lire l'[article original](#).

Publié le : 2023-08-28 09:13:03