

Les échos des rencontres « VTT » – N° 1

De bénéficiaires à bénévoles : des transitions fructueuses

Habitat et Humanisme | 6 novembre 2017

La rencontre

Namuezi Fedi est responsable accompagnement chez Habitat et Humanisme. Avec Stéphane, un bénévole au sein de l'association, ils nous parlent de leur expérience.

Que fait votre organisation ?

NF – Habitat et Humanisme crée du logement à vocation sociale, accompagne les familles qui y habitent et accompagne des familles à l'acquisition. L'association s'est installée il y a 12 ans en Belgique et repose principalement sur des volontaires.

Quel type de volontariat proposez-vous ?

NF – Dans le volet « Habitat », les bénévoles gèrent les projets de rénovation, construction et mise en location de logements financés par des fonds privés. Dans le volet « Humanisme », les bénévoles accompagnent des familles à l'acquisition (démarches administratives, recherche d'un logement, épargne...) ou accompagnent des locataires à la découverte du quartier, de la commune, dans leurs démarches vis-à-vis de l'école, de l'emploi... Chaque accompagnement varie en fonction des demandes de la famille et de ce que le bénévole peut offrir.

Comment le passage de bénéficiaire à bénévole s'est-il fait pour Stéphane ?

NF – Stéphane est arrivé il y a trois ans en tant que « famille » accompagnée. [Je dis famille, parce que je n'aime pas le mot bénéficiaire. Il y a des familles d'un !] Il est aujourd'hui propriétaire d'un chouette appartement, que je ne reconnais même plus tant il l'a transformé ! **Il a acquis énormément de compétences dans cette expérience.** Comme on le fait dans chaque groupe, on a fait un appel pour savoir qui voulait devenir accompagnateur. Et il a accepté.

Sur les trois premières familles qui viennent d'acheter dans ce nouveau groupe, deux étaient accompagnées

par Stéphane. **C'est un accompagnateur à succès !** Il n'a pas ménagé ses efforts. Alors qu'il est en plein travaux chez lui, il a pris le temps de les accompagner car elles l'ont beaucoup sollicité.

Stéphane, qu'est-ce qui t'a décidé à devenir accompagnateur ?

S – J'ai décidé d'être accompagnateur suite à l'expérience que j'avais eu dans mon groupe. **J'ai failli baisser les bras plusieurs fois : on croit être bloqué par certaines choses... Or, par rapport à la chance que j'ai eu, j'avais envie de la donner à d'autres.** J'avais déjà un peu la fibre du bénévolat, c'était donc l'occasion d'y revenir. Voilà, j'aime bien donner, j'aime bien partager, je me sens bien quand je peux le faire !

Comment s'est passée la transition ?

S – Très vite... ! Je suis devenu propriétaire et quelques jours plus tard, j'étais accompagnateur !

NF – Un bénévole n'est jamais seul dans l'accompagnement d'une famille. Et s'il ne maîtrise pas encore tous les aspects techniques, on peut le mettre **en duo avec un autre bénévole.** Stéphane était déjà très autonome sur ces aspects, ce n'était donc pas nécessaire.

Qu'est-ce que ça apporte de passer de « famille » à bénévole ?

NF – Il y a eu d'autres familles devenues bénévoles. On remarque que leur spécificité réside dans le **soutien moral. Elles représentent des familles qui y sont arrivées.** Et donc les autres aussi peuvent y arriver. Les familles s'investissent plus vite dans leur projet

lorsqu'elles y croient. Ça représente même 80% du trajet ! Or, les familles s'inscrivent dans le projet sans forcément y croire.

Dans l'accompagnement des locataires, nous avons aussi des bénévoles qui vivent dans des conditions proches des familles qu'ils vont accompagner. Ils ont parfois eux-mêmes des difficultés de compréhension ou un faible niveau d'éducation. **Mais par leurs nombreuses galères, ils ont acquis des « débrouilles », des savoirs.** Ils connaissent les labyrinthes de l'administration... Au point qu'ils sont une manne d'informations pour nous et les autres bénévoles. Au niveau du vécu et de ce qu'ils véhiculent, ils ont une crédibilité énorme auprès des autres bénévoles. On a ainsi une bénévole qui se retrouve aujourd'hui à la rue mais qui veut poursuivre son engagement parce qu'elle se sent active, que ça donne du sens à sa vie !

S – Certaines familles que j'ai accompagnées se sont motivées comme ça : elles connaissaient les difficultés par lesquelles j'étais passé et elles se sont dit si Stéphane a pu acheter, on peut le faire aussi... Elles voyaient en moi quelqu'un qui avait une situation plus compliquée que la leur.

Aujourd'hui, on a dépassé le cap du bénévolat. On a passé le week-end ensemble à choisir des matériaux. **Mon propre projet leur donne envie d'aller plus loin encore...**

Quand on est famille, on ne perçoit pas le travail qu'il y a derrière. **Il y a beaucoup de choses que j'ai comprises quand je suis devenu bénévole.** Je n'avais même pas compris que les bénévoles se réunissaient.

Aussi, ça m'a permis d'être **plus proche des familles. Il est plus facile de me confier certaines difficultés** qu'à Namuezi.

Quelles sont les difficultés rencontrées ?

S – Parfois, je me demande si j'ai les capacités d'aller jusqu'où ils veulent. **Je suis devenu un super héros pour eux, or je connais mes limites...**

Parfois, ils me disent « Toi, tu dois mieux comprendre qu'elle. », je leur dis non. Ils me demandent des choses qui sortent du cadre (remettre une offre sans avoir tous les documents par exemple) ou ils estiment que je dois comprendre certaines choses sans avoir besoin de me le dire (par exemple, tu as rencontré cette femme chez moi, donc tu sais qu'elle est ma compagne). Il a fallu parfois **recadrer** certaines choses... Ils me disent « tu es devenu trop européen. » Mais je leur dis que ça ne

marche pas comme ça, sinon je vais perdre ma crédibilité auprès d'Habitat et Humanisme. C'est une position parfois difficile... **Le fait qu'ils me voient comme quelqu'un comme eux pose déjà problème.**

NF – **C'est la collaboration entre les deux qui fait que ça marche en définitive.** On s'entraide quand il faut remettre le cadre.

S – Quand les bénévoles se réunissent, on discute des familles et je me mets dans leur peau... Les premières réunions, ça m'a fait même un choc. Je me suis dit : **la confidentialité, elle va jusqu'où ?** Moi-même, j'avais rencontré une difficulté personnelle dans la réalisation de mon projet et j'en avais parlé à une personne. Et les bénévoles étaient tous très encourageants avec moi. J'ai compris après qu'ils étaient sans doute au courant de ce que je vivais...

NF – En principe, on ne nomme pas les bénéficiaires lorsqu'on discute d'une difficulté. Par contre, la manière dont on discute des situations, dont on les nomme est déjà délicat en soi et pourrait être mal pris. Pour aller vite, on a tendance à simplifier et mettre des étiquettes. Or, chaque cas est particulier et il est important de nommer correctement les choses. C'est exigeant mais **c'est une belle exigence !**

Certains ne se considèrent pas comme bénévoles... Ils ne viennent pas aux réunions, ni aux formations. Peut-être que le cadre ne leur correspond pas, peut-être que le vocabulaire est trop complexe... On essaye de proposer des choses plus pragmatiques, d'adapter. Ce n'est pas évident. On a parfois eu du mal à intégrer certains dans la dynamique « bénévole ». Mais ils font leur accompagnement malgré tout... Quand ils ne sont pas compétents pour une procédure, ils nous repassent la balle. Ils ne sont jamais seuls dans l'accompagnement. Ils sont conscients de leurs limites et responsabilités.

Est-ce qu'il arrive que des bénévoles deviennent bénéficiaires ?

NF – Oui. Ils passent par la même procédure que les autres.

Le mot de la fin ?

NF – Peut-être souligner l'importance que ça a pour les personnes accompagnées de pouvoir offrir un accompagnement en retour. Quand on est aidé, on est souvent dans une position d'infériorité, or pouvoir rendre c'est valorisant, c'est boucler la boucle !

A retenir !

POURQUOI ?

Créer des ponts, des liens

Rendre, donner, partager

LES APPORTS

Sensibilité culturelle, codes culturels... qui rendent la relation et la mission plus facile.

Soutien moral de quelqu'un qui a réussi : s'il y est arrivé, pourquoi pas moi ?

Par leurs galères, ils ont appris la débrouille, ils connaissent les tuyaux.

LES LEVIERS

Un cadre souple ! Cela dépend de ce que la famille veut faire et de ce que le bénévole peut faire...

C'est du cas par cas ! Pas de recette.

LES DIFFICULTES

Pour le bénévole

Ils me voient comme un super-héros, or j'ai des limites.

Ils pensent que je dois adopter leur point de vue.

Pour l'organisation

Ils ne viennent pas toujours aux réunions et formations, il faut envisager les choses autrement.

Nommer les choses correctement.

Ce que je pourrais faire...

- Connaître les **besoins** des bénévoles
- Identifier les **limites** et les **forces** d'un tel « passage », la plus-value et pouvoir l'expliquer à tous
- Clarifier les **rôles** des bénévoles et leurs limites
- Offrir un **cadre** clair, rappeler le cadre
- Collaborer** avec d'autres organisations
- Adapter** les pratiques aux différents types de volontaires
- Faire des équipes **mixtes**
- Être attentif aux différentes sensibilités, à **la manière** de dire les choses
- Être attentif à ce qui se partage en réunion (**confidentialité**)
- Former, sensibiliser** (les autres bénévoles, sur le cadre, les valeurs...)

A réfléchir

1. Bénévole **et** bénéficiaire **en même temps** ? Conflit d'intérêts, passe-droit, avantages ?
2. Considérer le bénéficiaire-bénévole comme un volontaire **comme les autres** ?
3. Comment aider les bénévoles-bénéficiaires à prendre **la même place** que les autres bénévoles ? Et à se sentir bénévole ?
4. **Qui accompagne** qui ?
5. **Confidentialité** : jusqu'où va-t-elle ? Quand le bénéficiaire peut désormais entendre ce qui se dit des autres, comment le percevra-t-il (qu'a-t-on dit de moi et dans quel but ?) ?
6. Comment choisir un bénévole ? **Pourquoi oui, pourquoi non** ?
7. Bénévole et **sans papier**... Illégal ?
8. Attention au sens des mots, aux **étiquettes** dans la pratique sociale ! Comment ces termes sont perçus par les bénéficiaires devenus bénévoles ?