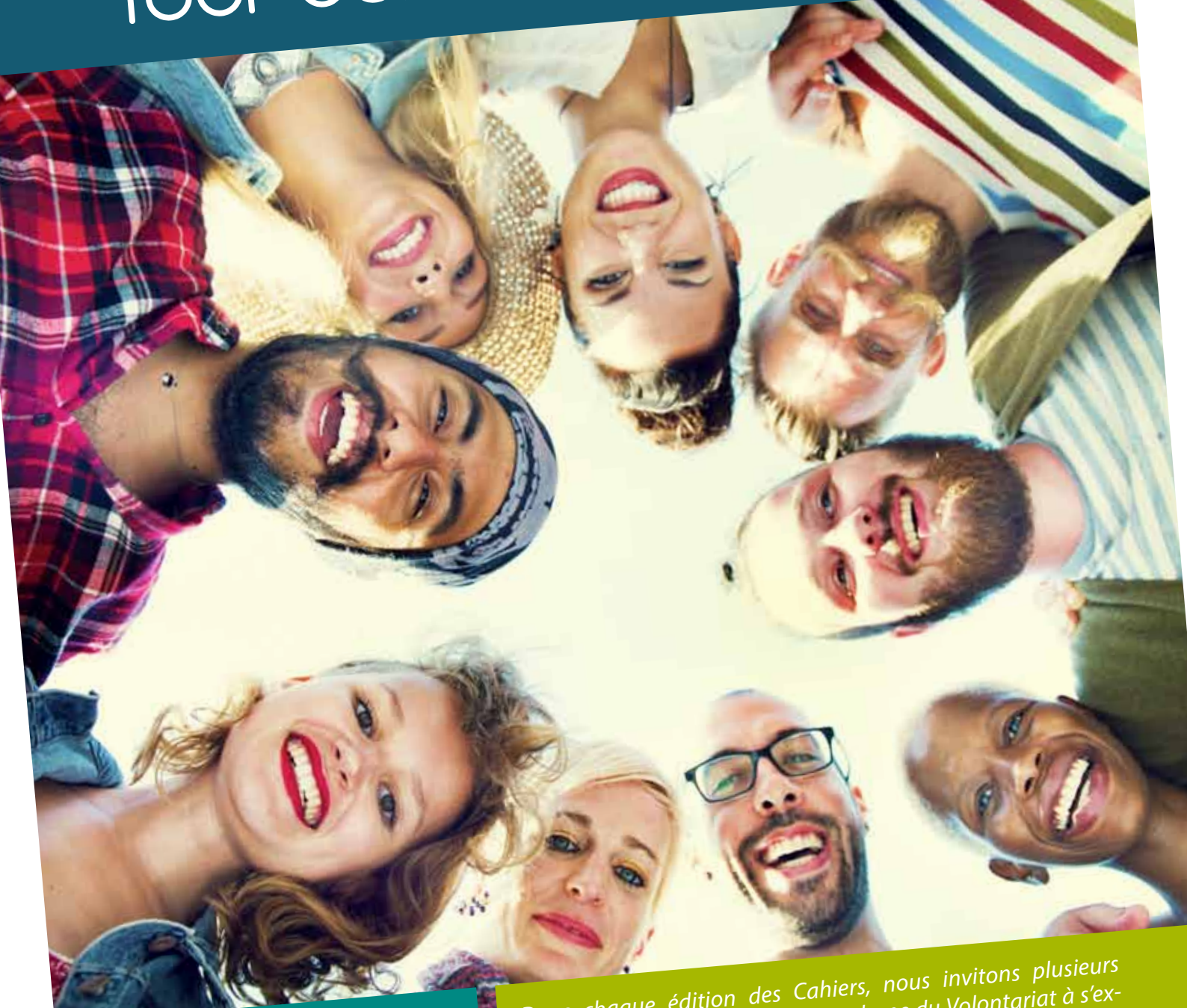


Tour des membres



**CHU UCL Namur,
CAL Province
de Namur
(R.E.S. Mangrove),
Vie Féminine**

Dans chaque édition des Cahiers, nous invitons plusieurs membres de la Plateforme francophone du Volontariat à s'exprimer sur le thème du dossier. C'est l'occasion de faire un tour d'horizon des défis que rencontrent les organisations, de croiser les points de vue et d'illustrer ce dossier par des exemples concrets.

**CHU UCL Namur (Participation et Solidarité Mont-Godinne) – Jacques Gérardy, coordinateur du volontariat
Centre d'Action Laïque Province de Namur (R.E.S Mangrove) – Aurélien Ghistelinck, animateur et formateur
Vie Féminine Bruxelles – Nayé Bathily, responsable régionale**

SI VOUS DEVIEZ
EXPLIQUER POURQUOI
LA PARTICIPATION DES
VOLONTAIRES S'EST
MISE EN PLACE...

Jacques Gérardy : Tout a démarré en 1977 au **CHU UCL Namur**. Inspirés par un visite dans un centre hospitalier canadien, Pierre Jansen, le directeur de l'époque, et son épouse décident de développer le volontariat au CHU. L'aventure démarre par la distribution de livres. En 1993, la création de l'asbl « **Participation et Solidarité Mont-Godinne** » permet de structurer le volontariat et de fixer ses grands objectifs. Avant tout, le volontariat apporte une plus-value en termes de bien-être aux patients et à ses proches. Par ailleurs, il ne peut empêcher la création d'emplois ou désorganiser le travail salarié. Aujourd'hui, il existe plus de 13 équipes regroupant près de 230 bénévoles. Que ce soit sur le terrain, dans la gestion d'équipe, l'équipe de coordination ou au conseil d'administration, la complémentarité entre volontaires et travailleurs permet des échanges très riches à tous les niveaux.

Aurélien Ghistelinck : Dans les années 2000, le **CAL Namur** a demandé aux habitants du quartier quel type de projets les intéresseraient. De là est sorti le **Réseau d'Échanges et de Savoirs (R.E.S.) Mangrove**, un projet qui rejoignait à la fois les besoins des habitants et les objectifs et valeurs du CAL. Ce projet permet vraiment de vivre la laïcité car il rassemble des personnes de tous horizons, de toutes origines, de toutes confessions... dans la co-construction et la rencontre. Il favorise l'esprit critique et l'émancipation de chaque personne. Par ailleurs, le CAL Namur mène des actions a priori sur tout le territoire provincial. Le R.E.S. Mangrove a un ancrage local pour toucher davantage les habitants du quartier. Le projet touche principalement des Namurois, même si certains viennent de plus loin (Andenne, Bruxelles...). Les participants viennent pour échanger des savoirs. Tantôt pour le partager, en enseignant la couture par exemple, tantôt pour recevoir, en apprenant à parler français ou encore à utiliser internet... Au-delà de l'estime de soi, les personnes viennent pour mener des projets collectifs, se mettre en lien. Les projets d'échanges évoluent selon les participants, qui s'impliquent selon leurs disponibilités, leurs envies.



Nayé Bathily : Pour **Vie Féminine**, c'est un réel choix de se tourner vers le volontariat. Chercher des solutions à travers les femmes, s'appuyer sur les femmes, donner de leur temps à d'autres femmes, garder cette identité féministe. Nous ne

« Tisser des liens de solidarité, entre femmes de tous milieux, de toutes origines, conscientes des inégalités par rapport au genre... ne peut se faire qu'avec et par les femmes ! »

pourrions envisager nos actions sans ces femmes qui se reconnaissent dans nos valeurs d'égalité, de justice sociale, de solidarité et de démocratie. Tisser des liens de solidarité, entre femmes de tous milieux, de toutes origines, conscientes des inégalités par rapport au genre... ne peut se faire qu'avec et par les femmes ! Chez Vie Féminine, les femmes sont à la fois participantes, militantes et bénévoles. Elles partagent avec d'autres femmes sur l'égalité, leurs droits, dans un esprit de diversité et de respect. Vie Féminine existe grâce à la volonté de structurer cet engagement autour d'une seule et même voix. Il est important de partir des réalités des femmes, de leurs motivations pour définir les actions et permettre différents engagements. Les motivations des femmes sont diverses : les cours, le lien social, donner du temps, adhérer aux valeurs...

QUE METTEZ-VOUS EN
PLACE POUR RÉPONDRE À
CES ENJEUX ?

Jacques Gérardy, CHU UCL Namur : Premièrement, il existe une convention collective depuis 1988. Elle rappelle les conditions et l'organisation du volontariat, chez nous. Tous les volontaires et les travailleurs savent que cette convention existe, en connaissent les grandes lignes et peuvent la consulter au besoin. En pratique, cela permet réellement de rassurer les travailleurs et volontaires, sur les rôles et actions de chacun. Ensuite, il y a deux lieux privilégiés pour permettre un dialogue entre bénévoles et employés. →

→ Le Conseil d'Administration de l'asbl, qui regroupe des bénévoles et des responsables de départements aux expériences et savoirs différents et complémentaires. Dans ce lieu, le débat peut s'ouvrir et des décisions se prennent sur des sujets variés. L'opportunité ou non d'avancer sur un projet de volontariat, une situation conflictuelle rencontrée, un soutien du volontariat qui pourrait manquer... L'autre espace privilégié est l'équipe de coordination. Son but est de créer du lien entre les équipes, relayer des décisions du CA ou de l'institution, échanger sur ses réalités... Cette équipe se réunit quatre fois par an et se compose de trois travailleurs, d'une vingtaine de bénévoles et de moi-même, en tant qu'employé et coordinateur du volontariat. Ces volontaires sont nommés pour une durée de quatre ans et choisissent entre eux des représentants bénévoles qui rejoignent le CA. Selon nous, c'est ça la démocratie : des volontaires de terrain qui peuvent directement s'exprimer et défendre leurs idées, amener des interpellations qui sont souvent très pertinentes.

« Selon nous, c'est ça la démocratie : des volontaires de terrain qui peuvent directement s'exprimer et défendre leurs idées, amener des interpellations qui sont souvent très pertinentes. »

Aurélien Ghistelinck, CAL Namur (R.E.S. Mangrove) : Il existe différents types de projets d'échanges, définis par les personnes en fonction des besoins et des savoirs. Au départ, chaque personne offre et demande un savoir. Les animateurs du réseau, travailleur ou volontaires, mettent en relation les personnes pour définir ensemble les modalités d'échanges. Ensuite, le réseau communique sur les échanges à venir via la « **Feuille Info** » et d'autres canaux. À côté des projets d'échanges, « le Collectif Mangrove » fait vivre d'autres projets. Chaque participant aux échanges est libre de rejoindre le Collectif, il n'y a pas de limite en termes de nombre de personnes ni de mandat particulier. Le Collectif travaille plutôt sur le fonctionnement global du réseau, aux objectifs de mixité sociale et d'échanges. Il organise les rencontres entre les groupes et veille à mettre en avant ce qui a été fait lors de rendez-vous « inter-échanges ». Cela permet de partager les difficultés rencontrées, apprendre des expériences vécues, donner des astuces sur des méthodes de transmission de savoirs, ...



Par ailleurs, le Collectif accompagne dans la gestion de projets plus larges, de rencontres inter-réseaux avec les réseaux de Wallonie et Bruxelles, ou de festivals tels que Gratifieria. Le Collectif a aussi créé une boîte à livres au sein du CAL et mis en place un potager en bacs à l'arrière du bâtiment. Il se réunit mensuellement pour discuter de l'organisation et du fonctionnement global du réseau.

« Les membres du Collectif changent. Même s'il y a un noyau dur de personnes, les participants viennent selon leurs envies, leurs motivations, leurs disponibilités... »

Nayé Bathily, Vie Féminine Bruxelles : Tout d'abord, au niveau de la région, un accompagnement est mis en place dans chaque maison, grâce à la présence d'une employée- chaque maison bruxelloise comptant approximativement trente volontaires. Une animatrice accompagne aussi les volontaires tout au long de leur engagement. Nous proposons aussi un plan de formation. Celui-ci s'inscrit dans la même logique que leurs motivations : partage, humanité, conscience féministe, plutôt qu'une logique de professionnalisme. On repart vraiment de leurs besoins et intérêts pour définir les formations. Plusieurs actions sont possibles dans les maisons : cours de Français Langue Étrangère (FLE), couture créative, groupes de paroles... Par ailleurs, l'accueil féministe est géré par une bénévole pour mettre à l'aise les personnes qui viennent à la maison, récolter leurs besoins. D'autres s'impliquent dans l'organisation d'activités culturelles. Chacune peut s'engager selon ses envies et souhaits, dans des groupes de travail et projets ponctuels. Les bénévoles peuvent aussi s'engager au niveau national dans les groupes de travail. Dans ces groupes, il est question des politiques du Mouvement, des campagnes stratégiques, de l'actu... Les bénévoles apportent leur expertise à travers leurs besoins, leurs réalités. Enfin, nous veillons à valoriser les volontaires, reconnaître leur implication et leur dire merci... Dernièrement, les bénévoles ont aussi été fort impliquées dans l'élection de la présidente du Mouvement. Le processus d'élection a favorisé la concertation avec les bénévoles de toutes les régionales, pour définir le profil, les missions de ce rôle. Elles ont exprimé « quelle femme » elles voyaient, en qui elles se reconnaîtraient. →

→ Par la suite, le choix des candidatures s'est fait par régionale : les bénévoles pouvaient désigner des candidates. Toutes les personnes proposées ont été approchées par la direction pour voir si elles souhaitaient aller plus loin dans le processus d'élection. Elles ont été remerciées et mises en avant, peu importe leur choix.

DES EXEMPLES DE DÉFIS RENCONTRÉS EN TERMES DE PARTICIPATION DES VOLONTAIRES ?

Jacques Gérardy, CHU UCL Namur : Avec l'évolution du monde hospitalier aujourd'hui, il est parfois difficile de concilier les différentes réalités entre employés et volontaires. D'une part, les employés sont de plus en plus soumis à des contraintes institutionnelles, surchargés de travail et n'ont pas toujours le temps ou le cœur d'aller plus loin, d'envisager de nouveaux projets. D'autre part, les bénévoles expriment enthousiasme, créativité, parfois un certain perfectionnisme... Ils mettent en avant l'humain, le soutien au patient. Je dois parfois leur dire, qu'on va avancer mais peut-être pas aussi vite qu'ils le voudraient. De l'autre côté, je rappelle à mes collègues que les volontaires représentent un diamant brut. Il faut s'assurer que les bénévoles se sentent soutenus et gardent leur enthousiasme.

Par ailleurs, nous nous rendons compte que mettre en place un nouveau projet de volontariat nécessite de bien identifier les enjeux dès le départ et d'en discuter. Pour prendre un exemple concret, nous mettons actuellement sur pied un volontariat de massage pour les patients. Comment faire en sorte que les actions d'une équipe n'entravent pas celles d'une autre ? Comment des volontaires actifs dans plusieurs équipes jonglent-ils entre les missions d'une équipe et de l'autre ? Il faut bien définir les missions, les territoires respectifs de chaque équipe et amorcer la discussion dès le départ pour éviter toute friction.

Aurélien Ghistelinck, CAL Namur (R.E.S. Mangrove) : Un premier défi est de faire perdurer les projets au-delà des groupes. Les personnes peuvent changer et avec elles, des projets peuvent s'arrêter. Par ailleurs, les participants ont parfois tendance à laisser l'animation de réunion aux employés, pour établir les PV et faciliter les échanges par exemple. Pourtant, ces tâches pourraient être assurées par le



Collectif. Certains se forment à l'animation de groupe et aux outils d'intelligence collective. On voit aussi que des personnes viennent avec des besoins et des envies différentes, parfois plus pour l'échange que pour la dimension collective du réseau. Nous veillons à rappeler cet aspect, pour que tous participent à la dynamique du réseau, tout en respectant les disponibilités de chacun. Les besoins diffèrent aussi entre l'institution et les personnes. Il faut à la fois garder l'essence du projet, mettre du sens, amener des réflexions et interpellier, veiller au lien social... Il est très important de rappeler, en début d'année et à chaque début de projet, ce cadre et les objectifs du réseau pour que chacun y adhère et que chaque participant s'y retrouve.

Nayé Bathily, Vie Féminine Bruxelles : Les disponibilités des personnes représentent parfois un défi. Celles-ci varient fort selon l'âge des personnes, c'est un réel enjeu qui nous questionne. Comment permettre à toutes les femmes de se croiser et de participer, de donner de leur temps tout en respectant leurs contraintes ? Nous essayons de nous focaliser sur les motivations, d'éviter de pointer les absences et de mettre en avant la participation de chacune. Il est aussi important de réfléchir aux sujets des réunions : s'ils ne touchent pas les volontaires, c'est plus difficile de les mobiliser. Nous veillons à préparer les thématiques de discussion au plus proche de leurs actions. Les volontaires se sentent vraiment concernées et participent davantage, ce qui rend les échanges encore plus riches.

AVEC LES VOLONTAIRES, CERTAINES PRATIQUES, MÉTHODES FONCTIONNENT VRAIMENT BIEN...

Jacques Gérardy, CHU UCL Namur : Au sein de l'équipe de coordination, plusieurs éléments facilitent les échanges et la prise de décision entre bénévoles et travailleurs. Les principes de non jugement, de liberté de parole et de confidentialité permettent à nos réunions d'être très constructives et productives. Un ordre du jour est toujours transmis à l'avance avec un timing et une structure. Pour intégrer cette équipe, nous mettons en place un processus démocratique qui vise à nommer des responsables d'équipes →

→ pour un mandat de quatre ans. Les volontaires de chaque équipe sont réunis et informés de ce que représente cet engagement –missions, attentes, investissement.... Trois noms ressortent d'un scrutin et sont soumis au CA, qui s'engage à choisir l'un d'entre eux. Si le volontaire pressenti par le CA accepte le mandat, il peut choisir son co-responsable librement. Limiter le mandat dans le temps permet au volontaire d'arriver plein d'énergie pour prendre son rôle et donner le meilleur de lui-même sans s'essouffler.

Aurélien Ghistelincq, CAL Namur (R.E.S. Mangrove) : Il existe des liens très visibles entre les missions du CAL et le réseau. L'objectif du réseau est vraiment l'autonomie et l'autogestion au maximum, tout en respectant l'institution et son fonctionnement. Un noyau de participants propose une idée au groupe, qui peut adhérer. Venir avec un projet d'en-haut peut être perçu comme manipuler. Nous misons davantage sur la transparence et la communication. Il existe aussi une charte qui reprend le fonctionnement et les objectifs du réseau. Elle est toujours susceptible d'être modifiée si les participants le souhaitent, du moment qu'elle respecte les valeurs du CAL. Récemment, les participants ont décidé de préciser certains aspects, des discussions ont eu lieu au sein du Collectif puis chaque membre du réseau en a été informé par la « Feuille Info ». Chacun a pu demander des clarifications ou améliorations afin que celle-ci ne soit pas modifiée à l'insu du réseau et que chacun y adhère. Un autre point important est la préparation de l'animation. Il faut fixer un cadre, des objectifs clairs et veiller à leur respect durant la rencontre –timing, participation de chacun, gestion de la parole. Pour cela, les outils d'intelligence collective sont très précieux, comme des outils de prise de décision où chacun s'y retrouve. Ce type d'animation répond aux attentes des participants et permet que chacun soit content d'être venu, se sente utile dans la rencontre et reparte avec des idées. D'autres éléments favorisent la participation des personnes. Le premier accueil, individuel et sur rendez-vous, se fait avec l'animateur du CAL ou un participant formé pour accueillir les nouvelles personnes. Il permet de présenter le projet du réseau, sa philosophie, le CAL et de partager déjà des premières idées. Les participants peuvent également se former, au sein du CAL ou ailleurs.



Les moments festifs et de valorisation des projets apportent aussi beaucoup aux participants. Enfin, nous privilégions plusieurs types de canaux pour communiquer sur nos actions. À la « Feuille Info », sous format papier et en ligne, s'ajoutent la page Facebook, le site web, les disponibilités par mail ou téléphone...

« Il faut jongler entre les différentes réalités de chacune, mais c'est aussi très enrichissant de vivre cette mixité sociale, culturelle et de voir se croiser des femmes aux engagements différents. »

Nayé Bathily, Vie Féminine Bruxelles : Il n'y a pas de recette miracle. L'important est de se donner les moyens, et de toujours repartir des motivations et des réalités des volontaires. Par exemple, dans nos volontaires, nous voyons des femmes pensionnées qui ont plus de temps et des femmes actives ou des plus jeunes qui viennent découvrir nos actions mais qui ont souvent moins de temps disponible. Il faut jongler entre les différentes réalités de chacune, mais c'est aussi très enrichissant de vivre cette mixité sociale, culturelle et de voir se croiser des femmes aux engagements différents. À leur arrivée dans notre régionale, les bénévoles testent différents projets, passent dans les différentes maisons et choisissent en fonction de leurs affinités et leurs disponibilités. Ensuite, les volontaires suivent une formation pour découvrir les spécificités de Vie Féminine et notre vision du féminisme, nos outils pour les accompagner... Il y a des réunions mensuelles par maison, auxquelles les bénévoles participent, pour définir les projets et échanger les idées. Nous veillons au non jugement et à l'expression de chacune, tout en informant des réalités de l'organisation pour le choix et la priorisation des projets. Durant ces réunions, il y a aussi un partage des informations du Mouvement et de la région. Par ailleurs, nous organisons une à deux réunions par an avec l'ensemble de la région pour permettre des échanges entre les différentes maisons. Enfin, nous avons un bulletin régional auquel participent les volontaires et qui met en avant les actions des maisons et les actualités phares. →

QUE GAGNENT LES VOLONTAIRES À TRAVERS LEUR PARTICIPATION ? ET VOTRE ORGANISATION ?

Jacques Gérardy, CHU UCL Namur : Je dirais que les bénévoles gagnent trois choses. D'abord, la reconnaissance par leurs pairs, les patients et l'institution. Ensuite le plaisir de partager de bons moments et de vivre leurs valeurs avec des gens qui les partagent. Les responsables d'équipes discutent lors des réunions de coordination mais aussi au-delà, pour se nourrir ou se soutenir mutuellement. Enfin, un autre moteur que je partage est le sentiment d'appartenance à une grande famille. Ce sentiment s'entretient grâce à nos réunions d'équipes, aux formations, aux événements festifs... Le message ? « Oui, vous avez votre place dans l'institution, vous apportez une aide précieuse et nous tenons à la garder ».

Du côté des employés et de l'institution, j'observe plus que jamais mes collègues en difficulté par rapport à l'aspect humain de leur métier. Aide-soignants, médecins, infirmiers... sont de plus en plus repoussés vers l'aspect technique et la justification des soins. Les acteurs de soin luttent pour conserver l'aspect humain de leur travail, mais ils doivent parfois lâcher prise et confier une partie de ce rôle à d'autres... Les volontaires apportent cette « humanité », à travers l'accompagnement du patient et les visites. Ce n'est peut-être pas une mauvaise chose. La société se déplace jusque dans les murs de l'institution où le patient est écarté du monde. Cela permet de refaire un lien. Le volontaire amène une présence humaine. C'est une extraordinaire richesse.

Aurélien Ghistelinck, CAL Namur (R.E.S. Mangrove) : Les citoyens participent au réseau pour différentes raisons. L'envie d'être actif, de pouvoir choisir et décider ce qu'on a envie d'apprendre et comment on a envie d'apprendre... Ils tissent des liens et partagent leurs idées pour mener des projets ensemble. Certains viennent aussi simplement pour voir comment cela se passe, avoir des idées pour alimenter leurs propres projets, à côté du CAL ou ailleurs en Belgique.



Grâce au réseau et au CAL, les participants bénéficient d'un soutien logistique, d'un accompagnement dans des nouveaux projets... mais aussi directement d'un public pour leurs activités ! Du côté du CAL, le réseau est une réelle bulle où les valeurs sont respectées, où chacun peut vivre dans le respect, l'égalité, l'absence de hiérarchie entre les personnes et les savoirs, la cogestion... C'est aussi une mise en pratique de la méthode d'éducation permanente. En effet, le réseau stimule le goût et le plaisir d'apprendre et de transmettre tout au long de la vie. C'est un projet qui touche beaucoup de monde et qui fait du lien entre les activités du CAL et le réseau. Des personnes du réseau participent aux activités du CAL et inversement. Le R.E.S. Mangrove apporte aussi au CAL un ancrage dans son quartier, à Namur, qui lui permet d'être mieux connu et reconnu au niveau local.

« Le réseau est une réelle bulle où les valeurs sont respectées, où chacun peut vivre dans le respect, l'égalité, l'absence de hiérarchie entre les personnes et les savoirs, la cogestion... »

Nayé Bathily, Vie Féminine Bruxelles : Principalement un gain humain. Ces femmes s'engagent dans une société très inégalitaire. Elles agissent, sont dans l'action. Elles partagent leurs savoirs, des liens de solidarité dans une société qu'on souhaite diversifiée. Les femmes se sentent dans un environnement bienveillant qui brasse tous les milieux, toutes les origines... Ensemble, elles peuvent échanger sur les inégalités et réfléchir à la manière de défendre leurs droits. La force de notre Mouvement, c'est de se sentir unies, rassemblées autour des mêmes idéaux.

Vie Féminine, de son côté, gagne à rassembler des femmes, à visibiliser ses actions féministes, à se défendre en tant que femmes. Ce sont directement nos bénévoles qui se mobilisent, qui sortent et qui agissent. Sans elles, nous ne pourrions défendre nos valeurs et lutter pour des droits. Les femmes sont au cœur de nos actions : elles seules peuvent s'émanciper et changer le monde. →

→ UNE DERNIÈRE ANECDOTE...

Jacques Gérardy, CHU UCL Namur : C'est une histoire ancienne, mais qui m'a marqué. Un patient avait séjourné pendant trois mois aux soins intensifs entre la vie et la mort. Durant tout ce temps, il a reçu la visite quotidienne de volontaires. Après être sorti des soins, il a été amené à témoigner du soutien dont il avait bénéficié. Il a pris la parole pour exprimer ce qu'il avait vécu. Se tournant vers les bénévoles, il a dit : « Ce que vous m'avez apporté pendant tout ce temps aux soins intensifs, c'est un peu de mon chez moi. Vous étiez une fenêtre ouverte sur le monde extérieur. » C'est extrêmement révélateur de ce que peuvent apporter les volontaires. Le patient ne parlait pas de piqûres, de soins ou de douleurs, il partageait simplement sa vie quotidienne, son métier, en tant qu'être humain, membre de la société.

Aurélien Ghistelincq, CAL Namur (R.E.S. Mangrove) : L'année passée, on a voulu mettre en place la philosophie du réseau dans le cadre de l'école de devoirs du CAL, le « Gai savoir ». Nous favorisons l'échange de savoirs et la gestion collective avec les enfants. Par exemple, nous avons organisé des moments où les enfants offraient des savoirs avec des adultes, leurs parents ou des personnes du réseau. Cette rencontre s'est aussi inscrite dans un environnement plus large organisé par un centre culturel à Namur, pour mettre en avant les savoirs des enfants. Un autre exemple de lien entre le réseau et le CAL prend forme dans les activités développées. En effet, un échange autour de la philosophie s'est déroulé dans le réseau puis, au vu du succès rencontré, s'est ajoutée aux événements récurrents du CAL !

Nayé Bathily, Vie Féminine Bruxelles : Une bénévole s'impliquait depuis plus de dix ans. Un jour, elle a eu envie de tourner la page, de s'orienter vers d'autres combats. Nous l'avons remerciée et conviée à la dernière réunion de l'année, qui permet de définir le programme de l'année suivante. Elle est intervenue à un moment. « Tout le monde se mobilise, pourquoi pas moi ? Je continue ! » C'était assez émouvant, mais cela montre à quel point les femmes se sentent impliquées dans leurs actions...



Envie d'en savoir plus sur les actions de nos membres ? Retrouvez leurs sites web...

- **Vie Féminine :** une campagne contre le sexisme qui bat son plein... Découvrez outils, articles et lieux pour prendre conscience des droits ! www.viefeminine.be

- **CAL Namur, R.E.S. Mangrove :** des sources d'inspiration pour mieux comprendre la philosophie des réseaux d'échanges et de savoirs... Pour en lancer un au sein de votre organisation ? www.laicite.be/rers

- **CHU UCL Namur :** le volontariat dans le milieu hospitalier, c'est un tas d'activités possibles... Inspirez-vous des témoignages et outils pour définir leurs actions ! www.uclmontgodinne.be

