



DONNER UNE PLACE AUX USAGERS DANS LE VOLONTARIAT



PISTES DE RÉFLEXION

- › Quelle place réserver aux bénéficiaires dans le volontariat ?
- › Quelles sont les expériences en la matière ?
- › Quels freins ou limites rencontrent-elles ?
- › Quelles en sont les retombées et objectifs ?

LE TRAVAIL DU RÉSEAU

Ces questions ont d'abord été abordées lors des rencontres exploratoires avec les organisations de terrain. Une série d'expériences intéressantes ont ainsi été identifiées, mais les organisations n'ont malheureusement pas toujours le temps ou l'envie d'en témoigner. Elles ne s'identifient pas toujours d'elles-mêmes leurs « bonnes » pratiques, ni leur intérêt pour les autres organisations. Elles ne se sentent pas forcément « expertes » de la question. Nous voulions offrir un espace qui valorise les expériences positives, tout en amorçant une réflexion sur les enjeux et les pratiques transférables. De ces constats sont nés de nouveaux rendez-vous que nous avons appelé les rencontres VTT pour : Visiter (sortir de son cadre institutionnel, déplacer le regard, voir autrement...), Témoigner (entendre le témoignage d'un porteur de projets, nourrir ses pratiques de ces échanges), Trinquier (favoriser un climat convivial entre participants et susciter les échanges informels).

Le réseau a ainsi reçu le témoignage de Namuezi Fedi et Stéphane, engagés respectivement comme salariée et bénévole chez Habitat et Humanisme. Dans cette association, il arrive que des familles aidées deviennent à leur tour bénévoles pour en aider d'autres. Ainsi Stéphane, fraîchement devenu propriétaire, a accompagné plusieurs familles dans l'acquisition d'un logement. Lors d'une seconde exploration VTT, le réseau a rencontré Mathieu Biotteau, coordinateur du Comité de la Samaritaine, un restaurant social qui tend à évoluer vers un système de cogestion avec les bénéficiaires. La question est loin d'avoir été épuisée et nécessiterait encore d'autres VTT.

Le compte-rendu de ces rencontres est constitué du témoignage et d'une fiche-outil pour partager les réflexions et pistes d'action des participants. En effet, lors de la rencontre, chaque participant est invité à repérer les témoignages qu'il emporte avec lui, à coucher ses états d'âme et interrogations et à noter ce qu'il pourrait faire de concret pour faire évoluer ses pratiques.

Par ailleurs, la PFV s'est de son côté interrogée sur le rapport des allocataires sociaux au volontariat, dont le taux d'engagement est souvent inférieur au reste de la population. Elle a invité les associations du réseau à venir en débattre lors d'un séminaire, en 2017.



- « *De bénéficiaires à bénévoles : des transitions fructueuses* », Les échos des rencontres VTT, VolontariAS, n°1.
- « *De bénéficiaires à bénévoles : une volonté de cogestion* », Ibidem, n°2.
- « *Le bénévolat comme passage vers le développement social* », Panet Raymond J et alii, Nouvelles pratiques sociales, 2002, vol. 15, n°2, p. 104-119.
- « *Volontariat : tous libres d'être volontaires ?* », Les cahiers du Volontariat, 2017, Namur, n°8.
- *Argumentaire pour la suppression du C45B*, PFV, Namur, 2017.
- « *Favoriser l'assiduité en milieu associatif : une application de la théorie de l'engagement* », Skandrani Marzouki I et alii, Les cahiers internationaux de psychologie sociale, Liège, 2013, n°98, p. 127-145.

DES IDÉES INSPIRANTES

Faciliter l'implication des usagers

- ▶ **Mener une réflexion d'équipe** pour aplanir les résistances, anticiper les difficultés et réticences, co-construire des réponses, reconnaître la plus-value et établir des objectifs... Attention à l'identification des « freins » : certaines difficultés ne sont pas spécifiques aux usagers, elles peuvent survenir aussi bien avec les autres bénévoles qu'avec des travailleurs.
- ▶ **Le rôle du coordinateur de bénévoles c'est...** faire en sorte que tout le monde puisse contribuer au projet et s'y épanouir et assurer le rôle de médiateur en cas de difficulté
- ▶ **Connaître les besoins des bénévoles et être flexible :** respecter le rythme de chacun, être pro-actif dans le suivi (mobilisation parfois à faire avant l'activité, par téléphone par exemple, discussion après l'activité...).
- ▶ **Offrir un climat chaleureux :** favoriser les relations amicales, un lieu de vie agréable qu'ils peuvent personnaliser (bibliothèque par exemple), organiser avec les bénévoles des sorties ou un repas...

› Diffuser un **agenda commun des différentes activités possibles** aux bénéficiaires et bénévoles (par exemple, agenda avec photos déposés sur les tables du restaurant social): informer et offrir de participer sans contrainte aux activités pratiques (atelier couture, sortie culturelle...) et au bénévolat.

› **Construire une charte avec les bénévoles et les travailleurs (et l'évaluer)**: prévenir en cas d'absence, définir les rôles de chacun, les critères d'octroi de l'aide, impliquer les bénévoles dans l'accueil d'un nouveau... pour offrir un cadre clair.

› **Organiser des réunions** avec un ordre du jour co-construit, consulter tout le monde quant aux décisions et prendre des décisions ensemble.

› **Créer des équipes mixtes ou des duos**: les bénéficiaires apportent des compétences et savoirs complémentaires à ceux détenus par les autres bénévoles et travailleurs. Permettre à tout le monde d'en profiter, c'est à la fois renforcer la qualité des services mais c'est aussi valoriser l'expertise des bénéficiaires.

› **Proposer des formations** et rappeler régulièrement les points clés (par exemple, dans l'aide alimentaire: normes Afsca) ou venir en soutien lorsqu'une question technique émerge (les duos de bénévoles peuvent aussi aider à ce niveau).

› **Sauter le pas!** En faire l'expérience tout simplement...



Les allocataires sociaux sont-ils tous libres d'être volontaires ?

Le cas du service communautaire

Depuis novembre 2016, tout nouveau bénéficiaire du CPAS peut devoir s'engager dans un Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS). Parmi les outils de réinsertion proposés dans ce PIIS, il y a le «service communautaire». Il permet au CPAS de proposer et contractualiser l'engagement bénévole d'un bénéficiaire. Les organisations du volontariat ont identifié de nombreuses questions que soulève la réforme du côté associatif:

Est-ce notre travail de travailler à la réinsertion sociale des bénéficiaires du CPAS? Sommes-nous en mesure d'offrir l'accompagnement nécessaire? Quelles retombées en cas d'échec? Quelles sont les motivations de ces volontaires "contraints"? Quelles retombées l'engagement contraint peut-il avoir sur l'activité? Des bénévoles contraints qui côtoient des bénévoles libres: ça donne quoi? Devons-nous rendre des comptes au CPAS? Si ce volontaire veut arrêter, le pourra-t-il?

De son côté, la PFV estime qu'en contractualisant l'engagement volontaire, en le soumettant à des sanctions financières en cas de non-respect, ce service communautaire ne respecte pas la loi sur le volontariat. Le service communautaire n'est pas un engagement libre!

Or, des études auraient démontré que le sentiment de liberté peut amener autrui à faire ce qu'il n'aurait pas fait spontanément. **Par contre, des promesses de récompenses, des menaces de punition et la contrainte désengagent.** Dès lors, pourquoi contractualiser un tel engagement et le lier aux allocations sociales?

En 2018, interpellée par des associations, la Cour constitutionnelle a jugé que le pouvoir fédéral avait outrepassé ses compétences. Ce type de projet ne pourrait être adopté que par les régions.



Les demandeurs d'emploi doivent-ils rendre des comptes ?

Tous les chômeurs indemnisés et les prépensionnés qui souhaitent faire du bénévolat doivent le déclarer préalablement à l'ONEM en remplissant le formulaire C45B. Dès l'envoi, le demandeur d'emploi peut commencer son bénévolat. L'ONEM a 12 jours pour répondre: en l'absence de réponse, l'activité est autorisée mais l'ONEM peut encore exprimer un refus ultérieurement.

La réflexion menée avec les organisations et les bénévoles a conduit à établir que :

- ▶ La déclaration est un frein pour les citoyens concernés (peur, stress, incompréhension...) lorsqu'ils en ont connaissance ;
- ▶ La procédure est discriminatoire: l'ONEM a établi une réglementation plus stricte en matière d'activités de volontariat autorisées pour les demandeurs d'emploi que pour les autres citoyens ;
- ▶ Elle est inégalement appliquée: il y a des différences de traitements d'un bureau de l'ONEM à l'autre ;
- ▶ La procédure de recours est fastidieuse et les volontaires n'y font pas appel ;
- ▶ Les arguments pour le maintien de la déclaration ne tiennent pas la route: on ne lutte pas contre le travail en noir en ciblant les seuls chômeurs, le volontariat n'entrave pas la disponibilité d'un demandeur d'emploi pour le marché de l'emploi puisqu'il est libre d'arrêter quand il le veut... ;
- ▶ La procédure coûte cher à l'Etat!

Dès lors, plus de 1500 citoyens et 86 associations ont réclamé la fin du C45B! Cette demande n'a pas encore abouti...



Les questions qui nous taraudent encore...

Le réseau est loin d'avoir épuisé le sujet. D'autres questions ont ainsi été identifiées...

- ▶ Comment susciter la participation, sans l'instrumentaliser? Quels sont les enjeux?
- ▶ Quels sont les niveaux de participation que nous visons avec nos bénévoles et bénéficiaires?
- ▶ Comment partager le pouvoir au sein de l'organisation: entre volontaires, travailleurs et bénéficiaires? De la concertation à la cogestion: comment renforcer l'implication de tous dans le projet et dans quel but?
- ▶ Comment mobiliser l'équipe, les bénévoles, les bénéficiaires autour de la participation?
- ▶ Le bénéficiaire: un volontaire comme les autres? Comment l'aider à prendre la même place que les autres bénévoles?
- ▶ La «bonne distance» entre l'utilisateur et le travailleur social: un dogme à remettre en question?
- ▶ Le volontariat: une façon d'impliquer les citoyens (dont les usagers) dans le projet de l'association, de repolitiser l'action associative?
- ▶ Bénévole et sans papier... Illégal?
- ▶ Le bénévole-usager est-il en demande d'un passe-droit ou d'un avantage supplémentaire? Pas forcément, selon les organisations. Mais si tel est le cas: en quoi est-ce problématique et comment y répondre?
- ▶ Participant, pair-aidant, usager-aidant, volontaire... Quelles différences? Faut-il différencier ces statuts?