



DONNER UNE PLACE AUX VOLONTAIRES



PISTES DE RÉFLEXION

- › Où se trouvent les volontaires au sein de notre organigramme institutionnel ?
- › Quelles sont les relations hiérarchiques et les lieux de décision, de concertation... ?
- › Les relations entre volontaires et travailleurs sont-elles bonnes ?
- › À quels endroits identifions-nous des difficultés liées au volontariat ?

LE TRAVAIL DU RÉSEAU

Lors d'une rencontre de réseau, les participants ont été invités à **représenter graphiquement la place attribuée aux volontaires dans leur organisation**: dans quel service, à quel niveau «hiérarchique», avec/sans travailleurs à leur côté... Sur cette base, ils ont ensuite identifié les «places» ou les «relations» qui posent des difficultés.

Tel volontaire déborde de sa fonction. Tel autre n'accepte pas les rapports hiérarchiques. Enfin, dans tel service, les volontaires sont seuls face aux bénéficiaires et certains décident de manière subjective de l'accès au service. (...)

En groupe, nous avons approfondi deux cas pratiques en s'inspirant de la méthode des **chapeaux de Bono**. Cette méthode permet d'aborder un problème, en évitant la censure des idées dérangeantes et en permettant l'émergence d'idées nouvelles. Chaque participant adopte un rôle différent, appelé chapeau :

- A La neutralité**: la personne identifie une situation problématique et l'expose en abordant les faits ;
- B L'intuition**: la personne fait appel à son intuition, ses impressions et émotions ;
- C L'optimisme**: la personne rêve, donne des idées, ses commentaires sont positifs sur les propositions des autres ;
- D Le jugement**: la personne identifie les dangers, les risques et joue l'avocat du diable ;
- E La créativité**: la personne amène de nouvelles idées et sort des sentiers battus ;
- F Le meneur de jeu**: il canalise les idées et régule les échanges.

Les pistes d'actions et de réflexion ci-dessous ont émergé au cours de ces exercices au départ de situations problématiques.

DES IDÉES INSPIRANTES

Le bon volontaire à la bonne place



Certaines difficultés naissent d'un manque de clarté et de communication interne sur la place des volontaires. Voici quelques questions pour clarifier le rôle du volontaire et donner du sens à sa présence et son action.

- 1** Quelles sont les missions du volontaire ? Avoir une description concrète est nécessaire pour s'assurer d'une interprétation correcte de la mission. *Par exemple, assurer un bon accueil, cela veut dire quoi chez nous ?*
- 2** Quelles sont les qualités ou compétences nécessaires pour effectuer ces tâches ? Identifier si il y a une dimension d'apprentissage ou si la personne est déjà qualifiée pour exercer la mission.
- 3** Qu'est-ce qui motive la présence d'un volontaire à ce poste ? Les raisons historiques qui ont mené à la présence d'un volontaire sont-elles toujours valables aujourd'hui ?
- 4** Quels moyens pouvons-nous mettre à disposition du volontaire pour faciliter sa mission (matériel, formations, réunions, supervisions...)?

Favoriser le respect de la place de chacun

- › Construire un cadre commun auquel se référer : organigramme et descriptif des rôles, modalités de travail partagées (critères d'octroi de l'aide, procédures, outils, réunions d'équipe...).

.....
- › Accepter une part de subjectivité chez les volontaires : ce ne sont pas forcément des professionnels et encore moins des machines.

.....
- › Co-construire une charte éthique avec les volontaires : un outil pour les aider à surmonter leurs difficultés, construit avec eux et régulièrement mis à jour. Attention, une charte imposée sera probablement perçue comme une contrainte plus que comme une aide. L'évaluation régulière de la charte permet de réajuster le fonctionnement de l'équipe.

.....
- › Envisager le rattachement de certaines structures bénévoles à des structures professionnelles pour déléguer des missions qui nécessitent un savoir-faire ou une expertise professionnelle (par exemple : mener une enquête sociale).

.....
- › Permettre au volontaire d'améliorer sa fonction : formations pour aller plus loin dans ses missions, aller voir comment sa mission est exercée dans d'autres organisations, rencontrer d'autres volontaires remplissant la même fonction pour échanger bonnes pratiques et difficultés...

.....
- › Proposer des réunions et rencontres entre volontaires et travailleurs pour mieux comprendre le travail de chacun, partager les difficultés et réfléchir aux solutions...

.....
- › Partager les succès, les résultats qui sont le fruit du travail de toute une équipe!

.....



- « *Méthode des six chapeaux* », wikipedia.org
- Techniques d'animation : pouremporter. communagir.org/outils
- « *La participation des volontaires : le chantier de tous les possibles* », Les Cahiers du Volontariat, PFV, n°9, 2018. Ce dossier comprend un guide pratique vous permettant de dresser un autodiagnostic.