



Le volontariat au temps du corona

Collaborer avec des volontaires

Compte-rendu de la rencontre virtuelle du 27 novembre 2020

La rencontre en un coup d'œil...

Depuis plusieurs mois, les organisations du secteur social se réinventent et s'adaptent pour répondre aux exigences changeantes du contexte sanitaire, aux besoins des (nouveaux) publics et à la possibilité ou non de faire revenir ses volontaires.

Le réseau VolontariAS a proposé un moment d'échanges de pratiques pour faire le point.

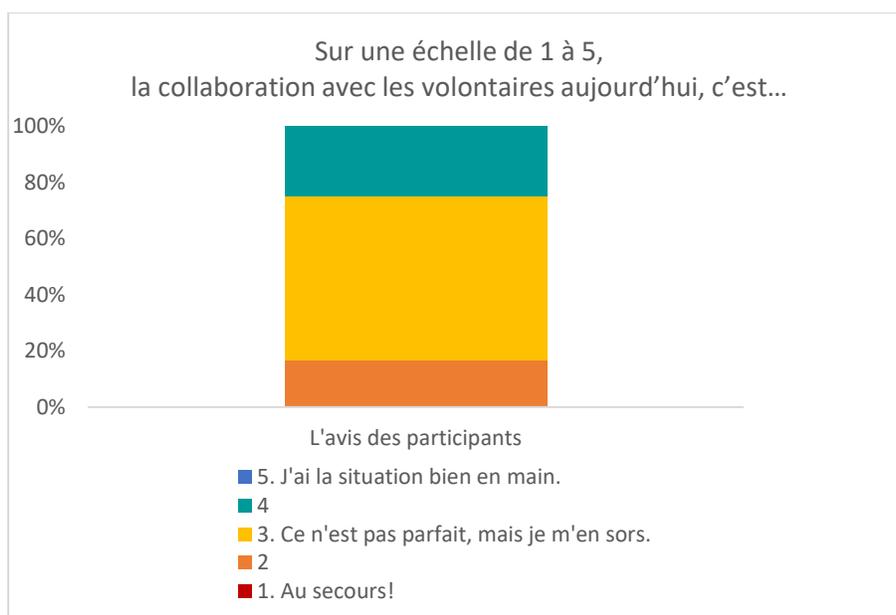
Cette rencontre a permis de faire un **premier état des lieux des difficultés** rencontrées, des **solutions** et réponses apportées par les organisations et des **questions** qui se posent encore aujourd'hui. D'autres rencontres permettront d'approfondir ces questions par des échanges de pratiques.

Ce compte-rendu est le fruit de leurs échanges, alimentés par le regard de la PFV et des échanges menés par le Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel avec des acteurs bruxellois néerlandophones.

L'expérience de terrain

Témoignages et échanges avec 11 travailleurs et une bénévole

Prise de température



Ce qui s'est passé ces derniers mois...

Pour beaucoup d'organisations, les activités se sont arrêtées lors du premier confinement ou, si elles ont été maintenues, elles ont été fortement adaptées et réduites. Il y a aussi des organisations dont les activités essentielles ont été maintenues et de nouvelles missions sont nées de la crise. Leur point commun c'est d'avoir vécu un bouleversement des fonctionnements habituels du jour au lendemain. Les volontaires n'ont pas été épargnés par cela.

Il y a eu une différence entre le confinement 1 (mars-mai) et le confinement 2 (octobre-...). Lors du premier confinement, il y avait un sentiment d'urgence, un effet de surprise, l'impression d'avoir été interrompu dans son élan, mais aussi l'espoir que cela serait bientôt fini. Alors que le deuxième confinement a été mieux vécu et anticipé.

« On s'est dit que c'était pour un temps très court, donc on a continué à planifier des activités comme d'habitude, mais un peu différemment. Tandis que maintenant, on a mieux compris que c'était parti pour durer et qu'il fallait repenser les choses de manière fondamentale. »

« Il y a un mieux par rapport au premier confinement qui a été très dur pour nous, un mur pour l'arrêt de nos activités. Pour ce deuxième confinement, on était peut-être un peu plus préparés. Du coup, on a un peu plus de souplesse. »

La mise à l'écart ou le départ des personnes à risque

De nombreuses organisations participantes ont une majorité de personnes âgées parmi leurs volontaires. Plusieurs d'entre elles ont dès lors décidé d'écarter ces bénévoles. Cependant, elles soulignent que cela n'a pas toujours été bien compris ou accepté des personnes écartées. Selon les cas, cette position a été maintenue ou modifiée lors du deuxième confinement.

« Lors du premier confinement, l'organisation avait décidé d'écarter les personnes de 65 ans et plus. Suite notamment au document publié par la PFV sur la reprise des activités de volontariat, pour cette deuxième vague, on a pris le temps d'écouter le terrain. Une série de personnes nous ont dit qu'elles avaient trouvé cela injuste et curieux. Cette restriction liée à l'âge a donc été levée. »

Il y a également eu des personnes qui ont souhaité arrêter leur bénévolat d'elles-mêmes, soit parce qu'elles font partie d'un groupe à risque, soit parce qu'elles ne se sentaient pas à l'aise. Il est à noter que la peur du virus peut être ressentie de manière plus forte par des personnes qui ont plus difficilement accès aux soins de santé. Ces interruptions et écartements ont dans certains cas entraîné l'arrêt total des activités. Cet arrêt pose parfois problème dans la continuité des services offerts aux publics bénéficiaires, qui sont souvent des personnes déjà précarisées. En outre, dans un cas, cela entraîne également une perte financière conséquente.

« Pour nous, c'est compliqué. Notre section bruxelloise est la plus impactée par la crise du coronavirus au niveau des bénévoles. Avant la crise, on avait entre 60 et 70 bénévoles, principalement des seniors, qui font des petits dépannages à domicile (plomberie, électricité...). Du fait de leur statut de personnes à risque, elles ont arrêté leur bénévolat. (...) Ce service est quasi à l'arrêt. »

« On en perd beaucoup. On a des lettres de démission qui arrivent régulièrement. »

« Ce qu'on peut noter chez nous, c'est qu'il y a eu une résilience assez forte de la part des nouveaux arrivants. Au premier confinement, ils manifestaient plus leur envie d'aider par rapport à des locaux qui manifestaient plus de peur. On a eu pas mal de demandes de bénévolat des nouveaux arrivants. On n'a pas pu les orienter vers nos activités, mais on les a orientés vers des associations d'aide qui restaient actives à ce moment-là. »

« Les bénévoles chez nous sont historiquement des personnes pensionnées, et âgées. Ces bénévoles ont eu en grosse partie peur. (...) Entre temps, on a repris les activités. Il n'y a que 20% des bénévoles qui sont arrivés. Et nous, on ne fonctionne pas sans les bénévoles, donc ça pose de réelles questions. »

Dans d'autres cas, des solutions ont été trouvées pour maintenir les activités essentielles : faire appel à d'autres volontaires au sein de l'organisation (dont l'activité était à l'arrêt) ou aux salariés, recruter de nouveaux volontaires avec des profils différents (par exemple, des personnes en chômage temporaire qui ont besoin de garder un contact, un sentiment d'utilité).

« Mine de rien on a trouvé de nouveaux bénévoles, avec une autre perspective : envie de s'occuper, d'être en groupe... Ils ont moins l'aspect militant qu'avaient nos anciens bénévoles. On gère, même si on a parfois des désistements. »

Le recours aux salariés ne va pas sans poser de questions quant à l'avenir : est-ce que les volontaires retrouveront leur rôle ?

« Il y a des habitudes qui se prennent, est-ce que chacun va retrouver sa place telle qu'il l'a laissée ? Je ne crois pas. D'ailleurs, on entend de la hiérarchie qu'il va y avoir une évolution des tâches de chacun. »

« On se retrouve plus à animer, nous [les salariés], les activités en ligne et cela désengage un peu les bénévoles de leur rôle. »

Enfin, il y a aussi les organisations qui reçoivent beaucoup de demandes de volontariat, mais qui ne savent pas encore y répondre car les activités n'ont pas repris suffisamment pour cela.

« Ma boîte mail n'arrête pas de recevoir des propositions de personnes qui sont en arrêt de travail et qui veulent s'engager. Une tranche de la population que je n'avais pas forcément avant (...). Mais je suis mal à l'aise car je ne sais pas y répondre puisque tout est à l'arrêt. »

L'éloignement avec les volontaires

La majorité des organisations et leurs volontaires souffrent de l'éloignement provoqué par les confinements. Mais plus l'organisation est grande, plus les bénévoles sont nombreux, plus l'éloignement semble impacter la possibilité de maintenir le lien.

« On est une très grosse organisation et donc on est éloigné de nos membres, du moins à mon niveau. Et moi je suis éloigné des collègues qui sont plus proches des membres. Donc l'éloignement est exponentiel. »

Toutefois, même dans une grosse organisation, il est possible d'agir pour maintenir le lien en outillant les personnes qui sont habituellement en contact direct avec les bénévoles.

« On a pu être proactif et réactif. On a surtout fait un appui pour la communication interne (expliquer les mesures), virtualiser les réunions et les formations... »

L'adaptation des activités et leur digitalisation

Les organisations réduisent par exemple le nombre de personnes en présence pour maintenir certaines activités, mais aussi le lien avec les bénévoles : accompagnement aux devoirs, gestion et tri des stocks dans une boutique de seconde main, permanence individuelle pour les personnes isolées...

« Maintenant, c'est un permanent et un volontaire alors qu'avant il pouvait y avoir deux volontaires. »

Une des manières les plus courantes de maintenir des activités et des contacts passe par le téléphone et les outils digitaux.

- Répondre aux demandes et questions par téléphone.
- Envoi de cartes, de courriers, voire même d'un colis pour la journée internationale des volontaires.
- Réunions ou formations à distance (Zoom, Teams...).
- Outils d'informations digitaux : newsletter, journal du confinement en version digitale, blog, sites web avec outils interactifs pour sensibiliser/informer aux mesures sanitaires ou à une thématique particulière (cf. ressources complémentaires).
- Cours d'alphabétisation donnés par les volontaires sur WhatsApp
- Conférences en ligne.

« Il y en a qui sont devenues des pros des lignes téléphoniques, elles passent leur journée au téléphone pour répondre aux demandes. »

La crise aura accéléré la digitalisation des organisations, mais pas sans inconvénient. Car le virtuel ne résout pas tout, en particulier lorsque les volontaires souffrent eux-mêmes d'une fracture numérique : manque de matériel, pas d'accès à une connexion wifi stable, méconnaissance et manque de compétences. Il peut s'agir de personnes âgées, mais pas que...¹ Par exemple, des volontaires qui doivent partager une connexion wifi avec un trop grand nombre de personnes.

« L'organisation a une belle communication interne, nous sommes tenus au courant des décisions... C'est un point à souligner. »

« Notre organisation a pour objectif de créer du lien et des connexions entre les personnes nouvellement arrivées à Bruxelles et la population locale. La création de lien est plus compliquée quand on ne peut pas se voir, surtout quand on a affaire à un public qui souffre de la fracture numérique. »

Par ailleurs, l'adaptation des activités et la digitalisation sont extrêmement chronophages pour ceux qui accompagnent les volontaires. Cela demande de s'adapter à chaque changement, d'être davantage dans un rapport individuel pour prendre des nouvelles et maintenir le lien... Les boîtes mails « explosent ». Dans certaines organisations, plus le temps passe, moins elles ont de réponses des volontaires. Faut-il aller les rechercher ? Comment ?

Les désaccords et les conflits

Le confinement n'a laissé personne indemne. Et chacun vit la crise différemment. Mais aussi, tout le monde n'est pas informé de la même manière, ne perçoit pas de la même façon la réalité de ce virus, sa gestion par les autorités et les mesures prises par les organisations. Les débats, les désaccords et les tensions en interne sont fréquents. Entre ceux qui ne sont pas rassurés par la reprise et ceux qui sont frustrés par les mesures de protection, il n'est pas toujours évident pour les organisations de trouver le juste équilibre et surtout de savoir comment « gérer » ces désaccords.

« Il y a eu des gros désaccords entre les personnes sur ce qu'il fallait faire ou ne pas faire, sur la gravité de la situation... Un peu comme au repas de Noël en famille où les désaccords peuvent éclater, je pense que l'engueulade Covid au sein de nos associations est inévitable. Les gens interprètent et vivent les règles et les mesures de façon très

¹ 4 Belges sur 10 ont de faibles compétences numériques, selon une enquête récente. Brotcorne P., Mariën I., [Baromètre de l'inclusion numérique](#), Fondation Roi Baudouin, 2020.

différente. Chez nous, cela a été très compliqué. Moi, je ne voulais pas que des personnes âgées viennent aux activités, mais d'autres dans la structure n'étaient pas d'accord. Comment peut-on réunir les personnes dans un projet après ces tensions ? Comment on va relancer la machine après ? »

« Il y a un taux d'annulation très fort, entre 44 et 77% sur certaines activités en ligne ou en présentiel. On suppose que c'est en partie à cause du virus, mais il y a aussi des changements de position. Il suffit d'avoir regardé un documentaire ou les infos, et les personnes s'inquiètent, elles ont l'impression que ce n'est pas si sûr que ça. Les débats sont aussi continus chez nous. Quand on publie d'anciennes photos, il y a beaucoup de gens qui commentent en disant que les règles ne sont pas respectées... On a des gens qui viennent aux activités mais qui ont leur avis. Du coup, c'est très compliqué, même au sein de la structure. (...) Tout est sujet à débat. »

Une première piste peut être d'objectiver les décisions à partir du « Guide de reprise des activités bénévoles (...) » (cf. ressources complémentaires). Cela permet de dépassionner le débat en faisant appel à un outil/une expertise externe.

En conclusion...

Les organisations s'inquiètent du présent, mais aussi de l'avenir.

« Les associations sont parfois toutes petites, avec que quelques volontaires, et on a peur que la motivation ne soit plus là, surtout suite à ce deuxième confinement qui a un peu cassé l'élan de la reprise des activités. En particulier pour les petites structures qui étaient peut-être déjà un peu fragiles. »

Quand et comment les activités pourront-elles reprendre ? Pourra-t-on faire renaître un projet de ses cendres ? Est-ce que chacun retrouvera sa place ? Est-ce que les volontaires qui ne viennent plus pour l'instant vont revenir ? Comment s'y prendre pour qu'ils reviennent ?

Malgré cette inquiétude, elles voient aussi des signes positifs.

« Il y a une grande volonté des volontaires de pouvoir continuer à participer. (...) J'ai l'impression que les volontaires sont sur les starting-blocks et n'attendent qu'une seule chose c'est de pouvoir recommencer leur bénévolat. C'est bien plus qu'une occupation, c'est un engagement. »

« Je suis un peu rassurée par rapport à la parenthèse en septembre qui a permis de voir que les gens revenaient. Je me dis qu'ils vont revenir, mais cela va à chaque fois prendre du temps de retrouver sa place et de voir ce qu'on peut faire et comment. »

Les questions à travailler

Les questions suivantes ont été identifiées par les participants à la rencontre. Elles sont classées ici par ordre d'importance, suite à leur vote (chacun pouvait choisir deux sujets prioritaires).

*Comment préserver la **motivation** des volontaires écartés ou confinés?*

*Les volontaires sont présents, mais quel **rôle** peut-on leur donner durant cette période ?*

*Comment faire face aux **désaccords, tensions** liés aux mesures à prendre, les risques auxquels les volontaires sont exposés, la non-application des mesures par certains ? Comment préserver l'ambiance ou la retrouver ?*

*Comment préserver la **motivation** des volontaires alors que le contexte est plus contraignant?*

*Comment garder le **contact** lorsqu'on ne se voit plus? Comment renouer le contact?*

*Comment pallier au **manque de bénévoles**, lorsqu'une partie de mon équipe est écartée/confinée/ne souhaitent pas revenir...?*

*Comment attirer les bénévoles de moins de 60 ans et mettre en place des **équipes plus diversifiées**?*

*Gestion des **risques** : qui faire revenir (bénévoles âgés?) ? Quelles mesures appliquer, que mettre en place?*

Préserver la motivation des volontaires écartés ou confinés

Quels sont les besoins, manques et envies des bénévoles écartés en cette période ?

- Besoin de contacts, de liens : parler, voir d'autres personnes, sortir de chez soi/de l'isolement ;
- Se sentir utile, contribuer à l'effort collectif ;
- Envie de revenir à la normale, de reprendre les activités comme avant (frustration par rapport à la situation actuelle) ;
- Maintenir un engagement militant, politique ;
- Se projeter dans le futur, avoir des perspectives.

D'autres besoins sont certainement présents parmi les bénévoles (appartenance, sécurité...). Dans le cadre de cet échange, il avait été demandé aux participants d'identifier deux besoins particulièrement importants actuellement.

Comment y répondre ?

Besoin de contacts, de liens

Garder le contact avec le bénévole pour qu'il sache qu'il n'est pas oublié !

- Contact personnalisé par téléphone ou par mail, pour prendre de ses nouvelles, lui donner des nouvelles. Attention, si le coordinateur de bénévoles ne peut pas maintenir un contact personnalisé avec chaque bénévole vu le nombre de bénévoles, il faut voir comment il peut outiller des relais pour pouvoir maintenir le lien avec chaque bénévole qui le souhaite.
- Faire venir le volontaire avec une seule autre personne présente (one-to-one) pour maintenir le contact et également l'activité, en minimisant les risques sanitaires.
- Créer des binômes/quatuor de bénévoles qui vont prendre contact l'un avec l'autre à fréquence régulière pour que les contacts soient maintenus au sein de l'association sans que ce soit trop

chronophage pour le coordinateur de volontaires. Cela peut se faire par téléphone ou en mode « chaise pliante » (une personne va rendre visite à une autre, qui lui propose une chaise pour discuter sur le pas de la porte, tout en respectant les règles). Attention, plus le temps passe, plus ce type de relations peut s'étioler si les personnes ne savent pas quoi se dire. L'association peut soutenir ces rencontres en proposant des sujets de discussion, des jeux...

- Proposer des promenades à quatre en respectant les mesures sanitaires en vigueur : pour maintenir le lien, entamer une réflexion sur une problématique/thématique à investir au sein de l'organisation...
- Outiller et former le volontaire, s'il le souhaite, contre la fracture numérique (matériel informatique, connexion wifi stable, utilisation et animation des outils digitaux...), pour pouvoir maintenir le lien à distance, participer à des réunions ou des activités qui peuvent se poursuivre en ligne.
- Si les volontaires utilisent les outils digitaux : journal de confinement/blog (partage de témoignages par exemple), pause-café ou goûter virtuel (chaque semaine à la même heure)...

Se sentir utile, contribuer à l'effort collectif

- Adapter les activités ou proposer de nouvelles tâches adaptées aux mesures/au contexte sanitaire. Quand les volontariats sont à l'arrêt, réfléchir s'il est possible de garder l'un ou l'autre volontariat de manière plus réduite.
- Remercier les bénévoles, valoriser leur rôle régulièrement et en particulier pour la journée internationale des volontaires (5 décembre) : cartes et dessins d'enfants/chocolats, édition d'un magazine spécial pour remercier les volontaires, les faire contribuer depuis leur domicile à une fresque collective (par un dessin, une photo, ...) dont l'organisation leur fait un retour (en version digitale ou papier)...
- Les impliquer dans une campagne pour faire connaître l'association dans leur entourage, éventuellement de participer à une collecte de fonds pour l'association (vente de bouteilles de vin au profit de l'association, par exemple).
- Les laisser choisir ou non leur écartement (en fonction de l'état de santé, des mesures prises par l'organisation...) vs l'organisation décide pour eux de les écarter en raison de leur âge. A minima, leur permettre de comprendre les choix de l'organisation (écartement, mesures sanitaires, adaptation ou arrêt des activités...);
- L'orienter vers des organisations qui font des appels à volontaires en ce moment.

Se projeter dans le futur, faire briller des perspectives

- Profiter de cette pause pour mener une réflexion avec les volontaires sur le renouveau de l'organisation, l'après-corona, mais aussi sur l'évolution de leur engagement. Cette pause peut amener certains volontaires à identifier leur besoin ou envie d'un nouveau type de volontariat. C'est une façon de montrer que l'organisation dans laquelle ils s'investissent bouge et va bouger avec eux. Le sentiment d'urgence de la crise étant un peu passé, les gens sont davantage prêts à entamer une réflexion de fond qu'ils ne l'étaient en avril. Les volontaires peuvent être impliqués dans des groupes de travail (en distanciel), consultés via des formulaires (digital, papier)...

Ressources complémentaires

Se sentir utile

Inspiration pour adapter les activités

- [Plateforme en ligne spéciale COVID des Ecoles de Devoirs](#), FFEDD.
- [Quelques idées](#) sur le site de la PFV (sport à distance chez Enéo, aider les aînés chez Bras Dessus Bras Dessous, créer du lien avec des enfants/malades/aînés... avec Volont'R, ...).

Remercier, valoriser les volontaires

- Des [idées supplémentaires pour le 5 décembre](#), PFV.

Orienter les citoyens vers d'autres engagements

- Volontariat : [appels à volontaires « corona »](#) et [petites annonces](#) sur le site de la PFV, appels à volontaires sur le site du [Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel](#).
- Entraide citoyenne : [Connecting Brussels](#), communes...

Garder le lien

- Ressources pour [faciliter et animer des rencontres à distance](#), Collectiv-A.
- Visuels pour amorcer le dialogue sur [le confinement et son bien-être](#) avec ses volontaires et ses publics, LBSM.
- Proposer des formations, des outils de sensibilisation en ligne pour continuer à apprendre ensemble, comme au [CJD avec des outils sur les préjugés](#).

Gestion des risques : qui faire revenir, comment, ... ?

Généralités

- www.infocoronavirus.be, SPF Santé.

Guidelines pour les activités

- [Comment reprendre les activités bénévoles suite à la crise de la Covid-19? Un guide...](#), PFV. Cet outil permet d'identifier les risques Covid spécifiques à votre activité et peut vous aider à envisager des mesures adaptées.
- Reprendre [des activités de volontariat en toute sécurité](#), les réponses à vos questions, PFV.
- [Guide générique pour lutter contre la propagation du covid19 au travail](#), SPF Emploi.

Communication

- [Affiches et matériel d'information multilingue](#), SPF Santé (pour informer vos publics et vos volontaires).
- [Affiches du SPF Emploi](#) (mesures de protection spécifique au monde du travail).
- [Tutoriel illustré en ligne](#) sur la reprise du travail, Croix-Rouge de Belgique.
- [Vidéo multilingue sur les gestes protecteurs](#), Fedasil.
- [Exemple de protocole](#) réalisé pour les écoles de devoir sous forme de charte, FFEDD.

Et vous, qu'avez-vous testé ou mis en place durant cette période ?

Partagez-nous vos pratiques, vos expériences et vos outils à volontarias@levolontariat.be