

La rencontre

Le regard de Jessica Morton
sur le bien-être des volontaires

Chercheuse en psychologie à l'UCLouvain, Jessica Morton s'intéresse à l'impact du volontariat sur le bien-être. Elle est aussi spécialiste des troubles anxieux liés à la désocialisation. Deux sujets qui nous questionnent particulièrement depuis le début de la crise sanitaire.

Quel impact le confinement a-t-il eu sur notre bien-être ?

Jessica Morton : Durant cette période, nous avons dû limiter nos contacts et être à l'écart des autres. L'isolement peut répondre à un besoin de solitude. Il permet un travail d'introspection pour apprendre à mieux se connaître et, dans ce cas-là, l'autre est perçu comme un inconfort. Mais, à trop durer, cet isolement peut conduire à une perte de soi, une perte d'identité. C'est ce que décrit le film « *Into the Wild* », où le personnage bascule dans la folie. À ce moment, l'activité cérébrale est similaire à celle de la douleur physique. On parle de douleur sociale, l'isolement fait mal. En effet, nous sommes des êtres sociaux. C'est dans le rapport aux autres que nous découvrons qui nous sommes, nos valeurs et nos buts. **Le bien-être mental et physique est lié positivement à l'intégration sociale et négativement à l'isolement.**

« *L'isolement fait mal.* »

Comment définir le bien-être ?

Le bien-être est subjectif, il ne dépend pas que du contexte. C'est pourquoi deux personnes peuvent vivre la même expérience et en retirer un état de bien-être différent. La littérature distingue quatre thématiques du bien-être :

- **Le bien-être général**, la satisfaction dans la vie, qui découle d'une multitude de vécus, sans

qu'il ne soit tout à fait possible de la relier à un aspect en particulier.

- **Le bien-être hédonique**, relié aux émotions positives : par exemple, acheter une maison, obtenir son diplôme... Une émotion positive prend le dessus, elle dépasse la simple bonne humeur.
- **Le bien-être eudaimonique**, lié au fonctionnement psychologique : donner du sens à la vie, s'accepter, être autonome, avoir un sentiment de contrôle, être épanoui...
- **Le bien-être social** : trouver sa place dans la société, être en adéquation avec les valeurs proposées et avec ses relations sociales...

Participer à la vie sociale joue un rôle dans le bien-être...

En participant à des associations ou des groupes informels, nous avons des contacts en face-à-face, nous accédons à certaines ressources et à de l'aide en cas de besoin. Tout cela va avoir un impact sur le comportement, la santé et le bien-être de l'individu.

Être volontaire a-t-il un plus grand impact encore sur le bien-être ?

L'engagement social des volontaires, c'est le fait de s'investir dans le groupe pour l'organiser, le faire fonctionner. C'est prendre un rôle qui va au-delà de la consommation des activités. Avec la Mutualité chrétienne et

l'UCLouvain, nous avons mené une enquête auprès de 5000 personnes pour identifier les liens entre participation, engagement et bien-être. Cette étude montre qu'il y a une association forte et positive entre la participation à la vie sociale et le bien-être. L'association est encore plus forte lorsque les personnes sont bénévoles. Par exemple, les personnes qui prennent part à des activités ont un sentiment de **solitude** moins élevé que celles qui ne font rien. Les volontaires rapportent un moindre sentiment de solitude et se disent aussi plus **épanouis** que les autres. Ce phénomène s'accroît avec le niveau d'engagement. Se sentir **en accord avec la société** dans laquelle on vit, donner du **sens à la vie** ou avoir le sentiment de pouvoir compter sur un **support social** sont autant de phénomènes renforcés par la participation à la vie sociale et davantage encore par l'engagement bénévole.

« *Il y a une association forte et positive entre la participation à la vie sociale et le bien-être. L'association est encore plus forte lorsque les personnes sont bénévoles.* »

Pourtant, l'épanouissement peut varier d'un volontaire à l'autre...

Pour notre étude, nous avons identifié quatre motivations d'engagement des volontaires :

- le **développement personnel** (apprendre),



Image by Shutterstock

- la **socialisation** (avoir des contacts),
- la **protection** (contre l'isolement, la dépression...),
- l'**ouverture** (vivre mes valeurs, se sentir utile).

Nous avons remarqué que s'engager par protection ne suffit pas à diminuer le sentiment de solitude. La personne doit aussi prendre du plaisir à rencontrer d'autres pour que cette stratégie soit efficace. Les volontaires qui croisent plusieurs motivations positives, en particulier la recherche de contacts, semblent bénéficier davantage de leur enga-

gement : meilleure perception de leur santé, de leur épanouissement, du sens de la vie...

Avec la crise, le bien-être des volontaires a été mis à mal. Quels leviers activer pour l'améliorer ?

Il y a des dimensions du bien-être sur lesquelles le volontariat ne pourra pas agir. Notre étude a mon-

tré que le volontariat peut avoir un impact sur le bien-être social. Pour cela, il faut veiller à ce que la personne se sente bien dans le groupe, trouve sa place, et se sente en adéquation avec les valeurs et les stratégies mises en place pour les atteindre. Les deux ingrédients gagnants sont : avoir des contacts en face-à-face et se sentir en fusion avec le groupe. En soignant l'esprit d'équipe, où chaque personne se sent accueillie et trouve sa place, le volontaire va se sentir estimé, soutenu et en retirer du bien-être.



Image by Shutterstock

« La crise offre donc une opportunité d'amener du changement, de retour à l'essence de la mission. »

La crise a aussi bousculé le soutien que les organisations apportent à leurs bénévoles...

La formalisation et la structuration d'un groupe conduit à améliorer les fonctionnements, à instaurer des procédures, mais aussi à leur rigidité. Or, la crise nous met face à une perte de prévisibilité et de contrôle. Nos fonctionnements habituels ne sont plus tenables. La crise offre donc une opportunité d'amener du changement, de retour à l'essence de la mission. **La crise rend les structures plus malléables, mais aussi les personnes plus flexibles.** Si la réorganisation est bien pensée, les volontaires y adhéreront facilement.

Comment préserver les motivations des bénévoles dans ce contexte « après Covid-19 » ?

Il faut identifier ce que les personnes viennent chercher en faisant du volontariat : se sentir utile, être moins seul, se sentir apprécié, prendre du plaisir... et voir comment il est possible d'y répondre, même à distance. Organiser un lunch va être apprécié par les volontaires qui viennent par plaisir récréatif, mais ne fonctionnera pas pour quelqu'un qui veut se sentir utile ou moins seul. Le confinement a un effet de ralentissement qui peut provoquer de la dépression. En tant que psychologues, nous n'attendons pas que la personne ait envie de faire quelque chose pour qu'elle aille mieux. Nous allons la remettre en mouvement pour générer de la motivation. Ce que vous mettez en place maintenant aura un impact pour la reprise des activités, le retour à la normale.

Aider autrui alors que le volontaire ne va lui-même pas très bien, cela paraît compliqué...

Avec des volontaires qui souffrent davantage de solitude, par exemple, il faut proposer des contacts plus fréquents. Il faut travailler la quantité et puis aussi la qualité. Les aider à tisser des liens pour qu'ils se sentent intégrés.

Y a-t-il un risque que les personnes ne s'engagent plus après la crise ?

Il faudra être attentif aux publics vulnérables avant-crise pour lesquels la situation s'est aggravée. Mais globalement, la perspective est plutôt positive. Il y aura un phénomène de **résilience collective**. En se remettant en mouvement, nous allons nous réactiver et repartir.