

Tour des membres

Volont'R et GAL Condroz-Famenne

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.

*Volont'R – Martine De Booseré, Coordinatrice
GAL Condroz-Famenne – Morgane Renard, Chargée de missions
Cohésion Sociale et Mobilité*

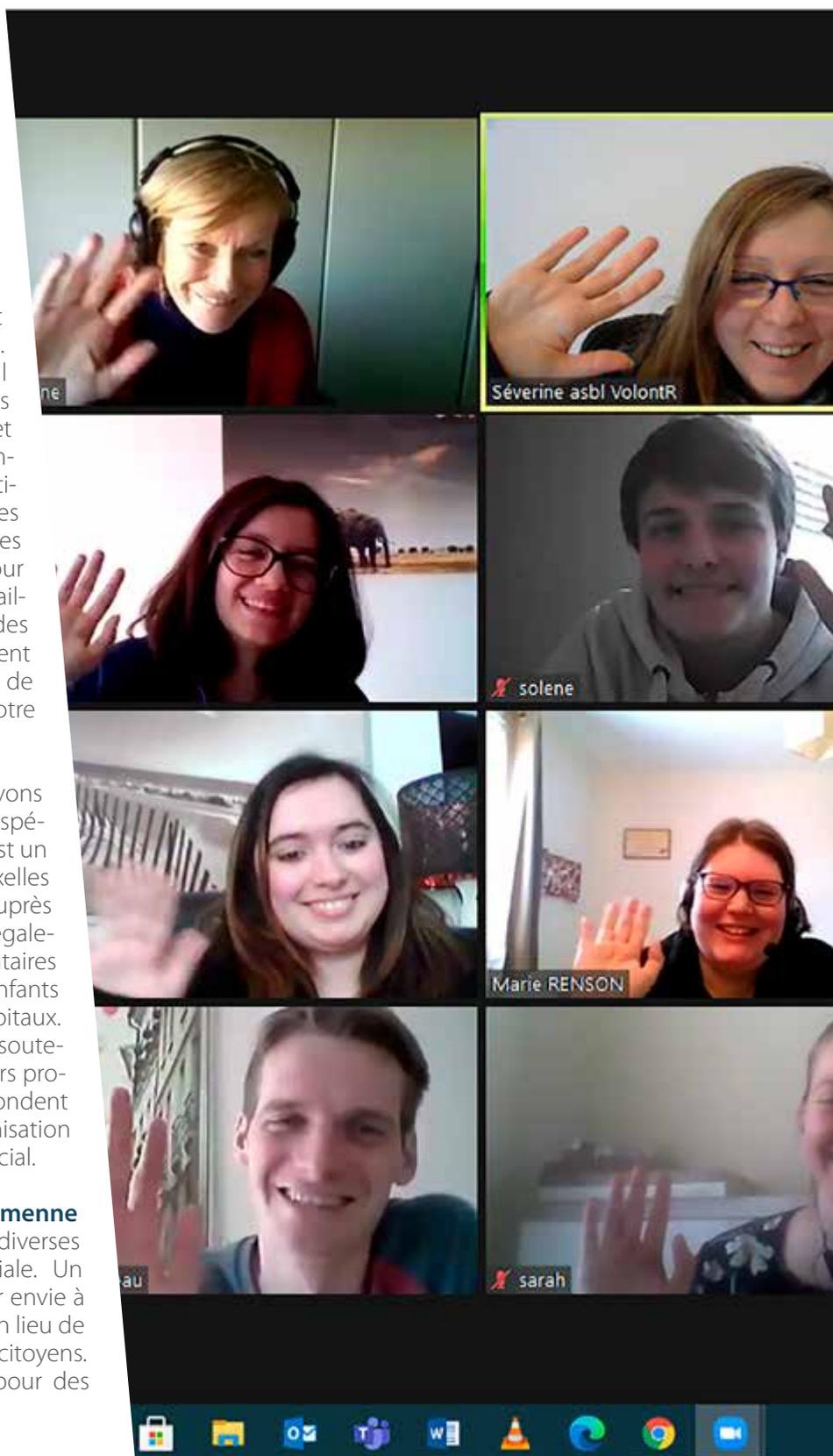
Image by Alexey Komissarov on Pexels

EN QUOI CONSISTE VOTRE PROJET DE VOLONTARIAT ?

Martine : Chez **Volont'R**, la spécificité est d'aller à la rencontre de l'autre en proposant, à Bruxelles ou en Wallonie, du volontariat relationnel centré sur l'écoute et l'animation. À travers les services rendus aux publics, il favorise l'implication citoyenne des jeunes en provoquant des prises de conscience et en facilitant la création de liens. Nos volontaires s'impliquent dans une centaine d'institutions : principalement des cliniques et des maisons de repos, mais également des écoles de devoirs, des crèches et des centres pour personnes en situation de handicap. Par ailleurs, nous collaborons étroitement avec des établissements scolaires pour l'encadrement de retraites avec les élèves et l'animation de classes autour des thématiques liées à notre type de volontariat.

À côté du volontariat « classique », nous avons développé des projets de volontariat plus spécifique. Par exemple, « Bulle d'Oxygène » est un partenariat avec des cliniques à Liège, Bruxelles et Namur, où les volontaires s'impliquent auprès des patients du service oncologie. Il y a également le projet « Team'Grou » où les volontaires organisent des activités pour distraire les enfants dans des consultations pédiatriques d'hôpitaux. Enfin, « Solid'R » rassemble des actions soutenues financièrement en Belgique ou ailleurs proposées par les volontaires. Ces actions répondent à certains critères, en particulier l'autonomisation des personnes ou encore leur caractère social.

Morgane : L'équipe du **GAL Condroz-Famenne** travaille avec plusieurs partenaires à diverses missions, notamment de cohésion sociale. Un des objectifs de notre ASBL est de donner envie à chacun et chacune de mieux connaître son lieu de vie et s'investir dans des projets locaux et citoyens. Nous collaborons avec des volontaires pour des

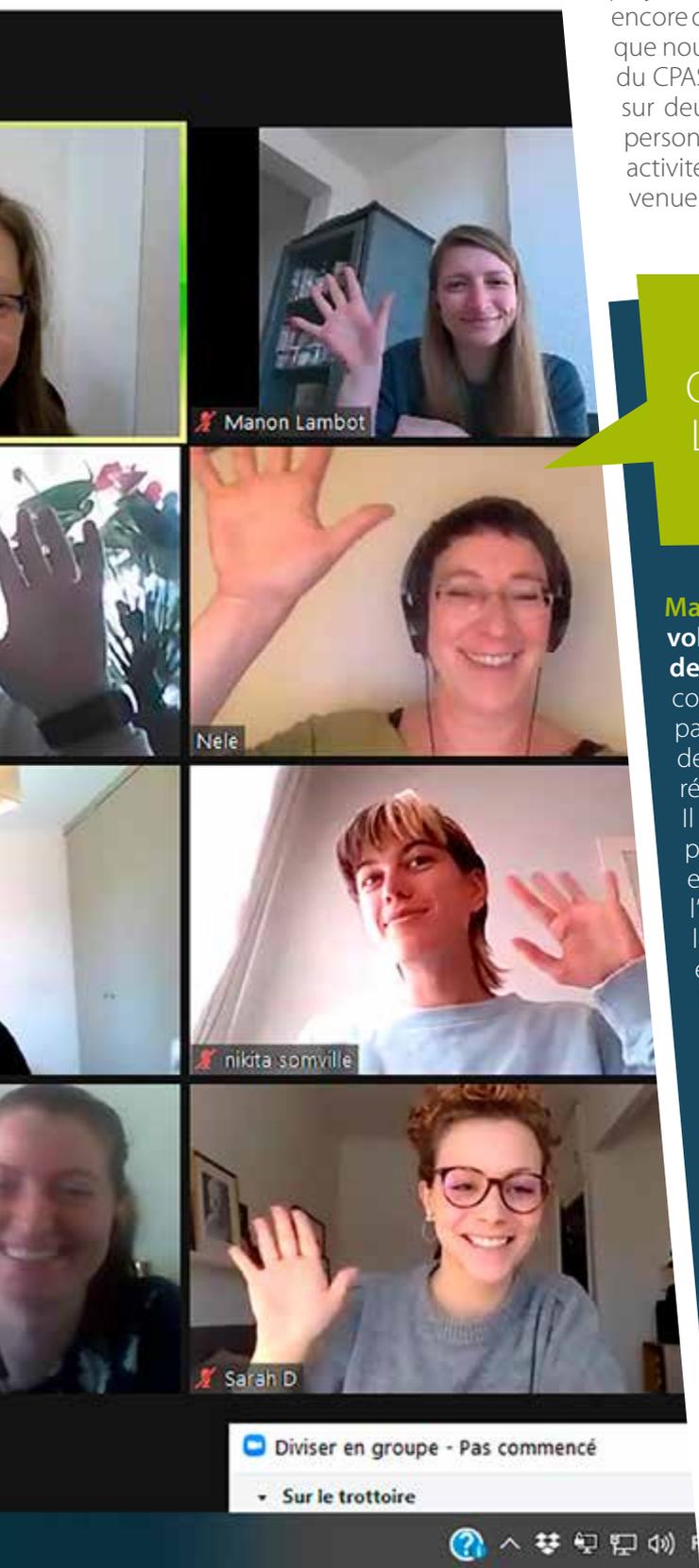


projets de rupture d'isolement, de rencontres intergénérationnelles ou encore d'épicerie sociale. Notre épicerie sociale est un projet assez jeune que nous gérons avec une quinzaine de volontaires. Elle se situe à côté du CPAS et de son magasin de seconde main. Elle ouvre un vendredi sur deux. Les bénévoles y distribuent des denrées alimentaires aux personnes qui en expriment le besoin. On y organise aussi des activités et animations socio-culturelles, telles des dégustations, la venue de Saint-Nicolas, etc.

QUEL IMPACT LA CRISE A EU SUR LES ACTIVITÉS DES VOLONTAIRES ?

Martine (Volont'R) : Au vu du caractère relationnel de notre volontariat, nous avons ressenti de plein fouet les impacts de la situation sanitaire. Au printemps 2020, nous avons été contraints d'arrêter le volontariat avec plusieurs de nos institutions partenaires. Dans les hôpitaux, les activités ont repris seulement depuis l'été dernier au rythme des mesures, mais de manière très réduite. Du côté des écoles, les retraites sociales ont été annulées. Il y a juste du côté des écoles de devoirs où les volontaires ont pu continuer grâce à nos protocoles « jeunesse ». Je pense encore à un bénévole qui me dit « Ça m'a fait du bien, j'ai pu voir l'optimisme des enfants et un peu oublier ce qui se passait dans les hôpitaux ». En ce qui concerne « Solid'R », tout a également été mis en suspens principalement pour des raisons financières. En effet, sans volontariat, plus de cotisation d'institution... Cela a été souvent très dur pour le moral, à la fois des volontaires et de l'équipe salariée.

Morgane (GAL Condroz-Famenne) : La crise a bousculé toutes nos activités et celles de nos partenaires. Augmentation des demandes sociales, mise à l'arrêt des activités de contact... Dans le même temps, nous recevions beaucoup de propositions de volontariat. L'idée d'un projet répondant à cette envie d'engagement nous trottait déjà dans la tête, mais **la crise a été l'élément déclencheur de sa mise en place.** C'est ainsi que nous avons créé le projet « #jesuisvolontaire » afin de faire se rencontrer les offres et les demandes d'aide. En quelques mois, 17 projets et 40 volontaires ont rempli nos formulaires ! Nous réfléchissons à présent à son avenir, en particulier dans une perspective d'autonomisation et de gestion par nos volontaires.



QUELLES ONT ÉTÉ
LES DIFFICULTÉS
PRINCIPALES RENCON-
TRÉES DANS LE CADRE
DU VOLONTARIAT ?

Martine (Volont'R) : La principale difficulté fut la multitude de protocoles et le manque de clarté sur celui à suivre pour notre organisation. Lorsque la vaccination a commencé, par exemple, les maisons de repos et cliniques autorisaient les visites extérieures, mais le protocole « jeunesse » interdisait la reprise de nos activités... Avec des mesures « jeunesse » plus ouvertes, nous avons ensuite identifié les possibilités de reprise avec les institutions au cas par cas. **C'était compliqué de savoir sur quel pied danser et de communiquer une information claire aux volontaires.** Pour cela, le guide de reprise réalisé par la PFV (voir sur www.levolontariat.be/outils NDLR) a beaucoup aidé : grâce à lui, les volontaires pouvaient se sentir rassurés dans leur décision de reprendre ou non. Un autre questionnaire plus récent est celui de la vaccination pour les volontaires. Certaines institutions le proposent, d'autres pas... Comment informer les volontaires et quels messages leur transmettre ? Nous ne savions pas exactement comment nous positionner. D'autres difficultés restent parfois d'actualité. L'aspect technique – maîtrise des nouvelles technologies, bonne connexion – représente une difficulté pour certains volontaires. Par ailleurs, l'environnement de volontariat, que ce soit les hôpitaux, les maisons de repos ou les écoles, a été fort impacté par la Covid-19. Les volontaires ont souvent été un soutien moral – et non un remplacement –, pour le personnel soignant ou les enseignants, mais ce n'était pas toujours évident.

Morgane (GAL Condroz-Famenne) : Les principales difficultés étaient les changements de mesures sans arrêt ainsi que l'augmentation subite des demandes de colis alimentaires : en quelques temps, nous avons reçu deux fois plus de demandes d'aide. La période était compliquée autant pour les volontaires que pour les bénéficiaires et les travailleuses. Avec la fatigue et le stress, il était parfois vraiment difficile d'assurer les activités tout en répondant aux besoins des personnes. Dans l'urgence de la situation, nous avons parfois annulé l'une ou l'autre rencontre d'équipe, car nous manquions de temps. Or, cela a créé des tensions et des incompréhensions. À ce moment-là, nous avons fait appel à la Maison Croix-Rouge, avec laquelle nous collaborons, pour avoir des intervenants extérieurs et neutres. Des employés de l'antenne provinciale sont venus soutenir différentes réunions





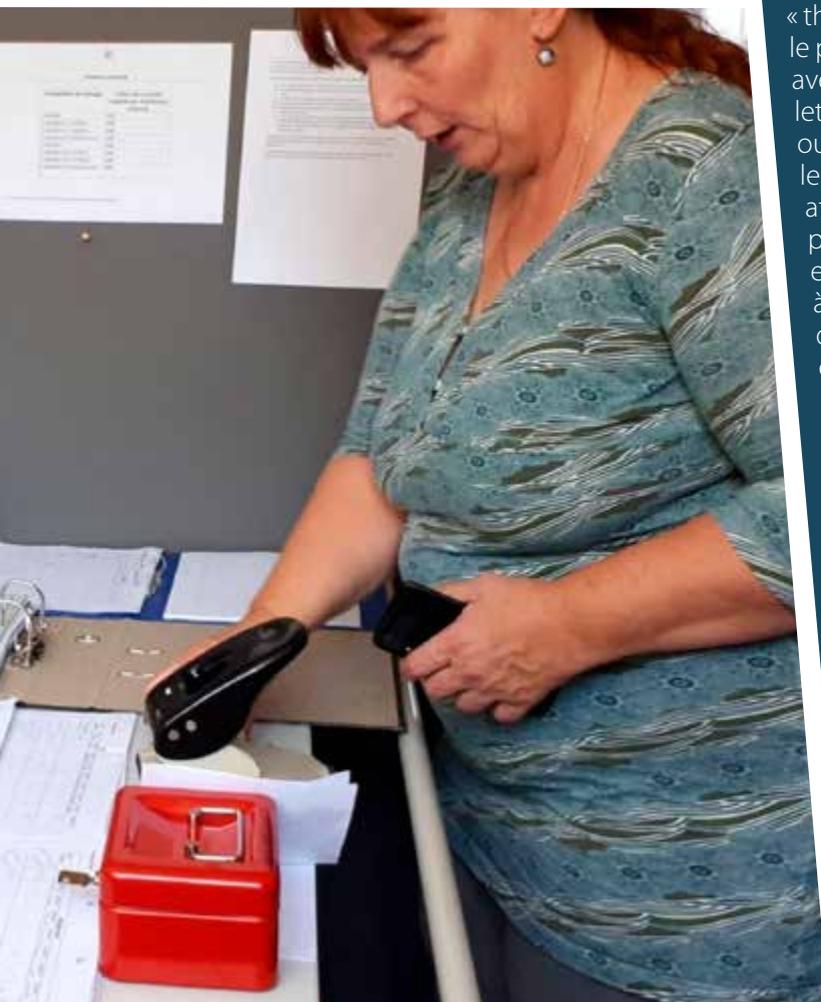
« *Nous nous sommes rendu compte qu'une attention particulière aux émotions des volontaires était nécessaire.* »

pour faciliter la communication et l'évaluation du projet. Nous nous sommes rendu compte qu'une attention particulière aux émotions des volontaires était nécessaire. Nous avons donc mieux soigné notre communication avec les bénévoles. Bien expliquer la situation et les décisions que nous prenions, prendre le temps de remercier et valoriser les volontaires, écouter leurs inquiétudes et leurs besoins. C'était vraiment important que chaque personne puisse s'impliquer et être entendue. Par exemple, nous avons organisé des réunions en extérieur afin de pouvoir discuter toutes et tous ensemble.

COMMENT AVEZ-VOUS PU RÉINVENTER LES ACTIVITÉS ?

Martine (Volont'R) : Avec les volontaires et l'équipe salariée, nous avons utilisé de la créativité pour trouver des alternatives. Nous avons par exemple adapté les formations à destination des volontaires et les animations « thématiques » dans les écoles de manière virtuelle. Dans le projet « Bulle d'Oxygène », les volontaires ont collaboré avec l'opération « un dessin, un soutien », envoyé des lettres aux patients dans les régions de Liège et Namur ou encore réalisé des créations : posters pour soutenir le personnel soignant, journal, calendrier de petites attentions. Du côté de « Team'Grou », les volontaires ont profité de la période pour redécorer la salle d'attente et réaménager l'espace. Dans les hôpitaux, un recueil à destination des patients a également été créé avec des citations, des mots d'encouragement ou encore des images positives... Toutes ces activités ont été imaginées lors des **rencontres entre volontaires via « Zoom »** animées par les animateurs et animatrices de projet de l'équipe salariée.

Comme les activités sur le terrain ne reprenaient que petit à petit, **garder le contact avec les volontaires était primordial pour s'assurer du bien-être des jeunes.** Appels téléphoniques, rencontres « Zoom », groupe Facebook, tables rondes lors des assemblées générales en visioconférence... Ce qui a été magnifique lors des assemblées générales, c'est qu'elles ont rassemblé beaucoup de volontaires : tout le monde était là pour se soutenir ! L'une d'entre elle a été l'occasion d'identifier les besoins des volontaires, mais également d'offrir un espace de parole pour les vécus. Quel a été le moment le plus difficile pour vous ? Comment l'avez-vous vécu ? De quoi avez-vous besoin ? De ces discussions sont ressortis beaucoup de sentiments d'impuissance,



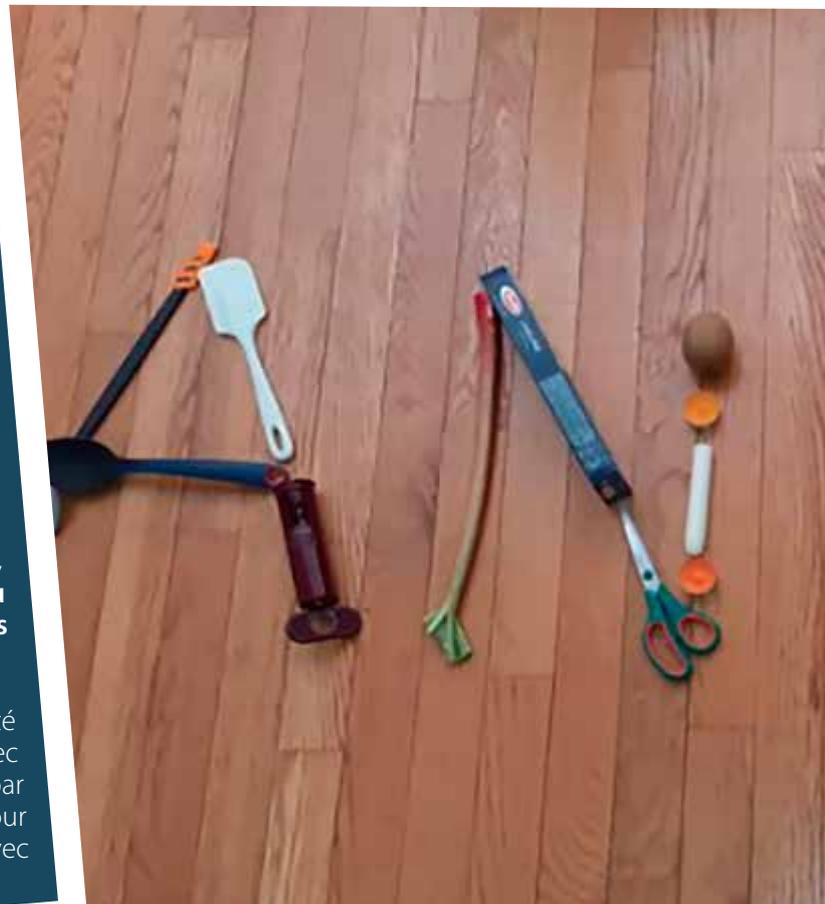
de frustration et de stress des volontaires. Ne pas voir le bout du tunnel, peur de contaminer les patients, être dans l'impossibilité d'aider les autres, ras-le-bol et difficulté d'avancer vers l'inconnu... Leurs émotions ressemblaient à des montagnes russes, avec un manque cruel de contact social. Néanmoins, nous pouvions sentir à la fin de la discussion qu'il y avait un certain optimisme, avec une volonté de résilience très forte. Les volontaires restent motivés et continuent à faire preuve de créativité !

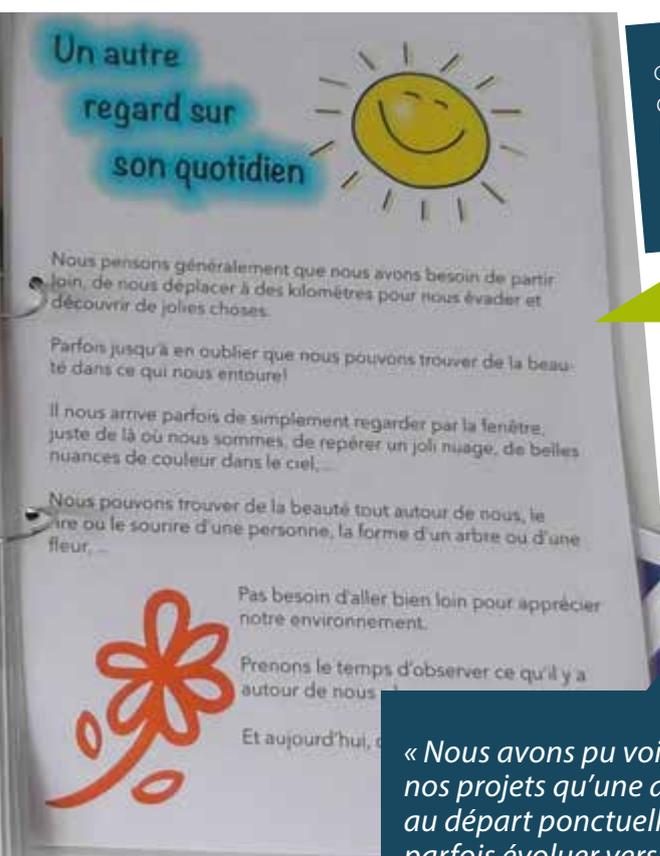
Morgane (GAL Condroz-Famenne) :

Tout d'abord, nous avons créé un noyau avec des membres de l'équipe salariée et des volontaires afin d'adapter nos méthodes de fonctionnement, trouver des manières de respecter les mesures, etc. Des décisions rapides et une organisation rigoureuse étaient indispensables pour ouvrir à nouveau l'épicerie sociale au public. Au début, nous nous sommes surtout focalisés sur les protocoles sanitaires : comment mettre en place les procédures, obtenir le matériel de protection, organiser la logistique, etc. C'était assez complexe, cela nous a pris beaucoup de temps et d'énergie. C'est bien plus tard que nous avons pu réfléchir à adapter nos fonctionnements internes (en organisant des réunions en extérieur) et aux nouvelles initiatives que nous pouvions proposer. Toutes ces étapes se sont faites en concertation entre le GAL, les associations partenaires et les volontaires. Nous avons, par exemple, une équipe de volontaires qui allaient rencontrer les aînés et aînées à domicile ou dans des maisons de repos. Les mesures n'ont plus permis ces visites, mais nous avons pu installer une correspondance grâce à un groupe d'écriture. C'est une autre façon d'écouter les personnes, ça marche super bien ! **Sans la crise, nous n'aurions pas pensé à cette action, mais vu son succès, nous souhaitons la développer à plus long terme.**

Du côté de l'équipe salariée, nous avons été particulièrement attentives à maintenir le contact avec les volontaires en nous adaptant à leurs habitudes : par e-mail pour certaines personnes, par téléphone pour d'autres... Nous faisons régulièrement le point avec

« Une des assemblées générales a été l'occasion d'identifier les besoins des volontaires, mais également d'offrir un espace de parole pour les vécus. »





chaque bénévole en leur expliquant la situation, en leur partageant où nous en étions dans les projets et les adaptations, en anticipant les changements à venir, etc. Prendre ce temps avec les volontaires était essentiel !

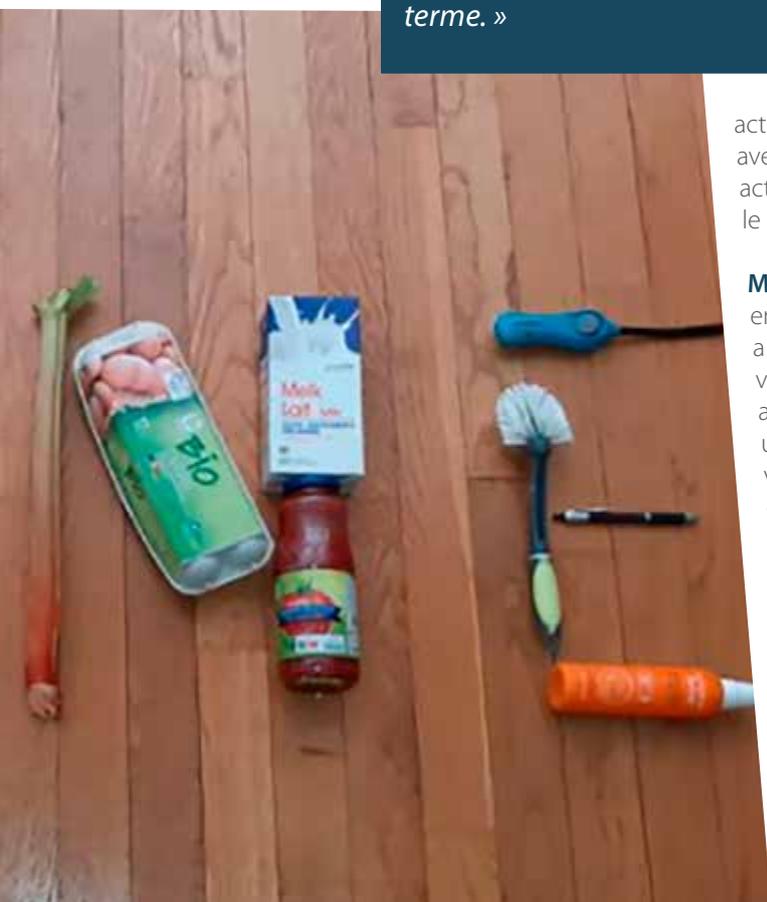
CE QUI VOUS A MARQUÉ DU CÔTÉ DES VOLONTAIRES ?

Martine (Volont'R) : Malgré les découragements quant aux mesures sans cesse modifiées, nous avons été impressionnés par l'adaptabilité dont les personnes ont fait preuve. Les volontaires ont vraiment montré leur créativité pour repenser la relation à l'autre. Au niveau des profils,

« Nous avons pu voir dans nos projets qu'une aide au départ ponctuelle peut parfois évoluer vers du long terme. »

nous en avons eu parfois des nouveaux, en particulier des étudiants en recherche de stage qui n'avaient pas l'occasion de les réaliser et souhaitaient trouver une activité. Nous avons également eu plusieurs demandes de jeunes venant des mouvements de jeunesse à la recherche d'un projet en Belgique. Cela a permis de développer de nouveaux partenariats, un autre point positif ! Du côté de l'organe d'administration, les personnes ont été vraiment très proactives. Les volontaires ont marqué une implication très forte lorsque nous avons besoin de réorienter les actions. Plusieurs groupes de travail, rassemblant des volontaires avec l'équipe salariée, se sont mobilisés fin 2020 pour réorienter les activités et en imaginer de nouvelles en proposant, par exemple, le développement d'un volontariat à domicile.

Morgane (GAL Condroz-Famenne) : Il y a vraiment eu un engouement pour les projets solidaires. Quand le quotidien a commencé à reprendre « normalement », les envies des volontaires étaient très variables. Quelques personnes ont arrêté leur volontariat, d'autres ont voulu continuer mais avec un temps d'engagement réduit. Enfin, une autre partie des volontaires s'est engagée pendant les premiers mois de la crise et a décidé de s'impliquer sur du long terme. Nous observons le même phénomène sur notre plateforme « #jesuisvolontaire » : du côté des citoyens, il y a eu beaucoup d'offres ponctuelles en comparaison avec le nombre d'offres sur le long terme. Les associations de leur côté recherchent essentiellement des volontaires sur le long terme ou pour une fréquence régulière selon leurs disponibilités. Il en résulte qu'un nombre important de propositions d'aide n'a pas été rempli. C'est un double constat intéressant : il y a d'une part un décalage entre ce que recherchent les associations et ce que proposent les citoyens et citoyennes. D'un autre côté, nous avons pu voir dans nos projets qu'une aide au départ ponctuelle peut parfois évoluer vers du long terme.



DES NOUVEAUTÉS, ADAPTATIONS À GARDER ?

Martine (Volont'R) : Lors de nos réunions en équipe salariée, nous avons désormais **un point sur la reprise du volontariat de manière récurrente à l'ordre du jour.** C'est l'occasion de communiquer les mesures d'application, identifier ce qui reprend et comment, et d'échanger sur les questions que se posent les volontaires. Au vu de nos adaptations, certaines rencontres en visioconférence continueront quand c'est nécessaire et selon les souhaits des personnes. Par exemple, proposer des formations en ligne ou des entretiens individuels lorsque la distance géographique est conséquente. Cette situation a également rappelé l'importance d'être à l'écoute des demandes du terrain et de l'évolution de la société, ce qui continuera à alimenter nos modes de fonctionnement. Je pense aussi que cette période a révélé une capacité de créativité, parfois ignorée mais belle et bien là, pour certaines personnes. Cette dynamique va certainement perdurer au sein de l'organisation.

Morgane (GAL Condroz-Famenne) : Dans le cadre de notre épicerie sociale, la crise nous a permis d'identifier ce qu'il fallait consolider. Mieux définir les rôles et responsabilités, avoir un organigramme clair, prévoir des binômes sur les missions avec des responsabilités plus lourdes, etc. Nous avons également reçu de nombreuses demandes des associations de notre territoire quant à l'encadrement de volontaires, la gestion des conflits, les droits des volontaires... Identifier ces nouveaux besoins nous donnent des pistes concrètes pour améliorer nos services et envisager des outils ou rencontres pour y répondre. Pour l'avenir, nous retenons également l'importance d'impliquer les volontaires et de prendre le temps nécessaire pour les soutenir. **Bien communiquer, écouter leurs émotions et leurs besoins, expliquer les choix afin que les personnes comprennent bien la situation, prévoir des moments d'échanges, valoriser chacun et chacune, etc.** Mais aussi, tout simplement, prendre le temps de les remercier et de souligner que, durant la crise, leur aide était vitale pour le public. Sans eux, nous n'aurions pas pu mener l'activité dignement. Enfin, la crise nous aura aussi montré que nos volontaires ont une capacité d'adaptation permanente et que devoir rebondir face aux différents aléas nous invite à chercher et offrir le meilleur service possible.



« La crise nous a permis d'identifier ce qu'il fallait consolider. »

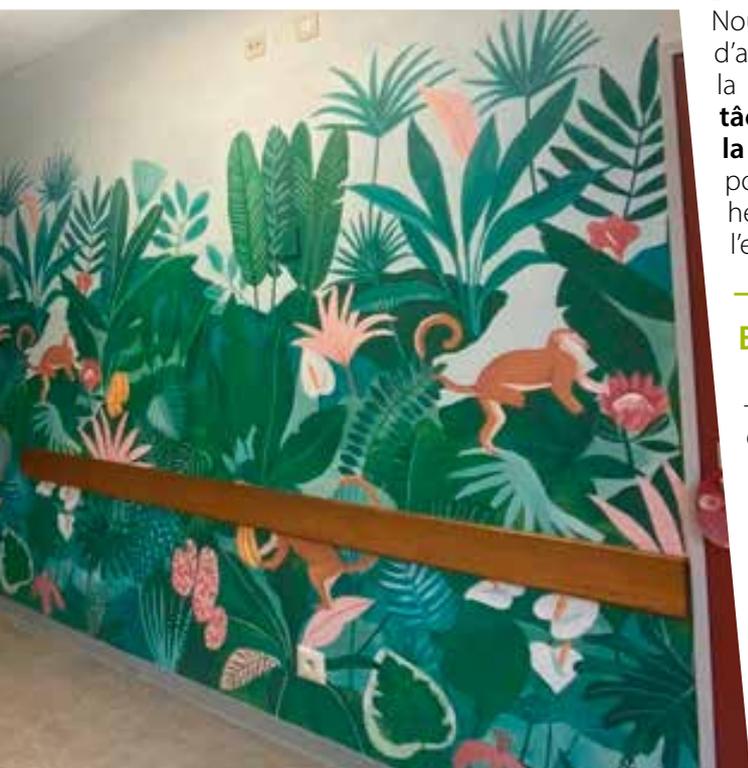




SI JE VOUS DIS VOLONTARIAT ET RÉSILIENCE, VOUS PENSERIEZ À UNE HISTOIRE À PARTAGER ?

Martine (Volont'R) : Durant la crise, nous avons adapté un projet spécifique, une collaboration avec l'ASBL all-in. Les volontaires encadrent les enfants venant d'une école ordinaire et d'une école de l'enseignement spécialisé, en leur proposant des activités lors de temps communs prévus, le matin, le midi et en fin de journée. Avec l'arrivée de la Covid-19, nous avons adapté nos formations pour les volontaires, tantôt au sein de l'école en respectant les mesures de distanciation, tantôt en virtuel lorsqu'elles ne le permettaient pas. Lors du confinement de 2020, les volontaires ont imaginé des activités à distance et ont créé un groupe Facebook avec les parents. Jeux, lectures, dessins... ça a bien fonctionné ! Avec la poursuite du confinement après les vacances de printemps et les écoles toujours fermées, les volontaires ont organisé des animations en direct sur « Zoom » chaque mercredi après-midi avec les élèves. Défis, histoires... **Malgré le nombre important d'acteurs – parents, élèves, enseignants, direction d'école et associations –, tout le monde s'est mis ensemble. Une belle preuve de collaboration et d'adaptation !**

Morgane (GAL Condroz-Famenne) : Je pense au témoignage d'une de nos volontaires. C'est une personne tellement efficace et motivée que nous avons tendance à la placer à toutes les étapes, sur tous les projets. Lors d'une réunion, elle nous a expliqué que c'était trop, autant en termes de temps que de responsabilités. Elle envisageait purement et simplement de quitter l'équipe. Nous avons pris conscience de l'urgence de prendre un temps d'arrêt pour remanier l'organisation de notre projet, et ce malgré la crise. **Nous avons organisé des réunions, remanié les tâches, prévu des binômes en renfort et suivi l'évolution de la situation.** Ceci a permis de retrouver un équilibre salutaire pour la volontaire autant que le reste de l'équipe. Nous sommes heureuses d'avoir pu corriger le tir à temps et retiendront l'enseignement !



Envie d'en savoir plus sur nos membres ?

- Découvrez les activités et opportunités de partenariat de Volont'R en Wallonie et à Bruxelles : www.volont'r.be
- Suivez les prochaines actions de cohésion sociale du GAL Condroz-Famenne à destination des associations et des volontaires : www.condroz-famenne.be