

# ABC du volontariat à domicile

Outil issu de la rencontre du 29 mars 2022

## *Table des matières*

<i>1. Histoires d'expérience et d'expertise.....</i>	<i>page 3</i>
<i>2. Échanges de bonnes pratiques.....</i>	<i>page 3</i>
<i>3. Spécificités du volontariat à domicile.....</i>	<i>page 4</i>
<i>4. Avantages et plus-value.....</i>	<i>page 5</i>
<i>5. Enjeux et difficultés.....</i>	<i>page 6</i>
<i>6. Bonnes pratiques.....</i>	<i>page 7</i>
<i>7. Boîte à outils.....</i>	<i>page 9</i>

## 1. Histoires d'expérience et d'expertise

**Le volontariat à domicile nécessite-t-il plus de précautions qu'un volontariat sur site, en compagnie d'autres bénévoles, éventuellement sous le regard – pour ne pas dire la surveillance – des responsables, salariés ou non ?**

**C'est ce que le réseau VolontariAS a tâché de découvrir, par le biais d'une rencontre avec deux associations bruxelloises, aguerries à l'encadrement de bénévoles dont la spécificité est que leur activité s'effectue principalement – voire exclusivement – à domicile.**



- ✓ Dispenser des soins palliatifs et améliorer la fin de vie
- ✓ Asbl active sur les 19 communes de Bruxelles
- ✓ Les volontaires assurent présence, écoute et soutien auprès des personnes en fin de vie et de leurs proches
- ✓ Environ 10 volontaires



- ✓ Permettre aux personnes à faibles revenus de vivre dans un logement décent
- ✓ Asbl active sur les 19 communes de Bruxelles
- ✓ Les volontaires réalisent des travaux de peinture et de tapissage, des dépannages et bricolages divers, l'apport de meubles de première nécessité et des déménagements
- ✓ Environ 70 volontaires

## 2. Échanges de bonnes pratiques

**Sur base du témoignage et du partage d'expérience de ces deux associations, nous avons pu dégager des lignes directrices permettant de mettre en place et d'encadrer des interventions de volontariat à domicile respectueuses tant des bénéficiaires que des volontaires.**

**A l'issue de la rencontre, il est apparu que ces points d'attention sont finalement les mêmes que ceux qui balisent une gestion bienveillante des volontaires lorsque leur activité est exercée au siège de l'organisation. Avec de bonnes pratiques d'accompagnement et de communication, il n'est, en conclusion, pas plus compliqué ou risqué de confier à des bénévoles des tâches au domicile des bénéficiaires.**

### 3. Spécificités du volontariat à domicile



#### Présence d'un tiers dans l'intimité de la personne

Tiers issu ni de la famille ni de services professionnels



#### Choix de la personne bénéficiaire

De faire venir et intervenir ce tiers chez elle



#### Respect des règles du domicile

Tout en respectant le cadre d'intervention du volontariat



#### Confiance indispensable envers le volontaire

De la part de la personne bénéficiaire et de l'organisation qui l'encadre

Parole de bénévole :

« Que ce soit pour **faire** des réparations ou pour **être** auprès des personnes, le volontariat à domicile permet d'aller à la **rencontre** des bénéficiaires »

## 4. Avantages et plus-value



### Adaptation et flexibilité

Selon les disponibilités des volontaires et les besoins des bénéficiaires



### Autonomie des volontaires

Liberté d'action et d'intervention en fonction de leur expérience, de leur personnalité, ...



### Compétences des volontaires

Acquises par de la formation continue et/ou par l'expérience



### Volontaires invités et attendus par la personne

Lutte contre l'isolement



### Relations des volontaires avec l'entourage

Complément à l'entourage présent / substitut à l'entourage absent

Parole de bénévole :

« Ce type de volontariat est fait pour des gens qui aiment avoir de l'**autonomie** »

## 5. Enjeux et difficultés



### Phénomène de bénévoles électrons libres

Risque d'inadéquation avec les objectifs de l'organisation



### Prévention des abus auprès des personnes fragilisées

Phénomène rare mais à prévenir



### Connaissance et respect nécessaires des limites du cadre d'intervention

Capacité des volontaires à les respecter et à les faire respecter



### Suivi indispensable des volontaires

Temps parfois conséquent de suivi individuel et collectif



### Communication et cohésion d'équipe

Parfois difficiles à maintenir



### Déplacements vers le domicile des bénéficiaires

Coût en temps et en frais de transport



### Risque de confrontation à des vécus difficiles

Gestion des émotions et des ressentis des volontaires

Parole de bénévole :

*« On voit parfois des choses difficiles chez les gens.  
C'est important de pouvoir les **partager** »*

## 6. Bonnes pratiques



### Balises claires de l'activité de volontariat

Note d'information – charte de l'association (valeurs) – cadre de fonctionnement



### Formations préalables à l'activité et formations continues

Hard skills (compétences techniques) et soft skills (savoir-être)



### Accompagnement des volontaires

Réunions d'équipe régulières – supervisions externes – soutien à distance (téléphone / mail)



### Temps informels partagés

Repas d'équipe – occasions spéciales – temps forts de l'association



### Alternance des volontaires auprès des bénéficiaires

Sauf si stabilité nécessaire / souhaitée



### Fonctionnement des volontaires en binôme

En activité au domicile ou à distance pour du soutien, par exemple



### Feedback des volontaires en cas de difficulté

Communication rapide des situations problématiques en précisant à qui et comment



### Réduction des distances et des temps de déplacement

Attribuer des bénéficiaires proches du domicile des volontaires quand cela est possible



### Volontariat flexible pour certaines activités à domicile

Argument de recrutement, notamment auprès des jeunes

Parole de bénévole :

« C'est important qu'on se retrouve le midi pour manger avec les autres bénévoles. Ça crée du **lien**, on y tient »

Parole de bénévole :

« Notre **charte** va être retravaillée avec l'ensemble des bénévoles pour une meilleure compréhension et une plus grande **adhésion** »



*Vous avez d'autres bonnes pratiques à partager ?*

*N'hésitez pas à les envoyer à l'adresse [volontarias@levolontariat.be](mailto:volontarias@levolontariat.be)*

*Nous ne manquerons pas d'alimenter cet outil avec vos suggestions !*

## 7. Boîte à outils



Note d'information (convention)

[Modèle prêt à l'emploi](#)



Encadrer les volontaires

[Étapes du processus d'encadrement](#)



Déconstruire les mythes et les représentations

[Sensibiliser aux difficultés rencontrées par les publics accompagnés](#)



Prévenir le burn-out et l'usure des volontaires

[Prévenir l'épuisement et poser les limites de la relations d'aide](#)



Devoir de discrétion et secret professionnel

[Sensibiliser et accompagner les volontaires à la confidentialité](#)



Favoriser toutes les occasions d'apprentissage

[Transmettre savoir-faire, savoir-être et valeurs](#)



Et d'autres outils à retrouver au gré de vos envies et de vos besoins sur

[www.levolontariat.be/outils](http://www.levolontariat.be/outils)

Plateforme francophone  
du **VOLONTARIAT** 

Plateforme francophone du Volontariat ASBL | 11 Rue Royale 1000 Bruxelles |  
[info@levolontariat.be](mailto:info@levolontariat.be) | [www.levolontariat.be](http://www.levolontariat.be) | RPM Bruxelles | N°480.151.186 | BE79 5230 8016 6333

Avec le soutien de :



*Illustrations : <https://thenounproject.com/>*