

LES CAHIERS du Volontariat

Magazine de la

Plateforme francophone

du **VOLONTARIAT**



Décembre 2022 – N°13

Préambule
Le volontariat ponctuel,
un engagement qui a la cote

Encadrer les bénévoles
d'un jour : mode d'emploi

Tour des membres
Croix-Rouge Jeunesse, PCS Châtelet
& Service Civil International

Édito

« Volontariat à la carte », « bénévolat ponctuel », « un engagement sur mesure »...

Aujourd'hui, le volontariat occasionnel représente une perspective en progression pour l'engagement citoyen dans notre société où changement et adaptation rythment notre quotidien.

Pour les organisations, ces apports sont réels, multiples et durables dans le temps. « Favoriser l'accès au volontariat et diversifier nos équipes », « Visibiliser davantage notre organisation et nos causes », « Accueillir de nouvelles énergies ». Cependant, ce type d'engagement continue d'éveiller certains freins pour nos associations, principalement liées à l'équilibre coûts-bénéfices : turnover des bénévoles, limite des tâches à proposer, temps d'encadrement... Pourquoi s'impliquer alors que l'investissement des volontaires pourrait se limiter à quelques heures ? Comment proposer ce volontariat sans entretenir des logiques consuméristes ?

Ce numéro des *Cahiers du Volontariat* explore ces craintes et propose de les dépasser grâce à des études, des pratiques et des conseils d'organisations qui ont sauté le pas. Pourquoi ? Convaincue que nous avons un rôle à jouer en tant qu'organisations pour rendre le volontariat plus inclusif, la PFV défend le volontariat ponctuel comme un espace d'émancipation accessible à toutes et tous. Des tâches simples et concrètes qui ont du sens, une flexibilité par rapport aux disponibilités, des missions à proximité de chez soi... Bref, chaque geste compte pour prendre part à la société !

À l'heure où ces pages sont entre les mains de notre graphiste, plusieurs associations participent à notre action « découverte du volontariat » en proposant des missions ponctuelles tout au long du mois de novembre. Avec nous, elles font le pari que « Bénévolat d'un jour : ça vaut le détour ! »... Et vous ?



Milèna Chantraine,
Secrétaire générale de la Plateforme
francophone du Volontariat

Sommaire

4

PRÉAMBULE

LE VOLONTARIAT PONCTUEL,
UN ENGAGEMENT QUI A LA COTE

9

GRAND ANGLE

LA FLANDRE CHERCHE 1000 NOUVEAUX
VOLONTAIRES. SEREZ-VOUS CETTE
PERSONNE ?

27

LA RENCONTRE

MARIELLE DENY, COORDINATRICE
DU PROJET HANVOL-LUX

42

LA PFV VOUS PROPOSE AUSSI ...

ÉDITO

2

INSTANTANÉ

TESTEZ VOS CONNAISSANCES
SUR LE VOLONTARIAT D'UN JOUR !

8

LE DOSSIER

ENCADRER LES BÉNÉVOLES D'UN JOUR :
MODE D'EMPLOI

14

TOUR DES MEMBRES

CROIX-ROUGE JEUNESSE, PCS CHÂTELET
& SERVICE CIVIL INTERNATIONAL

31

Préambule

Le volontariat ponctuel, un engagement qui a la cote

Volontariat ponctuel, bénévolat d'un jour, engagement à la carte... Il n'y a pas à dire, les choix sont multiples si nous avons peu de temps mais que nous cherchons à nous mobiliser pour une cause ! Mais de quoi parlons-nous exactement ? Pourquoi ces modes d'engagement ont-ils le vent en poupe ? Retour aux sources pour mieux comprendre à quoi nous avons affaire...

S'il attise parfois la frilosité des organisations, plusieurs études démontrent que le volontariat occasionnel séduit de plus en plus les citoyens et citoyennes. Premièrement, il représente une solution idéale pour dépasser un des freins principaux à l'engagement : le manque de temps (France, 2022 & Suisse, 2020). Mais d'après les expériences de terrain, le bénévolat ponctuel se caractérise par bien d'autres facteurs : compétences attendues, dimension collective, tâches concrètes et porteuses de sens. Sans prétendre à une définition arrêtée, voici quelques pistes pour décortiquer ce mode d'engagement multiforme et comprendre pourquoi il devient incontournable de s'y pencher... tout en évitant de contribuer à une logique individualiste et consumériste.

S'ENGAGER EN FONCTION DE SES DISPONIBILITÉS

« Je m'inscris via un formulaire en ligne ou un agenda partagé pour indiquer quand je suis disponible. La seule contrainte, c'est de pouvoir se libérer à un créneau horaire proposé. » Comme en témoigne ce bénévole, la flexibilité est une réelle plus-value pour faciliter son engagement. Ce témoignage rappelle que le volontariat d'aujourd'hui n'échappe pas au contexte du monde

actuel défini comme « V.U.C.A. ». En français ? Volatile, incertain, complexe et ambigu. La flexibilité dans l'engagement est un facteur clé qui permet aux personnes de s'impliquer sans crainte alors qu'elles naviguent dans un environnement changeant et imprévisible. Instabilité socio-économique – citons en exemple la multiplication des crises ou encore l'augmentation du coût de la vie, l'évolution du contexte privé ou familial, l'incertitude face à l'avenir professionnel...

Le futur peut être incertain donc entendre qu'il est possible d'être bénévole en fonction de ses disponibilités peut rassurer. Pour prendre en considération ce contexte actuel, les organisations peuvent organiser des activités bénévoles qui durent quelques heures, une journée, un week-end, une soirée... sans exiger un engagement sur du long terme des personnes. Et si la personne s'implique de manière occasionnelle dans une activité, l'organisation peut par contre programmer



valorisent davantage l'expertise ou le réseau qu'une personne va amener à travers son engagement, plutôt que son affiliation à l'association. Ce constat est intimement lié à la professionnalisation du secteur associatif dont nous avons déjà retracé l'historique (voir « *Grand angle: Le secteur associatif : un passé pas totalement dépassé ?* », *Les Cahiers du Volontariat*, 2019). Aujourd'hui, le bénévolat de compétences continue d'être présent avec un caractère ponctuel. Bénéficier d'une expertise pour développer la vision stratégique d'un nouveau projet, faire de l'accompagnement numérique dans le cadre d'une mission spécifique, assurer la traduction dans l'accueil psycho-social de réfugiés ukrainiens...

Cependant, proposer des activités ponctuelles sans attendre des compétences spécifiques est une manière d'éviter que l'accès au volontariat reste inéquitablement réparti – un constat interpellant de la dernière étude de la Fondation Roi Baudouin autour du volontariat. Concrètement, le taux d'engagement augmente avec le diplôme et 60% des activités recensées exigent une expertise spécifique ou une qualification élevée. À travers sa campagne, la PFV a donc fait le choix conscient de s'intéresser davantage **au volontariat ponctuel comme un espace d'émancipation accessible à toutes et tous, sans compétences requises**. « *Quand je vois que trier les légumes tout en rencontrant des gens peut aider un projet commun, je me sens plus grand alors que je n'apporte pas grand-chose* ». Comme en témoigne Justin, bénévole dans une association qui favorise les produits locaux, il est possible de donner de son temps sans cocher une multitude de compétences. Par ailleurs, son témoignage annonce une autre facette du bénévolat occasionnel : sa dimension collective.

Crédit photo : Shutterstock

cette activité de manière récurrente et accueillir à chaque fois de nouvelles énergies.

Le volontariat ponctuel est donc un engagement à un moment T pour la personne, une seule fois ou quelques fois par an et sans exigence pour revenir à plus long terme. En tant qu'organisation, lever ce frein permet d'élargir son horizon dans sa recherche de volontaires. Chiffres à l'appui : dans la dernière étude de la Fondation Roi Baudouin sur le volontariat, plus d'une personne sur trois s'engage quelques fois par an ou une fois dans le cadre d'un événement occasionnel ou d'une activité annuelle. Plus récemment, l'étude menée en France par Benenova (2022) – organisation française développant le bénévolat ponctuel depuis près de 10 ans – est de bonne augure par rapport à la fidélisation des volontaires qui continuent de s'engager au-delà de leur expérience « one shot ».

AVEC OU SANS COMPÉTENCES REQUISES

Dans les années 1990, Jacques Ion observait plusieurs évolutions au sein des nouvelles formes d'engagement. Concernant la place des compétences, les organisations

FAIRE ENSEMBLE POUR DÉCOUVRIR LES RICHESSES DU BÉNÉVOLAT

Si le volontariat peut se vivre de manière isolée – que ce soit à distance, ou seul au siège de l'organisation, envisager une dimension collective lors d'activités ponctuelles représente plusieurs avantages. Premièrement, **le collectif séduit car il permet de faire bouger les lignes**. En témoignent les nouvelles formes d'engagement dépeintes par la sociologue Claire Thoury. Celles-ci ont été renforcées par les crises récentes et succèdent aux anciennes formes que Jacques Ion a surnommé engagements « timbre » et « post-it ». Pour rappel, l'engagement « timbre » émerge après la Seconde Guerre mondiale et fait écho au militant communiste ou à l'ouvrier syndiqué qui s'implique sur le temps long.

Le sentiment d'affiliation à l'organisation est central, dans toutes les sphères de la vie (travail, famille, relations amicales...). Dès les années 1970, l'engagement « post-it » est court, passager et nomade. Il met en lumière l'émancipation de l'individu qui s'affranchit du collectif et met un point d'honneur à construire son identité à travers des expériences multiples. Les bénévoles souhaitent également mieux percevoir les résultats concrets de leur action. Aujourd'hui, Claire Thoury décrit l'engagement comme « *un mix des deux : on fait revenir le collectif au cœur de l'action tout en conservant une forme d'individualité. L'engagement se doit d'être collectif pour faire changer le monde maintenant : l'objectif est à la fois de s'épanouir et de trouver du sens* ». À titre d'exemple, nous pensons aux mouvements des jeunes autour des enjeux climatiques pour qui il y a urgence d'agir ensemble et dont la mobilisation a entraîné des actions au sein des organisations, portées par d'autres générations. Comme en attestent également les retours de terrain, « développer un réseau », « faire des rencontres », « créer de nouvelles amitiés » sont autant de motivations à rejoindre une activité ponctuelle de volontariat.

« *L'engagement se doit d'être collectif pour faire changer le monde maintenant : l'objectif est à la fois de s'épanouir et de trouver du sens* »

Côté organisations, elles constatent également que le bénévolat occasionnel met en avant cette dimension collective du monde associatif. **Accueillir de nouvelles énergies, diversifier les équipes de volontaires pour éviter l'essoufflement, donner une visibilité plus large à l'organisation ou aux causes défendues, avoir un plus grand impact auprès des publics bénéficiaires...**

AGIR CONCRÈTEMENT ET SAVOIR POURQUOI

L'intérêt pour des actions tangibles et porteuses de sens fait écho aux tendances actuelles de l'engagement décrites précédemment. Dans le volontariat ponctuel, cela se traduit par des tâches concrètes et dont l'utilité est visible pour les personnes. Par exemple, trier des vêtements au sein d'un entrepôt où les stocks paraissent sans fin pourrait décourager le ou la bénévole venant aider deux heures. À contrario, la personne sera davantage motivée par le tri de quelques tables ou caisses bien définies tout en apprenant que son aide à l'équipe aidera X familles à habiller leurs enfants

durant l'hiver. Des activités à caractère plus militant peuvent également être ponctuelles comme la création de pancartes avec les résidents d'un centre d'hébergement pour réfugiés en vue de la journée de lutte contre le racisme. Le bénévolat ponctuel devient un **espace pour agir en autonomie et renforce l'émancipation des personnes**, grâce à l'aide des pairs et au soutien de l'organisation. Comme l'indique Benenova, les missions doivent pouvoir être suffisamment simples pour être expliquées en moins de 30 minutes aux personnes. Les volontaires doivent ensuite pouvoir se lancer dans l'action, tout en ayant la possibilité de se référer à quelqu'un en cas de question ou de demande de conseil. Et en Belgique, comment se vit le volontariat ponctuel ? À vous de le découvrir avec Birgit (voir « *Grand angle : La Flandre cherche 1000 nouveaux volontaires. Serez-vous cette personne ?* » p. 9), Sergio, Carole ou encore Sophie (voir « *Tour des membres : Croix-Rouge Jeunesse, PCS Châtelet & Service Civil International* » p. 31) !

« *Les missions de bénévolat doivent pouvoir être suffisamment simples pour être expliquées en moins de 30 minutes aux personnes.* »

ÉCHAPPER AUX LOGIQUES INDIVIDUALISTES ET CONSUMÉRISTES : NOTRE DÉFI !

Faire du volontariat « zapping » en passant sans cesse d'une association à l'autre, vivre son engagement dans une visée utilitariste et centrée sur des besoins personnels. Ce n'est pas la vision du bénévolat qu'entend défendre la PFV. Dès lors, comment penser le bénévolat ponctuel sans tomber dans les travers de la société que de nombreuses organisations dénoncent au quotidien ? Sans perdre de vue d'outiller les organisations pour échapper à ces dérives individualistes (voir « *Le dossier : Encadrer les bénévoles d'un jour : mode d'emploi* » p. 14), **la PFV insiste sur l'opportunité clé que représente ce type d'engagement : renforcer l'accessibilité au volontariat**. Par bénévolat occasionnel, nous entendons donc **des activités concrètes et simples** de quelques heures, **proposées plusieurs fois par an ou ponctuellement, de manière collective et – sans surprise – porteuses de sens** à la fois pour l'organisation et les volontaires. Pour des personnes souvent plus éloignées du volontariat, c'est l'occasion de se sentir utiles et légitimes, de créer un réseau et de découvrir comment prendre part à la société. Cette expérience permet également aux



Crédit photo : Shutterstock

citoyens et citoyennes de mieux appréhender leur territoire et ses réalités, en fonction des missions des organisations (défense de l'environnement, droit à la culture, lutte contre la pauvreté...).

Bibliographie

Carenews, « Webicare : Comment mobiliser des bénévoles et les rendre heureux ? », en ligne, 27 janvier 2022.

France Bénévolat, « L'engagement citoyen et bénévole des jeunes : bilan de connaissances et conditions de développement », 2018. Disponible sur : <https://www.francebenevolat.org>

France Bénévolat, « L'évolution de l'engagement bénévole associatif en France, de 2010 à 2022 », janvier 2022. Disponible sur : <https://www.francebenevolat.org>

Gautier L-J. & Manelli F., 2022, « Le feu ou rien : Portrait d'une génération engagée », Paris, Mango Society.

Hustinx L., Dudal P., « Le volontariat en Belgique, Chiffres-Clés 2019 », Université de Gand et Fondation Roi Baudouin, 2020.

Ion, J. & Ravon, B., 1998, « Causes publiques, affranchissement des appartenances et engagement personnel », Lien social et Politiques, 39, p. 59-71.

Ion J., 2012, « S'engager dans une société d'individus », Paris, Armand Colin, coll. « Individu et société ».

Lamprecht M., Fischer A. & Stamm H., 2020, « Observatoire du bénévolat en Suisse 2020 », Éditions Seismo, Sciences sociales et questions de société.

Point Culture, « Fovento – l'émergence d'une nouvelle forme de bénévolat », 21 février 2019. Disponible sur <https://www.pointculture.be>

PFV, « Grand angle : Le secteur associatif : un passé pas totalement dépassé ? », Les Cahiers du Volontariat, décembre 2019. Disponible sur <https://www.levolontariat.be>

PFV (réseau VolontariAS), « Le bénévolat ponctuel : une porte d'entrée vers un engagement durable », juin 2021. Disponible sur <https://www.levolontariat.be>

PFV, « Bénévolat d'un jour : plus de flexibilité pour plus d'impact ! », Séminaire, Bruxelles, 13 mai 2022.

PFV, témoignages récoltés au Centre Fedasil Florennes, 12 juillet 2022.

Instantané

Testez vos connaissances sur le volontariat d'un jour !

1

En France, le bénévolat ponctuel continue de progresser et représente :

- A. La moitié du bénévolat
- B. Le tiers du bénévolat
- C. Le quart du bénévolat

2

Combien de bénévoles d'un jour s'engagent durablement par la suite ?

- A. 1 bénévole sur 10
- B. 1 bénévole sur 5
- C. 1 bénévole sur 2

3

En France, le volontariat occasionnel concerne :

- A. 10% des 15-34 ans
- B. 80 % des 15-34 ans
- C. 45 % des 15-34 ans

4

Pendant la crise Covid-19, quel pourcentage de personnes inscrites sur le site "Vlaanderen helpt" (Flandre) se sont mobilisées en tant que bénévoles pour la première fois ?

- A. 22 %
- B. 2 %
- C. 42 %

5

Dans mon organisation, le volontariat d'un jour :

- A. C'est une évidence, nous sommes à la pointe !
- B. Nous y réfléchissons, c'est pour bientôt.
- C. Euh, nous hésitons encore beaucoup...

Réponses :
1 B - 2 C - 3 C - 4 A
5 : Pour en savoir plus,
découvrez outils,
études et réflexions sur
www.levolontariat.be



Bibliographie

Benenova, « L'engagement avec Benenova », mars 2022. Disponible sur : <https://www.carenews.com/benenova>

France Bénévolat, « L'évolution de l'engagement bénévole associatif en France, de 2010 à 2022 », janvier 2022. Disponible sur : <https://www.francebenevolat.org>

Hustinx L. & Gorleer S., 2020, « Vlaanderen Helpt : een onderzoek naar crisisvrijwilligerswerk in Vlaanderen tijdens de Covid-19 pandemie », Ghent University.



Grand angle

La Flandre cherche
1000 nouveaux volontaires.
Serez-vous cette personne ?

Wêldoeners, ça vous dit quelque chose ? C'est le nom d'une campagne en Flandre qui propose pendant une semaine des actions de bénévolat de deux heures à des personnes qui n'en ont jamais fait. Jetons un œil de l'autre côté de la frontière linguistique pour tout savoir sur cette opération !

En Flandre aussi, le volontariat occasionnel se développe. C'est notamment ce que propose le Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk grâce à la campagne Wéldoeners (bienfaiteurs ou bienfaitrices). Nous vous emmenons à la rencontre de Birgit Loos, coordinatrice de cette campagne et formatrice.

Bonjour Birgit, peux-tu nous expliquer ce qu'est Wéldoeners ?

Pendant une semaine, nous lançons un appel à la radio pour trouver 1000 personnes qui n'ont jamais fait de volontariat et qui sont prêtes à venir aider pendant deux heures une organisation. Nous espérons qu'elles prendront ainsi goût au volontariat et qu'elles reviendront par la suite.

« Wéldoeners, c'est un appel à la radio pour trouver 1000 personnes qui n'ont jamais fait de volontariat et qui sont prêtes à venir aider pendant deux heures une organisation. »

Et cela fonctionne ?

Nous avons initié la première campagne l'an dernier. Plus de 1000 personnes se sont inscrites sur la plateforme en ligne pour trouver une action de bénévolat ! Et 500 organisations y avaient publié des offres de volontariat ponctuel.

Quelle chance ! Comment avez-vous fait ?

En Flandre, nous avons une semaine du volontariat annuelle, un rendez-vous déjà bien établi et connu du public. Nous avons donc eu l'idée de profiter de cette semaine pour lancer la campagne et nous avons pu compter sur un partenariat avec VRT Radio2, la radio la plus écoutée en Flandre. Celle-ci a centré ses programmes de grande écoute cette semaine-là sur cette action. Cela a beaucoup contribué au succès de l'opération.

C'était votre première expérience ?

Pas tout à fait, nous avons déjà participé à la Warmste Week qui est organisée par la chaîne de télévision VRT. Il s'agit d'une grande campagne d'appel aux dons. L'objectif était donc d'élargir la campagne en faisant aussi appel aux dons de temps, à travers diverses propositions de volontariat. Mais il s'est avéré difficile de mobiliser les gens pour faire autre chose que de la récolte d'argent dans le cadre de cette campagne. C'est plus compliqué lorsqu'il y a deux messages à faire passer. C'est pourquoi nous avons fait évoluer le projet et trouvé un autre partenaire média.

Concrètement, comment mobilisez-vous les organisations ?

La semaine du volontariat a lieu fin février-début mars. Nous avons donc sollicité les organisations dès



octobre. C'était important pour nous que tous les secteurs du volontariat soient représentés. Nous avons donc envoyé des newsletters et aussi des courriels ciblés vers les fédérations des différents secteurs. Nous avons aussi démarché spécifiquement certaines organisations.

Nous avons créé un site internet pour diffuser leurs offres. Les organisations y complètent un formulaire très simple : « J'ai besoin de ... personnes, tel jour à telle heure (2h max), à telle adresse pour m'aider à ... ». Pour la description des tâches, nous n'acceptons que des verbes : préparer la soupe, trier des vêtements, ramasser les déchets... Nous leur suggérons toutefois d'être originales !



En Flandre, tous les présidents de parti ont relevé le défi !

Par exemple, Joachim Coens (CD&V) a fait le service dans un bar social. Raoul Hedebouw (PTB) a parcouru Anvers avec un pousse-pousse pour seniors. Egbert Lachaert (Open VLD) a confectionné des biscuits avec des enfants.

Quels retours avez-vous eu de ces volontaires d'un jour ?

Nous leur avons envoyé un questionnaire d'évaluation. Près de 300 personnes ont répondu. Elles étaient très satisfaites de leur expérience. 99% d'entre elles ont déclaré vouloir poursuivre dans la même organisation ou ailleurs. Notre objectif semble atteint !

« 99% d'entre elles ont déclaré vouloir poursuivre dans la même organisation ou ailleurs. »

Nous avons organisé des webinaires pour les organisations et les communes pour leur expliquer la campagne, leur montrer le fonctionnement du site, identifier le type de tâches qui peut être proposé et le fonctionnement de l'assurance que nous leur offrons.

Et les citoyennes et citoyens ?

Le site internet a été ouvert au public deux semaines avant la semaine du volontariat. L'appel est surtout passé par la radio. Les personnes pouvaient s'inscrire en ligne sur les offres qui les intéressaient. Un moteur de recherche

permettait de trier les offres par code postal, activité ou dates.

Sur Radio2, que se passait-il pendant cette semaine ?

La radio a concocté et diffusé des reportages sur des activités qui sortent de l'ordinaire. Par exemple, des bénévoles qui nettoient une rivière en canoé ou qui prennent soin des otaries dans une réserve. Elle a aussi envoyé et suivi des ministres, des présidents de parti et des célébrités faire l'expérience du volontariat.

Et du côté des organisations ?

Des retours également positifs. Cela leur a permis de faire découvrir leur organisation à des personnes qui ne la connaissaient pas. Beaucoup de volontaires sont finalement restés engagés dans l'organisation découverte. Et à un niveau plus global,



cette campagne a mis en lumière la diversité des volontariats auprès d'un très large public.

Enfin, y a-t-il un bémol dans cette expérience ?

La seule chose qui pose parfois souci, c'est la limite de deux heures. Mais c'est vraiment notre choix de maintenir cela. Évidemment, si les volontaires veulent rester plus longtemps, c'est possible. Par ailleurs, nous avons déjà envisagé certaines améliorations : mobiliser les organisations plus tôt, améliorer le fonctionnement du site, mieux communiquer sur l'assurance proposée...

Quels conseils donnez-vous aux organisations ?

- Soyez créatives dans les tâches proposées !
- Répondez à toutes les personnes candidates, même si vous ne pouvez pas les accueillir. Car une absence de réponse désengage les personnes à l'égard du volontariat en général. Et cela donne une image négative de votre organisation.
- Assurez un accueil chaleureux aux bénévoles.
- Donnez des instructions claires sur ce qu'il faut faire.

« Soyez créatives dans les tâches proposées ! Répondez à toutes les personnes candidates, même si vous ne pouvez pas les accueillir. Assurez un accueil chaleureux aux bénévoles. Donnez des instructions claires sur ce qu'il faut faire. »

Donc, vous recommencez cette année ?

Oui, absolument ! L'appel aux organisations et communes vient d'être lancé.

Merci Birgit et à bientôt !

Bibliographie

Entretien avec Birgit Loos, juillet 2022.

« Radio2 vindt meer dan nieuwe 1.000 Wéldoeners », 4 mars 2022. Disponible sur <https://www.vrt.be>

www.vlaanderenrijwilligt.be

www.weldoeners.be



Wij doen mee met Radio 2 Wéldoeners

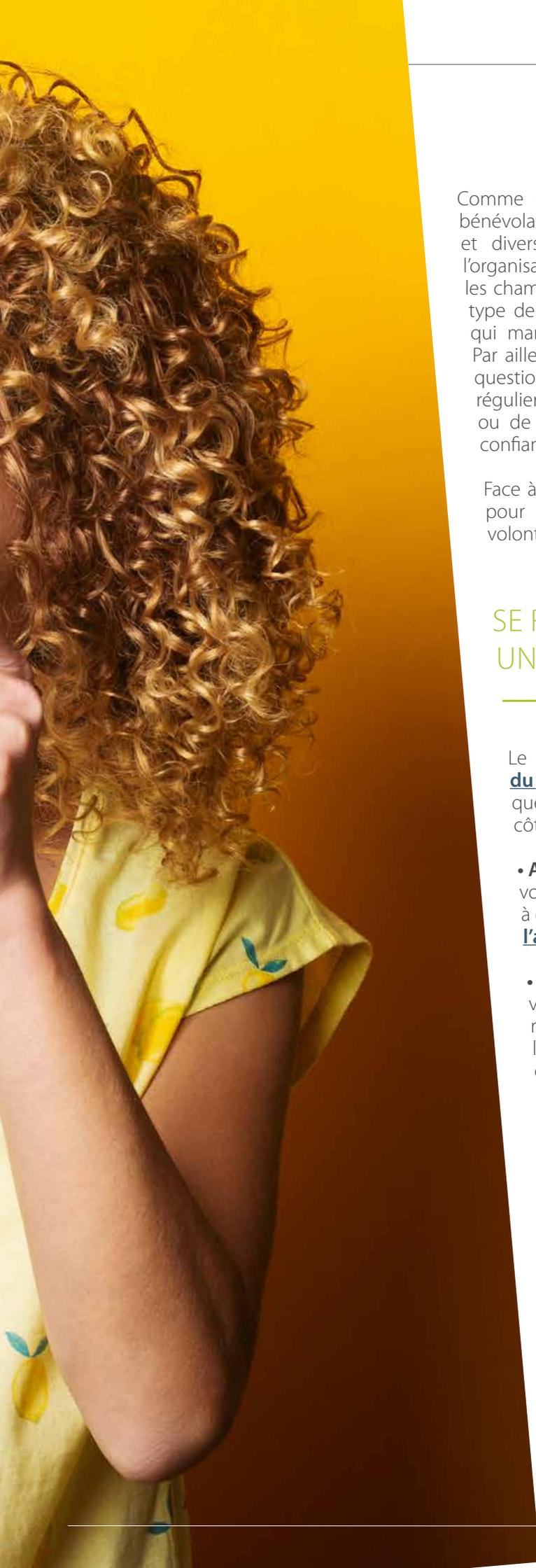
Proef van vrijwilligerswerk tijdens de Week vd Vrijwilliger.
Ontdek waar jij kan helpen op weldoeners.be



Le dossier

Encadrer les bénévoles d'un jour : mode d'emploi

Quelles activités de volontariat ponctuel proposer ? Comment recruter ces nouvelles énergies ? Quels leviers pour favoriser un accueil convivial qui donne envie de revenir ? Dans ce dossier, découvrez des conseils et outils pour encadrer le bénévolat occasionnel tout en préservant vos ressources, les relations au sein des équipes et l'accueil des publics bénéficiaires.



Comme en témoignent plusieurs organisations, les apports du bénévolat occasionnel sont multiples. Favoriser l'accès au volontariat et diversifier les équipes de volontaires, visibiliser davantage l'organisation et ses causes, accueillir de nouvelles énergies, élargir les champs d'action... Cependant, le temps d'encadrement de ce type de bénévolat reste un enjeu de taille pour les associations qui manquent souvent de ressources humaines et financières. Par ailleurs, l'inclusion de bénévoles ponctuels soulève quelques questions. Comment faciliter les relations avec les volontaires réguliers et l'équipe salariée en évitant les risques de comparaison ou de manque de cohésion ? Comment préserver le lien de confiance établi avec les publics bénéficiaires parfois fragilisés ?

Face à ces défis, la PFV vous propose plusieurs pistes concrètes pour vous lancer en toute sérénité dans l'encadrement du volontariat occasionnel.

SE RAPPELER LE CADRE LÉGAL, UNE FOIS !

Le statut de volontaires ponctuels reste encadré par **la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires**. Des questions spécifiques peuvent néanmoins souvent survenir du côté des personnes ou des associations : pensez à les clarifier !

- **Assurances** : contactez votre organisme d'assurances pour voir les modalités de couverture et informations éventuelles à demander aux personnes. Si besoin, vous pouvez recourir à **l'assurance gratuite auprès des provinces ou de la Cocof**.
- **Défraiements** : limitez les coûts à charge du ou de la volontaire. Clarifiez si les frais des transports en commun représentent un frein et proposez un système de covoiturage lorsque le lieu est difficilement accessible en transports en commun. Annoncez également lorsqu'un repas ou en-cas est prévu : en plus de la convivialité, la personne peut être rassurée de ne pas prévoir cela à sa charge.
- **Note d'information** : tout en respectant le cadre légal, simplifiez les informations transmises pour éviter de noyer la personne. Par exemple, limitez-vous aux informations clés obligatoires et transmettez la note d'information avant l'activité : disponible directement dans le formulaire d'inscription, envoi comme pièce jointe par courriel ou en résumé par sms...



ET POUR VOUS ?

Pour rappel, la loi prévoit que l'organisation transmette au volontaire un minimum d'informations avant qu'il ne commence son activité. Cette information porte sur quatre éléments :

→ Le statut de l'organisation, le but désintéressé et, dans le cas d'une association de fait, l'identité du ou des responsables.

→ Les contrats d'assurances qui couvrent l'action du volontaire.

→ Les défraiements éventuels : l'organisation peut proposer le remboursement de certains frais engagés par le volontaire. Ce n'est pas une obligation mais si elle le fait, l'organisation doit respecter certains critères imposés par la loi.

→ Si la future fonction du volontaire l'impose, préciser qu'il doit respecter un devoir de discrétion ou le secret professionnel (et, dans ce dernier cas, l'informer des exceptions au secret professionnel prévues dans le code pénal)

Pour communiquer ces informations minimales aux volontaires ponctuels, adaptez le [modèle de note d'information disponible en ligne](#)

DES ACTIVITÉS PONCTUELLES PORTEUSES DE SENS

Vous ne savez pas quoi proposer comme missions de volontariat occasionnel ? Étape par étape, ces réflexions peuvent vous aider à les imaginer.

- **Précisez les besoins insatisfaits et les missions de l'organisation.** À quels problèmes l'organisation doit-elle répondre ? Quels(s) objectif(s) poursuit-elle pour y faire face, de manière générale (mission) et à travers les activités bénévoles ?
- **Listez un maximum d'activités** de volontariat au regard de ces besoins et de vos missions : partez des activités existantes, segmentez-les, créez-en de nouvelles... Toute idée farfelue est la bienvenue !
- **Vérifiez que votre activité de bénévolat peut être ponctuelle car elle répond à ces différents critères :**
 - **Porteuse de sens :** après son volontariat de

quelques heures, la personne peut se sentir utile.

- **Concrète :** nous pouvons montrer un aperçu des tâches en 20-30 minutes top chrono (pas de prérequis nécessaire) !
- **Collective :** les tâches se font par deux, trois ou en groupe.
- **Valorisante :** à la fin du volontariat, la personne peut voir ou comprendre le résultat de son action.
- **Conviviale :** ambiance et dynamisme rythment l'activité (introduction, tâches, pauses...).
- Une activité ne correspond pas à ces différents critères ? Des pistes existent pour changer cela !
 - Découpez-la en plusieurs sous-tâches ;
 - **Faites des binômes volontaires** récurrents et ponctuels ;
 - Évitez de confier des tâches principalement « ingrates », les bénévoles ponctuels sont de potentiels futurs bénévoles réguliers ;
 - Pensez à ce que vous pouvez mettre en place pour la rendre plus attractive : repas et boissons, auberge espagnole, brise-glace...

• Pour définir plus précisément chaque activité bénévole, complétez cette grille de lecture :

- **Type de rôle :** activité manuelle, animation, bar/ cuisine, service/aide aux personnes, logistique...
- **Tâche(s) du ou de la volontaire :** décrivez-les en maximum cinq verbes. Préparer la soupe, trier des vêtements, partager un moment convivial... Vous n'arrivez pas à vous limiter à cinq ? Pensez à segmenter et définissez une autre mission.
- **Lien entre les missions de l'organisation et la tâche :** Pensez aux missions de l'organisation. En une ou deux phrases, décrivez : en quoi les tâches de ce volontariat ponctuel contribuent-elles aux missions de l'organisation ?
- **Moyens matériels et immatériels :** clarifiez ce qui est mis à disposition par l'organisation et ce qui est attendu de la personne. Équipement spécifique,

outils de gestion (formulaire d'inscription, note d'information etc.) et de communication...

- **Ressources humaines :** précisez qui est impliqué de l'équipe salariée et bénévole dans l'encadrement, en particulier pour le recrutement, l'inscription et le suivi en amont, l'accueil le jour J...

- **Temps requis et nombre de volontaires souhaités :** définissez la durée et l'horaire (journée, demi-journée en matinée ou en après-midi, soirée), la fréquence (mission ayant lieu une seule fois ou pouvant se répéter une fois par mois voire par semaine...). Évaluez le nombre de volontaires en fonction des tâches et binômes ou trinômes nécessaires.



ET POUR VOUS ?

Il y a souvent plus d'idées dans plusieurs têtes que dans une : faites appel à une ou deux personnes pour y penser, voire amenez cette réflexion en réunion d'équipe !

→ Pour identifier les besoins insatisfaits et définir les missions de l'organisation : arbre à problèmes et à solutions dans « *Le dossier : Efficacité & diversité : David contre Goliath ?* », *Les Cahiers du Volontariat*, 2019, p. 17-18.

→ Pour imaginer des activités de volontariat : brainstorming « CQFD » (voir « *Résonance, Fiche n°12 : Le brainstorming, Techni'Kit*, 2017 »)

→ Pour définir chaque mission de volontariat : outil « *Définir une activité de bénévolat ponctuel* » disponible sur www.levolontariat.be/outils

→ Pour demander un retour sur la ou les activité(s) imaginée(s) : un élément qui donne envie d'y prendre part ? un élément qui me pose question ?

→ Pour retrouver des exemples d'activités de volontariat ponctuel proposées par d'autres organisations : www.benenova.fr/actions - www.weldoeners.be

ATTIRER ET RECRUTER CES NOUVELLES ÉNERGIES

Une fois l'activité de volontariat définie, il s'agit de soigner le recrutement. Celui-ci doit se penser avec le minimum d'étapes possibles. Une annonce claire et attractive, un processus d'inscription simplifié, des canaux favorisant la diversité : tels sont les ingrédients clés pour attiser la curiosité des personnes et maintenir leur motivation jusqu'au jour J !

UNE ANNONCE QUI RETIENT L'ATTENTION

- **Le titre s'adresse à la personne et est concret** par rapport à la tâche. Exemples : « Venez jardiner dans notre ferme urbaine », « Participer à notre cuisine party, ça vous dit ? »
- **L'organisation est présentée de manière succincte, en deux à trois lignes.** Que fait-elle concrètement ? En vue de quel(s) objectif(s) ? Reprenez les éléments de votre grille de lecture pour faire un lien direct entre les missions de l'organisation et l'activité bénévole.
- **Les tâches sont présentées sous forme d'action (verbes à l'infinitif).** Pour leur donner du sens, faites écho aux valeurs de l'organisation. Exemples : récolter les plantes aromatiques du potager collectif et solidaire, les conditionner dans des sachets respectueux de l'environnement à destination des familles précarisées du quartier...
- **Illustrer l'annonce par une photo qui reflète l'activité** aide la personne à mieux se projeter. Pensez à mettre en avant l'aspect collectif du bénévolat ponctuel en ayant plusieurs personnes voire un groupe en action.
- Sans surprise, il est également essentiel de **fournir certaines informations pratiques** :
 - Un numéro de téléphone et une adresse courriel pour que toute personne, à l'aise avec les outils numériques ou non, puisse s'inscrire ;
 - La date, le créneau horaire et le lieu de l'activité ;
 - L'accessibilité en transports en commun ou, à défaut, la mise en place d'un système de covoiturage ;
 - Les modalités d'inscription.

FACILITER L'INSCRIPTION

- **Prévoyez un formulaire en ligne avec un minimum d'informations à fournir** : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse courriel, activité/choix du jour s'il y a plusieurs possibilités.
- Pour les personnes n'utilisant pas d'outil numérique, prenez les inscriptions par téléphone.
- **Confirmez à la personne son inscription par courriel ou SMS**, en pensant aux éléments suivants :
 - Une formule pour remercier l'enthousiasme du futur bénévole ;
 - Un bref descriptif des tâches en rappelant le sens ;





Crédit photo : Istock

- Annoncez qu'une communication avec plus d'informations pratiques arrivera quelques jours avant l'activité;

- Demandez de prévenir en cas de désistement en sensibilisant à la personne au fait que sa présence est précieuse – par exemple pour assurer la continuité des services auprès des bénéficiaires, permettre à tout le groupe de mener à bien l'activité...

- La note d'information, en pièce jointe, disponible en ligne ou par téléphone (résumé par message).

•Faites un rappel deux ou trois jours avant le jour de l'activité, par courriel ou SMS:

- Contextualisez à nouveau les tâches et leur sens ;

- Précisez les informations pratiques : lieu et horaire, indications des transports publics ou possibilité de covoiturage, s'il faut prévoir son pique-nique ou du matériel spécifique, rassurer la personne en précisant les choses mises à disposition ;

- Indiquez un prénom et un numéro de téléphone à contacter en cas d'urgence le jour J.

DES CANAUX FAVORISANT L'INCLUSION DE TOUTES ET TOUS

L'engagement occasionnel est une porte d'entrée pour un volontariat plus inclusif, la PFV en est convaincue. Mais concrètement, comment s'y prendre ? Dans le cadre de leurs actions « Volontariat d'un jour », le Service Civil International (voir « *Tour des membres* », page 31) nous parle de la cellule « Inclusion », qui accorde une attention particulière aux publics fragilisés.



Pourquoi le SCI a-t-il développé cette cellule dans le cadre du volontariat d'un jour ?

Depuis plusieurs années, nous menons des projets de volontariat dans des centres d'accueil pour demandeurs d'asile. Par la suite, nous avons développé des partenariats pour que des personnes exilées puissent prendre part à nos projets quel que soit leur statut. Nous nous sommes rendu compte que ce public nécessitait un accompagnement différent. Ce public a besoin de personnaliser la relation. Ils ne vont pas venir juste en voyant une annonce : ils ont besoin d'un contact direct, avec une personne qu'ils connaissent.

Quel accompagnement proposez-vous ?

Nous avons formalisé une procédure d'accompagnement. Nous communiquons à nos partenaires la liste de nos projets et notre agenda. Ceux-ci en font le relais auprès de leur public et nous indiquent les personnes intéressées que nous appelons individuellement. Ensuite, nous les rencontrons dans les locaux du SCI. C'est l'occasion de leur présenter nos activités, de les mettre en confiance et de les rassurer sur notre disponibilité à la fois par téléphone ou par message. Avant le volontariat, nous n'hésitons pas à les recontacter pour vérifier qu'ils ont bien l'adresse ou leur ticket de train, ainsi que le matériel éventuel. Nous leur fournissons si besoin. Le jour J, nous sommes bien sûr attentifs à ce qu'ils arrivent à destination. Et nous les rencontrons après le projet afin d'avoir leur feedback et de leur présenter les autres possibilités d'investissement.

Y a-t-il d'autres publics concernés par la cellule Inclusion ?

Nous souhaitons toucher davantage les JAMO (NDLR : jeunes avec moins d'opportunités). C'est un public très compliqué à mobiliser. Une fois qu'ils sont là, c'est gagné mais le plus dur, c'est de les faire venir alors qu'ils sont seuls ou ne veulent tout simplement pas sortir.

ET POUR VOUS ?

→ Pour obtenir davantage de conseils dans la création d'une annonce : *Guide pour rédiger une petite annonce, VolontariAS, 2021*, disponible sur www.levolontariat.be/outils.

→ Pour découvrir l'expérience de volontaires d'un jour : *Bénévolat d'un jour : récit des volontaires divers* disponible sur www.levolontariat.be/outils

→ Pour relayer les possibilités de volontariat auprès des acteurs de l'accueil et de l'intégration : *Inclure la diversité culturelle dans les équipes de volontaires, 2020*, disponible sur www.levolontariat.be/outils



SOIGNER L'ACCUEIL POUR FIDÉLISER LES VOLONTAIRES PONCTUELS

Rappeler l'utilité de l'action en début d'activité, prévoir un repas convivial, remercier en toute simplicité... Bref, en trois mots : sens, convivialité et reconnaissance font toute la différence ! En effet, ils permettent de favoriser une expérience positive le jour J et représentent donc un levier important pour fidéliser les volontaires. Mais comment les mettre en œuvre ?

DONNER DU SENS POUR SE SENTIR UTILE

Pour démarrer l'activité, il est intéressant de prévoir une présentation courte et dynamique des missions de votre organisation et des tâches qui vont être réalisées aujourd'hui. Même si ces informations ont déjà été renseignées lors du recrutement et en amont, ceci permet d'éviter tout malentendu. Pas besoin de projecteur ou autre, allez à l'essentiel en 20 à 30 minutes ! Les bénévoles peuvent alors se lancer très rapidement dans le feu de l'action et se sentir utiles !

• **Explicitiez le lien entre les missions de l'organisation (objectifs, publics) et l'activité.**

Exemple : aujourd'hui, nous allons nettoyer et reclasser les vestiges abîmés par les inondations. Grâce à vous, ils pourront reprendre le trajet vers les musées et contribuer à la richesse de notre patrimoine.

- **Montrez quelques exemples concrets des tâches :** proposer à une personne du groupe de le faire ensemble.
- **Indiquez à qui se référer en cas de doute ou de question durant l'activité** (bénévole ou membre de l'équipe salariée).

La clôture de la journée est aussi un moment clé pour mettre en valeur le coup de main apporté de manière concrète.

Exemple : nous avons réussi à mettre au sec et préparer trois palettes de vestiges pour les rapprocher des musées. Sans vous, nous n'y serions pas parvenus !

CRÉER DES LIENS EN TOUTE CONVIVIALITÉ

Comme dans tout volontariat, une ambiance chaleureuse peut permettre à la personne de se sentir bien... et lui donner envie de revenir !



Crédit photo : Istock



- **Allez à la rencontre des volontaires à leur arrivée** : saluez, montrez où déposer leurs affaires et où se trouvent les toilettes, suggérez un thé ou un café...
- **Faites un tour de présentation avec un brise-glace**. Ceci permet à la fois de se dynamiser pour l'activité et faire connaissance avec les autres.
- Prévoyez quelques snacks, des boissons voire un repas pour recharger les batteries. Indiquez où déposer son repas le cas échéant, en précisant qu'il sera pris plus tard avec l'ensemble du groupe.
- Ayez quelques petits exercices dynamisants sous le coude, à suggérer en cas de fatigue du groupe ou de relance après une pause-midi.
- **Organisez la journée de manière collective** : pour rappel, la personne doit se sentir entourée. Faire les tâches en binôme « mixte » – bénévoles réguliers et ponctuels – et favoriser des moments d'échanges informels invitent les volontaires à se rencontrer et mieux comprendre les causes défendues par l'organisation.
- Clôturez la journée par un tour de cercle toutes et tous ensemble : chaque bénévole s'exprime sur la journée, partage un mot pour résumer sa journée...

DIRE AU REVOIR... ET À BIENTÔT ?!

Le jour de l'activité, le ou la bénévole souhaite recevoir plus d'informations sur l'organisation et s'impliquer à nouveau. Plusieurs organisations partagent des pratiques qui font mouche tout en respectant la liberté et la flexibilité d'engagement :

- **Ouvrez des portes pour continuer l'aventure** : donnez l'agenda des activités à venir, demandez à la personne de se manifester si elle est prête à être recontactée en cas de besoin...
- **Envoyez un courriel de remerciement** avec quelques photos (compte tenu des autorisations exprimées par les personnes) et l'agenda des prochaines activités bénévoles.
- **Proposez des moments conviviaux en-dehors des actions** pour développer le sentiment d'appartenance et rencontrer d'autres volontaires.
- **Conviez les volontaires aux séances d'information collectives** pour découvrir les différentes opportunités de bénévolat.

ET POUR VOUS ?

→ Pour choisir vos exercices brise-glace : une liste d'icebreakers et d'énergizers proposés par le Discri : Toolbox communication interculturelle dans le volontariat, 2020, disponible sur www.levolontariat.be/outils

→ Pour organiser la journée de A à Z : exemple d'horaire-type :

- 30' – introduction : accueil des volontaires, présentation brève pour donner du sens à l'activité (tâches, lien avec les missions) et clarifier l'implicite (pause, boissons, toilettes...), brise-glace pour faire connaissance avec les autres (humeur, cohésion)
- 120' – réalisation des tâches : animation, logistique, manuel... ; pause et exercice dynamisant si besoin de relancer le groupe
- 60' – partage du repas (selon l'horaire de l'activité), brise-glace de relance
- 120' – suite des tâches (selon l'horaire de l'activité) et rangement éventuel (matériel, lieu)
- 30' – clôture : remerciement, tour de cercle (humeur, retour sur la journée), annonce des suites possibles (courriel de suivi, prochaines activités...)

ET LES BÉNÉVOLES RÉGULIERS DANS TOUT CELA ?

Penser l'inclusion des volontaires déjà impliqués dans l'organisation est incontournable pour renforcer l'organisation et tirer le meilleur de l'accueil de volontaires ponctuels. Mais quelle place leur donner et comment prévenir les tensions possibles au sein des équipes existantes ?



Crédit photo :Shutterstock

L'OCCASION DE S'OUVRIRE À D'AUTRES PERSPECTIVES

Avez-vous pensé à proposer les activités ponctuelles aux volontaires en interne ? C'est une manière de découvrir les richesses d'autres activités au sein de l'organisation, de mieux comprendre ses missions et de renforcer les liens entre les différentes équipes ! Par ailleurs, être à l'écoute des volontaires réguliers peut donner des idées pour mieux communiquer et recruter. Demandez leur témoignage :

- Faites référence à leurs motivations dans une annonce.
- Invitez-les à expliquer en deux, trois phrases à quoi ressemblent leurs activités.

QUAND RESPONSABILISER RIME AVEC VALORISER

Vous sentez qu'une équipe de volontaires ou quelques-uns se sentent prêts à accueillir des bénévoles ponctuels ? Génial ! Pensez à préciser le cadre en amont pour éviter tout souci de posture hiérarchique : parlez de « volontaire de référence », clarifiez le rôle de soutien et non de « chef » que représente cette responsabilité... Les volontaires qui souhaitent s'impliquer sont là pour rassurer les bénévoles occasionnels et faire le lien avec l'organisation. Ensuite, donnez-leur davantage de responsabilités pour **reconnaitre leur engagement et les inclure dans le processus** selon leurs attentes :

- **Assurez le contact en amont de l'activité :** par exemple, prendre les inscriptions, envoyer les informations aux personnes, organiser le covoiturage si nécessaire.

• **Communiquez avec les personnes moins à l'aise avec les nouvelles technologies :**

facilitez leur inscription, donnez-leur les informations clés de la journée, faites un rappel, contactez les après l'activité si elles souhaitent s'engager à nouveau...

• **Prévenir les éventuels désistements :**

informez les volontaires internes des besoins de remplacement, envoyez un message de rappel avant l'activité en rappelant pourquoi il est important d'être là (publics, missions de l'organisation) et en montrant de l'enthousiasme par rapport au fait de vivre l'activité d'ici quelques jours.

• **Être la personne de référence le jour de l'activité :**

présentez brièvement l'organisation, rassurez les bénévoles à leur arrivée en leur montrant le lieu et en leur proposant une boisson, montrer en quoi consistent les tâches du jour...

• **Participez à l'activité tout en donnant envie de revenir :** parler de son bénévolat et de ce qui lui plaît de manière informelle, répondre aux questions des personnes qui veulent en savoir plus sur les possibilités de volontariat...

• **Recueillez les vécus des bénévoles** en fin de journée voire identifiez des pistes d'amélioration et les transmettre au responsable des volontaires.

reconnaitre et soutenir l'encadrement du volontariat, même ponctuel... Parce chaque geste compte pour faire grandir la société !

Bibliographie

Benenova, « Un accueil de bénévoles réussi, par Benenova ! », 25 février 2020. Disponible sur www.benenova.fr

SE DONNER LE TEMPS... POUR EN GAGNER ENSUITE !

Mettre en œuvre ces différents conseils vous semble bien ambitieux face à vos ressources limitées ? Pas de panique, laissez-vous le temps et avancez pas à pas. **L'idée n'est nullement de remplacer le volontariat régulier par du ponctuel, mais plutôt de le renforcer** et in fine, mener à bien les missions de l'organisation. **Commencer à petite échelle est une manière de tester les activités proposées et de les ajuster avec des équipes de volontaires prêtes à accueillir de nouvelles personnes.** Il est également important de se rappeler que les activités ponctuelles peuvent être récurrentes : ce ne seront pas forcément les mêmes volontaires présents d'une fois à l'autre, mais les efforts mis en œuvre du côté de l'organisation le sont pour plusieurs activités lorsque celle-ci se répète. Comme différentes associations membres en témoignent (voir « *Tour des membres* » page 31), le jeu en vaut la chandelle. Et pour la PFV, il est essentiel de



Bordecq C., « Le bénévolat ponctuel ce n'est pas une mode, c'est un vrai enjeu », 14 juin 2022. Disponible sur www.monasbl.be

Bordecq C., « Trois questions sur l'organisation du bénévolat ponctuel », 28 juin 2022. Disponible sur www.monasbl.be

PFV, « Bénévolat d'un jour : plus de flexibilité pour plus d'impact ! », Séminaire, Bruxelles, 13 mai 2022.

PFV, témoignages récoltés au Centre Fedasil Florennes, 12 juillet 2022.

PFV, immersion au sein d'associations lors d'activités ponctuelles de volontariat, 2022.



Crédit photo: Istock

Le point de vue de la PFV

Le volontariat ponctuel : une porte à ouvrir pour davantage de diversité

Loin d'être un effet de mode, l'engagement ponctuel représente un enjeu de taille pour rendre le volontariat plus inclusif. Mais sans soutien politique et changements législatifs, la PFV craint que l'accès au volontariat reste inégalement réparti.

Très en vogue dans notre société consumériste, le bénévolat ponctuel reste peu apprécié par bon nombre d'associations. Celles-ci lui reprochent notamment le manque d'engagement du volontaire ou encore leur temps investi restreint au regard du temps d'encadrement consacré. À la PFV, nous avons conscience de la difficulté et de l'effort que doivent fournir les organisations pour s'adapter à cet engagement occasionnel. Si nous ne réfutons pas le risque d'une consommation du volontariat comme d'un vulgaire service, nous y voyons néanmoins un avantage majeur : son attractivité pour des publics plus éloignés du volontariat. En effet, une étude irlandaise a démontré qu'une population plus jeune et moins diplômée était plus propice à s'engager à travers cette offre de volontariat.

Une plus grande diversité des volontaires permet une société plus inclusive et donc une meilleure cohésion sociale. Bref une société plus riche et plus solidaire où il fait bon vivre : une vision de société partagée par la PFV et ses 250 associations membres qui ont toutes signées la charte qui y fait référence.

Par ailleurs, d'autres études ont également démontré que des personnes ayant déjà une première expérience bénévole dans le passé étaient davantage enclines à s'engager à nouveau. L'impact d'une courte expérience peut donc être plus durable qu'à première vue.

Néanmoins, la mise en place de ce volontariat de courte durée doit également passer par des changements législatifs et du soutien politique afin que la diversité

des volontaires ne reste pas un vœu pieu.

Tout d'abord, pour les chômeurs et chômeuses indemnisés, il faut supprimer le C45B, cette déclaration préalable auprès de l'organisme de paiement. Cela fait des années que la PFV le réclame. À l'heure d'écrire ces lignes, le parti du ministre en charge du travail dit « y réfléchir ». Dans le cadre d'un volontariat de quelques heures, cela ne fait pas sens de remplir un formulaire de quatre pages. D'autant plus que le temps qu'un agent examine la déclaration, le volontariat sera terminé depuis longtemps.

Ensuite, il faut dégager du temps du côté des citoyens et citoyennes. Selon plusieurs études, le manque de temps est le premier frein invoqué par les personnes à leur engagement. La PFV demande aux politiques d'offrir 8 demi-jours de congés citoyens tant aux étudiants dont la présence aux cours est obligatoire, qu'aux travailleurs ne souhaitant pas entamer leurs quelques 20 jours de congés.

Du temps aussi pour les organisations. Mettre en place un accueil de qualité pour un engagement ponctuel nécessite des ressources. Or, ces dernières années, les associations ont l'impression de toujours devoir « faire plus avec moins ». Peu d'associations ont la chance d'avoir une personne salariée attitrée pour encadrer les volontaires. Il est pourtant crucial qu'elles puissent consacrer du temps de travail à ce défi et ainsi favoriser un encadrement de qualité limitant le risque de consumérisme.

Du financement enfin, pour étudier et mieux connaître en Belgique cette nouvelle forme d'engagement qui prend toujours plus d'ampleur afin d'en tirer le meilleur parti.

Comme expliqué aux représentants politiques présents lors de notre séminaire, sans ces changements et ce soutien, nous craignons à la PFV, que la diversité des volontaires reste lettre morte ou de faible ampleur. **Or, qui souhaite entraver l'énergie et la motivation des citoyens et citoyennes souhaitant contribuer à la société ?**

La rencontre



Marielle Deny
Coordinatrice du projet Hanvol-Lux

Quelles sont les missions de Hanvol-Lux ?

Le projet Hanvol-Lux – pour handicap volontariat Luxembourg – est né au sein d'un service d'accompagnement de personnes handicapées en milieu ouvert. Elles ont suffisamment d'autonomie pour vivre seules mais n'ont pas accès au marché du travail et sont en recherche d'une activité citoyenne. Nous accompagnons toute personne porteuse d'un handicap qui le souhaite, fréquentant le service ou non, dans une démarche de volontariat et nous nous assurons de la bonne collaboration avec l'association qui l'accueille.

Comment cela fonctionne pour les personnes et pour les organisations ?

Nous effectuons un accompagnement avant, pendant et après l'activité de volontariat. Mon travail consiste à trouver le volontariat adapté aux capacités et aux fragilités de la personne. Lors du premier entretien, nous parcourons ses attentes et ses besoins. Je précise ce qu'est le volontariat, son cadre et les droits et devoirs du volontaire. Je suis également attentive à la mobilité, qui n'est pas évidente en province de Luxembourg. Une fois la demande clarifiée, je vais frapper aux portes d'associations en fonction du profil du volontaire. Ensemble, nous identifions les plus-values à accueillir un bénévole via Hanvol-Lux.

À quoi faut-il être particulièrement attentif pour que l'expérience de volontariat soit positive ?

Il faut trouver un équilibre entre l'association et le volontaire. Cela passe par la sensibilisation des associations à l'accueil d'un volontaire porteur de handicap, parfois en cassant certains a priori. Les tâches confiées au volontaire doivent être précises et en concordance avec ses capacités. Le but n'est pas de le mettre en difficulté ni que l'association lui en demande davantage. Par ailleurs, l'incertitude peut générer des angoisses pour le bénévole. Il est donc important d'avoir une personne de référence sur place et des informations pratiques bien claires : heure de début, heure de fin, lieu de rendez-vous, etc. L'essentiel de mon travail s'effectue donc avant le premier jour de volontariat. Les entretiens avec la personne, les contacts avec l'association, la visite de l'association avec le bénévole sont autant d'étapes qui permettent que le premier jour se déroule sereinement. Pour un volontariat régulier, je ne suis pas sur place avec eux. Une pratique indispensable selon moi est d'identifier une personne de référence pour que le bénévole ait un point de repère.

« Il faut trouver un équilibre entre l'association et le volontaire. »

Quelles sont les activités de volontariat proposées ?

Avant d'accompagner les personnes dans l'exercice d'un bénévolat régulier, nous leur proposons trois types d'activités ponctuelles : collectif, événementiel et de cuisine. Le volontariat collectif consiste à réaliser en groupe une tâche commune. Par exemple, la confection des fleurs en papier pour un char de carnaval ou la préparation de fardes pour un colloque. Au niveau des événements tels que le festival de Chassepierre, les bénévoles sont notamment mobilisés à la billetterie ou au bar. Enfin, nous proposons comme activité « cuisine » la réalisation de petites douceurs lors de la journée du handicap ou encore lors des fêtes d'anniversaire organisées deux fois par an par le service.

Quelle est la plus-value du volontariat ponctuel pour les personnes porteuses de handicap ?

Le volontariat ponctuel permet de les voir en action avant de les mobiliser dans un volontariat régulier. Les associations sont tolérantes et ouvertes mais elles ont des attentes. Je préfère que ça « matche » entre les bénévoles et les associations afin d'éviter l'échec. Avec les activités



de volontariat ponctuel collectif, je peux me faire une idée de leurs compétences, de leurs interactions avec les autres et de leur rythme. Le volontariat régulier ne correspond pas à toutes les personnes que nous suivons. Elles peuvent connaître des hauts et des bas et ne sont pas toujours en capacité de s'investir sur le long terme. Le bénévolat

occasionnel permet de retrouver un rythme et de mobiliser son énergie sur une journée, tout en se sentant utile et fier d'avoir aidé. Par contre, cela demande aussi une capacité d'adaptation pas toujours évidente. Arriver dans un lieu qu'elles ne connaissent pas, être avec de nouvelles personnes, réaliser de nouvelles tâches... La force du volontariat ponctuel chez

Hanvol-Lux réside dans le fait que les bénévoles sont en activité à plusieurs. Même s'ils ne connaissent pas le lieu, ils sont en équipe. Après un volontariat d'un jour, l'évaluation leur permet de prendre conscience de leurs capacités mais aussi de ce qu'ils aiment ou n'aiment pas. Cela affine leur recherche d'un bénévolat régulier : si la personne trouve de l'intérêt dans une mission

ponctuelle, cela favorise son engagement à plus long terme.

Une anecdote inspirante, une expérience à partager...

Une personne devait installer des chaises pour un colloque. Je n'étais pas sûre de sa capacité à s'orienter dans l'espace. Or, elle s'est montrée très organisée et capable de prendre des décisions. Un autre bénévole s'est particulièrement épanoui dans l'équipe de relecture de documents « faciles à lire ». Il relit avec beaucoup d'attention et de justesse. Ayant eu un parcours scolaire difficile, il trouve cela très

valorisant de donner son avis sur des écrits. Ces petits succès sont très porteurs et nous rappellent à quel point nous devons nous laisser surprendre !

Que dire aux associations qui auraient peur de manquer de temps ou de compétences ?

Si l'activité est bien choisie, la personne pourra être autonome et ne nécessitera pas un accompagnement trop important une fois sur place. Tout l'accompagnement en amont pour définir une tâche spé-

cifique qui correspond au mieux au bénévole est une étape clé !

« Le volontariat ponctuel permet de les voir en action avant de les mobiliser dans un volontariat régulier. »



Tour des membres

Croix-Rouge Jeunesse,
PCS Châtelet & Service
Civil International

Dans ce numéro, trois membres nous font le plaisir de s'exprimer autour du volontariat ponctuel. Carole, Sergio et Sophie proposent des activités de bénévolat variées, tantôt flexibles tantôt d'un jour, et toujours porteuses de sens. Laissons-nous porter dans leurs pratiques et leurs défis...

Sophie Kohler, coordinatrice Liège à la Croix-Rouge Jeunesse
Carole Pirard, assistante sociale à la Maison de la Cohésion Sociale (Châtelet)
Sergio Raimundo, chargé de projet au Service Civil International

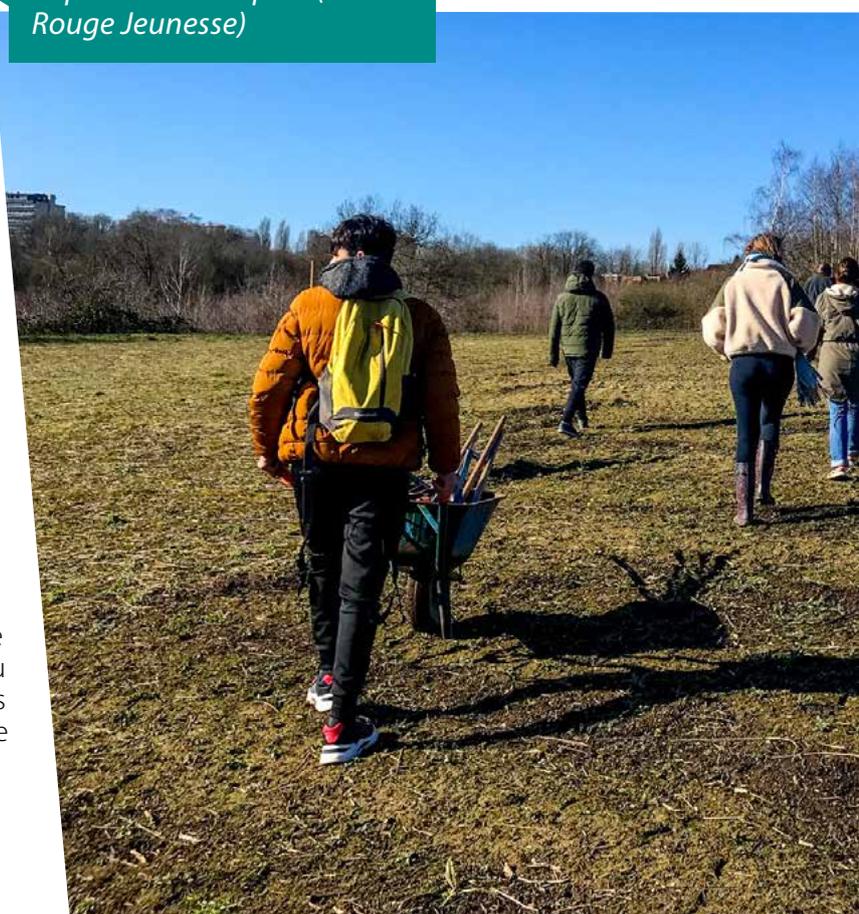
COMMENÇONS PAR LES PRÉSENTATIONS...

Sophie : Je suis coordinatrice à la **“Croix-Rouge Jeunesse” (CRJ)**, une organisation de jeunesse, reconnue par la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui fait partie de la Croix-Rouge de Belgique. Mes missions s’orientent selon trois axes : l’animation/sensibilisation des enfants et des jeunes, le soutien des jeunes dans la mise en place de projet solidaire et le volontariat des jeunes à la Croix-Rouge – formations, rencontres, groupes de réflexions. Dans le cadre des actions de volontariat occasionnel, je communique l’initiative aux hautes écoles et universités. Je réalise également un premier entretien avec les potentiels bénévoles afin d’entendre leurs envies et disponibilités. Ensuite, je les oriente vers les responsables d’activités en fonction de ce qui pourrait leur parler. Avec mes collègues, je participe également aux réflexions autour du volontariat ponctuel qui touchent de près l’engagement des jeunes.

Carole : Assistante sociale de formation, je suis en charge de la **Maison de la Cohésion Sociale (MDC)** depuis un an. De manière générale, j’accueille les demandes des citoyens et citoyennes et je les réoriente au besoin. Je m’occupe également de la Give Box, une armoire où les gens peuvent venir déposer des biens de seconde main en bon état pour que ceux dans le besoin puissent venir s’y servir. Il peut s’agir de vêtements, d’objets divers ou encore d’appareils électriques. C’est dans ce cadre notamment que nous faisons appel à des bénévoles. Ces derniers font partie de « Génér’Action », un groupe de bénévoles qui fait vivre bien d’autres actions de la MDC ! Dans la même lignée, un autre groupe propose un Repair café, tous les premiers jeudis du mois. En fonction des compétences et affinités des volontaires, nous évaluons quel appareil peut être réparé ou non.



« Même si cela semble insignifiant, pouvoir choisir son niveau d’engagement a une symbolique importante. » Sophie (Croix-Rouge Jeunesse)





Sergio : Je m'appelle Sergio, je travaille au **Service Civil International (SCI)** depuis 2015. Le SCI, c'est le Service Civil International, un mouvement qui existe depuis 1920 et présent sur tous les continents. C'était au lendemain de la première Guerre mondiale. Le but de ce mouvement était de faire en sorte qu'il y ait moins de conflits en rapprochant les personnes via le travail volontaire. C'était l'idée de départ et on est toujours là 100 ans après. Avec mes collègues, je mets en place des projets de volontariat en Belgique et à l'international. Nous organisons, entre autres, des volontariats d'un jour.

COMMENT SE VIT LE VOLONTARIAT PONCTUEL DANS VOTRE ORGANISATION ?

Sophie (CRJ) : Durant la période estivale, nous avons proposé pour la troisième édition le « Volontariat d'été » en province de Liège. Accueil pour les sans-abris, encadrement d'enfants, tri des vêtements à la vestiboutique, distribution des colis alimentaires, soutien aux migrants en transit... Ce challenge engagé et solidaire s'adressait à des jeunes souhaitant s'investir bénévolement quelques heures, jours ou semaines, au gré de leurs disponibilités. Concrètement, les personnes étaient invitées à nous contacter et préciser la durée d'engagement souhaitée – un jour par semaine durant les vacances, 15 jours, 1 mois complet, ... Même si cela semble insignifiant, pouvoir choisir son niveau d'engagement à une symbolique importante. Les jeunes veulent bien faire et pouvoir limiter leur engagement les rassure lorsqu'ils ont certaines incertitudes – horaires d'exams ou de cours, job étudiant... Cette flexibilité les pousse à s'engager, voire à renouveler leur volontariat par la suite ! D'autres actions de volontariat ponctuel voient le jour au sein de la Croix-Rouge de Belgique. Par exemple, le projet « Coup de pouce solidaire » a été mis en place cet été, suite aux inondations de juillet 2021. En effet, de nombreuses personnes isolées restaient en difficulté pour achever leurs travaux et retrouver un chez-soi digne et agréable. Des jeunes ont décidé de consacrer une semaine de leurs vacances à venir en aide aux différentes victimes sur les chantiers de rénovation de leurs maisons.

Carole (PCS Châtelet) : Dans le groupe Génér'action, n'importe qui peut s'investir, consacrer du temps ou participer à des activités pour la ville de Châtelet. Les missions sont diverses : distribution de dons ou colis



alimentaires, coup de main logistique ou à l'animation d'un stand pendant des festivités, gestion des boissons et du repas ou réparation durant le Repair Café. Par ailleurs, la MDC fait appel à des bénévoles plus « fixes » pour donner des ateliers à des citoyens et citoyennes. Si l'un ou l'une des bénévoles a un savoir-faire particulier, la personne vient animer un groupe une fois par mois, voire une fois par semaine selon ses disponibilités. Les activités proposées sont très variées : art floral, macramé, mandala, cuisine, ... Nous adaptons l'offre en fonction des propositions des volontaires et de leur emploi du temps.

Sergio (SCI) : Concrètement, il s'agit d'une journée « découverte » du volontariat pour celles et ceux qui ne le connaissent pas. Les personnes mettent la main à la pâte. Aucune compétence n'est requise. Tout ce que nous demandons, c'est de la disponibilité et de la motivation. C'est aussi la découverte des actions des partenaires sur les thématiques de l'environnement, du patrimoine culturel, de la migration ou du handicap, par exemple. Nous avons également développé un volet « inclusion ». Pour chaque journée, nous collaborons avec des centres d'accueil pour personnes demandeuses de protection internationale. Nous faisons en sorte que l'interculturalité soit au centre de ces journées. En outre, nous facilitons l'accueil de jeunes avec moins d'opportunités (voir *Le dossier « Encadrer le bénévolat d'un jour : mode d'emploi », p. 20*).

« Nous adaptons l'offre en fonction des propositions des volontaires et de leur emploi du temps. » Carole (PCS Châtelet)



COMMENT CES PROJETS ONT-ILS DÉMARRÉ ?

Sophie (CRJ) : Avec la crise sanitaire, les bénévoles plus âgés ont dû être écartés. Pour pallier cela, le volontariat d'été avait deux objectifs. Tout d'abord, il y avait la volonté de soutenir les Maisons Croix-Rouge face à la pénurie de volontaires. Ensuite, c'était pour nous l'occasion de faire découvrir le volontariat aux jeunes qui se retrouvaient en manque d'activité. On constate, qu'à l'heure actuelle, les jeunes préfèrent soutenir une cause de manière ponctuelle que rejoindre une association – par exemple, le climat, les inondations, la crise sanitaire, ... Le bénévolat ponctuel leur permet de concilier engagement et flexibilité dont certains ont besoin à cause de leurs obligations scolaires.

Carole (PCS Châtelet) : À l'ouverture de la MDC, plusieurs personnes qui se sentaient isolées socialement ont poussé la porte pour rejoindre un endroit « refuge », où elles pouvaient

« On constate, qu'à l'heure actuelle, les jeunes préfèrent soutenir une cause de manière ponctuelle que de rejoindre une association. » Sophie (Croix-Rouge Jeunesse)





se sentir bien. Elles y ont trouvé un peu une deuxième famille, au fur et à mesure où un lien de confiance s'établissait. De plus en plus présentes aux activités, certaines personnes ont exprimé l'envie de s'investir davantage et ont fini par soutenir la MDC comme bénévoles en organisant des repas ou des activités. Ces volontaires sont devenus un petit groupe et sont aujourd'hui une petite dizaine. Le projet « Génér'Action » était né !

Sergio (SCI) : L'offre de volontariat d'un jour est née il y a une dizaine d'années. Au départ, ce type de volontariat était organisé dans des centres d'accueil pour demandeurs et demandeuses de protection internationale car il y avait un souhait de nos volontaires d'y créer du lien, de vivre davantage l'interculturalité. Pour les centres, il y avait un besoin d'énergies extérieures pour mener à bien les activités. Quand je suis arrivé en 2015, nous organisions entre quatre et six journées par an. Vu la popularité de ces journées, l'offre a été élargie. Nous en proposons maintenant entre 8 et 10 par an. Nous avons préféré augmenter le nombre de journées plutôt que le nombre de personnes accueillies.

LE VOLONTARIAT D'UN JOUR PRÉSENTE PLUSIEURS AVANTAGES...



Sophie (CRJ) : Avant tout, c'est la découverte du volontariat. Une première expérience pour rencontrer des gens et se sentir utile, qui, lorsqu'elle se déroule bien, peut amener à devenir bénévole sur du plus long terme. Parfois, des jeunes commencent et accrochent totalement à cette activité volontaire. J'ai en tête l'histoire d'une jeune fille qui s'est engagée l'été passé. Elle en est venue à s'engager à plus long terme au sein de la Croix-Rouge de Belgique, tellement son expérience avait été riche de sens et de valorisation. Quant aux apports pour l'association, c'est clairement l'arrivée de nouveaux bénévoles. Pour soutenir nos actions et les renforcer, un coup de main est accepté avec plaisir... surtout quand nous voyons pas mal de personnes continuer leur engagement par la suite !

Carole (PCS Châtelet) : Nous préférons parler de volontariat « flexible ». Dans le cadre des ateliers, nos bénévoles assurent des permanences en fonction de leurs disponibilités. C'est donc eux qui choisissent à quelle fréquence et à quel moment ils donnent leur activité. Pour le projet « Génér'Action », les volontaires indiquent également à quelles actions ils participent – Repair café, distribution de colis, aide lors de tel ou tel évènement de la MDC ou de partenaires...

L'avantage de cette flexibilité ? Elle permet de toucher et d'attirer un plus grand nombre de bénévoles. Il suffit d'avoir envie de s'engager, de partager son temps ou son talent, tout en tenant compte des disponibilités de la personne. Et cet avantage en cache un autre : in fine, la MDC peut augmenter l'éventail d'ateliers proposés et participer davantage aux événements de la commune, ce qui permet de toucher un plus large public.

Sergio (SCI) : Premièrement, les personnes qui ont très peu de temps pour s'investir peuvent venir en fonction de leurs disponibilités. Cette flexibilité est un réel plus ! Un autre avantage, c'est que ces journées constituent une porte d'entrée vers le volontariat. Nous présentons le volontariat d'un jour comme une journée-type d'un projet de deux semaines, par exemple. C'est une entrée en matière qui peut donner envie de prendre part à des projets de volontariat plus longs, en Belgique ou ailleurs.



QUELS SONT LES INCONVÉNIENTS ?

Sophie (CRJ) : Il n'y en a pas beaucoup, mais nous remarquons que les bénévoles ponctuels ne peuvent pas se charger de tâches nécessitant de longues formations, et donc, ça accentue le risque de saturation dans l'offre d'activités proposées. Or, se retrouver avec des bénévoles sans missions à accomplir peut nuire à leur sentiment d'utilité recherché et leur envie de revenir... Enfin, c'est toujours un peu la surprise : nous ne savons pas sur qui nous allons tomber et si telle tâche assignée conviendra à telle personne.

Carole (PCS Châtelet) : Je ne vois pas vraiment d'inconvénient majeur : nous connaissons bien les personnes et le groupe de volontaires reste relativement restreint à une vingtaine au total. Parfois, la fréquence limitée des ateliers peut décevoir des participants, mais nous préférons privilégier cette





flexibilité d'engagement pour les bénévoles en charge de ceux-ci.

Sergio (SCI) : Je dirais qu'il n'y en a pas énormément. Il y a des volontaires qui viennent juste une fois, qui ne reviennent pas spécialement par après. Mais est-ce que c'est vraiment un inconvénient ? Je ne pense pas.

VOUS FAITES PARFOIS FACE À CERTAINES DIFFICULTÉS...

Sophie (CRJ) : Certains volontaires sont frileux quant à l'idée d'accueillir ce type de volontariat car ils trouvent plus facile de gérer des bénévoles qui s'engagent dans la durée et ne changent pas à chaque fois. Il y a une certaine incertitude avec les volontaires d'un jour difficilement compatible avec des activités quotidiennes ou hebdomadaires. Le recrutement des volontaires est toujours énergivore pour les associations. À contrario, le bénévolat ponctuel est à considérer comme un projet sur le long terme. En effet, l'engagement citoyen évolue et il est fort probable que l'aide ponctuelle prenne l'ascendant dans les prochaines décennies.

Carole (PCS Châtelet) : Il s'agit de soucis « classiques » de l'encadrement des volontaires. Problème de communication entre les volontaires, déformation de l'information, difficulté à poser les limites avec le public lors des ateliers... Si je dois partager un défi récent, je pense à l'arrivée de nouvelles personnes dans un groupe constitué. Les plus anciens sont très soudés comme groupe, comme si c'était une seconde famille. Ils partagent une identité très forte et sont souvent frileux aux changements. Les nouvelles personnes ont parfois du mal à se faire une place au sein de ce groupe constitué. Pour Halloween par exemple, la plupart des anciens bénévoles – habitués des éditions précédentes – se sont déjà attribués un rôle. Comme ils ont occupé cette place jusqu'à maintenant, ils ont du mal à la céder aux nouveaux. Pour décoincer ces nœuds, nous avons une rencontre-formation prévue à l'automne avec la PFV. Outils et discussions permettront sûrement à chaque bénévole de mieux trouver sa place dans le groupe !

Sergio (SCI) : Il arrive que des personnes ne se réveillent pas, ne viennent pas, ratent leur train ou ne trouvent pas le lieu. Les appeler, attendre, prendre du retard... C'est un grand classique que la journée ne



démarre pas tout à fait comme prévu. Mais ça n'arrive pas tout le temps, heureusement ! Parfois, il y a des soucis de communication. Les personnes s'attendent à ce que la journée se passe d'une certaine façon, pensent qu'elles vont faire un certain type de tâches et peuvent être déçues si ce n'est pas le cas. Il faut vraiment être clair sur la communication avec les volontaires à propos de ce qu'ils pourront faire ou ne pas faire. C'est très important qu'il n'y ait pas de quiproquo pour permettre à tout le monde de passer une bonne journée. L'évaluation est également primordiale et nous essayons de la systématiser. À la fin de la journée, nous formons un cercle pour que chaque personne dise comment elle se sent, ce qu'elle a appris. Prendre la température en fin de journée, c'est l'occasion de partir en s'étant exprimé et en ayant récupéré le ressenti des autres. C'est important qu'il y ait cette collectivisation des émotions et des apprentissages. L'évaluation permet de prendre conscience de la satisfaction commune d'avoir réalisé une tâche ensemble. Ce rituel apporte de la convivialité et alimente l'envie de revenir. La conclusion de la journée doit autant être travaillée que l'introduction. Ce qu'on systématisé également, c'est l'envoi d'un questionnaire écrit dans les jours qui suivent la journée, aussi bien aux bénévoles qu'aux partenaires.



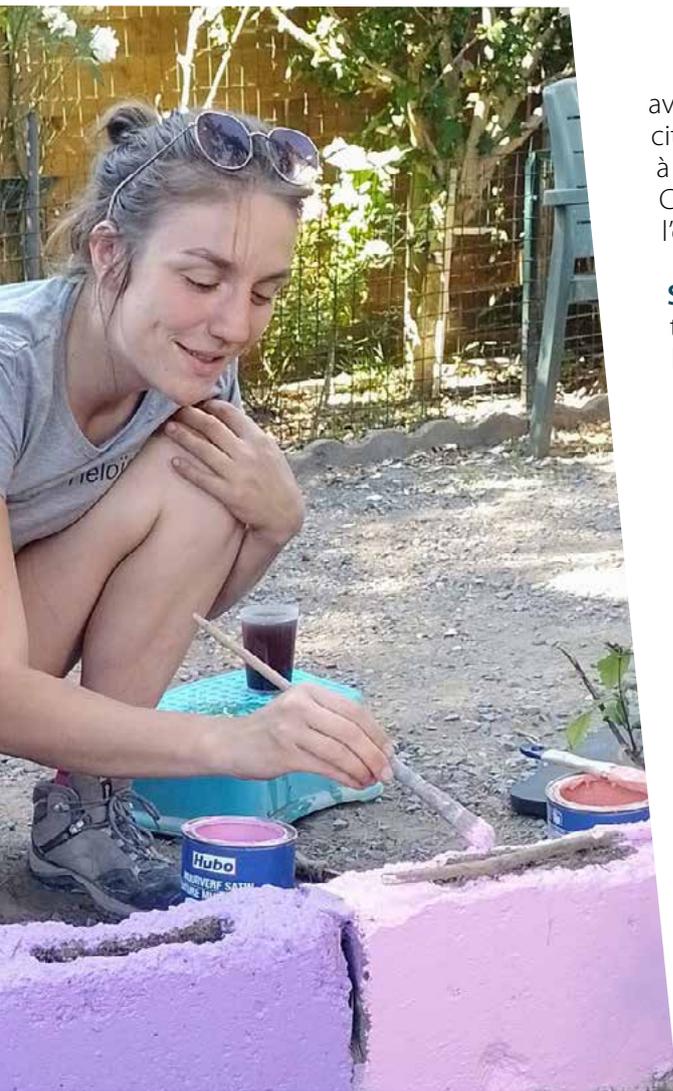
« L'évaluation permet de prendre conscience de la satisfaction commune d'avoir réalisé une tâche ensemble. » Sergio (Service Civil International)

STOP OU ENCORE ?

Sophie (CRJ) : Encore, et même encore plus ! Nous pensons proposer ce type de volontariat pendant les autres périodes de vacances scolaires. Par exemple, le projet « Coup de Pouce solidaire » s'organise également durant les congés d'automne. D'autres provinces ont lancé des activités de bénévolat occasionnel durant l'été. Ce type d'engagement est au cœur des réflexions de la Croix-Rouge Jeunesse et de la Croix-Rouge de Belgique.

Carole (PCS Châtelet) : Encore ! Les volontaires sont au centre du projet : sans eux, nous fermons la MDC. Le bénévolat flexible apporte une autre dynamique dans la MDC : il y a des acteurs différents en fonction des événements et la vie reste rythmée par des semaines





avec ou sans activité. Grâce à cela, nous touchons toutes sortes de citoyens et citoyennes. Cela permet d'organiser plus d'actions, qui à leur tour ont un effet boule de neige et font connaître le Plan de Cohésion Sociale dans la ville de Châtelet. Ce qui est, rappelons-le, l'essence même de la MDC.

Sergio (SCI) : Ce n'est pas du tout à l'ordre du jour d'arrêter ce type de volontariat. Au contraire, nous sommes en train de le renforcer. Au début, j'étais seul sur le projet. Maintenant, nous sommes deux travailleurs – voire deux et demi – à nous en charger. Nous mobilisons aussi des coordinateurs et coordinatrices volontaires à qui nous souhaitons donner davantage de place. Le projet est donc en expansion, surtout depuis la création de la cellule « Inclusion ». On ne va pas arrêter de sitôt.

Ce qui nous pousse à continuer, c'est que finalement tout le monde y trouve son compte : aussi bien les volontaires que les partenaires sont très demandeurs. Pour nous, le volontariat, ce n'est pas un but en soi. Le SCI est une porte d'entrée. En une journée, nous donnons un aperçu de ce que peut être le volontariat. Après, s'il y a des volontaires qui gardent le contact avec des partenaires, c'est super ! Par ailleurs, notre but n'est pas de garder les volontaires pour nous et d'avoir un réseau fermé. Au contraire, c'est de vivre concrètement nos valeurs d'ouverture, d'autonomisation et de citoyenneté active.

QUELLE EST VOTRE FORMULE MAGIQUE POUR UNE EXPÉRIENCE POSITIVE ?



Sophie (CRJ) : Au-delà de la communication, une fois qu'une personne est sur place et que tout se passe bien dans les deux sens, elle doit trouver un sentiment d'utilité et s'épanouir. Certes, l'acte du volontariat est "gratuit" mais il faut s'y retrouver et prendre du plaisir. Pour cela, l'association doit être ouverte à ce type de volontariat. Si les équipes qui encadrent n'en sont pas convaincues, alors il y a peu de chance que cela fonctionne. Nous privilégions donc des activités ponctuelles dans les équipes prêtes à accueillir de nouvelles énergies. In fine, l'idée est que l'expérience soit positive pour tout le monde ! Ressentir une ambiance conviviale, échanger, remercier... Évidemment, ça ne doit pas forcément être avec des cadeaux : une petite phrase sur les réseaux sociaux ou un "merci" de vive voix sont des marques de reconnaissance qui comptent pour les volontaires.

Carole (PCS Châtelet) : Être en contact : les bénévoles savent qu'ils peuvent compter sur nous et vice-versa. Cette présence les invite à oser poser leurs questions. Je pense aussi à la tasse de café, l'accueil, l'écoute... Petit à petit, ces petites choses établissent un lien de confiance. Comme nous sommes également un service social, les personnes déposent parfois ce qu'elles ont sur le cœur ou ce qui se passe dans leur vie privée. En fonction, nous veillons à les réorienter de façon adéquate et à mettre nos limites si besoin.

Sergio (SCI) : Si je devais la résumer en un mot, ce serait convivialité. Nous y sommes très attentifs au moment de l'accueil et des repas mais aussi avec les personnes pour qui c'est la première expérience de bénévolat. Nous veillons à ce qu'elles se sentent à l'aise. Nous tenons au respect du rythme de chacun, surtout lorsque le français n'est pas leur langue. Nous n'avons pas d'enjeu de résultat concernant les tâches à exécuter, nous privilégions la rencontre. Et cela ressort des évaluations avec les volontaires. Les participants viennent faire et apprendre quelque chose, rencontrer d'autres gens, le tout dans une ambiance très familiale. Nous accueillons les personnes indépendamment de leur statut, de leurs origines – ça, c'est normal, mais aussi indépendamment de leurs connaissances ou de leur implication. Que les gens s'engagent juste une journée ou plus souvent, l'accueil reste le même. Nous sommes toujours contents de les voir et faisons tout pour passer un bon moment.

I HAVE A DREAM...

Sophie (CRJ) : Dans 30 ans, je me rends compte que 20% des jeunes qui avaient fait du volontariat ponctuel se sont engagés sur du plus long terme...

Carole (PCS Châtelet) : Le rêve, ça serait que le groupe s'autogère, haha ! Qu'il continue d'exister en tant que groupe, mais qu'il gagne en autonomie. Chercher les projets à soutenir, s'impliquer dans la communication, apprendre à se faire connaître, sans avoir besoin de la MDC. Ça serait top !





Sergio (SCI) : Si j'avais un rêve par rapport au volontariat d'un jour, ce serait que le rêve ne s'arrête pas, que ça continue. Parce que ça se passe très bien et que nous avons de plus en plus de demandes.

EN QUELQUES MOTS...

Sophie (CRJ) : Le volontariat ponctuel est aussi important que le volontariat structurel, c'est l'avenir !

Carole (PCS Châtelet) : Pour moi, c'est "l'aide", ou la "disposition à l'autre".

Sergio (SCI) : Si on me dit bénévolat d'un jour, je pense : découverte, convivialité, interculturalité, apprentissages et partage.



Témoignage d'une bénévole ponctuelle (Croix-Rouge de Belgique)

« Cette expérience m'a permis d'avoir une approche encore plus humaine et faire tomber mes préjugés. De plus, j'ai découvert une véritable seconde famille. J'ai d'ailleurs hâte d'être à l'été prochain pour y retourner. J'y ai trouvé une véritable bulle d'oxygène et d'humanité. »

Pour en découvrir davantage les actions de ces organisations membres :

- [Croix-Rouge Jeunesse](#)
- [Plan de Cohésion Sociale de Chatelet](#)
- [SCI Belgium](#)

La PFV vous propose aussi...

DES PETITES ANNONCES
pour trouver le bénévole / le bénévolat qui vous convient



DES ÉCHANGES
lors de différents événements, rencontres, forums, réseaux



DES REVENDEICATIONS
pour représenter le secteur auprès des pouvoirs publics

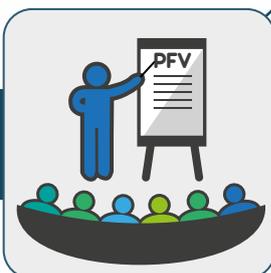


DES CAMPAGNES
pour sensibiliser et informer le grand public



FAVORISER LE VOLONTARIAT DE QUALITÉ GRÂCE À ...

DES FORMATIONS
et des coachings personnalisés



DES CENTRES
qui favorisent le volontariat local et sont des interlocuteurs proches des associations et des citoyens



DES OUTILS
et des publications sur le thème du volontariat



DES RÉPONSES
à vos questions sur la loi relative aux droits des volontaires et tout autre sujet qui concerne le volontariat





La Plateforme francophone du Volontariat est une structure pluraliste composée autant d'associations fédératives que de petites et moyennes associations. Elle a pour objet de susciter, faciliter et encourager la pratique du volontariat telle que définie dans sa charte. Elle mène des actions en partenariat avec ses membres et ses volontaires qui œuvrent dans différents centres locaux.

Remerciements

La Plateforme francophone du Volontariat remercie ses partenaires qui ont rendu possible la publication de ce numéro des Cahiers du Volontariat :

- Les membres de la PFV ;
- L'Organe d'Administration de la PFV ;
- Les personnes ressources qui ont contribué à la qualité des articles ;
- Les résidentes et résidents de Fedasil Florennes ainsi que Rachida ;
- « Kom à la maison », « Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés », « Brigades d'Action Paysannes » et « Service Civil International » qui nous ont ouvert leurs portes pour vivre le volontariat ponctuel ;
- Les participants et participantes à notre dernier séminaire qui ont alimenté les réflexions menées dans ce numéro.

Nous tenons également à remercier :

- La Fédération Wallonie-Bruxelles
- La Région wallonne
- La Région de Bruxelles-Capitale
- La Cocof

Contact

Plateforme francophone du Volontariat ASBL
11 Rue Royale 1000 Bruxelles
info@levolontariat.be
www.levolontariat.be
RPM Bruxelles | N°480.151.186 | BE79 5230 8016 6333

Plateforme francophone
du

VOLONTARIAT



Les membres effectifs de la PFV



Retrouvez la liste de nos membres adhérents sur notre site www.levolontariat.be

Avec le soutien de :

