

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)

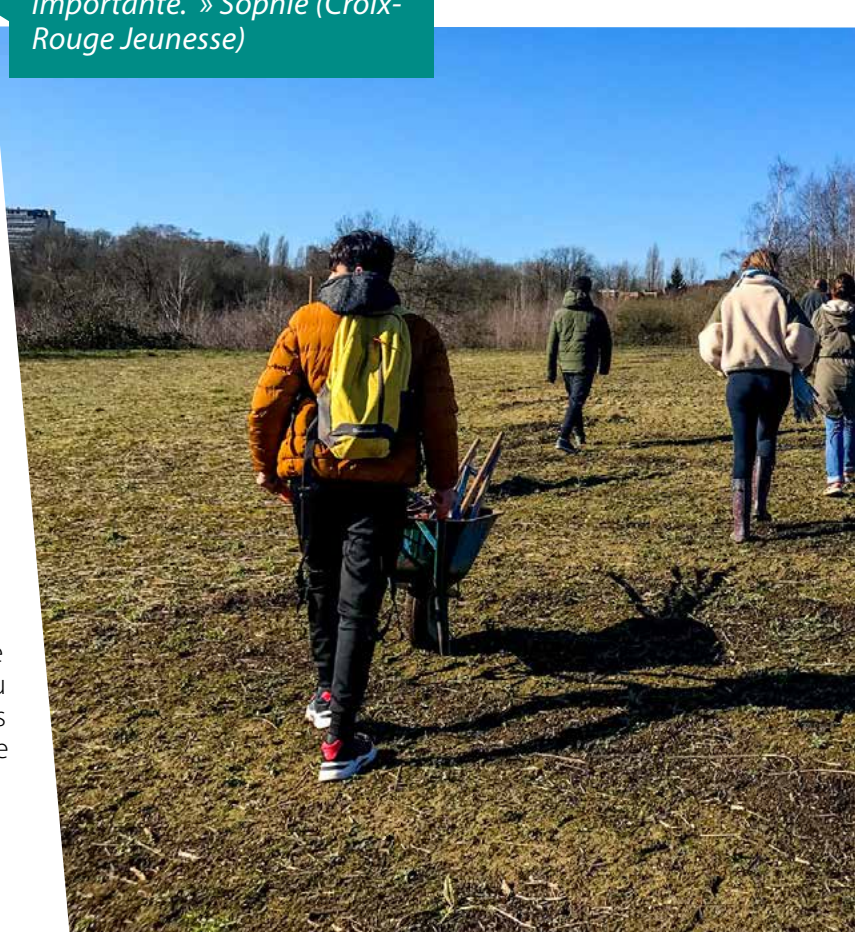
Sergio Raimundo, chargé de projet au Service Civil International

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'examens 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 événement 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](#)