

Faciliter le passage de bénéficiaire à bénévole

Un pas de plus vers l'inclusion

Outil issu de la rencontre du 5 octobre 2023

PLATEFORME FRANCOPHONE DU VOLONTARIAT | RÉSEAU VOLONTARIAS | 2023



Des volontaires qui s'ignorent et auxquels on ne pense pas toujours ...

Les organisations sont souvent confrontées au même défi : trouver des bénévoles ! Et s'il suffisait de chercher parmi les bénéficiaires qui les fréquentent pour étoffer les équipes ?

Certaines personnes ont du temps à consacrer, aimeraient se rendre utiles ou connaissent suffisamment bien la structure pour s'y impliquer. Leur proposer de devenir bénévoles, c'est accroître leur participation et favoriser l'exercice de leur citoyenneté.

Ce serait donc là une des réponses pour trouver de nouvelles forces vives ? Oui mais à condition de prendre le temps de mettre en place un cadre et des conditions favorables. Pour que le volontariat reste une expérience positive tant pour l'organisation que pour les personnes invitées à y être volontaires.

Durant une matinée, le réseau VolontariAS a exploré cette question complexe mais pertinente pour le volontariat en action sociale.

Pour une démarche toujours plus inclusive, suivez le guide !

Des organisations en questionnement

Être bénéficiaire et bénévole dans la même organisation, est-ce que cela ne crée pas du flou, de la confusion ?

Est-ce une bonne idée d'impliquer un bénéficiaire en tant que volontaire dans un service qui fournit des biens (par ex. des colis alimentaires) ?

Comment poser les limites pour que tout se passe au mieux ?

Comment motiver les personnes qui fréquentent notre structure à se mettre en mouvement, à s'investir ?

Comment garantir le cadre le plus clair et le plus sécurisant possible tant pour la personne devenue bénévole que pour les autres usagers ?



**Pour ou contre
le passage de bénéficiaire
à bénévole ?**

Ça se discute !

Les bénéfices

Du point de vue des organisations

- L'organisation défend un accueil inconditionnel de la volonté de participation des personnes
- Cela permet de prendre connaissance du point de vue des bénévoles - bénéficiaires
- Cela augmente le nombre de personnes susceptibles de renforcer l'équipe
- Le rapport entre l'organisation et la personne est moins déséquilibré
- Il y a un changement de perspective du rapport aidant-aidé

Les bénéfices

Du point de vue des personnes

- Le volontariat est une manière de faire bénéficier d'autres de ce qu'elles ont reçu,
- Les lieux et le(s) service(s) sont déjà connus
- Les personnes peuvent s'impliquer dans la vie et dans le fonctionnement de l'organisation qu'elles fréquentent
- Pour certaines personnes, c'est une opportunité d'occuper leur temps
- Le volontariat participe à l'autonomisation et à la responsabilisation des personnes
- Être bénévole, c'est jouer un rôle actif dans la société

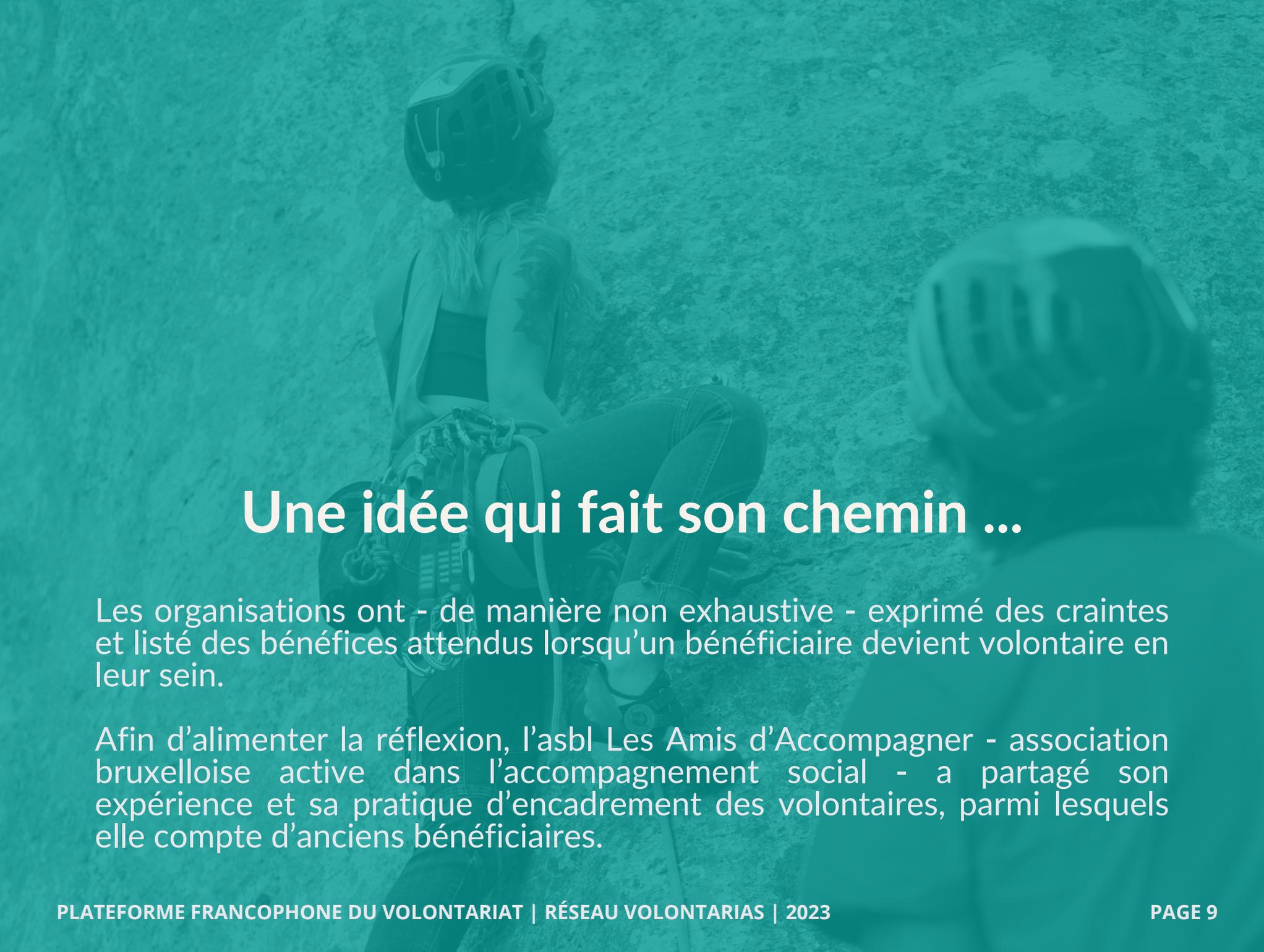
Les craintes

- Les volontaires - bénéficiaires pourraient demander certains avantages en échange de leurs services
- Le suivi de ces bénévoles pourrait occasionner plus de travail
- Le non-respect du cadre inquiète les organisations (favoriser d'autres bénéficiaires, se servir dans les stocks, ...)
- Il n'est pas toujours aisé de trouver l'activité volontaire adaptée aux capacités de la personne
- En cas de défraiement, une relation de dépendance pourrait s'instaurer entre la personne bénévole et l'organisation
- Des tensions pourraient surgir avec les autres bénéficiaires s'ils pensent que le volontariat entraîne un traitement de faveur
- Dans le secteur des assuétudes, il pourrait y avoir un risque de rechute pour la personne

Accueillir des bénéficiaires comme volontaires

Ça peut le faire !





Une idée qui fait son chemin ...

Les organisations ont - de manière non exhaustive - exprimé des craintes et listé des bénéfices attendus lorsqu'un bénéficiaire devient volontaire en leur sein.

Afin d'alimenter la réflexion, l'asbl Les Amis d'Accompagner - association bruxelloise active dans l'accompagnement social - a partagé son expérience et sa pratique d'encadrement des volontaires, parmi lesquels elle compte d'anciens bénéficiaires.

Les Amis d'Accompagner

- L'objectif des Amis d'Accompagner est de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en visant l'autonomie des personnes
- L'organisation propose notamment un accompagnement de terrain par des bénévoles dans les démarches sociales, médicales, juridiques et administratives de personnes isolées ou en difficulté
- Les accompagnements peuvent être divers : apprendre un trajet, avoir du soutien moral, s'orienter dans un hôpital, bien comprendre des démarches, ...



De bénéficiaire à bénévole

Deux cas de figure

- Les personnes se proposent spontanément
 - Avoir bénéficié d'un accompagnement est une motivation pour rendre la pareille
 - Ayant été bénéficiaire du service, la personne sait déjà en quoi consiste la tâche
- Le personnel du service d'accueil et d'orientation sociojuridique les repère
 - Des personnes venues à la permanence sociale peuvent avoir un profil intéressant : langue parlée, compétences informatiques, capacité d'écoute, ...

Un accompagnement identique pour tous les volontaires

Voici les bonnes pratiques mises en place par Les Amis d'Accompagner pour accueillir et encadrer au mieux les volontaires, qu'ils aient été bénéficiaires ou non.

Pour aller un peu plus loin :

[Intégrer un nouveau volontaire](#)



Accueillir ...

- Clarifier les attentes et les **motivations** de la personne par rapport à l'activité de volontariat
- Expliciter les **attentes** de l'organisation
- Présenter et aider à comprendre la **charte éthique**

... pour aider à adopter
la posture de volontaire

Accompagner ...

- Organiser des **moments de débriefing** qui favorisent les feedbacks : en début d'activité bénévole (rapport d'étonnement) et de manière régulière (retour de mission)
- Proposer des **temps de rencontre** pour créer du lien avec les autres bénévoles (environ une fois par mois) étant donné que l'activité volontaire d'accompagnement est effectuée de manière autonome
- Inviter l'ensemble des volontaires à **participer aux formations** organisées afin de gagner en confiance et en compétences

... pour soutenir la personne
dans son volontariat

Bénéficiaire et bénévole : une frontière parfois floue

Un bénéficiaire peut devenir bénévole :

- Lorsque sa situation est stabilisée
- Lorsque la personne est suffisamment autonome et confiante en ses capacités

Un bénévole peut nécessiter une aide et devenir bénéficiaire :

- Des bénévoles peuvent intégrer l'organisation avec des difficultés préalables sans en avoir fait part
- Des bénévoles en activité peuvent rencontrer une difficulté et bénéficier d'un accompagnement



Bénéficiaire et bénévole : écoute et adaptation

Un bénéficiaire souhaite devenir bénévole mais sa situation est encore trop compliquée :

- Il lui sera proposé de reporter le démarrage du volontariat à un moment plus propice

Un bénévole rencontre une difficulté et demande un accompagnement :

- La personne peut suspendre son volontariat et le reprendre une fois que sa situation sera solutionnée



Les mots-clés des Amis d'Accompagner

Confiance

Dans cette organisation, il n'y a pas plus de recadrage avec les bénévoles anciennement bénéficiaires qu'avec des volontaires venant de l'extérieur

“Sans confiance, nous ne laisserions pas partir des volontaires seuls sur le terrain”

Entraide

Permettre à des bénéficiaires de devenir bénévoles répond à l'objectif d'autonomie et d'inclusion de l'asbl

“Le volontariat permet de reprendre confiance et de remettre le pied à l'étrier, quelle que soit la provenance des volontaires “





Faciliter le passage de bénéficiaire à volontaire

Ça se réfléchit !

The background of the slide features a teal gradient with silhouettes of four people standing in a landscape. From left to right: a person in a long coat, a person with their hand on their forehead, a person with their hand on their forehead, and a person pointing towards the horizon. The scene is set against a light, hazy background with rolling hills and a small tree.

Une réflexion collective ...

Lors de la matinée, le réseau VolontariAS a réfléchi en intelligence collective aux facteurs facilitant le passage de bénéficiaire à bénévole.

Des idées en vrac dans lesquelles puiser pour s'inspirer en fonction des réalités et des possibilités de chaque organisation !

Avec les équipes salariées et bénévoles

- Préparer l'équipe salariée et bénévole à l'opportunité d'ouvrir le volontariat aux bénéficiaires (relever les craintes, discuter les éventuelles adaptations, ...)
- Informer les équipes salariées et bénévoles en contact avec les bénéficiaires de l'ouverture du volontariat à ceux-ci et, éventuellement, des profils recherchés (une personne qui propose spontanément son aide, parvient à calmer les tensions, fait preuve d'un contact facile, ...)
- Au cas où le volontariat ne peut être proposé aux bénéficiaires ou afin de multiplier les possibilités, des partenariats peuvent être envisagés avec d'autres organisations afin qu'elles les y accueillent comme **volontaires**

Avec l'ensemble des futurs volontaires

- Prévoir au préalable un encadrement suffisant des volontaires (personne de référence avec un temps de travail dédié à cette tâche)
- Expliquer au futur bénévole ce qui est attendu (tâches, horaires, ...)
- Présenter un cadre clair de l'activité bénévole (charte, ROI, ...) et s'assurer de sa bonne compréhension par les volontaires

Avant toute activité de volontariat, l'organisation est tenue légalement de communiquer la note d'information, en version tout public ou en FALC (facile à lire et à comprendre).

- Organiser l'accueil des nouveaux volontaires avec l'équipe salariée et les bénévoles déjà en place

Avec l'ensemble des futurs volontaires

- Mettre en place, en début de volontariat, des binômes composés d'un volontaire expérimenté et d'un nouveau bénévole
- Prévoir une ou deux séances de test suivies d'un débriefing
- Organiser des entretiens (débriefing, feedback) avec les volontaires

Le feedback peut s'effectuer au moyen de l'[outil DESC](#)

- Proposer des moments d'échanges et de convivialité

Pour les bénéficiaires souhaitant devenir bénévoles

- Par des affiches, des flyers ou même oralement, informer les bénéficiaires que l'organisation cherche des bénévoles
- Organiser des rencontres entre les bénéficiaires intéressés et les services qui peuvent accueillir de nouveaux volontaires
- Si l'organisation a une politique d'accueil inconditionnel, informer l'ensemble des bénéficiaires des possibilités de volontariat
- Sonder les attentes des bénéficiaires par rapport au bénévolat afin de vérifier l'activité y répondra ou pas

Pour des publics, fragilisés, il faut être attentif à ce qu'il n'y ait pas d'attente implicite ou de sentiment d'obligation derrière un projet de volontariat

Pour les bénéficiaires souhaitant devenir bénévoles

- Clarifier les conditions dans lesquelles peuvent coexister le statut de bénéficiaire et l'activité de volontaire

Certaines organisations, par exemple, proposent au bénévole de s'impliquer dans un service où il n'est pas bénéficiaire

- Proposer à la personne, lorsqu'elle ne bénéficie plus des services de l'organisation, de prendre un petit temps de réflexion avant de démarrer son activité volontaire et ce, afin de vérifier qu'il s'agit bien de son souhait et non du sentiment d'être redevable



Recruter des volontaires parmi les bénéficiaires

À vous de jouer !

Par où commencer ?

À l'instar des Amis d'Accompagner, bon nombre d'associations impliquent déjà certains de leurs bénéficiaires en tant que volontaires pour mener à bien leurs activités. Leur réflexion et leur pratique ont fait leur chemin au gré de leurs expériences, qu'elles soient positives ou parfois plus compliquées.

Pour les organisations qui souhaiteraient ouvrir davantage leurs équipes de volontaires, un conseil : **commencer par le plus petit pas possible**. Accueillir un seul ou une seule bénévole parmi le public bénéficiaire est déjà un bon début ! Et c'est aussi - et surtout - un pas de plus vers l'inclusion.



Outils

[Donner une place aux usagers dans le volontariat](#)

[Intégrer un nouveau volontaire](#)

[La méthode DESC : un outil pour le feedback aux volontaires](#)

[Encadrer les volontaires](#)

[Inclusion et faire ensemble](#)

[Modèle de note d'information](#)

[Modèle de note d'information FALC](#)

[Le rapport d'étonnement : un outil pour les nouveau bénévoles](#)

Plateforme francophone
du **VOLONTARIAT**



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

Avec le soutien de :



Graphisme : Canva - Photos : Freepik.