

# LES CAHIERS du Volontariat

Magazine de la

Plateforme francophone  
du

**VOLONTARIAT**



Décembre 2024 – N°15

Préambule  
Le volontariat et l'intergénérationnel :  
une relation symbiotique à préserver

Le dossier  
Volontaire à tout âge !

Tour des membres  
Bras dessus Bras dessous, Entr'âges

# Édito

Crédit photo: Shutterstock

Le volontariat intergénérationnel suscite souvent des images stéréotypées, comme celle d'une activité réservée aux seniors, ces personnes qui auraient le temps et l'habitude de s'investir dans le bénévolat. En parallèle, le volontariat des jeunes serait perçu comme en crise. Mais si nous disposions d'études approfondies en Belgique, à l'instar de la France, nous constaterions que ce n'est pas le cas. Les jeunes s'engagent, et ils le font avec des valeurs fortes, notamment autour du développement durable et de la solidarité, y compris envers les autres générations.

Mon expérience en tant que responsable d'une maison de jeunes, fondée il y a plus de 30 ans, en est un exemple vivant. Au fil du temps, cette maison a évolué pour accueillir un public de tous âges, mélangeant les « anciens jeunes » et les « nouveaux jeunes ». Cela a donné naissance à des projets concrets et enrichissants autour du lien social et des activités socioculturelles. Ce qui est frappant, c'est que rien n'était formalisé ou institutionnalisé. C'était simplement la vie, l'interaction naturelle entre des personnes d'âges différents qui a engendré une volonté collective de créer des projets ensemble.

C'est cette dynamique qui permet de sortir des silos générationnels dans lesquels nous sommes parfois enfermés. Pour construire une cohésion sociale réelle, il faut que nos préoccupations deviennent communes. C'est ce qui rend le volontariat intergénérationnel si précieux : il permet de faire corps, de construire une société associative, tournée vers autrui, et fondée sur la liberté et la gratuité.

Cependant, instaurer un tel volontariat intergénérationnel n'est pas sans défis. Les freins à l'engagement bénévole touchent toutes les générations : une charge administrative de plus en plus lourde, malgré les intentions affichées de simplification, et une incertitude financière qui empêche les associations de se projeter sereinement. Ces obstacles ne sont pas spécifiques à l'intergénérationnel, mais ils freinent le développement du volontariat en général.

Enfin, je lance un appel aux associations : osons briser les barrières entre les générations, voyons la différence comme une force à activer. Que l'âge ne soit pas un frein à la collaboration, mais bien une richesse, une opportunité d'apprendre les uns des autres



**Frédéric Parmentier,**  
*Plateforme francophone du Volontariat*

# Sommaire

4

## PRÉAMBULE

LE VOLONTARIAT ET L'INTERGÉNÉRATIONNEL :  
UNE RELATION BÉNÉFIQUE À PRÉSERVER

## INSTANTANÉ

LA GRILLE INTERGÉNÉRATIONNELLE

9

## LE DOSSIER

VOLONTAIRE À TOUT ÂGE

## LA RENCONTRE

THÉRÈSE MERTENS  
& REGINALD ALAERTS

28

## TOUR DES MEMBRES

BRAS DESSUS BRAS DESSOUS  
ET ENTRÂGES

LA PFV VOUS PROPOSE  
AUSSI ...

ÉDITO

2

8

23

38

# Préambule

## Le volontariat et l'intergénérationnel : une relation bénéfique à préserver

### QU'EST-CE QUE LE VOLONTARIAT INTERGÉNÉRATIONNEL ?

Le volontariat intergénérationnel désigne des actions bénévoles qui favorisent les échanges entre des personnes d'âges différents, notamment entre les jeunes et les aînés. Ce type de volontariat met en valeur un partage réciproque où chaque génération peut transmettre et recevoir des compétences, des expériences et du soutien émotionnel. Contrairement à l'idée répandue selon laquelle le volontariat intergénérationnel se limite à une interaction entre les « jeunes » et les « vieux », il englobe en réalité une diversité de générations : les jeunes travailleurs, les jeunes parents, les quarantennaires, et bien d'autres. Chaque groupe apporte une contribution unique et profite de l'échange, créant un véritable réseau d'entraide intergénérationnelle qui dépasse les simples catégories d'âge. Voici les différentes générations rapportées par l'organisme suisse "InterGeneration" :

*Les termes comme "baby-boomers", "génération X", "génération Y" (ou milléniaux), et "génération Z" sont souvent utilisés pour catégoriser les personnes selon leur âge, mais ils tendent à enfermer ces individus dans des stéréotypes.*

Commençons avec les **"baby-boomers"** (nés entre 1945 et 1964) sont souvent perçus comme ayant vécu une période de prospérité économique après la Seconde Guerre mondiale, et sont aujourd'hui à la retraite ou proches de l'être. Ils sont fréquemment engagés dans des associations et ont une expérience riche à partager.

Ensuite il y a la **"génération X"** (nés entre 1965 et 1980), qui est souvent considérée comme pragmatique, ayant grandi dans



une époque de changements économiques et technologiques. Ces personnes sont actuellement en pleine carrière professionnelle et jonglent souvent entre leurs responsabilités familiales et leur implication sociale.

Puis, on retrouve la **"génération Y"**, ou "milléniaux" (nés entre 1981 et 1995), est parfois stigmatisée comme étant obsédée par la technologie et moins attachée à des engagements durables. Pourtant, cette génération se montre très engagée dans des causes sociales, environnementales, et est souvent à l'initiative de projets innovants de volontariat.



Crédit photo : Shutterstock

Et pour finir, la fameuse **"génération Z"** (nés après 1996) est la première à avoir grandi entièrement avec les technologies numériques. Ils sont souvent perçus comme hyperconnectés mais cherchent aussi à donner du sens à leur engagement, en s'impliquant dans des projets qui les touchent directement, comme l'inclusion sociale et l'environnement.

Ces étiquettes, bien qu'utiles pour comprendre certaines tendances, peuvent aussi créer des stéréotypes. Le volontariat intergénérationnel vise à dépasser ces catégories pour encourager des rencontres où chaque personne, quel que soit son âge, est valorisée pour ses compétences uniques.

## LES MÊMES FREINS, DIFFÉRENTS DEGRÉS.

Le constat est sans appel. Un point revient souvent lorsqu'on épluche les rapports sur l'état du secteur associatif post-COVID. Et sans surprise, c'est le "manque de temps" qui est souvent invoqué comme la raison principale de non-engagement des citoyens. Mais les différentes générations sont-elles confrontées aux mêmes freins ?

Alors, oui et non. En fait, chaque génération est impactée selon des critères qui lui sont propres. Par exemple, on peut penser aux plus jeunes, qui ne sont pas disponibles en semaine à cause de leurs obligations scolaires et extra-scolaires. Certains jeunes travailleurs, eux, ne comptent pas leurs heures supplémentaires pour faire bonne impression au travail. Quant aux jeunes parents, ils doivent souvent jongler entre boulot, enfants et épanouissement personnel.

Face à ces contraintes, une fracture générationnelle peut se créer, rendant toute forme de rencontre intergénérationnelle difficile. Définir des horaires d'activité qui conviennent aux diverses disponibilités tout en pensant aux services à rendre aux bénéficiaires, trouver un moment de rencontre qui réunisse un maximum de volontaires pour échanger et créer du lien... Ajoutez à cela d'autres obstacles comme l'accès à la technologie ou la difficulté de se déplacer... La rencontre intergénérationnelle serait-elle impossible ? Sa promesse de renforcement des liens et de cohésion sociale serait-elle illusoire ? Heureusement, non !

Pour commencer, il faut remettre en question nos propres stéréotypes et casser les préjugés liés aux générations. La génération Z n'a plus envie de s'engager et reste "scotchée" sur son téléphone ? Pas vraiment ! Selon le dernier rapport de France Bénévolat - Eh oui, les chiffres ne sont malheureusement pas disponibles pour notre royaume de Belgique, mais ce qui s'observe chez nos voisins est intéressant, l'engagement des plus jeunes (15-34 ans) a augmenté de 10 % depuis 2010 jusqu'en 2023 tandis que le taux d'engagement des générations plus âgées (65 ans et plus) a diminué de 14 % sur la même période. Et lorsqu'on observe que la première cause invoquée lorsqu'il s'agit des freins à l'engagement est souvent la question du "temps", on pourrait en déduire que nos seniors n'ont pas tous "plein de temps à donner". Des données en constante évolution qui permettent de remettre en question nos stéréotypes sur les générations et leur engagement.

La première étape pour encourager cette rencontre intergénérationnelle dans le bénévolat est de déconstruire les stéréotypes. Une fois



Crédit Photo: Shutterstock

cette étape franchie, il est essentiel de prendre en compte les particularités et la réalité de chacun afin de lever les obstacles réels qui nous séparent, tels que le manque de temps, l'accès à certains services ou le besoin d'accompagnement, pour ne citer que trois exemples.

Hélas, ce processus est difficile ; déconstruire les stéréotypes ne se fait pas du jour au lendemain, cela demande un travail constant au quotidien et une attention particulière. Heureusement, nous vous donnons des pistes dans le dossier pour implémenter cela au maximum dans votre équipe de volontaires. Alors plongez-vous sans tarder dans nos Cahiers du Volontariat pour que l'intergénérationnel n'ait (presque) plus de secret pour vous !

*Déconstruire les stéréotypes, c'est un sacré boulot... Heureusement vous retrouverez quelques conseils dans notre dossier (pg. 9). Vous pouvez également consulter notre outil en ligne : <https://www.levolontariat.be/faciliter-la-rencontre-entre-volontaires-et-migrants>. Retrouvez dans ce compte-rendu quelques explications sur le fonctionnement des stéréotypes et préjugés.*



## Bibliographie

« Accueil ». s. d. Semaine de l'Intergénération. Consulté le 5 septembre 2024. <https://semainedelintergeneration.be/>.

Amelis, Équipe. 2022. « Lien intergénérationnel : comment et pourquoi faut-il le favoriser ? » Institut Amelis. 19 septembre 2022. <https://institut.amelis-services.com/retraite/comment-creeer-du-lien-intergenerationnel-definition-bienfaits-idees-dactivites/>.

« Baby-boomers, générations X, Y, Z, etc. – les générations par catégories ». s. d. Intergeneration. Consulté le 17 octobre 2024. <https://intergeneration.ch/fr/bases-de-connaissances/generations-par-categories/>.

« Intergeneration.be ». s. d. Consulté le 6 août 2024. [https://www.intergenerations.be/news.php?id\\_news=243](https://www.intergenerations.be/news.php?id_news=243).

« Intergenerations.be - Une porte d'entrée sur l'intergénération ! » s. d. Consulté le 5 septembre 2024. <https://www.intergenerations.be>.

« L'intergénérationnel au coeur du vivre ensemble ». s. d. Centre Avec. Consulté le 5 septembre 2024. <https://www.centreavec.be/publication/lintergenerationnel-au-coeur-du-vivre-ensemble/>.

« L'intergénérationnel : un vecteur de cohésion sociale ». 2021. Tous en Tandem (blog). 11 septembre 2021. <https://tousentandem.com/lintergenerationnel-un-vecteur-de-cohesion-sociale/>.

Loriaux, Michel, et Dominique Remy. 2013. « Rapprocher les âges de la vie : une analyse de projets intergénérationnels en Belgique ». *Retraite et société* 64 (1): 21-52. <https://doi.org/10.3917/rs.064.0021>.

« Qu'est ce que la cohabitation intergénérationnelle solidaire? Définition ». s. d. Réseau Cohabilis (blog). Consulté le 5 septembre 2024. <https://www.cohabilis.org/tout-savoir-sur-la-cohabitation-intergenerationnelle-2023/>.

Saint-Jalmes, Annie. 2017. « Générations XY Z : leurs différences face au travail ». *Amplitude formation* (blog). 14 novembre 2017. <https://www.amplitude-formation.com/generations-x-y-z-leurs-differences-face-au-travail/>.

Séminaire du 12 avril 2024 organisé par la Plateforme Francophone du Volontariat, "Génération : Tous volontaires!"

# Instantané

## La grille générationnelle

Les volontaires sont au cœur de cette dynamique, donnant généreusement de leur temps pour créer des liens et favoriser le partage entre jeunes et moins jeunes. L'engagement bénévole ne connaît pas d'âge et c'est par l'inclusion de chacun que ces échanges se construisent. Chaque action contribue à tisser des relations intergénérationnelles précieuses.

Retrouvez les mots dans la grille grâce à des devinettes :

1. Ces personnes donnent de leurs temps et de leur énergie pour aider les autres
2. Un simple mot qui fait toujours plaisir à entendre
3. Ce qui te pousse à t'impliquer dans une cause qui te tient à cœur
4. Concept qui assure que tout le monde trouve sa place sans aucune discrimination
5. Ponts entre des générations
6. Ces éléments invisibles, mais solides, unissent les personnes à travers des expériences partagées
7. Quand on donne et reçoit en même temps
8. Un acte ou projet qui fait avancer une cause
9. S'engager pour aider les autres
10. Partager des expériences, savoirs entre générations, pour s'enrichir mutuellement
11. Domaine où le soutien aux autres est primordial
12. Il est précieux et souvent offert généreusement par les bénévoles

T	U	L	H	T	V	O	L	O	N	T	A	I	R	E	S	G	T
E	I	E	M	E	I	B	F	B	O	A	K	G	M	V	L	M	E
Z	P	N	B	M	Y	L	S	E	I	X	B	I	H	W	P	J	Z
C	I	O	T	P	G	E	H	N	S	F	D	M	Z	S	X	F	B
E	C	I	S	S	S	A	M	J	U	L	A	I	C	O	S	S	E
U	R	N	Z	U	Q	R	P	O	L	O	W	T	A	E	H	B	N
C	E	T	X	C	N	O	I	T	C	A	X	E	W	I	A	S	E
L	M	N	N	O	F	E	E	W	N	R	S	T	A	S	T	P	V
P	I	N	G	P	N	I	L	N	I	I	A	R	H	V	Q	O	O
E	Q	T	R	A	E	M	X	B	E	G	A	T	R	A	P	R	L
R	C	I	O	R	G	B	C	N	S	R	V	A	E	G	T	W	A
L	E	H	U	A	E	E	R	J	U	L	A	L	N	O	I	R	T
G	G	N	A	G	I	A	M	J	I	E	I	T	B	C	E	J	G
E	P	A	H	N	B	W	B	E	O	E	T	T	Z	A	H	J	E
P	H	L	T	P	G	C	A	Y	N	A	U	U	Q	H	S	X	P
G	C	O	X	G	Y	E	M	S	I	T	R	D	M	E	H	R	G
I	N	T	E	R	G	E	N	E	R	A	T	I	O	N	N	E	L

Retrouvez les mots suivants !

1. VOLONTAIRES 2. MERCI 3. ENGAGEMENT 4. INCLUSION 5. INTERGÉNÉRATIONNEL  
6. LIENS 7. PARTAGE 8. ACTION 9. BÉNÉVOLAT 10. ÉCHANGE 11. SOCIAL 12. TEMPS



# Le dossier

## Volontaire à tout âge !

*Dans un monde où tout semble s'accélérer, les liens entre les générations se distendent parfois, laissant chacun évoluer dans sa propre bulle. Pourtant, dans le volontariat, cette diversité d'âges constitue une richesse inestimable. L'intergénérationnel, c'est cette rencontre entre jeunes et moins jeunes, cette opportunité unique de mélanger énergies, savoirs, et expériences pour mieux avancer ensemble. Mais comment créer un environnement où ces échanges se font sans accros? Comment surmonter les obstacles pour garantir une expérience positive à l'ensemble des générations ?*

## L'IMPORTANCE D'UNE ÉQUIPE INTERGÉNÉRATIONNELLE ET SES DÉFIS

Le volontariat offre une opportunité unique de briser les barrières sociales et culturelles, et l'intergénérationnel en est un des leviers essentiels. Constituer une équipe composée de différentes générations – des « baby-boomers » à la « génération Z », en passant par les « générations X et Y » – permet non seulement de promouvoir la diversité mais aussi de bénéficier d'un riche éventail de compétences, d'expériences et de perspectives. Cependant, réunir plusieurs générations dans une même équipe peut aussi poser des défis, principalement dus aux différences de réalités, de codes ou encore de motivations propres à chaque groupe d'âge.

Chaque génération a été façonnée par son contexte historique et social, ce qui influence sa manière d'appréhender le volontariat. Reconnaître et comprendre ces différences est essentiel pour créer une cohésion au sein de l'équipe, mais aussi pour attirer et fidéliser des volontaires de tous horizons.

### Les freins à l'engagement : une question de génération

Bien que les freins à l'engagement – tels que le manque de **temps**, les obstacles d'accès ou le besoin d'accompagnement – concernent



Illustration : céline Roland

l'ensemble des citoyens, ils prennent souvent des formes spécifiques selon les générations. Prenons le temps, par exemple, un problème récurrent pour recruter de nouveaux volontaires. Chez les jeunes, la disponibilité en semaine peut être réduite à cause des études ou des activités parascolaires. Il est donc inutile de cibler ce public avec des annonces demandant une présence physique le mardi à 10h du matin. À l'inverse, les jeunes retraités ou les jeunes travailleurs avec un travail flexible, peuvent être plus enclins à s'engager à ces heures, mais auront parfois d'autres contraintes familiales ou personnelles.

L'**accès** à l'engagement est un autre facteur clé. Les jeunes parents, par

exemple, doivent pouvoir concilier leur volontariat avec leurs responsabilités familiales. Proposer des activités adaptées aux familles, ou des solutions de garde d'enfants, peut rendre le volontariat plus accessible à cette tranche d'âge.

Enfin, le besoin d'**accompagnement** est particulièrement crucial pour les générations plus âgées face à la fracture numérique, un enjeu toujours bien présent en Belgique. Les outils numériques deviennent de plus en plus incontournables dans les missions de volontariat, mais sans formation adéquate, cela peut rebuter certains volontaires potentiels. Il est essentiel de prévoir des soutiens ou des formations pour pallier ces difficultés.



## Favoriser l'inclusion intergénérationnelle

Le rôle des responsables d'équipe est d'anticiper ces freins et d'ajuster au mieux les activités de volontariat et l'accompagnement proposés. Pour cela, il est nécessaire d'identifier les leviers adaptés à chaque génération. Pour reprendre nos exemples, si votre annonce vise à toucher un public jeune, veillez à proposer des horaires flexibles, à distance ou le week-end. Pour attirer des volontaires plus âgés et que des tâches demandent l'utilisation d'outils numériques, demandez – comme à tout volontaire – si la personne se sent à l'aise avec cela et si elle souhaite un

soutien humain ou une formation pour gagner en sérénité.

En intégrant une dimension intergénérationnelle dans vos équipes, vous permettez non seulement la rencontre entre des personnes de différents horizons, mais vous favorisez aussi un environnement d'apprentissage mutuel où chaque génération peut apporter une perspective unique et précieuse.



### ET POUR VOUS ?

Vous voulez toucher une tranche d'âge en particulier ? Identifier les principaux freins auxquels sont confrontés votre public cible. Puis rédigez une annonce qui fournit des leviers spécifiques. Pas d'idées ? Participez à notre action "Volontaire à tout âge" en proposant votre activité via notre formulaire en ligne. Nous identifierons les leviers de votre activité. Nous identifierons les leviers de votre activité sur la page "Volontaire à tout âge" de notre site web [www.levolontariat.be](http://www.levolontariat.be).

## UN RECRUTEMENT SPÉCIFIQUE.

Comme dit précédemment, à chaque génération sa stratégie d'approche. Alors comment adapter son recrutement ?

### Un contenu qui varie

Tout d'abord il faudra adapter son contenu. Une annonce accrochera plus un public qu'un autre, il est donc primordial de définir à l'avance la génération que l'on désire atteindre. Dans le cas où il n'y aurait pas une volonté spécifique de recruter tel ou tel tranche d'âge, il sera toujours bon de varier au maximum son contenu afin que le recrutement soit le plus inclusif possible.

## RECONNAÎTRE NOTRE RÔLE DANS L'INCLUSION

En tant qu'organisation, nous prenons nos décisions, définissons nos actions et adoptons certaines politiques de fonctionnement selon une certaine position (politique, idéologique, culturelle, historique...). Sans le vouloir, cette position peut être un facteur de discrimination, qu'il est important de reconnaître si nous souhaitons travailler l'inclusion. Au Canada, il est obligatoire pour les organisations de penser à la notion « d'accommodement raisonnable ». Il s'agit de prendre conscience qu'une position peut avoir des effets de discrimination à l'égard des personnes actives dans l'organisation ou des publics, avant d'envisager quelles sont les mesures possibles et nécessaires pour s'ouvrir.

### Créez une annonce engageante :

- **Une annonce par tâche/lieu** : Proposez des annonces spécifiques en fonction des tâches et des lieux pour mieux cibler les candidats.
- **Titre court et accrocheur** : Utilisez un titre qui décrit une action, par exemple "Partagez votre expérience avec la jeunesse".
- **Point de vue du volontaire** : Mettez-vous à la place du volontaire potentiel en répondant aux questions "Qu'est-ce que je vais faire ?" et "Pourquoi j'aimerais faire ça ?".
- **Précisez les détails** : Mentionnez clairement le lieu, les horaires, et les contacts pour faciliter l'inscription.
- **Choix des mots** : Utilisez un langage accessible et un ton chaleureux, en évitant les références au travail ou le jargon technique.

## Une diffusion adaptée

Cependant, il faudra plus qu'une bonne mise en forme pour toucher toutes les générations. Pour une grande partie des citoyens, il n'y a pas vraiment de mystère. Les réseaux sociaux restent un classique.

D'après un article de la RTBF : "Quels sont les réseaux sociaux les plus utilisés par les Européens", chez la

génération Z, 76 % des répondants utilisent YouTube et TikTok de manière équivalente, suivis de près par WhatsApp (69 %) et Instagram (66 %).

Les Millennials, quant à eux, sont moins enclins à utiliser TikTok, avec une préférence marquée pour WhatsApp (73 %), bien au-dessus

de TikTok (50 %), et une utilisation légèrement plus élevée d'Instagram (68 %).

La différence la plus notable se situe au niveau de Facebook, utilisé par 31 % des membres de la génération Z, contre 70 % des Millennials. Facebook Messenger connaît un écart similaire, avec seulement 16 %



Illustration - Céline Roland

des jeunes utilisateurs, contre 43 % chez les plus âgés.

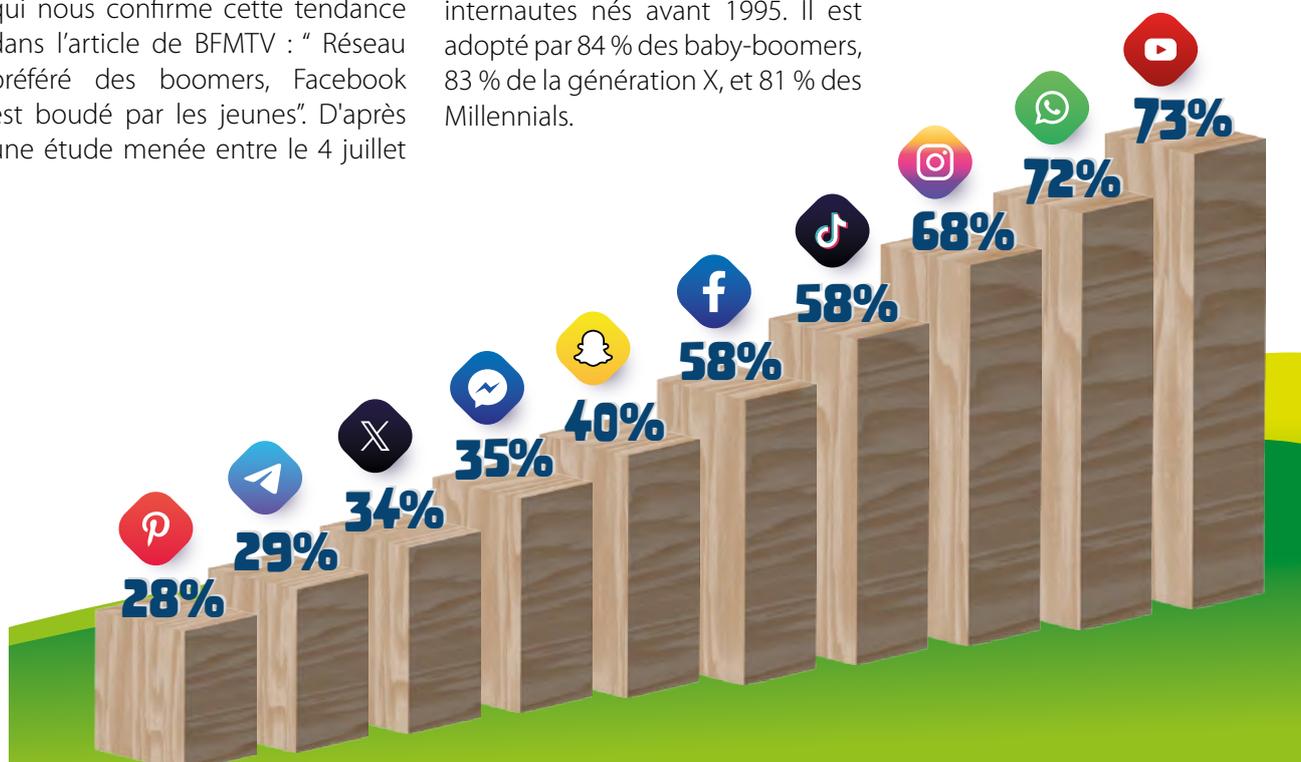
On notera aussi une mention spéciale aux podcasts qui, bien que pas vraiment un réseau social à part entière, parviennent à séduire "plus de la moitié des Belges entre 16 et 39 ans (54,8 %)" selon le baromètre SMI « Les réseaux sociaux en Belgique ».

Envie de vous essayer aux podcasts ? Voici quelques émissions pour aller plus loin dans l'intergénérationnel :

1. **Radio France : Entre générations. Ce qui nous lie, ce qui nous sépare.**
2. **Allo Diffuz : Saison 2, épisode 3 : Olivier, un citoyen engagé contre "l'âgisme".**
3. **Radio France : Tous génération Climat.**

Plus on s'éloigne dans les générations, plus Facebook apparaît comme un indétrônable. Regardons les chiffres de nos voisins Français qui nous confirme cette tendance dans l'article de BFMTV : " Réseau préféré des boomers, Facebook est boudé par les jeunes". D'après une étude menée entre le 4 juillet

2022 et le 19 juin 2023 auprès de 6 199 personnes âgées de 18 à 64 ans, Facebook ressort comme le réseau social le plus utilisé par les internautes nés avant 1995. Il est adopté par 84 % des baby-boomers, 83 % de la génération X, et 81 % des Millennials.



Source : RTBF : Quels sont les réseaux sociaux les plus utilisés par les Européens ?  
Illustration : Céline Roland

## Un recrutement inclusif

Diversifier ses canaux de diffusion est donc plus que nécessaire pour favoriser l'inclusion. Les réseaux sociaux permettent de cibler et de toucher un maximum de personnes. Une publication payante coûte quelques dizaines d'euros et diffuse l'annonce à des milliers de citoyens et citoyennes. Mais il serait malhonnête de ne pas penser aux personnes en rupture avec le phénomène des réseaux. Car, comme mis en avant dans notre campagne de 2023, "Numérique et Volontariat, on y va ?", ( la fracture numérique touche tout

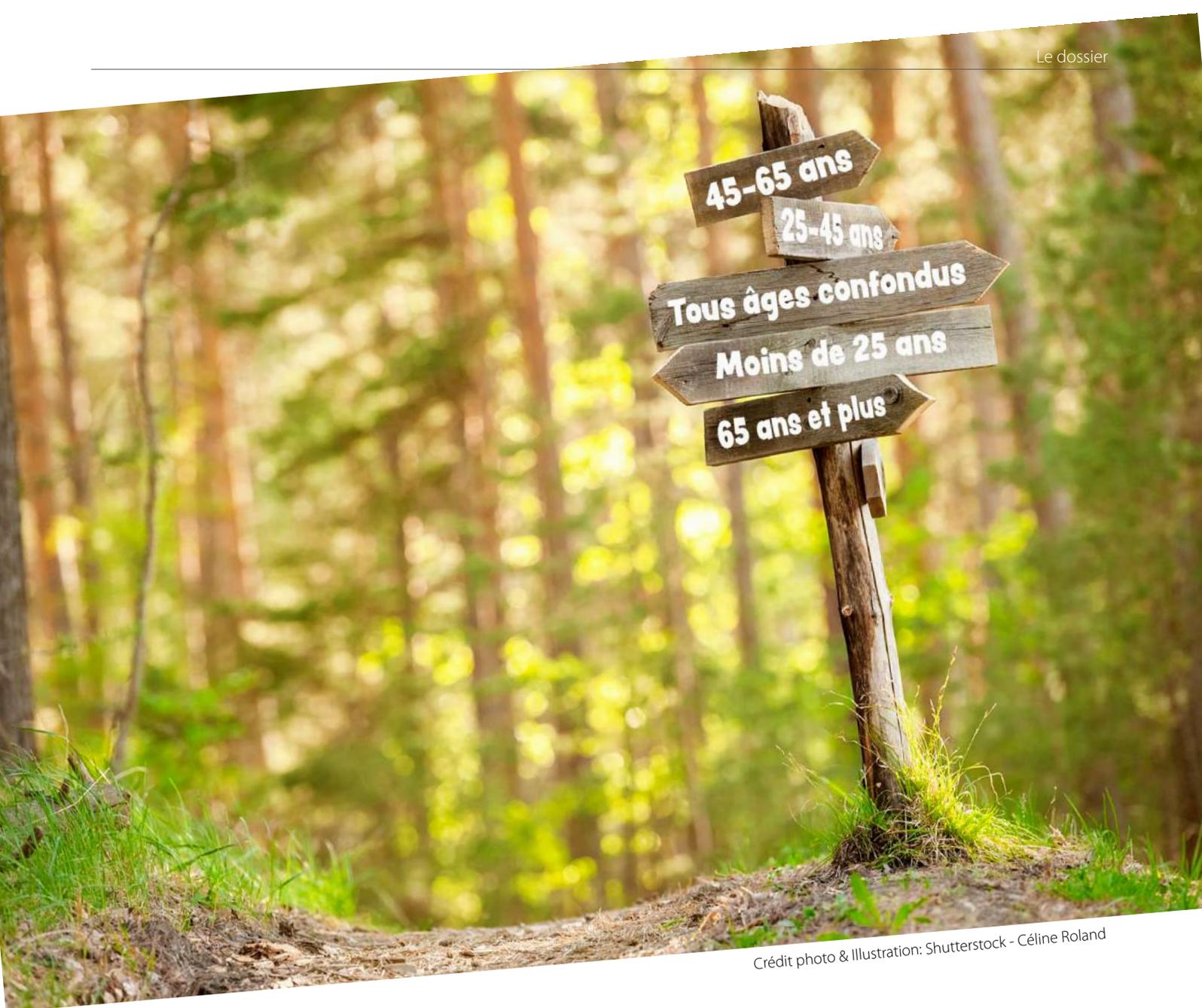
le monde... Il faut donc diversifier les moyens de diffusion et ne pas se reposer uniquement sur les réseaux sociaux. Des campagnes d'affichage et de communication dans des lieux spécifiques comme les écoles, les centres sociaux, les maisons de retraite et les lieux publics permettent également de toucher une partie de la population composée de toutes les générations.

L'idée d'un recrutement intergénérationnel n'est pas simplement de cibler une seule tranche d'âge pour rééquilibrer la composition générationnelle d'une équipe. Il s'agit avant tout de prendre conscience que l'activité

proposée elle-même, les mots ou les canaux d'une annonce peuvent être facteur d'exclusion et refroidir des énergies pourtant bienvenues pour mener à bien vos missions bénévoles... (pour éviter de décourager ;)

## ACCUEILLIR ET ORIENTER SANS TOMBER DANS LES STÉRÉOTYPES

L'accueil des nouveaux volontaires est une étape cruciale pour créer une équipe intergénérationnelle cohérente et solidaire. Cependant,



Crédit photo & Illustration: Shutterstock - Céline Roland

cette phase peut facilement être entachée par des préjugés liés à l'âge, ce qu'on appelle l'âgisme. L'âgisme désigne toute forme de discrimination fondée sur l'âge, qu'il s'agisse de présumer des capacités ou des préférences d'une personne en fonction de son âge. Ce phénomène est malheureusement très répandu et peut influencer nos perceptions lors de l'intégration de nouveaux volontaires.

Juliette Laisné, qui travaille chez Entr'âge ASBL, une association dédiée à la lutte contre l'âgisme, souligne l'importance de partir des **motivations personnelles**

exprimées par chaque volontaire. En effet, si un jeune exprime son souhait de s'engager sur le long terme et de se concentrer sur des missions en interaction avec d'autres, il ne faut pas supposer qu'il préférera une mission ponctuelle liée aux réseaux sociaux simplement à cause de son âge (plus d'information sur ce sujet dans le "Tour des Membres" ajouter le numéro de page).

## Déconstruire les stéréotypes

Certes, certaines réalités générationnelles existent, mais

il est essentiel de ne pas réduire une personne à son groupe d'âge. Un jeune parent peut disposer de beaucoup de temps à consacrer à une mission, tandis qu'un senior peut souhaiter une mission flexible ou être particulièrement compétent dans l'utilisation des nouvelles technologies. L'accueil des volontaires doit donc se faire en gardant à l'esprit ces nuances. Pour cela, il est important d'interroger les volontaires sur leurs attentes et besoins, et de les accompagner en fonction de ces éléments, plutôt que de s'en tenir à des suppositions fondées sur l'âge.

## Les bases d'un bon accueil

Pour favoriser un environnement où toutes les générations se sentent à l'aise et intégrées, plusieurs stratégies peuvent être mises en place :

- **Partir des valeurs communes :**

L'une des premières étapes consiste à dégager les valeurs partagées par le volontaire et l'organisation. Cette base commune permet de créer un point de départ solide, qui transcende les différences d'âge ou d'expérience. Les volontaires peuvent exprimer des valeurs identiques, même si leur façon de les exprimer diffère selon leur génération. En mettant ces valeurs en avant, on facilite la rencontre et le dialogue.

- **Encourager la curiosité et l'étonnement :**

Il est tout à fait normal que les volontaires posent des questions ou s'étonnent des pratiques de l'organisation. En accueillant ces questionnements, on permet aux volontaires de mieux comprendre le fonctionnement et de s'adapter plus facilement. Cela aide également à gommer les prismes générationnels et à construire des points de repère communs.

- **Proposer un accompagnement personnalisé :**

Pour favoriser la mixité intergénérationnelle, il peut être utile de mettre en place des binômes de volontaires, où un nouveau venu est accompagné par une personne plus expérimentée. Cela permet non seulement de faciliter l'inclusion, mais aussi de créer des liens de confiance, de

réduire les incompréhensions et de désamorcer les stéréotypes.

## L'accueil comme vecteur de rencontre intergénérationnelle

Mettre l'accent sur un accueil bienveillant et attentif permet de dépasser les simples questions générationnelles. Cela crée une rencontre organique et empathique, où chaque individu est pris en compte dans sa singularité. En offrant un espace d'échanges et d'écoute, on permet aux volontaires d'exprimer librement leurs attentes, leurs craintes et leurs ambitions, sans être enfermés dans des cases préconçues.

En somme, un accueil réussi est la clé pour faire tomber les barrières intergénérationnelles et permettre à chacun de contribuer pleinement, indépendamment de son âge. En déconstruisant les stéréotypes, en évitant les pièges de l'âgisme, et en valorisant les motivations personnelles, vos équipes de volontaires seront plus fortes, plus inclusives et mieux équipées pour collaborer.

## TRANSMETTRE, FORMER ET COMMUNIQUER POUR UNE ÉQUIPE DE QUALITÉ

La transmission des connaissances est au cœur du bon fonctionnement d'une équipe, surtout lorsqu'elle est

intergénérationnelle. Elle permet non seulement de renouveler et d'enrichir les pratiques au sein d'une organisation, mais elle joue également un rôle clé dans le partage des responsabilités de l'équipe. En partageant leurs savoirs, les volontaires évitent qu'une seule personne porte toute la charge mentale d'une mission, rendant ainsi le collectif plus équilibré et solidaire.

Mais au-delà des avantages opérationnels, la transmission de connaissances constitue un moteur de l'intergénérationnel. Elle crée une base commune qui réunit des personnes venant d'horizons et de contextes générationnels différents. Cette transmission, c'est le pont entre deux générations qui partagent leurs compétences, leurs expériences, et parfois même leurs visions du monde. C'est ainsi que la rencontre intergénérationnelle prend vie.

## Organiser la transmission des connaissances

Il existe plusieurs façons d'organiser et de structurer cette transmission au sein d'une équipe de volontaire :

- **Diversifier les pratiques de remerciement et de valorisation :**

Remercier un volontaire pour son implication peut prendre diverses formes. Cela peut se faire au quotidien, à travers des événements spéciaux comme la Journée internationale des volontaires du 5 décembre, ou encore par des remerciements formels ou informels. Chaque reconnaissance contribue à tisser des liens solides

et à encourager les échanges entre générations.

- **Partager les enseignements au quotidien** : Que ce soit une compétence technique ou une idée novatrice, il est important de valoriser ce que chaque volontaire apporte à l'équipe. Exprimer clairement ce qu'un membre a appris d'un autre ou partager une piste d'amélioration suggérée par un volontaire crée un climat de reconnaissance et d'émulation positive.

- **Illustrer l'impact et les contributions** : Utiliser des affiches, des panneaux d'affichage ou des espaces communs pour illustrer l'impact des volontaires dans leurs actions peut être un excellent moyen de mettre en lumière leur engagement. Cela peut se faire dans des espaces fréquentés par d'autres volontaires, les bénéficiaires, les employés ou même dans l'espace public. Cela renforce non seulement la fierté personnelle, mais valorise aussi les efforts intergénérationnels.

- **Organiser des moments festifs et conviviaux** : Créer des occasions où les volontaires se rencontrent dans un cadre plus informel, autour d'activités festives ou récréatives, est une autre manière de favoriser l'intergénérationnel. Ces moments sont idéaux pour souligner la richesse et la diversité des équipes, tout en mettant en avant les contributions uniques de chaque génération. Ils offrent également un cadre propice pour accueillir de nouveaux volontaires.



Illustration : Céline Roland

La transmission ne s'arrête pas à un simple partage de connaissances. Elle repose également sur une communication fluide et adaptée aux différentes générations. Chaque génération a ses propres modes de communication préférés, et savoir jongler avec ces différences est une force.

## Organiser la transmission des connaissances

- **Adopter une communication inclusive :** Afin de s'assurer que tous les volontaires se sentent inclus, il est crucial de varier les supports de communication. S'adapter aux préférences et aux difficultés de chacun, notamment en fournissant une alternative lorsqu'un volontaire exprime des soucis. Par exemple, si tout le monde n'a pas accès au groupe Whatsapp de l'équipe de volontaires, alors penser à communiquer via courriel, réunion, téléphone, courrier postal...

- **Proposer des formations continues :** Dans la formation des bénévoles, il est important de reconnaître les freins courants tels que le manque de temps, d'intérêt, ou le sentiment d'être déjà expert dans un domaine. Plutôt que de proposer des formations classiques, il peut être plus efficace de varier les méthodes d'apprentissage : aborder un sujet lors de réunions informelles, organiser des conférences ou des événements externes, ou encore discuter de points spécifiques autour d'un apéro entre volontaires. Il est aussi essentiel d'adapter les approches, en alternant entre des méthodes participatives et des



### ET POUR VOUS ?

Certaines personnes, habituées à un cadre hiérarchique, peuvent se sentir déstabilisées par l'intelligence collective, d'où l'importance de trouver un juste équilibre entre participation et expertise. L'ASBL CommunAgir ( <https://communagir.org/contenus-et-outils/communagir-pour-emporter/> ) propose des outils d'animations pour vous accompagner dans cette tâche.

interventions plus structurées par des experts.

## Reconnaître les volontaires : un levier d'engagement

Sonder les volontaires pour connaître leurs idées et préférences en matière de reconnaissance est une autre manière de renforcer la mixité intergénérationnelle. En effet, chaque génération peut avoir des attentes différentes en matière de reconnaissance. Certains apprécieront une reconnaissance publique et officielle, tandis que d'autres préféreront des gestes plus personnels et informels. Encourager les volontaires à exprimer leurs besoins en matière de reconnaissance permet non seulement de répondre à leurs

attentes, mais aussi de croiser des idées nouvelles et diversifiées.

En somme, la transmission des connaissances, la communication, la formation et la reconnaissance sont autant de leviers pour renforcer la cohésion d'une équipe intergénérationnelle. En facilitant ces échanges, on permet à chaque génération de se rencontrer sur un terrain d'égalité, d'apprendre les unes des autres et de faire tomber les barrières générationnelles.



## ET POUR VOUS ?

Lutter contre l'âgisme, ça vous intéresse ? Entr'âges ASBL propose une multitude de service pour informer et soutenir les associations dans ce processus.

Qu'est-ce que c'est l'âgisme (fiche pédagogique et capsule vidéo) ?

[https://www.intergenerations.be/publication.php?id\\_publication=281](https://www.intergenerations.be/publication.php?id_publication=281)

Ressources et outils :

[https://www.intergenerations.be/search\\_engine.php](https://www.intergenerations.be/search_engine.php)

Devenir membre du Réseau de l'Intergénérationnel en Belgique Francophone (RIBF) :

<https://www.entrages.be/wp/ribf/>

En savoir plus sur Entr'âges :

<https://www.entrages.be/wp/>



## ET C'EST TOUT... ?

**Félicitations ! Vous avez respecté toutes les étapes pour inclure l'intergénérationnel dans votre équipe.** Mais combien de temps cela vous prendra ? Il est vrai que lutter contre l'âgisme et favoriser l'intergénérationnel n'est pas un processus avec un début et une fin claire. Il s'agit d'un travail constant de remise en question et d'adaptation de ses connaissances pour éviter de retomber dans des travers parfois subtils et difficiles à percevoir.

**Lutter contre l'âgisme, c'est instaurer des mécanismes de réflexion continus dans le quotidien de l'organisation,** afin de constamment repenser nos pratiques et notre société. Cela implique aussi une adaptation aux besoins individuels des volontaires. Par exemple, il est tout à fait possible qu'un senior préfère ne pas être confronté au numérique. Faut-il pour autant ignorer son désir et lui confier des tâches qui ne lui correspondent pas, sous prétexte qu'il s'agit peut-être d'un cliché et qu'une formation suffirait à le rendre apte à utiliser la technologie de l'association ? Évidemment non. Il est essentiel d'adapter son intégration en fonction de ses envies et de ses compétences actuelles. Parfois, il arrive que la mission proposée ne corresponde simplement pas aux attentes du volontaire. C'est pourquoi il est crucial d'avoir une **communication ouverte et un accueil soigné**, afin de s'assurer que les motivations

des volontaires rejoignent celles de l'association.

### Gérer les réticences au changement

Il est également possible que certains membres de votre équipe soient réfractaires à la mise en place de pratiques plus inclusives,

et vous entendrez peut-être des phrases comme « on a toujours fait comme ça ». Ce type de résistance est normal et ne doit pas vous décourager. Il existe de nombreuses routines et pratiques que vous pouvez introduire pour sensibiliser vos volontaires à l'importance de l'intergénérationnel.

Voici quelques pistes à explorer :



### ET POUR VOUS ?

#### Les Cahiers du Volontariat - Volontaires & changement : allons de l'avant !

Pour amorcer un changement tout en douceur, retrouvez notre Dossier de 2021

<https://www.levolontariat.be/les-cahiers-du-volontariat-volontaires-changement-allons-de-lavant>

**Jeux de rôle :** En équipe ou comme outil d'animation lors de réunions, les jeux de rôle permettent à chaque volontaire d'incarner un personnage fictif, décrit sur une fiche préparée à l'avance. Ces personnages peuvent appartenir à une génération différente de celle du volontaire. Ainsi, chaque personne doit faire l'effort de comprendre les motivations, les enjeux et les priorités de son personnage, favorisant l'empathie et la prise de conscience des réalités vécues par les autres générations.

**Binôme mentor/mentoré :** Former des binômes intergénérationnels entre volontaires permet de casser les codes habituels et d'échanger des compétences tout en créant un lien de confiance.



Ce binôme doit être équilibré et non unilatéral : il ne s'agit pas uniquement de transmettre des connaissances, mais d'encourager un apprentissage mutuel. Pour que cela fonctionne, il est important de définir clairement les rôles de chacun et d'organiser des rencontres régulières où les deux membres du binôme apprennent l'un de l'autre.

**Groupes de réflexion :** Mettre en place des groupes de travail ou des cercles de réflexion composés de volontaires de différentes générations est une excellente façon d'encourager le dialogue. Ces espaces permettent à chacun d'exprimer ses idées et ses perceptions tout en intégrant les expériences et les perspectives des autres.

**Sondages réguliers :** Il peut être très utile de sonder régulièrement les volontaires sur leur ressenti au sein de l'équipe, leur vision de la dynamique intergénérationnelle et leurs besoins en termes de formation ou d'accompagnement. Ces retours d'expérience permettent d'ajuster en continu vos pratiques de gestion et d'accueil.

En cultivant ces moments d'échange et en **favorisant une rencontre authentique entre les générations**, vous contribuerez à construire une équipe solidaire et soudée. Ce travail quotidien est essentiel pour éviter de tomber dans les pièges de l'âgisme et pour créer un environnement où chacun, peu importe son âge, se sent respecté, valorisé et écouté.

## Bibliographie

Amelis, Équipe. 2022. « Lien intergénérationnel : comment et pourquoi faut-il le favoriser ? » Institut Amelis. Consulté 5 septembre 2024 (<https://institut.amelis-services.com/retraite/comment-creer-du-lien-intergenerationnel-definition-bienfaits-idees-dactivites/>).

Anon. 2021. « L'intergénérationnel : un vecteur de cohésion sociale ». Tous en Tandem. Consulté 5 septembre 2024 (<https://tousentandem.com/lintergenerationnel-un-vecteur-de-cohesion-sociale/>).

Anon. 2023. « Infographie: Réseaux sociaux : le fossé générationnel se creuse ». Statista Daily Data. Consulté 21 octobre 2024 (<https://fr.statista.com/infographie/26076/part-utilisateurs-reseaux-sociaux-en-france-selon-generations-tranches-ages>).

Anon. s. d.-a. « 6 bonnes pratiques pour favoriser la collaboration intergénérationnelle dans votre organisation ». Consulté 5 septembre 2024 (<https://c3ph.com/blog/collaboration-intergenerationnelle-entreprise-organisation>).

Anon. s. d.-b. « Centre Avec | L'intergénérationnel au coeur du vivre ensemble - Centre Avec ». Consulté 5 septembre 2024 (<https://www.centreavec.be/publication/lintergenerationnel-au-coeur-du-vivre-ensemble/>).

Anon. s. d.-c. « Collaboration intergénérationnelle : comment en faire un levier de création de valeur ? - Valtus ». Consulté 5 septembre 2024 (<https://www.valtus.fr/2024/04/11/collaboration-intergenerationnelle-comment-en-faire-un-levier-de-creation-de-valeur/>).

valtus.fr/2024/04/11/collaboration-intergenerationnelle-comment-en-faire-un-levier-de-creation-de-valeur/).

Anon. s. d.-d. « Les réseaux sociaux en Belgique ». ZIGT. Consulté 16 octobre 2024 (<https://zigt.be/fr/Actualités/les-reseaux-sociaux-en-belgique>).

Anon. s. d.-e. « Quels sont les réseaux sociaux les plus utilisés par les Européens ? » RTBF. Consulté 16 octobre 2024 (<https://www.rtb.be/article/quels-sont-les-reseaux-sociaux-les-plus-utilises-par-les-europeens-11109102>).

Anon. s. d.-f. « Réseau préféré des boomers, Facebook est boudé par les jeunes ». BFMTV. Consulté 16 octobre 2024 ([https://www.bfmtv.com/tech/actualites/reseaux-sociaux/reseau-prefere-des-boomers-facebook-est-boude-par-les-jeunes\\_AV-202310240510.html](https://www.bfmtv.com/tech/actualites/reseaux-sociaux/reseau-prefere-des-boomers-facebook-est-boude-par-les-jeunes_AV-202310240510.html)).

Anon. s. d.-g. « Taux d'utilisation des réseaux sociaux selon l'âge France 2022 ». Statista. Consulté 21 octobre 2024 (<https://fr.statista.com/statistiques/480837/utilisation-reseaux-sociaux-france-age/>).

Loriaux, Michel. 2006. « Les actions intergénérationnelles au service de la cohésion sociale dans les sociétés vieillissantes ».

## Le point de vue de la PFV

### Associations et politiques, un duo indispensable pour renforcer les liens intergénérationnels

Pour faire face aux défis de l'intergénérationnel, le rôle des associations est crucial mais nul doute que les politiques devront aussi se mouiller. Comment ? Grâce à ses membres, la PFV regorge d'idées inspirantes !

Pour la PFV, refléter la diversité croissante de notre société est un enjeu fondamental, qui prend tout son sens dans le volontariat et dans le secteur associatif. Une valeur reprise au cœur de la charte des membres de la PFV, « prendre goût à la diversité des volontaires » et qui se vit également sous l'angle intergénérationnel.

Dans une société où les liens entre les générations se renforcent à travers des initiatives collaboratives, **le volontariat intergénérationnel** émerge comme un pilier essentiel, offrant des opportunités uniques d'apprentissages, d'échanges et de solidarité entre les différentes tranches d'âge. Véritable vecteur de cohésion sociale, le bénévolat, au-delà de ses bienfaits pour la société, permet également de **créer des ponts entre les générations** et de déconstruire certains clichés liés à l'âge. Si le rôle des associations et volontaires est primordial pour y parvenir (voir dossier/préambule p. 4), il est **indispensable que les décideurs et décideuses politiques apportent également leur soutien.**

Premièrement, les associations – faut-il encore le rappeler ? – contribuent au bien commun et à l'intérêt général et non particulier. Il est donc primordial qu'elles puissent assurer la continuité de leurs activités en bénéficiant de **soutiens structurels**. Par rapport aux volontaires, ceci permet aussi de renforcer un **encadrement de qualité et apporter une perspective pérenne à leur engagement** s'ils le souhaitent. Pour la PFV, ce

soutien structurel ne peut se faire sans penser à ces **nombreux-ses responsables de volontaires qui agissent quotidiennement pour prendre soin des bénévoles**. Recruter, accueillir, accompagner et écouter, remercier... Malgré l'importance de ces tâches, le rôle de responsable de volontaires reste insuffisamment reconnu au sein des organisations car celles-ci manquent de moyens financiers et humains. Il n'est pas rare que ces responsables assument ce rôle en plus d'une autre fonction. Compte tenu des déclarations politiques faisant suite aux élections, nous veillerons donc à rappeler la nécessité de **privilégier des financements sur du long terme et de renforcer la part des moyens publics destinés à l'associatif en matière de financements structurels.**

Par ailleurs, les associations restent nombreuses à dire « on cherche des bénévoles ! ». Or, de nombreux-ses citoyen-nés souhaitent participer à la société mais font face à un obstacle récurrent : le manque de temps. S'engager favorise la création de richesses sociales et participe à l'exercice d'une citoyenneté active. Le volontariat contribue dès lors sans conteste à l'équilibre de la société, renforce les liens sociaux et est générateur de solidarités. La PFV a à cœur de lever les obstacles à l'engagement citoyen. **Supprimer le C45B-C45F, donner du temps aux personnes avec emploi ou aux étudiant-es pour réaliser leur engagement volontaire...** Nous restons en alerte pour voir des politiques répondant aux aspirations des citoyens et citoyennes.

Enfin, la richesse du volontariat se situe aussi dans la diversité des secteurs et la multitude d'activités et missions proposées par les associations. Pourtant, celles-ci restent parfois trop peu connues. Pour la PFV, **soutenir une campagne de communication autour du volontariat** serait l'occasion de mettre en lumière les apports du volontariat et l'hétérogénéité des actions possibles pour les citoyens et citoyennes qui veulent faire le choix de s'engager. 2024, année électorale... 2025 ou 2026 : année des volontaires ?



## La rencontre

**Thérèse Mertens  
et Reginald Alaerts,  
volontaires chez Médecins du Monde.**

Avec une différence d'âge de 32 ans, ils forment un solide duo  
au service de nombreux bénéficiaires.

## Quelle est la mission de Médecins du Monde ?

---

**Thérèse et Reginald** : Cette organisation non gouvernementale va à la rencontre des plus démunis, exclus du système de santé traditionnel, vivant dans une grande précarité.

## Quel est votre rôle en tant que volontaire ?

---

**Thérèse** : Nous répondons aux demandes de soins de première ligne, mais nous sommes surtout à l'écoute des bénéficiaires pour percevoir la vraie question au-delà du motif de consultation. Nous leur offrons un petit moment « rien qu'à eux » où ils et elles peuvent déposer leurs problèmes sans crainte de jugement.

## Concrètement, quelles sont vos tâches ?

---

**Thérèse** : Nous allons à la rencontre des bénéficiaires aux abords des gares, dans un mobil-home équipé d'une consultation infirmière, le « Medibus ». Certains soirs, l'équipe part en maraude, à la rencontre des personnes démunies ou isolées dans la rue. Nous rencontrons principalement des personnes sans-abris, des personnes migrantes (très jeunes pour la plupart) et des

usager-e-s de drogues.

**Reginald** : Notre éventail de tâches est très varié, allant du pré-soin de plaies petites ou complexes, à l'examen et à l'orientation éventuelles des patient-e-s vers des centres ou médecins spécialisés, en passant par le soutien psychosocial. En fait, nous apportons des soins infirmiers dans tous les aspects : physiques, psychologiques et sociaux.

**Thérèse** : Nos demandes les plus fréquentes sont des soins de plaies consécutives à des bagarres ou des problèmes d'hygiène, le traitement de maladies parasitaires liées aux mauvaises conditions de vie, le suivi de maladies chroniques comme le diabète pour celles ou ceux qui n'ont pas les moyens de se faire suivre régulièrement ailleurs ou encore la fourniture de matériel de réduction des risques pour les usagers de drogue.

## En quoi votre différence d'âge enrichit-elle votre collaboration ?

---

**Reginald** : Nos connaissances et nos points de vue différents se complètent. Nous apprenons l'un de l'autre et nous pensons ou regardons certaines questions de manière différente. Et cela, toujours dans le but de fournir les meilleurs soins aux patient-e-s.

**Thérèse** : L'expérience de l'ainée combinée au regard neuf du jeune ! Je peux rester au top dans ma pratique grâce au retour de Reginald sur le nouveau matériel

ou les nouvelles techniques de soin. J'apprécie également le multilinguisme des jeunes : beaucoup parlent au moins anglais, ce n'était pas le cas pour ma génération. Je suis également impressionnée par sa promptitude à utiliser les outils informatiques comme les aides à la traduction pour une consultation en serbe, par exemple, même si je ne me débrouille pas trop mal ! Et enfin, je respecte beaucoup sa démarche de volontariat : lui comme beaucoup d'autres jeunes dans la vie active arrivent encore à donner de leur temps.

***Nos connaissances et nos points de vue différents se complètent. Nous apprenons l'un de l'autre et nous pensons ou regardons certaines questions de manière différente.***

## Votre différence d'âge rend-elle votre collaboration plus complexe à certains niveaux ?

---

**Thérèse** : Pour moi, non. Nos compétences réunies sont certainement un plus pour l'ensemble de nos bénéficiaires.

**Reginald** : Je ne pense pas. C'est enrichissant d'apprendre d'elle. Son expertise et sa connaissance de la population des patients sont



fantastiques. À chaque fois que je travaille avec elle, j'apprends d'elle. J'espère pouvoir lui apprendre des choses, mais aussi acquérir autant de connaissances et d'expertise qu'elle, à l'avenir.

*J'espère pouvoir lui apprendre des choses, mais aussi acquérir autant de connaissances et d'expertise qu'elle, à l'avenir.*

## Qu'est-ce qui vous plaît dans le bénévolat ?

---

**Thérèse :** La richesse des rencontres, tant avec les bénéficiaires que le partage avec les membres de l'équipe. Ce bénévolat m'apporte également une certaine reconnaissance sociale et énormément de bienveillance. Et puis, c'est précieux pour moi de me rendre sur le lieu de vie des bénéficiaires, dans la rue et aux abords des gares.

**Reginald :** L'aspect social ; le fait que je puisse encore fournir une forme de soins de qualité à des personnes qui sont en-dehors du système de soins de santé normal ; le travail d'équipe ; l'organisation et bien d'autres choses encore. En fait, il n'y a rien que je n'aime pas dans mon investissement en tant qu'infirmier bénévole pour Médecins du Monde.

## Si vous deviez adresser une demande aux décideur-euses politiques pour vous sentir davantage soutenu dans votre volontariat, quelle serait-elle ?

---

**Reginald :** Une sorte de récompense directe pour les bénévoles. Elle ne devrait pas nécessairement être financière, mais pourrait prendre de nombreuses formes. Donner aux organisations un budget afin de remercier leurs bénévoles chaque année, sans avoir à puiser dans leurs fonds de fonctionnement ou de recrutement pour cela.

**Thérèse :** Une forme de reconnaissance, quelle qu'elle soit. Comme le dit Reginald, ce n'est pas normal que les ONG doivent puiser dans leurs réserves pour remercier leurs volontaires. Ce n'est pas normal non plus que les volontaires fassent tourner les ONG... Mais ça, c'est un autre débat !

## Avez-vous des conseils à donner aux autres associations pour favoriser les échanges intergénérationnels au sein de leurs équipes de volontaires ?

---

*Réfléchir ensemble et apprendre les uns des autres ne peut qu'améliorer l'opération.*

**Thérèse :** Foncez dans cette collaboration : elle ne peut être que positive pour tous !

**Reginald :** Je ne peux que le recommander et leur dire de s'engager dans cette voie. En tant que « jeune », vous pouvez apprendre beaucoup de choses des « plus âgés », mais vous pouvez aussi leur transmettre et partager avec eux beaucoup de connaissances et de nouveautés. Réfléchir ensemble et apprendre les uns des autres ne peut qu'améliorer l'opération.

## Quel serait votre mot de la fin ?

---

**Thérèse :** Je voudrais remercier Reginald pour son enthousiasme et sa bonne humeur permanente !

**Reginald :** Je ne peux que remercier Thérèse pour sa coopération et j'espère que nous pourrions rire, nous amuser et travailler ensemble dans le Medibus pendant encore longtemps.





# Tour des membres

## Bras Dessus-Bras Dessous et Entr'âges

*Dans ce numéro, deux membres nous font le plaisir de s'exprimer  
autour de la question de l'intergénérationnel.*



## COMMENÇONS PAR LES PRÉSENTATIONS :

**Céline (BDBD) :** Je suis Céline Rémy et j'ai fondé le projet Bras Dessus Bras Dessous (BDBD) il y a maintenant huit ans. Depuis, le projet est devenu une asbl dont je suis la coordinatrice. La mission de Bras Dessus Bras Dessous consiste à lutter contre la solitude chez les personnes âgées qui vivent encore à leur domicile. La majeure partie de nos actions sont menées grâce à des bénévoles, notamment par la création de duos « voisins-voisinés » : des bénévoles rendent visite ou passent du temps avec une personne âgée de leur quartier pour une fréquence et une durée convenue par les deux personnes dès le départ. De cette manière, le volontaire détermine l'ampleur de son engagement (une fois par semaine ou tous les quinze jours, des visites à domicile ou des contacts téléphoniques, ...) et la personne âgée sait à l'avance à quel rythme va fonctionner leur relation.

**Juliette (Entr'âges) :** Je suis Juliette Laisné, et je suis chargée de projets à Entr'âges ASBL depuis cinq ans. Mon rôle est multiple car je suis formatrice en conception d'activités intergénérationnelles et chargée de la coordination et de l'animation du Réseau de l'Intergénération en Belgique Francophone, le RIBF. Depuis trente ans, Entr'âges se positionne en facilitateur du lien intergénérationnel et lutte contre les stéréotypes liés à l'âge. Nous proposons des formations, des outils, des ateliers, des événements pour les associations ou institutions qui se questionnent ou qui veulent améliorer leurs pratiques concernant les liens intergénérationnels. Reconnue en éducation permanente, nos ateliers, tout au long de l'année, sont ouverts à toutes les générations et peuvent avoir lieu dans notre centre de documentation. Centre spécialisé dans le domaine de l'intergénération en Belgique, il est unique en Belgique et accessible sur rendez-vous.

## QUE REPRÉSENTE L'INTERGÉNÉRATIONNEL POUR VOTRE ORGANISATION

**Céline (BDBD) :** L'intergénérationnel constitue la base du projet. Cette dimension représente tout au sein de notre association ! L'objectif est de (re)mettre des gens ensemble, de 18 à 99 ans. Parfois même plus jeunes car certaines familles embarquent leurs enfants dans l'aventure. Pour certains bénévoles, c'est d'ailleurs une volonté de leur part que leurs enfants soient en contact avec des aînés car ils n'ont plus leurs grands-parents. L'aspect intergénérationnel occupe dès lors une place cruciale dans les valeurs de l'asbl : nous tenons à lutter contre l'âgisme. À n'importe quel âge, tout le monde a un rôle à jouer et doit pouvoir participer à la vraie vie !

**Juliette (Entr'âges) :** Pour Entr'âges, l'intergénérationnel, c'est d'abord une vision de la société dans laquelle les liens reposent sur les valeurs de la **transmission**, de la **solidarité** (entraide sociale) et de la **réciprocité**. Cette réciprocité est capitale. L'intergénérationnel, c'est une posture de don et de contre-don. C'est accepter de donner, et surtout se tenir prêt à recevoir, même dans le cadre d'un volontariat, où l'on vient à la base pour donner (de son temps, de soi). Ce qui est reçu en échange de ce qui est donné peut-être très matériel (un service, une aide concrète...) mais aussi immatériel (reconnaissance, gratitude, affection). Enfin, l'intergénérationnel pour nous, est fortement lié à la notion d'interdépendance. Construire des liens intergénérationnels, c'est surtout se rappeler que l'on a profondément besoin de croiser nos histoires pour faire partie de la société, pour être inclus dans la société.





Céline  
BDBD

## EN QUOI LE VOLONTARIAT PERMET DE CRÉER DU LIEN INTERGÉNÉRATIONNEL ?

**Céline (BDBD) :** Le lien intergénérationnel se crée parce que nous arrivons à mettre les gens en relation. Les bénévoles viennent chez nous avec cette envie de rencontre. La plupart du temps, les voisineur-euses (les bénévoles) sont plus jeunes que les voisiné-es (les personnes âgées isolées). Mais nous avons aussi des bénévoles très actifs qui rendent visite à des personnes plus jeunes qu'eux-elles !

Les missions de bénévolat proposées par Bras Dessus Bras Dessous – de par leur flexibilité et leur dimension « à la carte » – permettent de brasser une grande diversité de volontaires. Nous en accueillons de tous les âges. Dans les rencontres dans le duo de voisinage, tout est possible. Nous comptons parmi nos bénévoles une maman solo avec trois jeunes enfants qui a pu rejoindre le projet car elle a choisi un investissement à sa mesure. Cela n'aurait pas été possible pour elle de s'engager dans un volontariat plus classique.

Notre équipe de bénévoles est de ce fait composée de personnes d'âges différents. Lors des interventions, c'est un plaisir de voir ces générations réunies autour de la table.

**Juliette (Entr'âges) :** Le volontariat est un terreau idéal pour créer du lien intergénérationnel. Car les trois valeurs qui caractérisent un lien intergénérationnel (transmission, solidarité, réciprocité), se retrouvent de façon magnifique dans le volontariat.

Dans un groupe de volontaires en mixité d'âges, plus on va réaliser d'activités qui favorisent entre les personnes les transmissions et les entraides mutuelles, plus sera valoriser la complémentarité de leurs compétences. La cohésion dans le groupe va être renforcée, tout comme le sentiment commun d'appartenance, d'utilité, de place et de rôles au sein du groupe jusqu'à une meilleure estime de soi, des autres et de l'association.



Juliette  
Entr'âges

## QUELS SONT VOS PUBLIC(S) CIBLE(S) ; ET QUELLES ACTIONS MENEZ-VOUS AVEC EUX ?

**Céline (BDBD) :** Nous avons plusieurs projets dans lesquels les volontaires peuvent s'impliquer : les duos de voisinage, des rencontres collectives ponctuelles qui permettent notamment aux personnes âgées de faire connaissance avec l'association et des actions de sensibilisation sur le vieillissement.

Mais la majeure partie des activités bénévoles se concentre sur les duos. La plupart du temps, les rencontres ont lieu une fois par semaine. Elles peuvent être plus espacées en fonction de ce qui est convenu. À partir de là, le choix de l'activité est laissé au duo : une partie de scrabble, une promenade, aller boire un verre en terrasse... L'essence-même de l'activité réside dans le fait de passer du temps ensemble autour d'une activité qui fait plaisir aux deux personnes. À cet égard, le premier rendez-vous est primordial puisque c'est à cette occasion que les personnes font connaissance et peuvent se trouver des intérêts communs.

**Juliette (Entr'âges) :** Nous avons de plus en plus de demandes de sensibilisations à l'âgeisme sur les questions des liens intergénérationnels depuis la crise du Covid-19. De nombreuses associations, institutions prennent conscience que créer du lien intergénérationnel permet, entre autres, de redistribuer les rôles des personnes, de réduire le sentiment de solitude que vivent certaines générations, et de créer un sentiment de cohésion dans la société.

Les publics qui nous contactent sont variés : des CCCA (Conseil Consultatif communaux des Aînés), des services provinciaux, des coordinations d'ASBL, des services de formations (Ligue de l'Enseignement, Bruxeo). Les formations que nous proposons permettent d'identifier les bonnes questions à se poser pour éviter des écueils d'attitudes qui reposent sur des représentations liées à l'âge (par exemple : penser qu'on ne pourra pas faire telle activité avec ce public car les personnes sont trop âgées ou trop jeunes). On ouvre le champ des possibles et on libère ainsi le potentiel imaginaire des chargés de projets. Nous développons également des outils qui sont transmis dans notre formation « Concevoir et animer des activités intergénérationnelles ». Cette formation aborde d'ailleurs le développement et la pérennisation du rôle des volontaires en mixité d'âge.





## VIS-À-VIS DES VOLONTAIRES, DE QUELLES DIFFICULTÉS ÊTES-VOUS TÉMOIN DANS LEUR INCLUSION EN FONCTION DE LEURS GÉNÉRATIONS ? ET COMMENT Y PALLIEZ-VOUS ?

**Céline (BDBD) :** J'observe chez les volontaires, toutes générations confondues, une certaine crainte de s'engager de manière trop régulière et contraignante dans une relation de longue durée. Chez Bras Dessus Bras Dessous, le projet peut évoluer en fonction des aléas de la vie ou d'un changement dans leur emploi du temps : les visites peuvent devenir moins fréquentes ou se transformer en contact téléphonique si les visites ne sont plus possibles. Nous demandons aux volontaires de s'engager sur une fréquence qui est tenable et réaliste pour une durée déterminée tout en les rassurant car les évolutions et les adaptations sont permises.

Nous accordons beaucoup d'importance et de temps à l'accompagnement des volontaires. Les référents de l'équipe salariée sont disponibles en cas de souci et organisent régulièrement des interventions et des réunions formatives. Ces espaces sont importants pour faire face aux craintes que peuvent avoir certains bénévoles concernant le vieillissement ou pour accompagner les arrêts de duo dus au décès de la personne.

Par ailleurs, nous sommes nous-mêmes en questionnement par rapport à l'accueil de jeunes volontaires entre 16 et 18 ans. Il s'en présente à nous de très motivés qui ont envie de devenir voisin·euses, sans leurs parents. Nous nous demandons comment nous assurer de leur engagement et de leur motivation pour que ce ne soit pas une activité vite zappée. Alors que nous sommes conscient·es que ce risque existe aussi pour les autres générations ! Nous ne sommes pas encore à l'aise sur l'accueil de ces jeunes volontaires mais nous réfléchissons à comment le faire au mieux à l'avenir.

**Juliette (Entr'âges) :** La principale difficulté que nous identifions, c'est le manque d'accompagnement pour faciliter les interactions entre volontaires de générations et d'anciennetés différentes. Il est nécessaire de déconstruire certaines représentations, attitudes, peurs des personnes plus âgées envers les plus jeunes, ou des plus anciennes envers les nouvelles arrivées, et inversement. Pour cela, les moments informels

sont essentiels car c'est là que se joue la rencontre de personne à personne. Ces temps informels, idéalement co-construits avec les volontaires afin qu'ils répondent aux besoins de toutes et tous, devraient faire partie intégrante de la mission bénévole, quelle que soit l'activité pour laquelle on s'engage. Les moments de connexion entre les volontaires (repas, drink, anniversaires...) viennent augmenter le bien-être des bénévoles, et cela a un impact positif sur la relation auprès des bénéficiaires.

Une autre difficulté dans une équipe en mixité d'âges, c'est que le conflit qui pourrait naître de par les représentations que nous avons sur les autres générations, est tacite et surtout non-identifié. Pour lever cette difficulté, différents outils peuvent être utilisés : mettre en place des groupes de parole, des intervisions, des ateliers de sensibilisation à l'âgisme. Nous avons d'ailleurs développé une fiche pédagogique à ce sujet « Les mécanismes de l'âgisme » (voir Dossier) que les chargés de projets peuvent utiliser avec leur groupe de bénévoles. Les outils qui y sont repris permettent à chacune et à chacun d'identifier les représentations liées à l'âge, d'éprouver de l'empathie pour d'autres générations, de se mettre à la place de bénévoles d'âges différents et de comprendre leurs besoins spécifiques.

Une autre difficulté que nous entendons parfois au sein des associations, c'est que les nouveaux volontaires ne restent pas. Il peut alors être utile de se questionner. Quel niveau d'inclusion pratiquons-nous envers les nouveaux volontaires, quel que soit leur âge ? Quelles sont les activités informelles que nous proposons ? Chaque volontaire, quelle que soit sa tâche, a la possibilité de participer aux réunions d'équipe ou pas ? Avons-nous eu une posture utilitaire envers des jeunes volontaires (force physique, compétences numériques) ? Y'a-t-il un rituel à mettre en place à l'accueil d'un ou d'une volontaire qui rejoint l'association ?

Pour bonifier le fonctionnement de l'équipe, pourquoi ne pas mettre en place une boîte à idées ? Cela permet d'identifier les sujets, activités, méthodes problématiques et de proposer des alternatives à ce qui existe. C'est un moyen de recréer de la communication, des échanges.

Penser l'inclusion dès le départ et « prendre la température » de l'équipe très régulièrement permet de vivre sereinement la mixité d'âges dans un groupe.





## UNE PÉPITE VÉCUE DANS TA PRATIQUE DE L'INTERGÉNÉRATIONNEL QUE TU SOUHAITES PARTAGER ?

**Céline (BDBD) :** Une personne âgée – donc une voisine – a demandé à devenir elle-même bénévole chez nous et à pouvoir rendre visite à quelqu'un en situation d'isolement. Mais tout en continuant à recevoir la visite de son voisin car elle tient beaucoup à la relation qui s'est nouée au fil du temps. Cette réciprocité est une vraie pépite !

**Juliette (Entr'âges) :** J'ai animé un atelier créatif avec un groupe intergénérationnel (6-80 ans) où, par binôme d'âges différents, les personnes devaient se photographier entre elles et ensuite créer une affiche de communication pour promouvoir les liens entre les générations. Ça a été magique de voir les groupes s'autonomiser et de voir que les rôles étaient naturellement équitablement distribués. Il y avait de réelles transmissions réciproques. De vrais liens se sont construits et les personnes ont vécu une expérience humaine. Quelques mois après, je retrouve une participante plus âgée de ce groupe qui m'informe que la jeune fille avec laquelle elle était en binôme durant l'activité vient dorénavant chez elle le mercredi après-midi pour le goûter, et qu'elle l'accompagne dans ses devoirs. Car en fait, elles étaient voisines ! C'est une vraie pépite de voir qu'une activité intergénérationnelle a permis de recréer de la solidarité, du maillage social dans des quartiers où chaque personne est un peu isolée.

I HAVE A DREAM... :  
VOTRE SOUHAIT  
POUR  
LE VOLONTARIAT ET  
L'INTERGÉNÉRATION-  
NEL ?

**Céline (BDBD) :** Mon rêve serait qu'il y ait de l'intergénérationnel partout ! Cela apporte une telle richesse que ce soit dans les équipes salariées, dans les équipes bénévoles ou avec les publics. Mais à plus court terme et de manière plus réaliste, nous allons déjà commencer par aller toucher les plus jeunes pour arriver à une équipe de volontaires toujours plus intergénérationnelle !

**Juliette (Entr'âges) :** J'aimerais tant que l'intergénérationnel soit placé au cœur de la société ! Car en pensant d'abord lien intergénérationnel, c'est notamment l'habitat, la santé, la famille qui seraient vus sous un autre angle. Ce rêve s'incarnerait dans le fait de décloisonner toutes les institutions qui reposent sur des publics de génération spécifique. Que les personnes âgées puissent venir manger tous les jours à la cantine des enfants, que le tutorat soit institutionnalisé dans toutes les universités. Alors, le mot intergénérationnel n'aurait plus besoin d'exister puisque sa pratique serait acquise et naturelle !

**Pour en découvrir davantage les actions de ces organisations membres :**

- Bras dessus-Bras dessous ASBL  
<https://www.brasdessusbrasdessous.be/>
- Entr'âge ASBL  
<https://www.entrages.be/wp/>



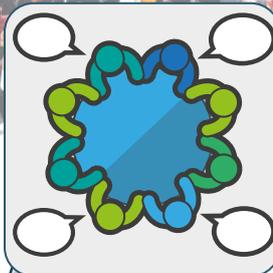


# La PFV vous propose aussi...

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



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



**DES REVENDECTIONS**  
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 :

- Thérèse Mertens et Reginald Alaerts, volontaires chez Médecins du Monde
- Céline Rémy de chez Bras Dessus Bras Dessous ASBL
- Juliette Laisné de chez Entr'âge ASBL
- Les Amis d'Accompagner et l'Espace social télé-service
- Les participants et participantes à notre dernier séminaire qui ont alimenté les réflexions menées dans ce numéro

La PFV remercie également :

- 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](http://www.levolontariat.be)

Avec le soutien de :

