

Témoignages

Nos candidats volontaires dans leur engagement

Introduction

L'Association pour le Volontariat propose un service quotidien qui consiste à accueillir et orienter des candidats volontaires vers le monde associatif.

Ces candidats, que sont-ils devenus ?

Notre association a été à leur rencontre en les accueillant au cours de trois tables-rondes, les 4, 12 et 19 octobre 2011, pour parler de leur engagement et de leur vécu.

Nous avons rencontré ainsi 19 volontaires qui se répartissaient dans les secteurs suivants :

- Action sociale
- Culture, loisirs
- Education, enseignement, formation
- Enfance, famille
- Environnement, nature
- Santé

Motivations

Les volontaires interrogés nous ont fait part des raisons qui les ont motivés à entreprendre une activité de volontariat.

Une grande partie d'entre eux a commencé un volontariat par **refus de rester inactif**, en arrivant à l'âge de la pension ou suite à la perte de leur emploi par exemple.

C'est notamment le cas pour *GERARD* et *JACQUELINE* qui ont en effet entamé leurs volontariat dès l'arrivée à la retraite.

ANNE et *ANNE-CECILE* ont, quant à elles, dû arrêter de travailler suite à des problèmes de santé. Au bout de quelque temps, la solitude et l'inactivité sont devenues pesantes. *ANNE-CECILE* « tournait en rond chez elle » et c'est pourquoi elle a envisagé le volontariat comme un remède à son manque d'activité.

STEPHANE et *HUBERT* ont, quant à eux, commencé leur volontariat après avoir perdu leur emploi. *STEPHANE* nous explique qu'il a alors « cherché le travail par un autre moyen ».

Concernant *HUBERT*, il a commencé une dépression quelque temps après avoir arrêté de travailler. Ce sont ses proches qui lui ont conseillé de faire du volontariat, pour être actif et éviter de sombrer davantage dans la déprime.

FABIAN a lui récemment été diplômé et s'est inscrit comme demandeur d'emploi. Dans l'attente de trouver un travail, il a souhaité rester actif à travers son volontariat.

Une motivation récurrente pour les volontaires interrogés se situe aussi dans **l'envie d'aider**, tout simplement, et de **s'investir pour une bonne cause**.

HARRY, par exemple, nous explique qu'il a toujours eu envie d'aider la communauté et qu'il s'est longtemps senti concerné par la lutte contre les inégalités sociales et la pauvreté. C'est dès lors tout naturellement qu'il s'est tourné vers le volontariat lorsqu'il a pris sa retraite afin de se dévouer pour cette cause qui lui tenait à cœur. Il est aujourd'hui actif dans une association qui vient en aide aux sans-abri.

Lors de la journée annuelle de l'analphabétisme, il y quelques années, *CHANTAL* a entendu une émission à la radio sur l'analphabétisme dans notre société, et sur le nombre de personnes qui ne

savent toujours pas lire et écrire à notre époque. Elle a donc décidé qu'une fois pensionnée, elle s'investirait pour cette cause qui l'avait particulièrement touchée. Sa principale motivation réside donc dans sa volonté d'aider les gens et de se battre pour une bonne cause, à savoir lutter contre la marginalisation des personnes analphabètes.

Pour d'autres participants, la motivation à l'engagement s'explique par le désir d'**entretenir des contacts**. Certains commencent directement par une activité leur offrant ces contacts, d'autres se tournent plus tard vers une seconde activité pour obtenir les contacts qu'ils n'ont pas eu dans leur première activité de volontariat.

ANNE a commencé à faire du volontariat auprès d'une association d'aide aux aveugles et malvoyants en enregistrant, en studio, des lectures de livre. Etant seule en cabine pour les enregistrements, le manque de contact s'est rapidement fait ressentir. Elle s'est alors tournée vers une autre association pour exercer une activité lui offrant davantage de relations humaines.

JACQUELINE s'est elle aussi tournée vers de nouvelles activités lui offrant ces contacts, notamment en maison médicale, après avoir commencé des volontariats administratifs et de comptabilité l'amenant à rencontrer peu de monde.

Pour quelques participants, c'est leur **vécu** qui les a conduits à faire du volontariat. L'envie de s'impliquer dans une cause qui les a touchés très personnellement ou simplement l'envie de continuer à s'investir dans le secteur dans lequel ils étaient actifs durant leur carrière professionnelle. Il arrive aussi que certaines personnes s'impliquent simplement par **tradition** du volontariat, très ancrée en eux depuis leur enfance.

BERNADETTE a été amenée à faire du volontariat de par son vécu, son histoire. En effet, son mari était atteint d'une maladie grave et elle l'a soigné durant les 14 années de sa maladie. De son vivant, *BERNADETTE* a créé une section « aidants proches » au sein de l'association qui lutte contre cette maladie. Depuis le décès de son mari, elle a continué à être volontaire en participant à des conférences comme témoin pouvant donner des conseils aux personnes qui ont un proche touché par la maladie.

ODETTE et *MARIAM* ont, quant à elles, longuement travaillé dans le secteur des soins de santé et c'est dans ce secteur qu'elles souhaitaient continuer à apporter leur aide, de façon bénévole.

Après 45 ans de vie professionnelle en tant qu'infirmière en soins palliatifs, *ODETTE* a décidé de créer un centre de jour pour maladies incurables car elle ressentait un manque à ce niveau, un manque d'accompagnement pour les patients et les familles.

Pour *LUC*, c'était tout naturellement qu'il s'est impliqué comme volontaire une fois l'âge de la retraite atteint, étant donné qu'il avait été éduqué dans une tradition de don de soi et d'engagement citoyen très forte depuis sa plus tendre enfance.

Une motivation qui revient aussi régulièrement chez les participants concerne le désir d'**acquérir ou de maintenir leur expérience** à travers leur activité volontaire. Parfois même, il y a l'espoir que leur volontariat soit un **tremplin vers l'emploi**.

C'est le cas d'*HUBERT*, d'*ISABELLE*, de *ROXANE* et de *FABIAN*.

HUBERT était éducateur et a souhaité, à travers son volontariat, continuer le même type d'activité, avec des enfants, pour rester dans le domaine qu'il aimait tant et pour ne pas perdre son expérience en la matière.

ISABELLE a choisi un volontariat administratif pour les mêmes raisons et aussi dans l'espoir que celui-ci débouche sur un emploi.

ROXANE a travaillé plusieurs années dans un Centre Culturel mais a été contrainte de quitter son emploi récemment. A travers son volontariat, elle souhaitait surtout garder ses compétences et ses qualifications en communication et en profiter pour se construire de nouvelles expériences.

Quant à *FABIAN*, récemment diplômé et ayant peu d'expérience du monde du travail, son volontariat est l'occasion de valoriser une expérience sur son CV tout en étant utile à la société.

L'arrivée dans le monde associatif

Les volontaires nous ont partagé leur ressenti quant à leur arrivée dans le monde associatif, et plus précisément au niveau de leur accueil et de leur encadrement de la part des associations auprès desquelles ils effectuent leur volontariat.

ANNE-CECILE, volontaire auprès d'une grande ONG, a considéré que son arrivée dans l'association était trop formelle et trop similaire au monde du travail (entretien d'embauche, période d'essai, évaluation, etc.). Selon elle, **l'accueil** est important pour motiver le volontaire et, dans ce cas précis, elle a été un peu découragée par ce dernier.

D'autres participants ont, quant à eux, bénéficié d'un très bon accueil et en sont très reconnaissants. *ISALINE* a apprécié que l'équipe la mette directement à l'aise et en confiance.

CHANTAL et *HUBERT* ont aussi beaucoup aimé l'accueil dans leurs associations respectives, et plus précisément les rencontres organisées avec un psychologue. Tous deux s'investissent dans des activités avec des enfants et l'encadrement psychologique proposé aux volontaires leur semble très approprié.

Certaines associations proposent des **formations** en début de volontariat, ce qui est important pour mettre en place un bon **encadrement** des volontaires.

CHANTAL et *MARIAM* ont toutes deux reçu une formation très utile pour l'activité qu'elles allaient mener, l'une dans un centre médical et l'autre dans un centre d'alphabétisation.

Selon *CHANTAL*, c'est important car « la bonne volonté ne suffit pas ».

A contrario, *ANNE*, qui est volontaire dans une institution pour personnes âgées, n'a pas bénéficié de formation et se sent très démunie face à certaines situations pour lesquelles elle aurait aimé apprendre les bonnes attitudes à adopter.

A défaut d'une formation, les associations doivent consacrer un minimum de temps au **suivi** et à **l'écolage** du volontaire.

ISALINE nous a fait part de sa frustration à ce sujet. Les autres membres de l'équipes de l'association où elle est engagée sont en effet tellement habitués à exercer leur travail depuis longtemps qu'ils semblent oublier que pour une personne novice, il faut un temps d'écolage et d'adaptation.

ISALINE se sent trop livrée à elle-même, n'ose pas trop poser de questions de peur de déranger et craint souvent, de ce fait-là, de mal faire les choses.

Selon d'autres volontaires, l'encadrement passe aussi par la mise en place **d'espaces d'échanges et de paroles**, notamment avec les autres volontaires.

ANNIE apprécie particulièrement qu'une réunion des volontaires soit organisée dans son association tous les mois. Cela leur permet de se rencontrer (ils ne viennent pas tous le même jour à l'association) et aussi de partager et d'échanger sur leur expérience commune.

STEPHANE et *ISALINE* regrettent par contre ce manque d'initiative de la part de leur association. Notons que *STEPHANE* et *ISALINE* sont volontaires dans la même association mais ne s'était jamais rencontré avant de venir à la table-ronde organisée par l'AV.

ISABELLE souffre aussi de l'absence d'espaces de rencontre dans l'institution où elle fait son volontariat. Elle ne rencontre jamais les autres volontaires et manque cruellement de contacts.

A leur arrivée dans l'association, certains participants nous expriment aussi la difficulté parfois ressentie de « **trouver sa place parmi le personnel salarié** ».

ANNE-CECILE ressent parfois de l'abus d'autorité ou un manque de considération de la part des salariés, sous prétexte qu'elle est « juste » une volontaire.

ISABELLE ressent aussi un manque de reconnaissance et de considération de la part des salariés, notamment, selon elle, parce qu'elle n'est pas rémunérée pour ce qu'elle fait et que, dans ce cas, « cela n'a pas beaucoup de valeur ». Elle est volontaire dans un centre hospitalier et, lorsque certains incidents se produisent avec les patients, elle n'est pas habilitée à intervenir (le bénévole en milieu hospitalier ne peut pas poser toute une série de gestes, réservés au personnel soignant). Or, il est arrivé que des infirmières lui fasse ressentir leur mécontentement face à sa « non intervention », ce qu'elle ressent comme une importante frustration.

Leurs conclusions

Lorsque l'on interroge les candidats pour savoir ce qu'ils retirent de leur expérience de volontariat, la grande majorité des volontaires estiment que leur activité est très gratifiante grâce au **sentiment d'utilité** qu'elle leur procure.

CHANTAL, via ses cours d'alphabétisation pour personnes précarisées, sent que le public qu'elle aide est très demandeur et motivé, « ce sont des éponges qui veulent apprendre » et elle ressent dès lors pleinement son utilité. Sentir qu'elle aide ces gens et qu'elle les accompagne dans leur bataille, cela signifie beaucoup pour elle.

DANIEL nous explique que, pour lui aussi, c'est un réel plaisir d'aider les autres et de rendre service, surtout lorsqu'il obtient des résultats, et dans un cadre autre que monétaire.

HUBERT aussi confirme que le sentiment d'utilité et le fait « de sentir qu'on sert à quelque chose » est ce qui est le plus positif pour lui dans son volontariat.

Ce sentiment d'utilité se concrétise généralement par la **reconnaissance** que le volontaire reçoit de ses collaborateurs ou directement du public avec lequel il travaille.

A ce sujet, *ODETTE* nous dit que, pour elle, son « salaire » ce sont les remerciements et ça a beaucoup plus de valeur que de l'argent.

HUBERT estime que c'est réellement la reconnaissance de ses collègues et du public qui le motive à continuer son activité, et surtout à vouloir la continuer son volontariat même s'il devait trouver un emploi entre temps.

ROXANE aussi ressent ce sentiment d'utilité et de reconnaissance dans son volontariat. Elle s'occupe de la communication dans une association et lorsqu'elle est arrivée, il y avait un grand vide à ce niveau, elle a pu s'y consacrer pleinement et, aujourd'hui, l'équipe lui est très reconnaissante pour ce qu'elle a mis en place.

FABIAN, quant à lui, a l'occasion de participer de temps à autre à la rédaction de quelques articles de la newsletter de son association, ce qui valorise son apport en tant que volontaire.

A l'inverse, si le volontaire ne ressent pas ce sentiment d'utilité et surtout de la reconnaissance pour ce qu'il fait, il se démotive rapidement.

C'est le cas d'*ISABELLE* qui ne se sent pas estimée ni valorisée par ses collègues salariés dans son volontariat, ce qui la décourage profondément.

Les **contacts** tiennent aussi une place très importante dans le bilan des expériences des volontaires interrogés. Rencontrer des gens, faire partie d'une équipe ou encore être en relation avec des personnes de différents horizons constituent souvent des éléments très appréciés par les volontaires.

DANIEL estime que les contacts qu'il noue à travers son volontariat constituent un enrichissement mutuel extraordinaire et une belle ouverture sur le monde et la société.

HUBERT, *JACQUELINE* et *ANNE-CECILE* affirment qu'elles retirent beaucoup des contacts enrichissants et variés qu'elles ont régulièrement à travers leur volontariat.

Selon *ANNE-CECILE*, cela lui permet aussi d'apprendre à concilier avec des personnalités différentes, qualité qu'elle pourra valoriser lorsqu'elle recommencera à travailler.

Pour *HARRY*, c'est la rencontre et la collaboration avec des personnes qui croient en une cause, qui sont dévouées et qui se battent au quotidien, qui est extrêmement motivante et enrichissante pour lui.

Les contacts tiennent donc une place importante dans la plupart des volontariats. Lorsqu'ils sont absents, cela donne souvent lieu à des frustrations.

C'est le cas pour *SUZANNE* qui s'est vu confier des tâches administratives à réaliser à domicile. Etre toute seule chez elle ne lui plait pas beaucoup car elle manque de liens avec l'extérieur. Elle a dès lors peu de satisfaction personnelle dans son activité.

ISABELLE ressent aussi ce manque de contact étant donné qu'elle est volontaire auprès de personnes âgées et parfois séniles, avec qui il est difficile de communiquer, et que son institution n'organise pas de rencontres avec les autres volontaires.

Si le bilan était généralement très positif pour les volontaires interrogés, ils nous ont aussi fait part de quelques difficultés auxquelles ils sont parfois confrontés dans le cadre de leur volontariat.

Certains ont souligné la crainte qu'ils ressentaient de « prendre le boulot de quelqu'un d'autre ».

Pour *JACQUELINE*, la difficulté dans un volontariat est justement de savoir comment se positionner pour que son activité en tant que volontaire ne la transforme pas en « **mangeuse d'emploi** ». Dans la maison médicale où elle était volontaire avant, elle a arrêté son activité car ils ont engagé quelqu'un à sa place et elle ne veut surtout pas « prendre la place de quelqu'un ».

L'association de *SUZANNE* lui a récemment proposé d'être secrétaire bénévole mais elle a peur que cela ne soit une activité trop lourde et, surtout, elle se pose la question de savoir si elle ne « vole » pas l'emploi de quelqu'un ?

D'autres volontaires nous ont fait part de la nécessité de réfléchir aux **limites** à tracer dans le cadre de son activité.

Par exemple, *HUBERT* est tuteur d'une jeune adolescente et il a dû se positionner et réfléchir aux limites de son engagement pour ne pas adopter avec elle une attitude inadéquate (attitude de papa, de petit ami ou même de frère.) La difficulté, dans ce type de volontariat, est de trouver le juste milieu, l'équilibre entre « une machine sans cœur » et un « humain trop proche ».

Selon *LUC* et *ANNE-CECILE*, il faut aussi bien réfléchir aux temps et à l'énergie que l'on veut mettre dans son activité.

Pour *LUC*, son bénévolat, au fil des années, a pris de plus en plus de place et il était difficile pour lui de stopper l'engrenage de ses engagements. Aujourd'hui, *LUC* insiste sur la nécessité de savoir dire « stop » ou « non » afin de « ne pas se laisser bouffer par son volontariat » et afin d'honorer les autres engagements que nous prenons (famille, amis, etc.).

Nos commentaires

Les témoignages que nous avons recueillis nous permettent de revenir sur certains points fondamentaux dont les associations doivent tenir compte lorsqu'elles accueillent des volontaires :

- Les volontaires viennent chacun avec leur propre motivation. Il est important que le volontaire identifie sa ou ses motivations et que l'association les identifie aussi. Ensuite, l'association doit essayer de soutenir cette motivation sur le long terme à travers la reconnaissance et la valorisation de l'apport du volontaire.
- L'accueil et l'encadrement du volontaire est primordial pour le fidéliser et éviter un manque de confiance en soi dans la réalisation de ses tâches.
- Il est important de favoriser les rencontres et les contacts entre volontaires. Les contacts sont souvent la première chose recherchée par le volontaire.

Rappelons que le volontariat n'est pas mangeur d'emploi. Les activités réalisées par les volontaires sont spécifiques au volontariat, se réalisent quelques heures par semaine ou par mois, et ne remplacent en aucun cas un emploi salarié.

Bilan des témoignages

Quel bilan tirons-nous ?

Les **motivations** soulignées sont :

- Le refus de rester inactif
- L'envie d'aider et de s'investir pour une bonne cause
- Le besoin d'entretenir des contacts
- Le vécu ou la tradition
- Le désir d'acquérir ou de maintenir une expérience / tremplin vers l'emploi

L'**arrivée dans le monde** associatif nécessite, selon les volontaires,

- un bon accueil
- un encadrement
- un écolage et un suivi
- d'éventuelles formations
- des espaces d'échanges et de paroles
- trouver sa place parmi le personnel salarié

Les **conclusions** des volontaires quant à leur engagement :

- Le volontariat est gratifiant de par le sentiment d'utilité qu'il procure
- Ce sentiment d'utilité se concrétise par la reconnaissance de l'association et/ou du public
- Les contacts noués sont grandement appréciés
- Questionnement quant au volontariat mangeur d'emploi
- Nécessité de porter la réflexion sur les limites de son engagement

Si vous êtes volontaire, le bilan que vous tirez de votre engagement est sans doute différent.

Il nous intéresse !

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires à ce sujet à l'adresse coordination@volontariat.be ou sur notre site www.volontariat.be.