

La Commission Action Sociale & Santé
présente son référentiel

Le volontariat, un « bon bond » pour votre institution

*Sous la direction de
Gaëtane Convent.*

*Avec la participation de
Brigitte Jacquemin,
Lucie Dugardin,
Amandine Tiberghien
et Marie Willocx*

Une initiative de



Remerciements

- M^r Benoît Cerexhe, ancien Ministre de l'Économie, l'Emploi, la Recherche scientifique et le Commerce extérieur de la Région de Bruxelles-Capitale, remplacé en mars 2013 par Mme Céline Frémault
- M^{me} Céline Frémault, Ministre de l'Économie, de l'Emploi, de la Recherche scientifique, du Commerce extérieur, du Commerce, de la Santé, de la Formation des Classes Moyennes et de la Fonction publique de la région de Bruxelles-Capitale
- M^{me} Eliane Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances de la Région Wallonne

Avec le soutien de nos membres...



Avec le soutien de...



Sommaire

Préface par la Présidente de la CAS&S	5
Un référentiel ? Pour qui, pourquoi ?	6

PARTIE I

Dans le secteur de l'action sociale et la santé, des volontaires, à quoi ça sert ?

Introduction	9
■ 1. Le volontariat dans le monde associatif belge	10
Quelques chiffres clés	10
Les différentes formes d'engagement	11
Les évolutions de l'engagement volontaire	12
Pour aller plus loin... ..	13
■ 2. La loi sur le volontariat	14
Volontaire ou bénévole?	14
La loi décryptée.	14
Le cas particulier du secret professionnel	20
Pour aller plus loin... ..	22
■ 3. Des volontaires ? Pour que faire ?	23
Un choix éthique, pas économique.	23
Travailleurs et volontaires : éviter les rivalités.	24
Le temps (même volontaire), c'est de l'argent.	25
Pour aller plus loin... ..	26
■ 4. Faut-il coordonner les volontaires ?	27
Le poste de coordinateur de volontaires	27
Volontaires « internes » ou « externes » ?	28
Pour aller plus loin... ..	30
Conclusion	31



PARTIE II

Mettre en place un volontariat de qualité : guide pratique 32

Introduction 33

■ **1. Susciter l'engagement** 34

Ma boîte à outils 36

■ **2. Rencontrer le candidat** 38

Ma boîte à outils 42

■ **3. Accompagner le volontaire dans son action** 44

Ma boîte à outils 47

■ **4. Evaluer l'action** 54

Ma boîte à outils 56

■ **5. Valoriser les volontaires** 58

Ma boîte à outils 59

Conclusion 60

CONCLUSION 60

BIBLIOGRAPHIE 61

Préface de Brigitte Jacquemin, Présidente de la Commission Action Sociale & Santé

Chers amis du volontariat dans les soins et l'action sociale,

Le référentiel que vous lisez est issu des expériences partagées de la Commission Action Sociale et Santé (CAS&S) et de la Plate-forme Francophone du Volontariat (PFV) qui a orchestré le travail avec brio.

Le volontariat dans l'action sociale ou dans les soins de santé existe depuis la nuit des temps.

En Belgique, avec la loi sur les droits des volontaires de 2005, la création du Conseil Supérieur des Volontaires, le projet de la coopérative Cera « Volontiers volontaires aux côtés des patients » et la PFV, tout a convergé pour renforcer dans leur démarche les groupes de travail qui existaient en Wallonie et à Bruxelles et qui échangeaient leurs expériences de volontariat dans le monde de la santé. Fin 2010, trois bonnes fées (à savoir : M^r le Ministre Benoît Cerexhe, remplacé par la suite par M^{me} la Ministre Céline Frémault, M^{me} la Ministre Eliane Tillieux ainsi que les administrateurs et collaborateurs de la Coopérative Cera) se sont penchées sur le berceau de nos travaux et les baguettes magiques se sont transformées en fameux leviers ! Si bien qu'en 2011, la CAS&S est née. Qu'elles en soient, toutes trois, remerciées d'emblée.

Oui, mais... levier de quoi ? Les thèmes choisis par les membres de la CAS&S témoignent d'une belle maturité dans les échanges et réflexions. Le groupe s'est en effet engagé dans un processus continu d'amélioration et de questionnement sur le sens et les limites du volontariat dans le monde des soins et de l'action sociale. Autrement dit, réfléchir ensemble sur la/les limites de ces types de volontariat, ce ne sera pas penser quelques repères définitivement posés, mais s'inscrire dans un processus où la limite est toujours en train de se poser. En même temps, il faut souligner que la limite parle, elle dit ce qui est de l'autre côté d'elle-même. Allons-y donc voir, de ce côté...

Ainsi, ce référentiel se veut, certes pratique, certainement non définitif à l'instar des évolutions du terrain d'action des volontaires dans l'action sociale et la santé. Qu'il soit une aide au questionnement et au discernement que nous vous souhaitons les meilleurs possibles.



 **Brigitte Jacquemin**

*Présidente de la Commission Action Sociale & Santé
Membre du Conseil d'Administration de la Plate-forme francophone
du Volontariat, représentant la Fédération
des Institutions Hospitalières (FIH).*

I Un référentiel ? Pour qui, pourquoi ?

La Commission Action Sociale & Santé (CAS&S), ce sont plus de 60 acteurs des secteurs de la santé et de l'action sociale de Wallonie et de Bruxelles qui se sont rassemblés afin de créer un espace de concertation et de travail. Cette commission a été instaurée au sein de la Plate-forme francophone du Volontariat mais elle est ouverte à des organisations qui n'en sont pas membres.

La Plate-forme francophone du Volontariat est une organisation pluraliste. Elle est composée de 30 fédérations et institutions actives dans le champ de l'associatif qui représentent plus de 300.000 volontaires et 1000 associations de terrain. Son objectif est de défendre les intérêts des volontaires et du volontariat en général.

Chaque année, la Commission se réunit quatre à cinq fois. Elle organise également un séminaire, soit une journée de travail qui rassemble des experts, des gens du terrain et des directions d'institutions autour d'une thématique particulière.

Au fil des discussions, il est apparu assez rapidement que les directions d'institutions et les coordinateurs de volontaires qui souhaitaient s'impliquer dans un projet de volontariat manquaient d'un outil pratique répondant à leurs questions, un guide qui puisse les accompagner dans cette démarche. Ce référentiel est donc un outil didactique composé de deux parties. La première propose une réflexion sur l'utilité du volontariat dans les secteurs de l'action sociale et la santé. La seconde est un véritable guide pratique qui présente, étape par étape, la mise en place d'un volontariat de qualité dans une institution.

Cet ouvrage est donc destiné aux directeurs, coordinateurs et travailleurs de l'action sociale et la santé afin de les sensibiliser sur la pertinence d'avoir des volontaires au sein de leur organisation, mais également afin de leur offrir un outil de gestion concret, qui peut être utilisé au quotidien.

+ 60 acteurs
de la santé et
de l'action sociale

L'Action Sociale et la Santé ? Il est impossible de recenser l'ensemble des lieux de ces deux secteurs. Pour se faire tout de même une idée plus précise, voici une liste non exhaustive.

Action sociale

- Épicerie sociale
- Groupe de parole d'aide
- Vesti-boutique
- Taxi social
- Relais social
- Aide au logement
- Service de médiation de dettes
- Espace rencontres
- Service d'aide aux justiciables
- Centre de service social
- ...

Santé

- Hôpital
- Maison médicale
- Maison de repos et de soins
- Aide et soins à domicile
- Centre de soins de jour
- Service d'urgence
- Maison de soins psychiatriques
- ...

Témoignages

Pierre, 53 ans, hospitalisé durant une semaine pour un problème de cœur

« Tous les matins, ils viennent me donner mon journal, alors on cause du temps, de l'actualité, de quand ma petite fille va venir... le temps d'oublier que je suis cloué dans un lit d'hôpital. Et ça, ça fait du bien... »

Marie, 30 ans, conduit des enfants qui vont voir leurs parents en prison

« Quand j'arrive à l'institut, « mes » trois loustics sont prêts, ils me guettent par la fenêtre du séjour. À chaque fois, c'est la fête car on va voir leur papa ! En fin d'après-midi, s'il y a un coup de blues, on en parle et on se fait un gros câlin. Puis on se dit à la semaine prochaine... »

Michel, 43 ans, coordinateur de volontaires depuis 10 ans

« L'intérêt de travailler avec des volontaires, c'est qu'ils ne connaissent rien des dossiers médicaux, ils ne sont pas soignants. Leur seule mission dans notre institution est de rendre le séjour des patients le plus agréable possible (ils font la lecture, sortent avec les patients qui souhaitent prendre l'air...). Bien souvent, dans l'évaluation de sortie du patient, on peut voir que cette dimension humaine participe à la qualité des soins que nous offrons. »

The page features a teal background with several puzzle pieces in the corners. The top-left corner has a yellow and grey piece. The top-right corner has a dark grey and light blue piece. The bottom-left corner has a yellow, grey, and dark grey piece. The bottom-right corner has a light blue piece.

Partie I.

Dans le secteur de l'action sociale et la santé,
des volontaires, à quoi ça sert ?

Introduction

Qui s'engage? Comment? Pourquoi? Après avoir retracé le profil du volontariat en Belgique, nous vous expliquerons également le cadre légal qui entoure cette pratique. Mais la loi ne répond certainement pas à toutes les questions. Avoir des volontaires au sein de son institution ne va pas de soi. Quelle place leur accorder? Comment gérer les relations avec les travailleurs? Combien ça coûte? Toutes ces questions devront être envisagées en amont pour pouvoir construire un vrai projet de volontariat. Pour conclure cette première partie, nous nous poserons également la question du poste de coordinateur de volontaire.

Toutes ces réflexions, plutôt théoriques, sont essentielles pour pouvoir aborder la seconde partie beaucoup plus pratique.

Qui s'engage?

Comment?

Pourquoi?

Combien
ça coûte?

1. Le volontariat dans le monde associatif belge

Avant de se plonger dans les secteurs de l'action sociale et de la santé en particulier, il convient de dresser un rapide état des lieux plus global du volontariat dans le monde associatif belge. Qui sont les volontaires d'aujourd'hui? Où et comment s'engagent-ils? Voici un rapide panorama.

Quelques chiffres clés

En Europe, près de **100 millions de personnes** pratiquent une activité volontaire.

En Belgique, ils sont plus d'**1.500.000 personnes**, soit 17% de la population belge. En Communauté française, il n'y a pas de recensement systématique, mais on estime qu'il y a entre **650 et 700.000 volontaires** de tous âges et de tous horizons. Ces derniers offrent en moyenne entre **5 et 7h par semaine** !

Il faut toutefois utiliser ces chiffres avec prudence et souligner qu'ils proviennent d'une enquête menée entre 1999 et 2004. Nous ne possédons malheureusement pas de données plus récentes.

Parmi les plus engagés, deux groupes d'âges se dégagent plus particulièrement : les jeunes entre **16 et 25 ans** et les **plus de 40 ans**¹.

1.500.000
volontaires
en Belgique

Don de temps
140 millions
d'heures

Le volontariat, c'est aussi une réalité économique: la valeur ajoutée de l'associatif en Belgique avoisine les **20 milliards d'euros**². Le volontariat y contribue à plus de 10% en offrant un don de temps de **140 millions d'heures**³.

- 1 Chiffres en provenance du Centre d'Economie Sociale de l'Université de Liège: http://www.ces.ulg.ac.be/fr_FR/services/analyses-statistiques/benevolat
- 2 Banque Nationale de Belgique; Fondation Roi Baudouin, "Le poids économique des associations en Belgique, Analyse quantitative (édition 2011)", mars 2011, http://www.kbs-frb.be/uploadedFiles/KBS-FRB/05_Pictures,_documents_and_external_sites/09_Publications/PUB_2053_ISBL_FR.pdf
- 3 Centre d'Economie Sociale de l'ULg; Hoger Instituut voor de Arbeid (KUL); Fondation Roi Baudouin, "Le secteur associatif en Belgique, Une analyse quantitative et qualitative", Décembre 2005, http://www.kbs-frb.be/uploadedfiles/kbs-frb/files/fr/pub_1562_associatif_analyse.pdf

D'après plusieurs auteurs⁴, l'engagement volontaire concerne globalement l'ensemble des associations, quelle que soit la branche d'activités considérée, au travers notamment des personnes impliquées au niveau du conseil d'administration. Toutefois, certaines études notent une répartition assez inégale du volontariat entre les différentes branches d'activités⁵. Il apparaît en effet que le travail volontaire est majoritairement présent dans la branche « culture, sports et loisirs », que ce soit en termes de nombre de bénévoles ou en termes d'heures prestées (42,5% des volontaires s'impliqueraient dans le secteur socio-culturel et 15% dans les associations sportives). Viennent ensuite, mais dans une proportion moindre, la branche « activités diverses » (au sein de laquelle sont regroupées de nombreuses organisations non gouvernementales ou ONG) et la branche « action sociale ».

Les différentes formes d'engagement

Les volontaires mènent leurs actions dans énormément de domaines différents. Les classifications habituelles définissent dix grands secteurs où ils sont présents :


01. L'action humanitaire et la solidarité internationale
02. L'action sociale et judiciaire
03. La culture, les loisirs et l'éducation permanente
04. L'éducation, l'enseignement et la formation
05. L'environnement
06. La santé et le bien-être
07. L'enfance et la famille
08. La jeunesse et les séniors
09. Le sport
10. Les courants philosophiques, religieux et autres



10 grands
secteurs

4 DEFOURNY, J. ; DUBOIS, P., L'emploi, le financement et le bénévolat des ASBL employeurs en Wallonie, Rapport de recherche pour la Région Wallonne, Université de Liège, 1996 ; MERTENS, S. et al. (1999), Le secteur non marchand privé en Belgique, Résultats d'une enquête-pilote : panorama statistique et éléments de comparaison internationale, The Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project et Projet interuniversitaire sur le secteur non marchand en Belgique, Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 1999.

5 MERTENS, S. ; LEFEBVRE, M. (2004), «La difficile mesure du travail bénévole dans les institutions sans but lucratif», in Institut des Comptes Nationaux, Le compte satellite des institutions sans but lucratif 2000 et 2001, Banque nationale de Belgique et Centre d'Economie Sociale de l'ULg, Bruxelles ; BREDA, J. ; GOYVAERTS, K., Vrijwilligerswerk vandaag : een eerste verkenning, Koning Boudewijnstichting, Bruxelles, 1996



Une autre façon de voir les choses, c'est d'observer l'activité que peut exercer le volontaire. En général, on considère qu'il y a **quatre profils** :

■ **Le volontaire d'animation**

ex: animateur dans un mouvement de jeunesse, clown au sein d'un hôpital, animateur sportif dans le club du village, ...

■ **Le volontaire de service**

ex: écrivain public, participant à la préparation de colis alimentaires, médiateur de dettes, ...

■ **Le volontaire de militance**

ex: membre d'une jeunesse politique ou syndicale, militant dans une association environnementale, ...

■ **Le volontaire de gestion**

ex : membre d'un conseil d'administration, d'une assemblée générale, d'un pouvoir organisateur d'une école, ...

Ce dernier profil présente la particularité de créer des conditions favorables pour que se développent et s'expriment au mieux les trois autres.

Les évolutions de l'engagement volontaire

Auparavant, l'engagement volontaire était principalement idéologique. La personne s'engageait à long terme pour une grande cause qu'elle défendait. La dimension militante était d'ailleurs fort présente. Actuellement, on observe dans le volontariat les mêmes tendances que celles du marché de l'emploi. Fini de faire carrière pendant trente ou quarante ans dans la même association, les volontaires changent plus régulièrement de structures et accumulent des expériences d'engagement différentes.

Le volontaire s'investit dans différentes associations en fonction de ses envies et souvent à plus court terme. Cette nouvelle forme d'engagement sociétal définie par certains comme un engagement « post-it » permet aux volontaires d'enrichir leur expérience, d'être mieux formés, plus autonomes, ... Parfois, le volontaire n'adhère pas spécialement au projet et au fonctionnement de l'association mais il poursuit un projet personnel à travers son engagement.

Les associations ont tendance à regretter cette réalité. Pourtant ces « nouveaux volontaires » présentent quelques avantages. Ils sont souvent plus impliqués, plus exigeants avec eux-mêmes et plus efficaces. Ils permettent des échanges de compétences sectorielles et le fait de remettre le projet en question de temps en temps peut être une véritable plus-value.

Globalement, il n'y a pas moins de volontaires qu'avant. Au contraire, dans plusieurs états européens, on constate même une augmentation du nombre de volontaires. Mais les modalités traditionnelles d'engagement évoluent. L'investissement des volontaires est plus volatil. L'organisation doit donc faire face à cette évolution et s'y adapter. Les méthodes pour susciter l'engagement, les processus d'accompagnement et de formation doivent changer.

Les raisons pour lesquelles les gens s'engagent :

- Le plaisir de la rencontre tout simplement → logique de socialisation et prévention ;
- Le plaisir d'apprendre et la curiosité → logique expérimentale voire instrumentale ;
- Le fait de se sentir utile pour autrui → logique de reconnaissance par ses pairs ;
- Le plaisir de partager et offrir à son tour → logique de transmission ;
- La volonté de combattre une/des inégalités sociales → logique politique ;
- La tradition familiale car engagé depuis le plus jeune âge → logique culturelle ;
- Parce que l'action a une certaine visibilité.

Pour aller plus loin...

- Analyse de la Plate-forme francophone du Volontariat, « Les nouvelles formes d'engagement : Quelles sont les évolutions de l'engagement citoyen volontaire et comment le secteur associatif peut-il s'y adapter ? », 2012, www.levolontariat.be/public/files/publications/2012/20121217145837-648058693.pdf
- DATCHARY, Caroline, « Le réseau comme nouveau mode d'organisation », La tribune de la Fonda, n°171, février 2005.
- PROUTEAU, Lionel ; WOLFF, François-Charles, « Donner de son temps : les bénévoles dans la vie associative », Economie et statistique, n°372, 2004.
- ROBERTI, Sylvie, « L'engagement des jeunes, un processus qui appartient au passé ? », Publication du Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation, Coll. « Au Quotidien », Décembre 2010.
- ROUDET, Bernard, « Entre responsabilisation et individualisation : les évolutions de l'engagement associatif », Lien social et Politiques, n°51, 2004.
- SERVAIS, Olivier, « L'engagement des jeunes, la participation et la transmission des valeurs », Documents d'analyse et de réflexion du Centre Avec, Janvier 2008, Bruxelles.
- SUE, Roger, « Engagement bénévole et engagement citoyen » in BAZIN, Cécile, MALET Jacques, La France bénévole, troisième édition, France Bénévolat, mars 2006.
- WORMS, Jean-Pierre, « Les transformations de l'engagement associatif », in BAZIN, Cécile, MALET Jacques, La France bénévole, troisième édition, France Bénévolat, mars 2006.



2. La loi sur le volontariat

Depuis 2005, il existe en Belgique une loi relative aux droits des volontaires. Vous retrouverez ici les grands principes de cette loi qui tient en neuf chapitres et vingt-quatre articles. Toutes les dispositions ne feront pas l'objet d'un commentaire détaillé mais nous nous attarderons quand même plus particulièrement sur le cas du secret professionnel car il est souvent d'application dans les secteurs de l'action sociale et la santé.

Volontaire ou bénévole ?

Une loi pour les volontaires et pas pour les bénévoles? En Belgique, volontaire ou bénévole, il n'y a aucune différence. À l'origine, l'ensemble des propositions de loi faisait d'ailleurs référence au mot « bénévolat ». Par souci de simplification, c'est finalement le terme « volontariat » qui a été choisi parce que seule la langue française différencie ces deux termes. Les anglo-saxons parlent de « volunteering », les néerlandophones de « vrijwilligerswerk », les espagnols de « voluntario », les italiens de « volontariato »...

Malgré tout, les mots « bénévole » et « bénévolat » sont toujours très présents dans le langage commun. S'il peut continuer à se désigner comme il le souhaite, le volontaire ou le bénévole doit respecter les obligations de la loi relative aux droits des volontaires. Celle-ci s'applique dès que les personnes correspondent à la définition du volontaire telle qu'elle apparaît dans la loi.

La loi décryptée

L'objectif de ce chapitre n'est pas de vous fournir une explication détaillée de la loi de 2005 mais plutôt de dégager ses grands principes. Le dernier point intitulé « Pour aller plus loin » vous fournira ainsi quelques références si vous souhaitez approfondir l'un ou l'autre sujet abordé ici.

1. Dispositions générales

Ce premier chapitre précise que la loi régit non seulement le volontariat exercé sur le territoire belge, mais également le volontariat exercé à l'étranger qui est organisé à partir du territoire belge.

2. Définitions du volontariat

Trois notions fondamentales sont définies dans ce chapitre :

Le volontariat

Une activité est considérée comme volontaire si elle respecte les quatre critères suivants :

- Sans rétribution ni obligation
- Au profit d'autrui
- Dans un cadre organisé autre que le cadre familial et privé
- Une même personne ne peut être travailleur rémunéré et volontaire pour une même tâche et une même organisation

Le volontaire

Le volontaire est défini comme toute personne physique qui exerce une activité de volontariat.

L'organisation

La loi distingue trois types d'organisation.


- Les sociétés lucratives qui ne peuvent faire appel à des volontaires
- Les associations sans but lucratif
- Les associations de fait (c'est-à-dire composée de deux personnes au moins qui organisent une activité d'un commun accord et s'accordent sur la finalité sociale à atteindre, qui s'associent pour la réalisation d'un but désintéressé ou d'un but d'intérêt général et qui exercent un contrôle direct sur le fonctionnement de l'association).



Sarah promène régulièrement et gratuitement le chien de sa voisine... Volontariat... ou pas ?

NON Pour être considérée légalement comme du volontariat, une activité doit respecter 4 critères : être un acte gratuit, tourné vers autrui (hors famille et entourage), dans un cadre organisé et non contractualisé.





Seules les organisations sans but lucratif peuvent faire appel à des volontaires. Or, certaines institutions privées (cliniques ou maisons de repos), constituées en sociétés, comptent dans leurs rangs des volontaires.

Mais qui sont-ils ? Cela n'entre-t-il pas en contradiction avec le contenu de la loi ?

Non, car ces volontaires ne sont pas des volontaires internes aux institutions décrites ci-dessus, mais externes, provenant d'autres associations qui n'ont, elles, aucun but lucratif (pour plus d'informations sur les différences entre les volontaires « internes » et « externes », voir *infra*).

3. L'obligation d'information

La loi prévoit que le volontaire soit informé avant de commencer son action. Cette obligation incombe à l'organisation qui doit pouvoir apporter la preuve de la bonne transmission de l'information.

Si la forme de cette communication n'est pas précisée dans la loi, le contenu est quant à lui bien déterminé.

- Le statut de l'association, le but désintéressé et l'identité du ou des responsables
- Les contrats d'assurances qui couvrent l'action du volontaire
- S'il y a un défraiement et le cas échéant comment cela se passe
- Les éventuelles situations liant le volontaire au secret professionnel

Bien sûr, l'information communiquée au volontaire peut dépasser ces quelques éléments.

4. La responsabilité civile

La loi oblige les associations à prendre une assurance qui couvre au minimum la responsabilité civile extracontractuelle de leurs volontaires. Seules les associations de fait (qui ne comptent aucun travailleur rémunéré et qui ne font pas partie d'une structure plus large) sont dispensées de cette obligation. Dans ce cas, c'est le volontaire qui devra veiller personnellement à être couvert par une assurance familiale (comprenant la responsabilité civile). La loi précise d'ailleurs que ces assurances familiales ne peuvent désormais plus exclure de leur champ d'application les dommages résultant d'une activité volontaire.

5. L'assurance volontariat

Si légalement les organisations doivent assurer leurs volontaires en responsabilité civile, le fait d'étendre la couverture aux dommages corporels et à la protection juridique n'est pas obligatoire. Ce choix revient donc aux organisations.

5 bis. L'assurance volontariat prise en charge par les provinces

À noter que depuis 2006, les provinces bénéficient annuellement d'une aide financière de la Loterie Nationale pour payer, en tout ou en partie, une assurance collective gratuite organisée au niveau provincial. Cette assurance couvre autant la responsabilité civile que les dommages corporels ou la protection juridique. De plus amples informations sur les conditions d'octroi de cette assurance sont disponibles auprès de chacune des provinces ainsi qu'auprès de la COCOF à Bruxelles.



Lors d'un séjour comme animatrice, Nadia a un petit accident... Volontaire assuré... ou pas ?

NON La loi oblige les organisations à assurer leurs volontaires en responsabilité civile mais la prise d'assurance en dommages corporels est laissée au choix de l'association. Le volontaire n'est donc pas toujours couvert. Renseignez-vous !

6. Droit du travail et volontariat

En Belgique, pour pouvoir faire du volontariat, il faut être ressortissant de l'Espace Economique Européen, être un réfugié reconnu, être un étranger régularisé ou avoir un permis de travail. Tout ressortissant étranger non-européen doit entreprendre des démarches similaires à celles lui permettant d'obtenir un permis de travail pour pouvoir effectuer une activité de volontaire.

7. Les défraiements d'un volontaire

Il n'y a aucune obligation à ce que l'organisation rembourse les frais de ses volontaires. Néanmoins, si elle décide de le faire, deux possibilités s'offrent à elle:

- Les frais réels contre remise de pièces justificatives (factures, tickets de caisse, billets de train, ...)
- Les frais forfaitaires. Pour ceux-ci, il faut veiller à ne pas dépasser deux plafonds : 32,71 € par jour et 1.308,38 € par an (montants valables jusqu'au 31 décembre 2013)



Karim organise trois initiations gratuites à la plongée pour personnes handicapées. Son association lui donne 30 € par jour. Volontariat... ou pas ?

OUI Il n'y a aucune obligation à ce que l'association rembourse les frais de ses volontaires. Néanmoins, si elle décide de le faire, deux possibilités s'offrent à elle : les frais forfaitaires ou les frais réels.

Attention: un volontaire, au cours d'une même année, ne peut dépendre que d'un seul régime.

8. Volontariat et allocations

Le candidat volontaire peut-il faire du volontariat s'il...

- **perçoit des allocations de chômage ?**
Un chômeur indemnisé peut exercer un volontariat tout en conservant ses allocations, à condition d'en faire la déclaration préalable et écrite via le formulaire C45B auprès de son organisme de paiement. Ce dernier dispose d'un délai de 12 jours ouvrables pour prendre une décision. Dans l'attente d'une décision, le demandeur d'emploi peut déjà exercer l'activité bénévole qui a fait l'objet de la déclaration.
- **perçoit des allocations familiales ?**
L'activité de volontariat n'étant pas considérée comme une activité lucrative, elle est tout à fait compatible avec la perception des allocations familiales.

- **est en Régime de Chômage avec Complément d'entreprise (RCC) ou prépensionné ?**

Les prépensionnés doivent respecter les mêmes règles que les chômeurs et déclarer leurs activités de volontariat à leur organisme de paiement.

- **est en incapacité de travail ?**

En cas d'incapacité de travail, l'avis préalable du médecin conseil est demandé. En effet, il doit évaluer si l'activité volontaire ne constitue pas un frein au rétablissement de la personne. Si cela ne contrarie pas l'état de santé de la personne, le médecin conseil autorise la prestation du volontariat.

- **perçoit un revenu d'intégration ?**

L'exercice d'un volontariat et la perception de défraiements sont compatibles avec le droit au revenu d'intégration.

- **perçoit des allocations pour l'aide aux personnes âgées ?**

L'exercice d'un volontariat et la perception de défraiements sont compatibles avec le droit à l'aide aux personnes âgées.

- **perçoit un revenu garanti aux personnes âgées ?**

L'exercice d'un volontariat et la perception de défraiements sont compatibles avec le droit au revenu garanti aux personnes âgées.



Jacques est prépensionné. Il voudrait continuer à initier bénévolement les plus âgés à l'usage du GSM. Volontariat... ou pas ?

OUI Un prépensionné peut exercer du volontariat sans perdre ses allocations pour autant qu'il en fasse la déclaration auprès de son organisme de paiement.



Le cas particulier du secret professionnel

Lorsqu'un citoyen s'adresse à certains professionnels (médecins, psychologues, assistants sociaux, etc.) ou services (CPAS, mutuelles, aide sociale, etc.), il aborde des questions qui touchent à sa santé, sa situation sociale et familiale, ses convictions religieuses ou philosophiques, ses finances, etc. Pour le protéger et renforcer la confiance qu'il peut avoir en ces services, le législateur a imposé à ces différentes personnes l'obligation de taire ce qu'elles apprennent dans l'exercice de leur profession. Dans ce cadre, le « secret professionnel » couvre non seulement tout ce qui a pu être dit mais également tout ce qui est vu ou écrit comme des documents qui concernent la personne (dossier médical ou social, correspondance avec un avocat, etc.).

Et pour les volontaires ?

Les règles sont les mêmes. En effet, la loi relative aux droits des volontaires mentionne explicitement le secret professionnel dans son chapitre sur l'obligation d'information. Ce dernier prévoit que si le volontaire est tenu au respect du secret professionnel, il doit en être avisé avant de commencer son action. En général, l'organisation transmet au volontaire l'article 458 du Code pénal. La référence au Code Pénal indique que, pour le législateur, ce n'est pas le statut de professionnel ou de volontaire qui prévaut mais bien la nature du secret dont la personne est dépositaire.

Le secret professionnel est-il absolu ?

Oui, même s'il peut exceptionnellement être transgressé. En effet, le secret professionnel est lié au cadre dans lequel s'exerce le volontariat. En effet, tous les volontaires ne seront pas automatiquement soumis au secret professionnel, mais seulement ceux qui agissent dans le cadre des soins. Ainsi, dans un hôpital, les infirmiers, infirmières et médecins sont soumis au secret professionnel du fait de leur profession mais le personnel d'accueil, d'entretien ou encore les comptables doivent respecter aussi le secret professionnel du fait du cadre dans lequel ils exercent leur volontariat.

Ensuite, soulignons que les volontaires qui s'adressent à leur superviseur ou à un groupe partagé de supervision et qui, dans ce cadre, peuvent être amenés à révéler certaines informations sur les patients ou les bénéficiaires de soins ne violent pas le secret professionnel : il s'agit alors d'une méthode de travail spécifique qu'ils ne font que respecter.

De plus, quelques lois particulières obligent, à des conditions très strictes, de lever le secret. C'est le cas notamment en matière de santé ou lors de témoignage en justice (c'est-à-dire devant une juridiction et non auprès d'un policier).

Une autre particularité du secteur des soins est le principe du secret professionnel partagé. Cette formulation peut sembler étrange car, sur le principe, le secret professionnel ne se partage pas. Néanmoins, dans le cadre de l'efficacité des soins, le secret professionnel peut être partagé mais il faut rester prudent concernant cette notion. Certaines conditions permettent d'outrepasser le secret professionnel et de partager le(s) secret(s) confié(s) : le dépositaire (clients, patients, bénéficiaires, etc.) du secret ou son représentant légal doit être averti du partage des informations ; il doit pouvoir donner son accord ; le secret ne peut être partagé qu'avec des individus eux-mêmes soumis au secret professionnel ; les personnes avec lesquelles le secret est partagé doivent poursuivre un objectif commun ; les informations divulguées doivent être choisies de manière strictement nécessaire.

De plus, certains professionnels ne sont pas tenus au respect du secret professionnel, mais doivent néanmoins respecter un devoir de discrétion.

Qu'est-ce que le devoir de discrétion ?

Nous pouvons résumer cela très facilement : si le secret professionnel implique un droit de se taire, le devoir de discrétion implique le devoir de se taire. En effet, il s'agit d'une obligation liée à la déontologie. Il n'a pas de base légale, mais figure plutôt dans le contrat de travail, dans le règlement de travail, dans un code de déontologie ou encore dans une note d'information transmise aux volontaires. Comme le secret professionnel, le devoir de discrétion impose aux individus soumis à celui-ci de ne pas divulguer les faits dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur activité. La différence principale avec le secret professionnel vient de l'absence de base légale du devoir de discrétion, qui implique que l'individu soumis au devoir de discrétion mais non au secret professionnel ne pourra refuser de témoigner en justice par exemple. De plus, le devoir de discrétion est plus large que le secret professionnel : il vise l'ensemble des informations que vous recevez du fait de la fonction que vous exercez. Or, le secret professionnel ne couvre que les faits appris qui sont liés à la fonction exercée.

Pour illustrer ces informations très théoriques, prenons le cas d'un volontaire qui se retrouve face à un enfant qui lui dirait que, souvent, son père est violent à son égard. C'est une information que l'enfant aura sans doute livré car il se sent en confiance, mais le volontaire, dans ce type de cas, ne viole pas le secret professionnel en allant trouver le responsable (et lui seulement) pour parler avec lui de la confiance qui lui a été faite.

Citons également l'exemple d'un volontaire à qui un patient aurait confié ne plus prendre ses médicaments... Le danger auquel le patient s'expose ne vaut-il pas que le volontaire désobéisse au secret professionnel et en avertisse les médecins ?

Il est donc difficile d'indiquer ici toutes les nuances liées à cette notion. L'important pour une organisation, c'est de bien clarifier la situation avec ses volontaires. Cette mise au point en amont permettra d'éviter que le volontaire confronté à un cas de maltraitance ou une activité délictueuse ne prenne une initiative malheureuse.

Pour aller plus loin...



- Loi relative aux droits des volontaires, Chapitre III, Article 4, www.ejustice.just.fgov.be
- Les fiches sur la loi et son décryptage sur le site : www.levolontariat.be/enjeux/loi
- Fondation Roi Baudouin, La Loi sur le volontariat. Questions pratiques, Novembre 2006, www.volontariat.be/documents/publications/fond-roi-baudouin-loi-volontariat.pdf
- L'Etude de la PFV intitulée: Etude de La loi de 2005 relative aux droits des volontaires - Sa mise en pratique par le secteur associatif et son évaluation depuis sa mise en application, www.levolontariat.be/public/files/publications/2012/20121224103328-1791460045.pdf
- D'HONDT, S. ; VAN BUGGENHOUT, B., Statuut van de vrijwilliger. Knelpunten en oplossingen, Fondation Roi Baudouin/ Maklu, Bruxelles/Anvers, 1998, et deuxième édition revue et corrigée, 1999.
- DUMONT, Daniel ; CLAES, Pauline, Le nouveau statut des bénévoles - Commentaires de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires et réflexions sur le droit social et la gratuité, Les dossier du journal des tribunaux n°58, Edition Larcier, De Boeck & Larcier, Bruxelles, 2006.
- BOERAVE, Ch., VERDONCK, Ph., Le statut des volontaires: commentaire interprétatif de la loi du 3 juillet 2005, Wolters Kluwer Belgium S.A., Waterloo, 2008
- www.belgium.be/fr/justice/respect_de_la_vie_privée/secret_professionnel/
- Conseil Consultatif Wallon de la personne handicapée, Le secret professionnel partagé, Pistes de Réflexion pour une bonne pratique, AWIPH, www.awiph.be/pdf/documentation/publications/informations_particulieres/secret_professionnel_partage.pdf

3. Des volontaires ? Pour que faire ?

Avoir des volontaires au sein de son organisation ne va pas de soi. Certaines questions se posent de façon bien légitime. Est-ce que cela va (r)apporter quelque chose ? Comment définir la limite entre une tâche qui pourrait faire l'objet d'un emploi rémunéré et une activité volontaire ? Quel sera le coût pour l'organisation ?

Il n'existe malheureusement pas de réponse toute faite. Chaque organisation devra construire ses propres réponses. Voici quelques pistes qui pourront servir de base à votre réflexion.

Un choix éthique, pas économique

Dans le secteur de l'action sociale, le volontariat a tendance à mettre le doigt sur des nouveaux besoins, des inégalités. Il tente alors d'y apporter une réponse. Un volontaire ne remplacera jamais un fleuriste mais il pourra, en s'occupant des plantes et des fleurs dans un hôpital, faire en sorte que les patients s'y sentent mieux. De même, un chauffeur de taxi ne pourra pas aller chercher une personne chez elle, l'accompagner chez son médecin, attendre avec elle les résultats de sa prise de sang et la raccompagner afin de partager une dernière petite tasse de café. Un volontaire, si. Le volontaire trouve sa place en étant « autrement ».

C'est justement parce que la personne n'est pas rémunérée pour faire un acte que celui-ci prend tout son sens. C'est un choix éthique qui se pose ici et non un choix économique.

Comme évoqué plus tôt, il faut prendre le temps de choisir la place que le volontariat peut avoir dans son projet. Certaines institutions n'existeraient pas aujourd'hui si elles n'avaient pas pu compter sur des volontaires. Il est donc important de mettre l'ensemble des acteurs autour d'une même table pour parler des missions de l'organisation et de la place que chacun doit occuper pour la bonne réalisation de celles-ci. La société évolue, il est nécessaire de revoir régulièrement ses objectifs et les moyens mis en œuvre pour y parvenir.

« Chez nous s'est posée la question des brancardiers... Un volontaire peut-il exercer une telle activité ? Mais ne prend-il pas alors la place d'un emploi rémunéré ? Nous avons discuté ensemble pour répondre à cette question et nous avons défini que le volontaire pouvait donner un coup de main de manière ponctuelle, mais que sa place est avant tout dans le relationnel et non dans ce type d'actions. » Philippe, 49 ans

Témoignage

Travailleurs et volontaires : éviter les rivalités

Les volontaires ne sont pas des travailleurs salariés mais il est important qu'ils aient, au même titre que ces derniers, une place à part entière et reconnue dans l'organisation. Dans le secteur des soins de santé et de l'action sociale, le volontaire assurera principalement des missions d'ordre relationnel. Il est parfois facile de scinder les choses selon cet aspect : le volontaire s'occupera du relationnel, le travailleur du côté professionnel. Il s'agit d'une vision réductrice qu'il faut pouvoir rectifier. Il est important de garder à l'esprit le rôle de chacun pour parvenir à effacer les rivalités au profit d'une véritable complémentarité. Il sera intéressant de le rappeler régulièrement.

« On a voulu créer un espace pour les enfants... Un espace où contes et musique animent l'enfant et lui permettent d'oublier ce pourquoi il est là. Ce choix du bien-être de l'enfant, nous l'avons fait ensemble et c'est naturel que nous voulions des volontaires pour remplir ce rôle ! » Alice, 42 ans

Très souvent, les volontaires sont accusés de se substituer aux salariés ou de compenser une mauvaise organisation du travail. Effectivement, si certaines activités sont réglementées afin que seuls les salariés puissent les assurer (tout ce qui relève des soins à la per-

sonne par exemple), la frontière du rôle entre salariés et volontaires n'est pas pour autant toujours aussi évidente. En général, une activité culturelle ou ludique mise en œuvre par une association dans une maison de retraite ou un service d'enfants malades à l'hôpital ne pose pas de problème. Il n'en est pas de même avec l'arrivée de bénévoles en cas de déclenchement du plan canicule. Les interrogations sont inévitables, surtout lorsque la question de l'emploi est une préoccupation légitime majeure de notre État.

Pour éviter ce genre de problèmes, certaines institutions ont fait le pari de mettre des représentants de tous les acteurs autour d'une même table : membres de la direction, travailleurs, syndicats et candidats volontaires ont ainsi réfléchi ensemble au projet qu'ils voulaient. De cette façon, chacun pouvait connaître les attentes et les missions de l'autre, comprendre la complémentarité des uns et des autres et donc se respecter dans leurs différences. Dessiner l'organigramme de l'organisation, par exemple, est une manière simple et efficace pour permettre à chacun de savoir où il se situe.

L'expérience du terrain nous montre qu'il n'existe pas de critères pour distinguer salariés et volontaires. Impossible donc de dresser une liste des tâches qui seraient réservées à l'une ou l'autre partie : c'est vraiment du cas par cas. Le diplôme ou les compétences ne peuvent être le seul critère puisque l'on se rend compte que les associations recherchent des volontaires de plus en plus « qualifiés ». On parle d'ailleurs de la « professionnalisation » des bénévoles.

Par conséquent, il n'y a pas de réponse unique, pas de solution standard, pas de règles d'arbitrage universelles, mais seulement une démarche : celle de la transparence et du débat entre les parties prenantes.

Différentes démarches permettent une clarification des rôles entre travailleurs et volontaires :

- la réappropriation, voire la reformulation et la réécriture du projet. Celui-ci est souvent repris dans un document qui exprime les ambitions de l'organisation et définit le cadre et les évolutions souhaitées en tenant compte des réalités de l'association (ressources, territoire, missions et objet). C'est le projet qui donne du sens à l'engagement, qui crée du lien entre les acteurs de l'association et qui permet de se définir devant autrui,
- la définition d'ambitions communes par la direction, les travailleurs et les volontaires,
- l'appropriation des finalités et des objectifs par les parties prenantes (tout en gardant à l'esprit que ceux-ci doivent avant tout servir les bénéficiaires de l'association),
- la définition de la contribution de chaque partie prenante à ces ambitions,
- la définition de méthodes pour évaluer l'utilité sociale du projet,
- la clarification des rôles et des missions de chacun,
- la définition de quelques règles opérationnelles (en rédigeant par exemple une « Charte du Volontariat ») qui permettent de bien situer les droits et les obligations (y compris morales) de chacun.

Le temps (même volontaire), c'est de l'argent

Prendre la décision d'instaurer du volontariat au sein de son organisation a un coût. Mais il est impossible de donner ne fut-ce qu'une fourchette du budget à prévoir. Les situations sont extrêmement différentes d'une institution à une autre. Pour prévoir les coûts, il faut répondre auparavant à une série de questions telles que :

- Veut-on un service volontariat en interne ou veut-on faire appel à une structure externe ?
- Faut-il un coordinateur ? Et, le cas échéant, sera-t-il salarié ou volontaire ?
- Prévoit-on un défraiement pour les volontaires ?
- Quel type de couverture d'assurance met-on en place ?
- Prévoit-on un local pour les volontaires ? Du matériel ? Un ordinateur ? Des tabliers ? des livres ?
- Faut-il envisager une ou plusieurs formations ?
- Organise-t-on un repas de fin d'année pour les remercier de leur action ?

Et la liste ne s'arrête pas là. Toutes ces questions doivent trouver une réponse. Celles-ci seront très différentes d'un établissement à un autre étant donné qu'elles dépendent de la taille et du projet de l'organisation.

Pour aller plus loin...



- Croix Rouge de Belgique, « Gestion du Volontariat, guide pratique », Bruxelles, octobre 2011, www.croix-rouge.be/linkservid/1DA4748C-F428-2AAC-01D8C81849B63ABF/showMeta/0/
- Les actes de la Commission Action Sociale et Santé du 13 décembre 2012 (voir site de la Plate-forme francophone du Volontariat)
- Analyse de la Plate-forme francophone du Volontariat, « Le volontariat et ses limites dans le secteur social et des soins de santé : existe-t-il une juste place pour le volontaire dans la structure ? », 2013, www.levolontariat.be/public/files/publications/2013/20130614111733-2139693799.pdf
- Analyse de la Plate-forme francophone du Volontariat, « Apports de l'éthique organisationnelle au volontariat : Le volontariat est-il un outil de mieux-être ? », 2013, www.levolontariat.be/public/files/publications/2013/20130515161646-1802466460.pdf

4. Faut-il coordonner les volontaires ?

*« Autrefois, nous étions 10 volontaires, maintenant nous sommes 46 ! Sans un coordinateur, cela pourrait amener des problèmes ! Il nous aide et permet que notre action soit plus efficace. »
David, 41 ans*

« Chez nous, il y a un coordinateur général et puis des responsables d'équipe car nos actions sont réparties sur quatre sites. Les responsables d'équipe sont eux-mêmes volontaires et rencontrent le coordinateur une fois par mois pour une mise en commun. » Camille, 28 ans

« Pas besoin de notre côté ! Nous ne sommes que deux, nous connaissons nos missions et on a une personne de contact dans l'institution, au cas où ! » Sofian, 35 ans

Les volontaires se situent au cœur d'interactions multiples : entre volontaires eux-mêmes, avec les salariés de l'association, avec les administrateurs, avec les bénéficiaires mais également avec les organisations partenaires sur le terrain. Le volontaire peut donc avoir besoin d'un « coordinateur » qui, tout en ayant en tête ces difficultés et ces spécificités, pourra faciliter son intégration dans l'organisation et la bonne compréhension de sa mission.


Faut-il un coordinateur pour les volontaires ? La question mérite d'être posée en tout cas.

Le poste de coordinateur de volontaires

Le coordinateur de volontaires est l'interlocuteur de référence, le lien entre les volontaires, la direction, le personnel, etc. Il doit faire face aux difficultés du quotidien, en tenant compte des spécificités du volontariat mais en faisant face parfois à des situations qui ne sont pas propres à celui-ci : résistances au changement, répartition des rôles (définition et respect de la place de chacun), remise en question de certaines pratiques, intégration des « nouveaux » qui pose problème suite aux liens très forts qui se sont créés entre « anciens »...

Il s'agit bien souvent d'une fonction exigeante qui implique des facultés d'animation, de formation, de coaching, d'écoute et de valorisation. Les coordinateurs peuvent dès lors être formés à l'encadrement et à la gestion du personnel (volontaire ou non).

Le coordinateur est également le garant du maintien de la « juste » place du volontaire au sein de la stratégie institutionnelle : en effet, il peut servir de repère pour le volontaire lorsque ce dernier se sent perdu ou ne sait pas comment réagir dans une situation particulière (repensons aux exemples donnés plus haut lorsque nous évoquions le secret professionnel).



Encore une fois, il n'existe pas de profil type pour le poste de coordinateur. C'est en fonction des besoins de l'organisation et du projet qu'il faudra déterminer s'il faut un coordinateur et si celui-ci doit être salarié. Dans les grandes organisations, on trouve souvent un employé rémunéré à la coordination des volontaires. Dans les structures plus petites, cette fonction sera assumée par des personnes qui ont d'autres projets en charge.

Volontaires « internes » ou « externes » ?

Volontaires internes

Lorsqu'on parle de « volontaires internes », il s'agit de volontaires oeuvrant directement en lien avec votre institution. Ils sont engagés uniquement vis-à-vis de votre projet. A l'inverse, les volontaires dits « externes » sont des volontaires engagés dans une organisation qui collabore avec différentes institutions. Ainsi, les volontaires sont amenés à exercer leur activité dans différents lieux. Les deux pratiques sont tout à fait cumulables et présentent des avantages ainsi que des inconvénients.

Ainsi, les avantages liés aux volontaires « internes » sont multiples. Dans un premier temps, soulignons qu'ils se sont engagés directement pour votre institution. Cela peut constituer la preuve d'un intérêt certain pour votre projet ou encore pour les activités de volontariat que votre organisation propose. De plus, le lien entre le volontariat et l'institution est direct, la convention également et le sentiment d'appartenance n'en est que plus fort. Un autre avantage réside dans le fait que vous êtes les premiers à entrer en contact avec l'individu intéressé par l'activité de volontariat. Cela signifie que vous pourrez donc le rencontrer, voir s'il correspond à vos attentes, voir si votre institution correspond aux siennes, et éventuellement le rediriger vers une autre activité volontaire si cela vous paraît plus pertinent.

Faut-il privilégier des volontaires internes à mon organisation ou plutôt venant de structures extérieures ?



Le principal inconvénient réside dans le fait que le volontaire est baigné dans votre institution et, parfois, peut ne plus voir les éventuels problèmes ou faiblesses au sein de l'organisation, chose qui est peut-être plus aisée avec un regard extérieur.

Volontaires externes

De leur côté, les volontaires « externes » présentent d'autres avantages. Le plus important est sans aucun doute le fait que vous ne devez pas vous occuper du recrutement et du coaching des volontaires, ce qui représente un atout certain, particulièrement pour les plus petites organisations qui n'ont pas toujours les ressources humaines à disposition ainsi que le temps pour mener au mieux l'intégration des volontaires. Avoir recours à ce type de volontaires permet à l'institution de se focaliser sur d'autres

enjeux, parfois plus en adéquation avec son objectif social. Ensuite, les structures avec lesquelles votre institution coopérera de la sorte sont « expertes » dans leur domaine : elles peuvent ainsi vous guider dans la mise en place du volontariat dans votre organisation. Cela permet également une diversification des compétences, des visions, des savoir-faire, bref des regards neufs qui peuvent parfois faire du bien !

→ *Mais quelle est la différence, ainsi que les avantages et inconvénients de ces deux modes de fonctionnement ?*

Enfin, ce modèle permet de mieux respecter la dynamique existante entre l'offre et la demande. Illustrons notre propos : prenons le cas d'une institution

hospitalière comptant une aile réservée aux enfants souffrant de la leucémie et qui souhaiterait faire appel à des volontaires pour lire des contes à ces enfants. L'institution en question compte sans doute déjà en son sein des volontaires formés à l'écoute mais, objectivement, ils n'ont pas le profil de « conteurs ». Et l'institution peut ne pas avoir les moyens de mener de nouvelles formations pour répondre à cette demande... Or, cela serait très intéressant dans le cadre du projet de l'établissement ! Une manière de faire face à ce problème serait de travailler avec une organisation tierce spécialisée dans le domaine, ce qui permettrait d'offrir ce service aux enfants de l'institution !

Néanmoins, le tableau n'est pas uniquement idyllique et nous devons mentionner les inconvénients liés à ce genre de pratique. Ainsi, avoir des volontaires provenant d'une autre institution au sein de son organisation demande qu'on leur donne une place et que l'on réfléchisse à celle-ci en amont. De plus, les volontaires externes ont, par définition, été sélectionnés par une autre organisation, or celle-ci n'a pas nécessairement le même objectif social que la vôtre. Cela peut amener à certaines difficultés d'adaptation de part et d'autre. Bien sûr, l'institution n'est pas obligée de garder le candidat en question, mais cela entraînera alors probablement des tensions avec l'organisation externe en plus d'être difficile à vivre pour le volontaire. Cependant, ce n'est pas parce que le volontaire est externe à votre organisation qu'il ne peut adhérer au projet de l'institution. De plus, il est également important que le volontaire externe possède une personne de contact au sein de votre institution (en plus de la personne de contact de l'organisation de laquelle il vient), vers laquelle il pourra se tourner en cas de questions ou de problèmes éventuels.

En conclusion

Une discussion approfondie entre l'association tierce et votre organisme est essentielle. Une simple convention d'accord ne permet pas toujours d'aborder toutes ces dimensions. De nombreux intervenants regrettent ainsi le manque de dialogue et d'une réflexion de fond.

Le plus important, c'est de savoir pourquoi on choisit l'une ou l'autre formule. Cela vous permettra de pouvoir l'expliquer et d'être au clair sur votre projet.

Un exemple ? La bibliothèque de l'hôpital est gérée par une association tierce. Pour que ce projet fonctionne bien, une série de questions doit être posée en amont.

- Ces volontaires doivent-ils être soumis aux mêmes règles éthiques que les autres ?
- Sont-ils invités à la fête des volontaires ?
- Quelle place ont-ils dans l'organigramme ?
- Sont-ils présentés aux autres volontaires et aux travailleurs ?
- Qui s'occupe de leur accueil ?
- Quelle est la personne de référence en cas de conflit entre un volontaire et un travailleur ou entre deux volontaires ?
- Peuvent-ils bénéficier de vos formations ?
- Le coordinateur de votre organisation peut-il entrer directement en contact avec le volontaire ou doit-il passer par l'organisation tierce ?
- Ont-ils le même uniforme ?
- Quel est le lien d'engagement entre le volontaire, l'association tierce et le lieu ? Le volontaire doit-il se soumettre aux règles du lieu en plus de celle de son association ?

Pour aller plus loin...

- Analyse de la Plate-forme francophone du Volontariat, « Le volontariat et la coordination : quel est le rôle au quotidien d'un coordinateur du volontariat ? », 2013, www.levolontariat.be/public/files/publications/2013/20130515162924-1133685422.pdf
- BERTRAND, Nadège ; LASCHON, Lydia, « La place des bénévoles-accompagnants au sein d'une équipe interdisciplinaire », Recherche en soins infirmiers, n°71, décembre 2002.
- CERA, « Des bénévoles, pourquoi ? Comment ? Un guide pratique pour collaborer avec des bénévoles dans vos institutions de soins », novembre 2009.
- DAVIDMAN, Katie ; HALL, Michael ; LESLIE, Fleur ; MCKECHNIE, A-J, « Analyse du bénévolat et des façons de l'améliorer », Centre canadien de philanthropie, Toronto, 2001
- GAGNON, Eric ; SEVIGNY, Andrée, « Permanence et mutations du bénévolat », Recherches sociographiques, vol.41, n°3, 2000.
- GRIMAUD, Chantal, « L'accompagnement des malades par les bénévoles des "Petits frères des pauvres" », La Doc. française, Revue française des affaires sociales, n°4, 2002.
- Initiative canadienne sur le bénévolat, « Ressources pour augmenter et appuyer le bénévolat. Canier n°4 : coordonner les bénévoles », 2004.
- LE SOMMER-PÈRE, Myriam, « Les différents niveaux de coordination », Gérontologie et société, n° 100, 2002/1.

Conclusion

Le plus important, ce n'est pas d'avoir des volontaires mais de savoir pourquoi, pour que faire et dans quelles conditions. Le volontariat doit faire l'objet d'un véritable projet au sein de l'organisation. Il demande une réflexion en amont (vision stratégique) et sert ensuite de base fédératrice pour tous les acteurs autour de la table. Les volontaires, tout comme les travailleurs, doivent contribuer par leurs actions aux missions de l'institution mais en ayant une place bien définie. Il est donc capital de réfléchir à leur place, leur rôle, leur objectif afin de s'assurer qu'ils font bien partie de l'ensemble du projet. Un projet que seule l'institution peut définir.



Construire
un vrai projet

The page features a teal background with decorative puzzle pieces in the corners. The top-left corner has a yellow and grey piece. The top-right corner has a dark grey and light blue piece. The bottom-left corner has a yellow, grey, and dark grey piece. The bottom-right corner has a light blue piece.

Partie II.

Mettre en place un volontariat de qualité :
guide pratique

Introduction

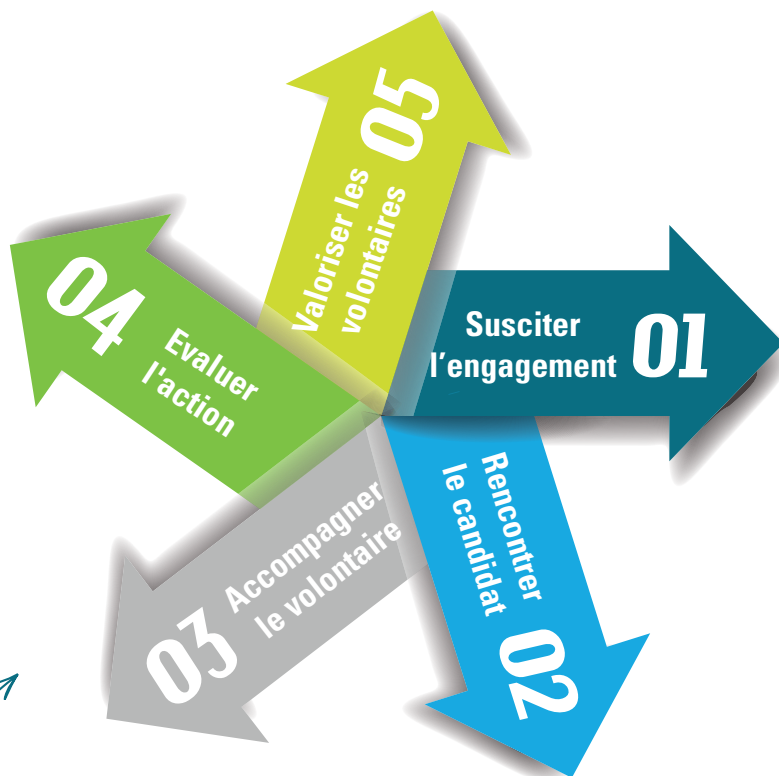
Le bon volontaire au bon endroit au bon moment

On ne peut pas être bon en tout !

Cette petite maxime qu'on utilise régulièrement dans la vie privée ou dans le milieu professionnel est tout aussi valable pour le volontariat.

Un volontaire ne doit pas être accepté à tout prix au nom de « l'action gratuite » ou parce que « on n'a personne d'autre » mais bien parce qu'il convient et que vous pouvez faire un bout de chemin ensemble.

Cette seconde partie, plus pratique, a pour objectif de vous fournir des outils concrets pour vous aider dans la mise en place d'un volontariat de qualité au sein de votre organisation.



La roue ci-contre se propose de structurer votre travail en définissant les grandes étapes que vous devrez mettre en œuvre.



Susciter
l'engagement

01

01. Susciter l'engagement

Avant de penser « recrutement », l'organisation doit être au clair sur ce qu'elle peut offrir au volontaire : quelle fonction ? Quel accompagnement ? Quelle formation ? Quelle valorisation ? Identifier les raisons de l'engagement d'un volontaire permet non seulement de trouver la bonne personne mais également de l'accompagner au mieux.

Quand vous présentez au volontaire la fonction et les actions que cela implique, il est important de faire le lien avec les missions de votre organisation mais aussi pourquoi votre structure a fait le choix d'avoir des volontaires en son sein. Auparavant, présenter l'objet social de l'organisation suffisait pour que de nombreuses personnes rallient le projet. Actuellement, les volontaires cherchent à être efficaces, à comprendre les raisons de leurs actes. Si votre mission consiste à faire reculer telle maladie, il est essentiel d'expliquer aux candidats volontaires comment le fait de « simplement » distribuer des chocolats contribue concrètement à votre action. Une association de lutte contre la pauvreté expliquera par exemple en quoi l'ouverture d'une « vesti-boutique » rentre dans ses missions et quelle est sa complémentarité avec les autres actions qui sont menées. C'est donner sens à la mission du volontaire.

Une fois la fonction et les actions éclaircies, il vous faudra également tenir compte d'un facteur important : le temps de l'engagement. L'organisation a-t-elle besoin de volontaires « d'un jour » pour une collecte de vivres annuelle par exemple ? Ou bien faut-il pouvoir compter sur une réserve de gens qui viennent donner un coup de main « à la demande » quand il faut inventorier les stocks ou repeindre les locaux ? Ou encore doit-on pouvoir compter sur une équipe disponible chaque semaine à la même heure pour servir des repas ?

Vous l'aurez compris, la diversité des actions amène une diversité de temps d'engagement. C'est un élément dont il faut tenir compte quand vous cherchez à recruter. Car vous ne vous adresserez pas au même public si vous cherchez des gens en journée ou bien en soirée ou le week-end ; si vous cherchez des personnes prêtes à partir une à deux semaines par an ; etc.

Ma boîte à outils...

Avant de formuler votre offre, pensez à :

Son message

En général, une offre se compose de trois parties (qui peuvent être plus ou moins développées selon vos besoins):

- Présentation de l'organisation et de ses missions
- Qui (profil et qualités requises), quand (annoncer le temps d'engagement avec précision), quoi (quel type d'action), comment (moyens disponibles pour mener l'action), où (lieu de l'action)
- Informations pratiques éventuelles (formations prévues par exemple) et coordonnées de la personne de contact

Son public cible

Le ton et la dynamique de l'offre reflétera le type de volontaire que vous souhaitez attirer.

Sa diffusion

En fonction des gens que vous souhaitez toucher, certains médias sont plus appropriés que d'autres. A titre d'exemple, les seniors sont peut-être plus habitués à utiliser les médias classiques (journaux, etc.) et investissent sans doute moins les réseaux sociaux, plus fréquentés par des personnes plus jeunes.

Exemple 1

La Maison de Repos et de Soins des Sages recherche un volontaire dynamique, aimant lire et ayant le sens de l'écoute pour gérer la bibliothèque de l'institution.

Dans le cadre de ses missions, notre MR a pour souci l'éveil du corps mais aussi de l'esprit. Par son action, le volontaire conseille et oriente nos patients dans le choix des ouvrages qu'ils vont lire.

Une formation à l'écoute et un soutien tout au long de l'engagement sont garantis.

La bibliothèque se trouve au sein même de l'institution et est ouverte tous les matins de la semaine de 10h à 12h.

Intéressé(e) ? Prenez contact avec Mme Dupont (coordonnées).

Exemple 2

5 décembre : journée nationale de collecte de vivres !

Grâce à cette journée et à l'action de 500 personnes, c'est plus de 200.000 foyers qui ont droit à un repas. La crise économique fait des ravages, on a besoin de vous !

Nous recherchons des volontaires pour récolter les vivres dans les magasins!

Envie de nous rejoindre pour cette journée incontournable ?

Contactez « Un repas pour tous » au numéro xxx ou par mail xxx@xxx



Rencontrer
le candidat

02



02. Rencontrer le candidat

Toute personne n'est pas faite pour tous les types de volontariat. Prendre le temps de rencontrer le candidat, cela permet aux deux parties de se présenter mutuellement et de voir ce qu'elles peuvent faire ensemble. Cette rencontre n'est pas pour autant contraignante. Ce n'est pas parce qu'un candidat se présente qu'il faudra d'office l'accueillir au sein de l'équipe. De même, suite à cet entretien, le volontaire pourra encore décider de ne pas s'engager.

Ce moment ne doit pas être réalisé comme un interrogatoire, un examen ou un entretien d'embauche mais il doit être fait avec sérieux. Voici quelques sujets qui méritent d'être abordés lors de la discussion.

I Présenter lui votre association

Il est toujours intéressant de demander au candidat par quel biais il est venu à vous. A-t-il vu une annonce que vous avez publiée ? Vous connaît-il via le bouche-à-oreille ? A-t-il rencontré une association qui aiguille les volontaires ? Est-ce simplement une candidature spontanée ? Cela vous en dira déjà plus sur la façon dont il a connu votre organisation. N'hésitez pas non plus à lui demander comment il voit votre organisation et l'idée qu'il se fait de vos missions. On est parfois étonné du décalage entre la réalité et l'image qui passe auprès du grand public !

Présentez ensuite brièvement votre objet social, vos missions et votre histoire pour permettre au volontaire d'appréhender au mieux l'organisation. N'oubliez pas de spécifier la place qu'occupent vos volontaires (membres du CA ou de l'AG, responsables de telle ou telle action dans l'organisation, ...). On peut déjà également à ce moment lui présenter une personne de contact à qui il pourra poser des questions (s'il en a déjà à ce stade).

I Ecouter ses attentes...

Dans un second temps, prenez le temps de questionner ses envies, ses représentations. Pourquoi a-t-il envie d'être volontaire chez vous ? Qu'est-ce qu'il imagine faire en tant que volontaire ? Que souhaiterait-il faire et selon quelles modalités ? Quelles sont ses qualités, ses faiblesses ? Comment celles-ci peuvent le (des)servir dans son volontariat ?

I ...et confronter ses projections à la réalité

Une fois que vous avez cerné l'idée que le candidat se fait de votre organisation et de ses actions, prenez le temps de lui exprimer en quoi sa vision est juste ou est fautive. Prenez le temps de vous assurer qu'il a bien compris qui vous étiez, ce que vous proposez et les conditions d'encadrement que vous pouvez offrir. C'est le moment de voir avec lui si le projet lui donne toujours envie de s'engager. Si c'est le cas, regardez ensemble les points de convergence entre les envies et les offres possibles et voyez si l'une de vos offres convient. Il se peut que le volontaire se soit présenté suite à une annonce pour une fonction en particulier mais que vous conveniez ensemble qu'il serait mieux à un autre poste.

« C'est tout à fait ce que j'imaginai ! Distribuer les vivres dans les chambres, conseiller ceux qui veulent l'être, ... J'adore ! » Justine, 22 ans

« J'ai été ravie de l'entretien de rencontre, car je pensais sincèrement connaître le projet de l'institution et j'ai découvert que ma vision était très réductrice. En plus de ce que je connaissais, j'ai découvert trois autres missions qui m'ont permis de mieux comprendre le rôle à jouer par notre action commune » Samia, 32 ans

Identifier les formations nécessaires pour l'action choisie

↑
Témoignages

L'activité volontaire que vous avez définie demande sans doute une formation spécifique. En effet, on ne peut pas être secouriste sans brevet par exemple. Mais même pour pouvoir trier des vêtements, il faut apprendre quelques bases (gestion des stocks, méthodes de rangement, ...). Les formations, qu'elles soient formelles ou informelles, sont nécessaires.

À titre de formation informelle, on peut proposer au volontaire de participer à un écolage avec un volontaire plus ancien par exemple. Mais de façon plus générale, on conseille de prendre une demi-journée (ou plus) pour lui expliquer comment mener son action (gestion des stocks, fonctionnement des outils, matériel disponible, présentation des personnes ressources...) Cela paraît logique et pourtant certaines organisations négligent cette étape, comptant sur la débrouillardise du volontaire ou sur les explications que les autres volontaires lui fourniront. Le fait de formaliser ce moment le rassurera et lui donnera confiance pour acquérir petit à petit le savoir être et le savoir-faire du lieu où il s'investit.

Les formations formelles, quant à elles, peuvent être internes ou externes à votre organisation. A vous de définir les formations nécessaires, d'entendre les souhaits de vos volontaires et de savoir comment vous souhaitez y répondre.

*« Chez nous, tous les nouveaux volontaires participent à une formation à l'écoute d'un jour. »
Eric, 45 ans*

« Dans mon association, tous les volontaires actifs dans cette action doivent suivre la formation sur les circuits des demandeurs d'asile organisée tous les trois mois par un organisme extérieur. » Benjamin, 30 ans

« Chez nous, la formation est continue, c'est en participant aux réunions, aux groupes de partage et à l'AG que nos volontaires découvrent la réalité de notre organisation. » Katerina, 50 ans

I Donner une réponse

↑
Témoignages

« On attend »

La réponse ne doit pas être nécessairement immédiate. Vous pouvez demander une seconde rencontre, dire que vous voyez d'autres personnes, que vous vous laissez un temps de réflexion, ... Le volontaire peut d'ailleurs vous dire la même chose. Cela n'est pas forcément négatif car s'il est partant par la suite, vous aurez la garantie qu'il y a mûrement réfléchi.

« Oui »

C'est évidemment le plus agréable. Discutez ensemble de l'engagement qui convient le mieux pour les deux parties. Il faut pouvoir oser dire aussi « je ne vous vois pas faire tel type d'action et je vous verrais mieux ici ». Le « oui » peut être plus nuancé qu'une simple acceptation.

« Non »

Ce n'est pas toujours facile à dire mais il est essentiel de pouvoir dire non quand la personne ne convient pas. Si le candidat est en chaise roulante et qu'il serait extrêmement difficile pour lui de rejoindre le lieu de l'activité volontaire au vu de tous les escaliers qu'il y a à franchir, mieux vaut éviter de se lancer dans l'aventure. Il en est de même pour une personne qui aurait une logorrhée impressionnante et qui ne montre aucune disposition d'écoute alors qu'elle se propose pour accompagner des personnes en fin de vie.

Si vous sentez que ça ne va pas marcher, annoncez-le directement lors de l'entretien. Une explication orale vous laissera l'occasion de dialoguer avec le candidat. Une réponse par courrier sera nettement moins personnalisée. Soyez clair sur les raisons du refus, n'inventez pas de fausses excuses. « Désolé, mais nous n'avons pas les moyens d'aménager l'accès au lieu d'exécution du volontariat » ou bien « vous êtes une personne de qualité, mais nous recherchons pour ce poste quelqu'un qui est plutôt comme ceci ». N'hésitez pas à l'inviter à faire des démarches ailleurs en soulignant que chacun peut être volontaire mais pas partout ni pour tout faire. Il est néanmoins évident que les critères de refus ne doivent pas être discriminants : il est en effet important de favoriser l'accès au volontariat à tous les types de public et le refus d'une personne (pour cause de handicap par exemple) doit être justifié par une impossibilité d'adaptation des lieux ou des tâches.

Ma boîte à outils...

Fil conducteur : étapes de la rencontre

- Accueil : mise à l'aise, café, thé, ...
- Comment la personne est arrivée ici? Son parcours, se présenter en quelques mots...
- Présentation de l'association et de ses missions (flyers de présentation, schéma de l'association, la place des volontaires dans le projet)
- Questionner ses attentes, ses + et ses –
- Confrontation entre projections et réalité
- Formation(s)? (formelles et informelles)
- Dire on attend - oui - non

Feuille type
à imprimer

Ma boîte à outils...

Personnes qui mènent l'entretien de rencontre :

Réalisé le :

Nom et prénom du candidat :

Coordonnées de contact du candidat :

Éléments à connaître et à communiquer au fur et à mesure durant la rencontre

Nos missions sont : l'accès à tous à des soins de qualité

Concrètement cela se traduit par :

- assurer le transport de personnes fragiles,
- service de médiation,
- traductions, ...

Nos possibilités d'engagement actuellement sont :

- tri des vêtements (lundi),
- traducteur Japonais,
- taxi social (2 jours/semaine),
- accompagnateur (tous les matins), ...

Nos offres de formations sont :

- 1 jour à l'écoute,
- comptabilité, ...

Ce que dit la loi :

- statut : asbl, ...
- défraiement : forfaitaire
- assurances : que la RC via YZ
- secret professionnel : oui

Comment la personne a connu notre organisation ?		Rép :	
Pourquoi veut-elle être volontaire chez nous ?		Rép :	
Ses attentes ? Ses envies ?		Rép :	
Ses idées sur l'organisation ?		Rép :	
Ses qualités ?		Rép :	
Ses défauts ?		Rép :	
Ses besoins pour être volontaires ? (formation ?)		Rép :	
Réponse : Oui / Non / Peut-être	Rép :	L'action choisie ?	Rép :
Élément à encore creuser ?	Rép :	Formations identifiées ensemble ?	Rép :
Suite à donner :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prochaine rencontre ? Démarrage de l'action le ? Réponse à donner pour le ? 			
Commentaires éventuels :			



Accompagner
le volontaire

03

03. Accompagner le volontaire

Dès l'arrivée du volontaire au sein de l'organisation, il est important qu'il soit mis au courant de ses droits ainsi que de ses obligations légales. Comment ? Une manière de répondre à ce besoin est de rédiger une note d'information à l'égard du volontaire, qui reprendra ces différents éléments (description de l'organisation et finalité sociale ; le type d'assurance contractée par l'organisation ; le remboursement des frais volontaires et le secret professionnel - voir infra). Il importe de souligner qu'une note d'information n'est pas un contrat. Si la note d'information n'est pas une obligation dans sa forme, le fait d'informer les volontaires des éléments susmentionnés est, lui, obligatoire. Par contre, la manière de le faire est laissée au libre choix de l'organisation.

Quelques moments-clés qui doivent faire l'objet d'une attention particulière :

I Son inclusion dans l'équipe

Il est important de veiller à ce que le nouveau volontaire soit accueilli et attendu par ceux qu'il va côtoyer. Le jour J, il faut faire les présentations et lui montrer les locaux, l'organigramme, les personnes de références qui sont à sa disposition, le matériel, l'agenda de l'association, etc.

S'il doit être élu pour le poste (lors d'une assemblée générale par exemple), il faut s'assurer qu'il ait compris les mécanismes, les différentes étapes, le quorum et les tenants et aboutissants de ceux-ci.

I Sa première action

Toutes les conditions doivent être mises en place pour qu'il soit à l'aise (ne pas oublier de lui donner les clés, le gsm, le mot de passe pour le fichier, lui dire où se trouve la machine à café, etc.). Il est important de l'accompagner lors de cette première action. Faut-il prévoir un écolage ? Désigne-t-on un « parrain » qui le supervisera plus particulièrement et vers lequel il pourra se tourner en cas de souci ? Chaque organisation a ses propres méthodes d'accompagnement, à vous de voir ce qui vous convient le mieux.



I Des espaces pour parler

Prendre le pouls après une ou deux activités n'est pas inutile. Vous pouvez donc prévoir un moment de rencontre pour parler afin de s'assurer que tout va bien, faire le point sur ce qui lui manque, ses questions, lui réexpliquer certaines choses, ...

Parfois, ce moment a plus de sens s'il est collectif. En fonction des besoins, vous organiserez un entretien particulier ou collectif, un groupe de parole, ...

Mener des actions dans l'action sociale et la santé peut représenter un capital émotionnel important. Etre confronté à la précarité, la maladie, la souffrance, l'incompréhension, cela peut parfois être lourd à porter. Il faut en tenir compte pour que le volontaire se sente bien dans son action.

1. Note d'information

Introduction (au choix de l'organisation)

Exemple :

La note d'information a pour but de présenter l'association et d'informer des dispositions qu'elle a prises à l'égard de ses volontaires.

1. NOTRE ORGANISATION (OU NOTRE ASSOCIATION)

Dénomination :

Sigle :

Adresse :

N° Tél. : Fax :

Adresse électronique :

Site Internet :

Statut juridique :

Notre organisation est un(e) fondé(e) le

Autre information éventuelle

Note :

Le statut juridique à mentionner résulte de la sélection suivante (suivant la définition légale de l'organisation décrite dans l'article 3,3° de la loi):

- Association sans but lucratif (ASBL)
- Association internationale sans but lucratif (AISBL)
- Fondation privée
- Fondation / organisme d'intérêt public
- Association de fait
- Société à finalité sociale
- Commune, CPAS, ASBL communale
- Intercommunale : privée ou mixte

Ma boîte à outils...

Finalité sociale :

Notre organisation a (ou a notamment) comme but/objet social :

.....

.....

Note :

Indiquer le but ou l'objet social, cette question de vocabulaire dépend des statuts de l'association.

Identité du (ou des) responsable(s) de l'organisation

Personne en charge de la gestion du groupe des volontaires au sein de l'organisation :

Nom Fonction

Personne(s) à contacter :

Pour information complémentaire :

- sur le contenu de la note d'information

Nom Fonction

- en cas d'accident

Nom Fonction

- se rapportant à votre activité de volontaire

Nom Fonction

- autre :

Note :

Ces personnes sont désignées par l'organisation. Elles sont soit issues du conseil d'administration, soit elles ont été nommées pour assumer ces responsabilités. Selon les cas, l'organisation optera pour les propositions ci-dessus ou elle en imaginera d'autres qui collent mieux à sa réalité.

2. ASSURANCES

Notre organisation a contracté l' (les) assurance(s) suivante(s) :

Responsabilité civile extracontractuelle

Responsabilité civile liée au volontariat, à l'exclusion de la responsabilité contractuelle de l'organisation et du volontaire.

Compagnie d'assurance :

Numéro de la police :

Cette assurance couvre la responsabilité civile extracontractuelle de nos volontaires pour les dommages occasionnés à notre organisation (mettre la dénomination exacte) ou à des tiers durant leurs prestations, résultant d'une faute légère (sont exclus les cas de dol, faute grave et fautes légères répétitives).

Note :

La loi oblige les organisations à souscrire à une assurance civile extracontractuelle de volontariat. L'arrêté d'exécution du 19/12/2006 détermine les conditions minimales de couverture d'assurance. L'arrêté d'exécution du 21/12/2006 détermine les conditions et modalités de souscription à une assurance collective couvrant la responsabilité civile contractuelle des organisations ayant des volontaires. Une demande d'adhésion à ce type d'assurance doit se faire sur base d'un formulaire type auprès des entreprises d'assurance suivantes: Dexia Assurances - Ethias - Fidea N.V. - Fortis Insurance Belgium - KBC Verzekeringen - P&V Assurances.

Toutes les associations de fait ne sont pas visées puisque l'obligation légale d'une assurance ne concerne que les associations de fait : qui occupent au moins un travailleur engagé sous contrat de travail ; qui, en raison d'un lien spécifique, sont considérées comme une section d'une organisation possédant une personnalité juridique ou d'une association de fait qui occupe au moins un travailleur salarié engagé sous contrat de travail.

Une association de fait qui n'a pas souscrit d'assurance doit en informer ses volontaires.

Ma boîte à outils...

Autres assurances

Risques couverts :

Compagnie d'assurance :

Numéro de la police :

Exemple :

Risques couverts : dommages corporels subis par le volontaire lors d'un accident dans l'exercice de son volontariat ou au cours des déplacements effectués dans le cadre de celui-ci.

Risques couverts : protection juridique pour les risques précités

Risques couverts : assurance omnium mission lorsque le volontaire conduit son véhicule pour compte de l'organisation (mettre la dénomination exacte)

3. REMBOURSEMENT DES FRAIS DES VOLONTAIRES

(Selon le cas, l'organisation optera pour le texte suivant :)

L'organisation ne prévoit aucun remboursement des frais du volontaire dans l'exercice de ses activités.

L'organisation s'engage à rembourser à ses volontaires ses frais réels concernant : ..

.....
.....

Ces frais seront remboursés sur base d'un justificatif de dépenses (factures, tickets de transport public, tickets de caisse, ...) et preuve de paiement.

L'organisation indemnise forfaitairement les volontaires par journée de prestation : un forfait journalier de euros lui sera versé.

L'organisation a opté pour l'application des deux systèmes de remboursement : celui des frais réels et celui du remboursement par indemnités forfaitaires. Nous convenons avec le volontaire de suivre le système (cf. exemples ci-dessus)

.....

Exemple :

L'organisation s'engage à rembourser à ses volontaires ses frais réels concernant:

- ses déplacements de son domicile au siège de l'organisation (ou autre lieu désigné par l'organisation) par (mode de transport : tram, bus, métro, train, voiture)
- *ses frais de collation (si les activités se déroulent pendant des périodes de repos*
- *ses autres frais : à préciser (comme ses frais administratifs à domicile : téléphone, usage d'un PC, etc.)*

Le remboursement des frais des volontaires n'est pas obligatoire. L'exercice d'une activité volontaire n'implique pas, de facto, le défraiement d'une indemnité journalière (plus d'infos sur le remboursement des frais dans le dossier de ces Cahiers).

4. SECRET PROFESSIONNEL

(Selon le cas, l'organisation optera pour le texte suivant :)

Dans l'exercice de ses activités, le volontaire n'est pas tenu au secret professionnel et à un devoir de discrétion.

Dans l'exercice de ses activités, le volontaire est tenu au secret professionnel et à un devoir de discrétion.

OU

Dans l'exercice de ses activités, le volontaire est tenu au secret professionnel visé à l'article 458 du code pénal.

OU

Dans l'exercice de ses activités, le volontaire est tenu au secret professionnel visé à l'article 458 du code pénal qui s'énonce comme suit :

« Les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sages-femmes et toutes autres personnes dépositaires par état ou par profession, des secrets qu'on lui confie, qui hors le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice oblige à faire connaître ces secrets, les auront révélés, seront punis d'un emprisonnement de huit jours à six mois et d'une amende de cent à cinq cents euros. »

Ma boîte à outils...

Note :

L'organisation décide si le respect du secret professionnel s'impose et si les volontaires sont confrontés à des secrets visés par l'article 458 du code pénal.

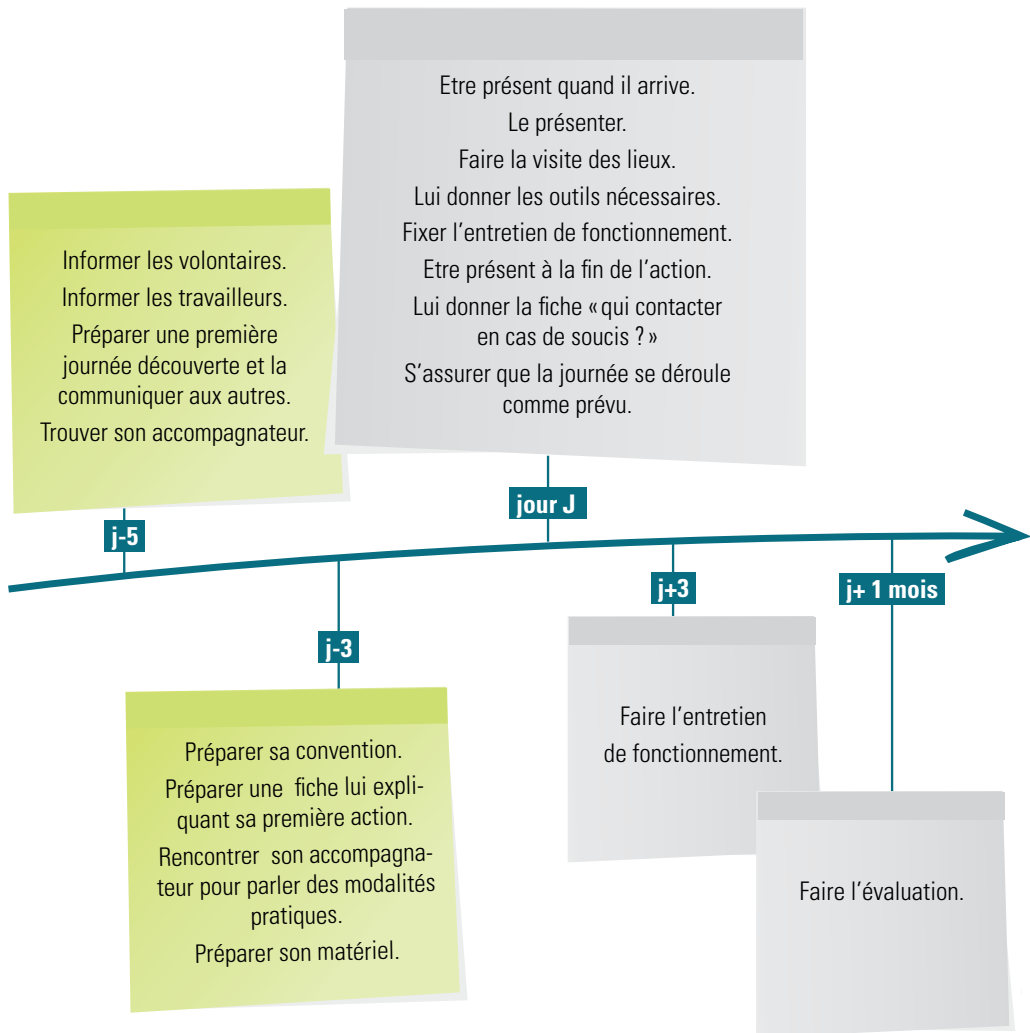
Conclusion (si pas d'autres informations supplémentaires)

Ainsi fait à :, le

L'organisation,
(nom du signataire et sa fonction)

Le volontaire,

2. Deuxième outil : ligne du temps





Evaluer
l'action

04

04. Evaluer l'action

Faire une évaluation, se permettre une auto-évaluation, c'est un moment important dans un engagement. Il faut pouvoir prendre le temps de faire le point pour évaluer l'action réalisée, se fixer de nouveaux objectifs ou encore évoquer un besoin de formation qui est apparu. Le volontaire et le coordinateur doivent pouvoir se dire sereinement les choses et se sentir dans une dynamique de confiance.

■ « Oui on continue » ou « Oui mais on change d'action »

L'évaluation peut amener à la conclusion que tout se passe bien ou que quelques adaptations sont nécessaires. On peut ainsi décider de continuer ensemble mais de réorienter le volontaire vers une autre action.

Dans tous les cas, le lien de confiance est toujours bien présent et l'envie de continuer ensemble l'est également.

Oui
on continue

Oui mais...

I Stop

Le volontaire ou l'association peut se rendre compte que cela ne se passe pas comme il/elle le souhaitait. Le fait de devoir dire « stop, il faut qu'on arrête » n'est pas évident, que ce soit pour le volontaire ou l'institution d'ailleurs. Si le volontaire décide de partir, il est important que vous puissiez comprendre les raisons de son départ car elles vous donneront certainement des pistes pour améliorer le cadre dans lequel évoluent vos volontaires. Si c'est vous qui mettez fin à la collaboration, vous devez exprimer clairement la cause en prenant soin d'éviter d'être blessant ou d'inventer une fausse excuse.

Dans ce cas, l'une des clés peut être l'assertivité. Cette méthode permet de s'exprimer d'une manière claire dans le respect de chacun. La rupture se fait alors sans soumission d'une des parties, d'égal à égal.

Voici comment procéder :

- Exposez les faits, rien que les faits, de façon objective en évitant dramatisation et généralisation abusives.
- Concentrez-vous sur un argument à la fois.
- Exprimez ce que vous ressentez vis-à-vis de la situation.
- Exprimez votre besoin : ce qui vous conviendrait mieux.
- Faites une demande claire et concise : dites ce que vous attendez, précisément.
- Demandez à votre interlocuteur s'il est d'accord. D'abord parce qu'il a le droit de ne pas accéder à votre demande (vous pouvez alors négocier sur ce qui vous conviendra à tous les deux), et parce que tant qu'un accord n'a pas été donné, le contrat verbal n'est pas valide.

Stop
il faut qu'on
arrête

Quelques questions qui permettent de préparer l'évaluation

- Comment évaluez-vous votre situation par rapport aux objectifs fixés ?
- Citez vos principales réussites personnelles ou en équipe ?
- Y a-t-il des objectifs ou des tâches que vous estimez ne pas avoir su ou pu faire et pourquoi ?
- Quels sont vos principaux challenges personnels ou d'équipe ?
- Quels sont les deux souhaits que vous avez pour le futur ?
- Avez-vous d'autres remarques ou suggestions ?

Quelques questions qui permettent de préparer le départ d'un volontaire

1. Son action

- Que pensez-vous des missions qui vous étaient attribuées ?
- Quelles compétences auriez-vous aimé avoir en plus ou en moins ?
- Auriez-vous aimé occuper, exercer d'autres activités ?

2. Conditions de l'action

- Que pensez-vous du temps demandé pour exercer le volontariat ?
- Que pensez-vous de l'environnement (lieu) de l'action volontaire ?
- Des améliorations sont-elles possibles et à quel niveau ?
- Votre action comportait-elle suffisamment de défis ?
- Y avait-il du stress dans l'activité ? Si oui, voyez-vous des solutions pour le réduire ?

3. Ambiance et collégialité

- Que pensez-vous de l'ambiance entre volontaires ? Entre travailleurs et volontaires ?
- Des améliorations sont-elles possibles à ce niveau ?
- Comment trouvez-vous les relations avec le coordinateur du volontariat ou le responsable des volontaires ou la personne de contact ?
- Des améliorations sont-elles possibles à ce niveau ?

Valoriser les
volontaires

05



05. La valorisation des volontaires

La valorisation et la reconnaissance restent des points essentiels pour le bien-être des volontaires. Il est nécessaire de mener une réflexion sur les différentes « méthodes » qui permettent de les réaliser. La reconnaissance sera plus centrée sur l'individu afin de mettre en avant ses qualités, ce qu'il apporte. La valorisation, quant à elle, sera plutôt centrée sur l'action réalisée.

Les volontaires aiment rarement être sous les feux des projecteurs. L'objectif est donc de valoriser plutôt leur action tout en reconnaissant leurs qualités personnelles.

Ma boîte à outils...

Quelques idées pour la valorisation :

- Organiser une Saint-Nicolas ou un dîner de Noël pour les volontaires
- Offrir un bouquet de fleurs pour fêter 5 ans d'engagement
- Mettre en avant les actions des volontaires via la newsletter interne ou via la revue
- Offrir un t-shirt avec un logo spécialement conçu pour eux
- Organiser une journée de conférence avec des sujets qu'ils souhaitent traiter
- Mettre une pièce à leur disposition, afin qu'ils aient leur propre local
- Souligner leur action dans le rapport d'activité de l'organisation
- Dire simplement merci à la fin de la journée
- Les consulter
- Leur donner un espace de parole où leurs idées sont réellement entendues
- Faire une enquête de satisfaction
- ...



I Conclusion de cette seconde partie

Faire appel à des volontaires n'est nullement une décision à prendre la légère. Cela implique non seulement une réflexion en profondeur sur les missions et visions de l'institution (comme nous l'avons vu lors de la première partie), mais cela nécessite également de s'interroger sur les moyens à mettre en œuvre pour que la coopération entre l'organisation et le volontaire se déroule dans des conditions optimales. Néanmoins, il existe tout un ensemble de bonnes pratiques qui peuvent faciliter l'engagement volontaire mais également contribuer au bien-être du volontaire au sein de l'organisation.

Cette seconde partie se veut le répertoire des outils concrets, plus encore un véritable outil de gestion à l'intention des institutions faisant appel à des volontaires.

Conclusions générales du référentiel

Cet ouvrage se situe dans la suite logique du travail commencé par la coopérative Cera, à travers son projet « Volontiers Volontaires aux côtés des patients », initié par ses sociétaires dans le but d'améliorer la connaissance du volontariat dans le secteur des soins de santé en faisant émerger les motivations, les besoins et les freins liés au volontariat dans ce secteur particulier, mais également de renforcer la légitimité du volontariat auprès du personnel soignant, dans un contexte particulier qui est celui d'un besoin croissant d'une prise en charge plus humaine suite au vieillissement de la population et à la rationalisation des soins.

Si le travail réalisé alors était remarquable et a constitué une avancée certaine, de nombreuses organisations soulignaient le manque d'outils concrets à leur disposition afin de pouvoir tout mettre en œuvre pour faciliter l'exercice du volontariat dans leur institution, tandis que d'autres se questionnaient même sur l'importance des volontaires dans leurs organisations. C'est pourquoi la Commission Action sociale et Santé a décidé d'aller plus loin.

Ainsi, ce référentiel a une double vocation. D'une part, il se veut l'instigateur d'une profonde réflexion dans le chef des institutions sur leur projet, leurs choix éthiques et la place qu'elles veulent donner aux volontaires. D'autre part, il poursuit l'objectif de servir de boîte à outils à l'intention des institutions actives dans le secteur de l'action sociale et des soins de santé. A ce titre, il offre toute une série d'instruments permettant de faciliter l'engagement, l'accompagnement, l'évaluation et la valorisation des volontaires au sein d'une organisation.

Bibliographie

- «Les aspirations des nouveaux bénévoles et leurs répercussions sur les associations», La Tribune Fonda, n°171, Paris, 2008.
- Analyse de la Plate-forme francophone du Volontariat, «Apports de l'éthique organisationnelle au volontariat : Le volontariat est-il un outil de mieux-être?», 2013, <http://www.levolontariat.be/public/files/publications/2013/20130515161646-1802466460.pdf>
- Analyse de la Plate-forme francophone du Volontariat, «Le volontariat et ses limites dans le secteur social et des soins de santé: existe-t-il une juste place pour le volontaire dans la structure?», 2013, <http://www.levolontariat.be/public/files/publications/2013/20130614111733-2139693799.pdf>
- Analyse de la Plate-forme francophone du Volontariat, «Le volontariat et la coordination : quel est le rôle au quotidien d'un coordinateur du volontariat?», 2013, <http://www.levolontariat.be/public/files/publications/2013/20130515162924-1133685422.pdf>
- Analyse de la Plate-forme francophone du Volontariat, «Les nouvelles formes d'engagement : Quelles sont les évolutions de l'engagement citoyen volontaire et comment le secteur associatif peut-il s'y adapter?», 2012, <http://www.levolontariat.be/public/files/publications/2012/20121217145837-648058693.pdf>
- Banque Nationale de Belgique; Fondation Roi Baudouin, «Le poids économique des associations en Belgique, Analyse quantitative (édition 2011)», mars 2011, http://www.kbs-frb.be/uploadedFiles/KBS-FRB/05_Pictures,_documents_and_external_sites/09_Publications/PUB_2053_ISBL_FR.pdf
- BARTHELEMY, Martine, Associations: un nouvel âge de la participation?, Presses de Sciences Politiques, Paris, 2000.
- BERTRAND, Nadège ; LASCHON, Lydia, «La place des bénévoles-accompagnants au sein d'une équipe interdisciplinaire», Recherche en soins infirmiers, n°71, décembre 2002.
- BOERAVE, Ch. ; VERDONCK, Ph., Le statut des volontaires: commentaire interprétatif de la loi du 3 juillet 2005, Wolters Kluwer Belgium S.A., Waterloo, 2008
- Centre d'Economie Sociale de l'ULg ; Hoger Instituut voor de Arbeid (KUL) ; Fondation Roi Baudouin, «Le secteur associatif en Belgique, Une analyse quantitative et qualitative», Décembre 2005, http://www.kbs-frb.be/uploadedfiles/kbs-frb/files/fr/pub_1562_associatif_analyse.pdf
- CERA, «Des bénévoles, pourquoi? Comment? Un guide pratique pour collaborer avec des bénévoles dans vos institutions de soins», novembre 2009.
- Conseil Consultatif Wallon de la personne handicapée, Le secret professionnel partagé, Pistes de Réflexion pour une bonne pratique, AWIPH, http://www.awiph.be/pdf/documentation/publications/informations_particulieres/secret_professionnel_partage.pdf
- Croix Rouge de Belgique, «Gestion du Volontariat, guide pratique», Bruxelles, octobre 2011, <http://www.croix-rouge.be/linkservid/1DA4748C-F428-2AAC-01D8C81849B63ABF/showMeta/0/>
- D'HONDT, S. ; VAN BUGGENHOUT, B., Statuut van de vrijwilliger. Knelpunten en oplossingen, Fondation Roi Baudouin/Maklu, Bruxelles/Anvers, 1998, 479 p. et deuxième édition revue et corrigée, 1999.
- DATCHARY, Caroline, «Le réseau comme nouveau mode d'organisation», La tribune de la Fonda, n°171, février 2005.
- DAVIDMAN, Katie ; HALL, Michael ; LESLIE, Fleur ; MCKECHNIE, A-J, «Analyse du bénévolat et des façons de l'améliorer», Centre canadien de philanthropie, Toronto, 2001.
- DEFOURNY, J. ; DUBOIS, P., L'emploi, le financement et le bénévolat des ASBL employeurs en Wallonie, Rapport de recherche pour la Région Wallonne, Université de Liège, 1996 ; MERTENS, S. et al. (1999), Le secteur non marchand privé en Belgique, Résultats d'une

enquête-pilote : panorama statistique et éléments de comparaison internationale, The Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project et Projet interuniversitaire sur le secteur non marchand en Belgique, Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 1999.

- Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale de Basse-Normandie, « Mémo Projet Associatif », janvier 2013, www.bassenormandie.drjcs.gouv.fr/IMG/pdf/Memo_projet_associatif.pdf
- DUCHESNE, Sophie ; HAMIDI, Camille, « Associations, politique et démocratie : les effets de l'engagement associatif sur le rapport au politique », in C. Andrieu, G. Le Beguec, D. Tartakowski (dir.), Associations et politique. La loi de 1901 à l'épreuve du siècle, Publications de la Sorbonne, 2001.
- DUJARDIN, Anne ; GIJSELINCKX, Caroline ; LOOSE, Maxime ; MAREE, Michel, « La mesure du volontariat en Belgique - Analyse critique des sources statistiques sur l'importance du volontariat dans le secteur associatif belge », Septembre 2007, www.ces.ulg.ac.be/uploads/Dujardin_Maree_2007_La_mesure_du_volontariat_en_Belgique.pdf
- DUMONT, Daniel, CLAES, Pauline, Le nouveau statut des bénévoles - Commentaires de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires et réflexions sur le droit social et la gratuité, Les dossier du journal des tribunaux n°58, Edition Larcier, De Boeck & Larcier, Bruxelles, 2006.
- DUPUIS, Michel ; GUEIBE, Raymond ; HESBEEN, Walter ; La banalisation de l'humain dans le système de soins : De la pratique des soins à l'éthique du quotidien, Seli Arslan, Coll. Perspective Soignante, 2011.
- Fédération des Institutions Hospitalières, « Volontaires auprès des patients », Ethica Clinica, Revue francophone d'éthique des soins de santé, n°60, 2010
- Fondation Roi Baudouin, « La Loi sur le volontariat. Questions pratiques », Novembre 2006, www.volontariat.be/documents/publications/fond-roi-baudouin-loi-volontariat.pdf
- FRANCE BENEVOLAT, « Fiche 2 - Première rencontre et accueil du bénévole », www.francebenevolat.org/uploads/media/documents/France_benevolat_fiche_2.pdf
- FRANCE BENEVOLAT, « Fiche 3 - Intégration d'un nouveau bénévole », www.francebenevolat.org/uploads/media/documents/France_benevolat_fiche_3.pdf
- FRANCE BENEVOLAT, « Fiche 7 - Accompagner la fin d'un bénévolat », www.francebenevolat.org/uploads/media/documents/France_benevolat_fiche_7.pdf
- GAGNON, Eric ; SEVIGNY, Andrée, « Permanence et mutations du bénévolat », Recherches sociographiques, vol.41, n°3, 2000.
- GALLAND, O. ; ROUDET B. (dir.), Les valeurs des jeunes. Tendances en France depuis 20 ans, L'Harmattan-INJEP, coll. Débats Jeunesse, Paris, 2001.
- GRIMAUD, Chantal, « L'accompagnement des malades par les bénévoles des "Petits frères des pauvres" », La Doc. française, Revue française des affaires sociales, n°4, 2002.
- www.belgium.be/fr/justice/respect_de_la_vie_privee/secret_professionnel/
- Initiative canadienne sur le bénévolat, « Ressources pour augmenter et appuyer le bénévolat. Canier n°4 : coordonner les bénévoles », 2004.
- ION, Jacques (dir.), L'engagement au pluriel, Publications de l'Université de Saint-Etienne, 2001.
- ION, Jacques ; RAVON, Bertrand, « Causes publiques, affranchissement des appartenances et engagement personnel », Lien social et Politiques, n°39, 1998.
- ION, Jacques, « Groupement associatifs et modèles d'engagement », in ROUDET, Bernard (dir.), Des jeunes et des associations, L'Harmattan/INJEP, coll. « Débats Jeunesses », Paris/Marly-le-Roi.
- L'Étude de la PFV intitulée : « Etude de La loi de 2005 relative aux droits des volontaires - Sa mise en pratique par le secteur associatif et son évaluation depuis sa mise en application » : www.levolontariat.be/public/files/publications/2012/20121224103328-1791460045.pdf

- LE SOMMER-PÈRE, Myriam, « Les différents niveaux de coordination », *Gérontologie et société*, n° 100, 2002/1.
- Les actes de la Commission Action Sociale et Santé du 13 décembre 2012 (voir site de la Plate-forme francophone du Volontariat)
- Les analyses de la Plate-forme francophone du Volontariat, www.levolontariat.be/education-permanente/
- Les fiches sur la loi et son décryptage sur le site : www.levolontariat.be/enjeux/loi
- Loi relative aux droits des volontaires, Chapitre III, Article 4, www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2005070359
- MERTENS, S. ; LEFEBVRE, M. (2004), « La difficile mesure du travail bénévole dans les institutions sans but lucratif », in Institut des Comptes Nationaux, *Le compte satellite des institutions sans but lucratif 2000 et 2001*, Banque nationale de Belgique et Centre d'Economie Sociale de l'ULg, Bruxelles ; BREDA, J. ; GOYVAERTS, K., *Vrijwilligerswerk vandaag : een eerste verkenning*, Koning Boudewijnstichting, Bruxelles, 1996 « L'engagement citoyen dans les associations : contexte, enjeux et conditions », *La Tribune Fonda*, n°169, Paris, 2008.
- PROUTEAU, Lionel ; WOLFF, François-Charles, « Donner de son temps: les bénévoles dans la vie associative », *Economie et statistique*, n°372, 2004.
- RH & Organisation, « Elaborer et rédiger un projet associatif », www.rh-organisation.fr/elaborer-et-rediger-un-projetassociatif.i17.html
- ROBERTI, Sylvie, *L'engagement des jeunes, un processus qui appartient au passé?*, Publication du Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation, Coll. « Au Quotidien », Décembre 2010.
- ROUDET, Bernard, « Entre responsabilisation et individualisation : les évolutions de l'engagement associatif », *Lien social et Politiques*, n°51, 2004.
- SERVAIS, Olivier, *L'engagement des jeunes, la participation et la transmission des valeurs*, Documents d'analyse et de réflexion du Centre Avec, Janvier 2008, Bruxelles.
- SUE, Roger, « Engagement bénévole et engagement citoyen » in BAZIN, Cécile, MALET Jacques, *La France bénévole*, troisième édition, France Bénévolat, mars 2006.
- VERMEERSCH Stéphanie, « La dynamique de l'individualisation et les associations bénévoles », in DE SINGLY, François, *Etre soi parmi les autres*, L'Harmattan, Paris, 2001.
- WORMS, Jean-Pierre, « Les transformations de l'engagement associatif », in BAZIN, Cécile, MALET Jacques, *La France bénévole*, troisième édition, France Bénévolat, mars 2006.

www.levolontariat.be

