



Analyse : le volontariat en temps de crise

Secteur de l'action sociale

11 juin 2020



Designed by Freepik

Plateforme francophone
du

VOLONTARIAT



Une crise aux multiples aspects

La crise du Covid-19 a révélé les angles morts des politiques publiques. À la manière d'un tremblement de terre sur un édifice fragilisé, le virus en a fait apparaître les moindres failles. En tant que plateforme de soutien aux activités volontaires, nous avons été aux premières lignes pour observer les effets de la crise sur des secteurs comme l'action sociale, les soins de santé ou encore l'aide aux migrants. Sans les bénévoles et les associations, nombreux services de soutien à la population n'auraient pas été assurés. Alors que le déconfinement est entamé et que l'avenir est encore incertain, qu'est-ce que la crise a déjà mis en avant ? Au travers de témoignages d'associations de terrain, nous réalisons une analyse en plusieurs volets afin de se questionner sur le volontariat et le rôle qu'il a joué en cette période.

Le secteur de l'action sociale Des volontaires à risque...

En autorisant « l'aide à la personne » durant le confinement, le gouvernement a permis au secteur de l'action sociale de continuer ses activités. Indispensables à la survie de certaines personnes, ces associations ont pourtant fait face à un défi de taille : presque 20% des volontaires du secteur ont 60 ans ou plus¹ et sont donc un groupe à risque. Comment les associations ont-elles réussi à s'adapter à l'urgence sociale tout en respectant les mesures de protection nécessaires pour les bénévoles ? Rencontre avec Caroline Ledoux de la direction du réseau de la Croix-Rouge.

« À la Croix-Rouge, une partie des volontaires se composent de pré- et pensionnés et sont donc des personnes à risque. Il a fallu faire le choix de les protéger en les isolant (parfois contre leur volonté), même si cela a dû être au prix d'une diminution des volontaires » raconte Caroline Ledoux. Le recrutement de

¹ Michel Marée et al. (2015), « Le volontariat en Belgique. Chiffres-clés », Fondation Roi Baudouin, p.86.

bénévoles a également été mis en suspens le temps de la crise. Il n'était pas possible pour l'association de former correctement ses volontaires, au vu de l'urgence des tâches à gérer et de la difficulté d'organiser des formations dans des conditions appropriées.

Pour compenser le besoin de bénévoles, la Croix-Rouge a eu recours à « la transversalité ». Les volontaires des services à l'arrêt ont complété les équipes des services essentiels, comme l'aide aux sans-abris et l'aide alimentaire, en manque de bénévoles. Grâce à ce système, il y a eu suffisamment de bénévoles pour assurer les activités essentielles autorisées. Pour la Croix-Rouge, les plus grosses perturbations sont finalement venues des mesures de sécurité et d'hygiène. Garantir une protection adéquate était en effet la condition indispensable à la poursuite des activités. « Il a fallu innover, transformer certains services et s'assurer que les consignes d'hygiène soient assimilées par les volontaires en utilisant tous les canaux de communication disponibles (email, appel, sms...) » conclut Caroline.

FOCUS



Une tâche essentielle : le passage de l'information

Dans un contexte changeant et imprévisible, les informations évoluent continuellement. Il faut être capable d'improviser et de s'adapter au jour le jour. Dans ce contexte, la transmission des informations est cruciale. À ce titre, il semblerait que le contact interpersonnel soit le plus efficace pour s'assurer de l'assimilation des consignes. D'où l'intérêt de souligner une nouvelle fois l'importance du rôle tenu par le responsable de volontaires. Son action est indispensable pour le bon déroulement des activités et pour un encadrement optimal des bénévoles.



La gestion des publics « à risque » dans les équipes de volontaires

Pour des raisons de santé publique, le gouvernement a demandé de protéger les personnes à risque pendant la crise du coronavirus. Les équipes de bénévoles se composent de profils variés, des personnes

âgées, parfois des personnes handicapées ou malades. Comment gérer la mise à l'écart d'un groupe de volontaires dit « à risque » en temps de crise sanitaire ? Certains bénévoles ont préféré interrompre temporairement leur volontariat. Certaines associations ont fait le choix d'écarter les volontaires à risque, tandis que d'autres leur ont laissé le choix après qu'ils et elles aient chacun pris connaissance des risques et mesures adoptées par leur association.

À la Plateforme, les conséquences des mesures prises nous posent question. Tout d'abord, concernant les associations pour qui il était impossible de poursuivre leurs activités sans leurs volontaires, et se sont donc tout simplement arrêtées. Ensuite, concernant les associations qui ont pu faire « sans » et qui ont poursuivi leurs activités malgré le nombre restreint de volontaires. Et enfin, concernant les bénévoles eux-mêmes. Le bénévolat est un vecteur de cohésion sociale, n'avons-nous pas contribué encore davantage à l'isolement de certaines personnes en les écartant ?

Maintenant que le déconfinement est entamé, comment réintégrer les bénévoles écartés ? En tant qu'association, nous devons garantir la sécurité de nos bénévoles ainsi que de nos publics bénéficiaires. Interrogeons-les sur leurs besoins, expliquons-leur les mesures adoptées afin de permettre à ceux et celles qui le souhaitent de revenir en toute confiance. Chacun est responsable de sa propre santé. Faisons appel au sens des responsabilités de chacun-e pour continuer à faire ensemble.

**À l'heure d'écrire ces lignes, la Première ministre a annoncé une charte pour les bénévoles seniors. Le manque d'information actuel ne nous pas permet de prendre le recul suffisant pour l'aborder dans ce document.*

Pour découvrir d'autres analyses sur le
volontariat en temps de crise,
rendez-vous dans
[Outils - Études & analyses](#)