



Analyse : le volontariat en temps de crise

Le volontariat dans les hôpitaux

07 août 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.

Les volontaires au cœur de la crise : quand nécessité fait loi

En temps normal, les hôpitaux font régulièrement appel à des volontaires, soit ils les coordonnent en interne, soit via des associations externes. Les bénévoles sont souvent des personnes âgées et pensionnées. Ils exercent différentes missions : guider et orienter les personnes à l'accueil, tenir la bibliothèque, arroser les plantes... Avec la crise, les bénévoles seniors ont directement été écartés. Comment les hôpitaux se sont-ils adaptés ? Quel lien ont-ils maintenu avec leurs volontaires ? Nous en avons discuté avec les coordinateurs et les coordinatrices de volontaires du groupe VIS (Volontaires en Institution de Soins).

Tous les hôpitaux n'ont pas eu la même approche du volontariat pendant et après la crise. Pour comprendre certaines décisions, il ne faut pas perdre de vue les conditions difficiles des hôpitaux. L'État n'a fait que désinvestir dans la santé ces dernières années. Certains sont donc dans une situation financière compliquée. Tous les hôpitaux n'ont pas non plus vécu la crise de la même façon. Certains ont reçu plus de malades, d'autres manquaient de matériel...

FOCUS



Une vision utilitariste des volontaires

Plusieurs hôpitaux ont lancé des appels à bénévoles pour diverses tâches pendant la crise : personnel soignant, personnel de cuisine, confection de masques et de surblouses, etc. Alors que le plus gros de la crise était passé, certains hôpitaux en ont même profité pour demander de coudre des cagoules pour le bloc opératoire... De leur côté, les citoyen-nes ont été très nombreux à se proposer, aussi de leur propre chef. Libérés de leurs activités quotidiennes, ils voulaient se rendre utile. Mais, n'a-t-on pas un peu trop vite fait appel à des bénévoles ? N'aurait-il pas fallu d'abord engager ou rémunérer lorsque cela était possible ? Bien que les appels à bénévoles pouvaient se comprendre en début de crise, les hôpitaux n'ont-ils pas continué à les solliciter par facilité ?

Les comportements utilitaristes envers les volontaires qui se sont manifestés pendant la crise inquiètent. Sélection des bénévoles « aptes à reprendre leurs activités » sur base de l'âge, appel aux professionnel-les de la santé, absence d'accompagnement des bénévoles, manque de reconnaissance et de valorisation de leurs actions... Cela créera-t-il un précédent pour la suite ? Si les volontaires se sont sentis abusés, il y a peu de chance qu'à l'avenir ils s'engagent à nouveau.



Les volontaires « habituel-les » reviendront-ils ?

La même question est sur les lèvres de tous les coordinateur-rices. Ils n'ont pas (ou à peine) pu garder le contact avec les volontaires habituels, soit parce qu'ils ont été mis en chômage temporaire, soit parce qu'ils ont été pris dans la gestion des nouveaux volontariats. Les volontaires étant souvent âgés, la question se pose de savoir s'ils oseront franchir à nouveau les portes de l'hôpital. Si certains manifestent leur désir clair d'un retour rapide, nombreux sont ceux dont les coordinateurs n'ont aucune nouvelle. Cette longue rupture a fragilisé la relation.

Par ailleurs, les directions des hôpitaux se montrent frileuses à l'idée

d'accueillir des personnes « à risque » dans leurs murs. Cependant, comme l'indique le guide sur la reprise des activités bénévoles, c'est l'état de santé, et non l'âge, qui est décisif. Les seniors ne sont donc pas nécessairement un public à risque. Par contre, toute personne ayant des ennuis de santé (diabète, surpoids, problème cardiaque, etc.) est à risque. Le guide invite les volontaires à évaluer par eux-mêmes, avec l'aide si besoin d'un médecin, les risques pour leur santé en tenant compte des risques que présente l'activité. La PFV a également mis en ligne une série de conseils pour aider les organisations à reprendre les activités avec leurs bénévoles¹.

Comme les associations, les hôpitaux doivent permettre à leurs volontaires de revenir en mettant en place les dispositifs nécessaires à leur sécurité. Tous les volontaires ne souhaiteront pas retourner tant que la situation n'est pas revenue à la normale, mais il faudrait permettre à ceux et celles qui le souhaitent et s'en sentant capables de le faire.



La spécificité du coordinateur de volontaires peu reconnue

Beaucoup de coordinateurs de volontaires se plaignent d'un manque de reconnaissance de leur fonction. Coordonner des volontaires ne se limite pas « à tenir un listing de personnes corvéables à merci » ou « à chercher quelqu'un pour remplacer Thierry qui ne pourra pas venir demain ». Pour que la collaboration soit fructueuse, le coordinateur ou la coordinatrice doit créer une relation de confiance et un respect mutuel sur le long terme entre le volontaire et l'organisation. Cette fonction demande des compétences humaines développées pour comprendre les motivations et attentes de chaque volontaire. Elle réclame d'être un négociateur hors pairs tant avec les bénévoles qu'avec le personnel et la direction de l'organisation. Elle requière aussi un sens éthique profond afin que le volontaire ne soit pas simplement un « pion », mais qu'il soit apprécié pour sa plus-value au-delà de sa gratuité².

¹ Retrouvez le guide sur la reprise des activités bénévoles ainsi que l'ensemble des conseils pour les organisations sur www.levolontariat.be/coronavirus-reprise-des-activites-de-volontariat

² Plus d'informations sur le descriptif de fonction d'un-e coordinateur-riche de volontaires du groupe VIS, disponible sur www.levolontariat.be/profil-de-taches-et-competences-du-coordonateur-de-volontaires

Face à ces questions, les coordinateurs se sentent parfois fort seuls, et particulièrement pendant cette période de crise. Lorsqu'ils ont reçu les directives d'envoyer leur listing de volontaires en précisant les dates de naissance ou de recruter de nouveaux bénévoles en faisant fi des anciens, ils ne sont pas sentis reconnus dans leur spécificité, ni dans la qualité qu'ils tentent d'apporter. Une sensation de recommencer à zéro le combat pour une reconnaissance...

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