



# Le bénévolat ponctuel : une porte d'entrée vers un engagement durable

Compte-rendu de la rencontre du 27 mai 2021

### *Le projet « Benenova » en un coup d'œil...*

Benenova est une association française qui met en relation des associations et des bénévoles pour des missions de courtes durées pour les bénévoles (max. 5h) mais récurrentes et régulières pour l'organisation (par exemple, des tâches qui doivent être accomplies toutes les semaines).

« Pour nous, s'engager ça doit être facile ! »

**Ses forces** : accessible au plus grand nombre, adapté aux aspirations des bénévoles, le bénévolat ponctuel permet de répondre durablement aux besoins des organisations.

**Son principal frein** : il faut lever les craintes des organisations et prendre le temps de repenser les tâches ou de les organiser autrement... Pour cela, il faut une équipe pour accompagner bénévoles et associations !

#### **Les 3 clés du succès :**

*L'accompagnement des associations* : analyser les besoins des organisations, identifier des tâches concrètes et faciles à transmettre à des personnes nouvellement arrivées, tester la mission... Benenova accompagne les organisations à chaque étape.

*L'accueil des bénévoles* : accompagner les bénévoles durant leur mission, les former brièvement (30 min. max.), leur confier des tâches concrètes au cœur de l'association.

*Le collectif* : les missions se passent en groupe.

## Le témoignage de Stéphanie Andrieux, fondatrice de Benenova

### Peux-tu nous présenter Benenova?

Benenova, c'est une approche souple et inclusive pour faciliter l'engagement bénévole du plus grand nombre. L'association a été créée en 2013 et elle est aujourd'hui active à Paris, Nantes, Rennes, Angers et Lille. Il y a près de 150 associations partenaires et une communauté de plus de 18.000 bénévoles<sup>1</sup>. Dans notre calendrier en ligne, il y a en moyenne 500 actions de « bénévolat ponctuel » chaque mois.

### Comment t'es venue l'idée de ce projet?

J'ai habité quelques années à San Francisco où j'ai été bénévole dans une association locale qui permettait aux personnes qui n'avaient pas beaucoup de temps de s'engager ponctuellement. À l'époque de mon premier emploi, je n'avais moi-même pas beaucoup de temps. Or, j'ai toujours adoré être bénévole. Cette association m'a permis d'avoir un quotidien beaucoup plus heureux en me permettant d'être bénévole de façon flexible. Je me suis alors impliquée dans le projet pendant cinq ans.

<sup>1</sup> Nombre de comptes (profils) actifs sur le site internet [www.benenova.fr](http://www.benenova.fr). Sur ces 18.000 comptes, 14.000 ont mené au moins une action. En moyenne, un-e bénévole mène quatre actions au sein de Benenova.

## Pourquoi l'avoir implanté en France ?

Une fois revenue en France, j'ai fait plusieurs constats qui m'ont amenée à créer une association similaire. Il y a une forte envie d'agir en France, puisqu'un Français sur quatre est bénévole. Pendant la crise du Covid, ces envies d'engagement ont été renforcées. Le gouvernement français a créé pour les missions d'urgence une plateforme qui s'appelle la réserve civique, et en quelques semaines 300.000 personnes se sont inscrites.

Mais, il y a des freins à l'engagement. En 2019, 94% de la population française disaient avoir envie de faire quelque chose pour l'intérêt général. **Il y a donc un décalage entre les personnes qui s'engagent (25%) et celles qui ont envie de le faire (94%).** Les raisons invoquées sont le manque de temps, l'occasion ne s'est pas présentée ou encore la peur de manquer de compétences. Nous savons aussi que chez les personnes qui sont les moins diplômées ou qui ont les revenus les plus modestes, la tendance à l'engagement est moins importante et n'augmente pas.<sup>2</sup>

Au niveau des associations, répondre à ce type d'engagement ponctuel paraît compliqué. Le refrain souvent entendu c'est « *On a eu des appels de bénévoles disponibles jusqu'à la fin du mois, mais on ne les a pas rappelés parce qu'on ne sait pas quoi leur faire faire.* » ou « *Si les personnes sont là pour une semaine, ça ne vaut pas la peine, ça va nous prendre trop de temps.* ». Il y a aussi un frein de ce côté-là.

Avec le projet Benenova, nous voulons lever les freins à l'engagement pour les bénévoles et les organisations. Nous nous attaquons au manque de temps et à la difficulté des citoyens de ne pas savoir où commencer et nous facilitons le travail des organisations.

## Concrètement, comment fonctionnez-vous ?

Nous développons des partenariats sur la durée avec les associations. L'objectif est de faciliter la mobilisation et l'accueil de bénévoles sur des temps courts, mais de manière durable ou régulière pour les associations.

Nous discutons avec l'association pour **analyser les besoins** et vérifier s'ils correspondent à ce que nous pouvons lui fournir. Nous ne pouvons pas mobiliser des bénévoles pour quelques heures sur n'importe quel sujet. Ensuite, nous la rencontrons chez elle, pour voir ses locaux, où seront les bénévoles, **identifier les tâches...** Une fois les missions définies, des bénévoles plus aguerris vont les **tester** pour évaluer la durée, la faisabilité, l'utilité de la mission.

Ensuite, la mission est mise en ligne sur notre site pour **recruter** des bénévoles. La personne bénévole s'inscrit pour la mission et la date qui l'arrange, reçoit alors un mail de confirmation et peut nous appeler en cas de questions.

Chaque mission a un membre de l'équipe Benenova comme référent. 48 heures avant le début de la mission, un texto<sup>3</sup> est envoyé avec les informations pratiques. Au même moment, notre partenaire associatif est tenu au courant des personnes qui composent l'équipe. **L'association nous délègue toute l'organisation et la communication avec les bénévoles en amont de la mission.** Le but est de lui épargner du temps de travail, pour que cela reste le plus léger possible pour elle. Le jour J, nous offrons également un **soutien à l'accueil**

<sup>2</sup> Selon l'enquête de la Fondation Roi Baudouin parue en décembre 2020, cette tendance s'observe aussi en Belgique.

<sup>3</sup> SMS

**des bénévoles.** Il y a une personne de l'équipe, souvent un jeune en service civique<sup>4</sup>, qui peut répondre aux questions pour fluidifier les choses si jamais l'association ne se souvient pas qu'il faut raconter un peu l'historique de l'association ou d'autres choses. Ensuite, nous faisons le point une fois par mois avec chaque association sur les missions, leur déroulement, ...

Il nous arrive de collaborer avec des structures qui accueillent des **publics fragiles**. Dans ce cadre-là, l'association partenaire doit veiller à ce qu'il y ait toujours un personne salariée présente lors de la mission des bénévoles. Le briefing est alors particulièrement important.

Ce **briefing** (ou formation initiale) ne peut jamais durer plus de 30 minutes, puisqu'il faut considérer qu'il s'agit de missions qui sont courtes. Plus la mission est complexe, moins elle sera adaptée pour un bénévole qui vient quelques heures. La durée du briefing nécessaire est finalement un bon indicateur de la faisabilité de la mission.

### Quel genre de mission proposez-vous ?

Nous proposons des **actions courtes, dont la durée varie entre une et cinq heures**. Elles sont aussi ponctuelles et sans engagement pour le bénévole : si une personne fait une action sur l'année, c'est tout aussi bien qu'une autre qui fait une action toutes les semaines. Pour l'organisation, il peut s'agir d'une action récurrente : par exemple, nous avons besoin tous les vendredis de bénévoles pour mener à bien cette mission.

Les actions sont **collectives**, c'est-à-dire qu'elles se déroulent en groupe de plusieurs bénévoles. La dimension collective permet à des citoyens et des citoyennes d'horizons différents d'agir ensemble. C'est en faisant ensemble qu'on apprend à vivre ensemble.

**Les tâches doivent être accessibles** et ne nécessiter aucune compétence préalable.

Les tâches doivent être **concrètes et leur utilité doit être perceptible pour les bénévoles**. C'est aussi important qu'elles se déroulent **au sein de l'association**. C'est en étant sur le terrain, au plus proche des problématiques, qu'il peut se produire un changement de regard, grâce à une connaissance des problématiques d'un territoire par les gens qui y vivent. Si un bénévole vient quelques heures et qu'il est au cœur des activités de l'association, il va comprendre ce que l'association fait, et peut-être qu'il aura envie de donner plus. Nous évitons par exemple des tâches telles que la récolte de fonds (le bénévole ne pourra pas bien défendre le projet de l'organisation), la distribution de flyers en rue (il ne verra rien de l'association)...

### Comment a évolué le projet depuis sa création ?

L'association est née en 2013, mais c'est avec l'arrivée d'une première personne salariée et la disposition de locaux en 2016 que le projet a véritablement décollé. Depuis lors, nous avons aussi instauré des programmes d'inclusion pour des personnes en situation de handicap ou en situation d'exil, des personnes qui rencontrent davantage de freins à leur engagement. En 2017, nous avons mis en place des programmes de bénévolat en famille pour permettre aux parents de faire du bénévolat avec leurs enfants, sans devoir trouver des solutions

---

<sup>4</sup> En France, le service civique offre la possibilité aux jeunes de 16 à 25 ans de s'engager au service de l'intérêt général, pour une durée de six mois à temps plein, en échange d'une faible rémunération de la part de l'état.

de garde. Nous sommes maintenant dans cinq villes. Nous essayons d'innover au fur et à mesure pour répondre aux différents freins à l'engagement, tant du côté des associations que de la population. Pour nous, s'engager ça doit être facile !

En 2020, nous avons comptabilisé 10.000 mobilisations sur le terrain et 700 à distance, soit 30.000 heures de bénévolat. Pour une bonne partie des bénévoles, c'était leur première expérience.

### Quelles sont les difficultés rencontrées?

Les craintes des associations ont représenté notre première difficulté dans l'élaboration du projet. Le principe du bénévolat ponctuel leur paraissait trop compliqué et leur crainte était que ça ne servirait à rien. Depuis, nous avons mené plusieurs études d'impact.

**52% des associations nous disent avoir recruté des bénévoles réguliers** au sein des équipes Benenova. Finalement avec un bon accueil et une mission bien calibrée, beaucoup de bénévoles finissent par rester. Il faut savoir que quand il y a des actions proposées sur notre site qui ne se remplissent plus, ou moins vite, dans 90% des cas c'est qu'il y a un problème dans l'accueil.

**60% de nos partenaires nous disent avoir augmenté leur volume d'activités** qui était auparavant limité par manque de bénévoles.

Ces études ont également révélé que cela avait développé la notoriété des organisations auprès du grand public. Par exemple, certaines associations qui accueillaient des profils plus âgés, ont su toucher des profils plus jeunes avec Benenova. Beaucoup ont aussi réinterrogé leurs pratiques de gestion des bénévoles.

Une autre crainte était de dévaloriser le travail des bénévoles réguliers, engagés, qui sont les piliers de l'association en leur montrant que n'importe qui pouvait les remplacer. Or, ça n'a pas du tout été le cas. 90% des associations partenaires affirment que ça a pu remotiver et ménager leurs bénévoles réguliers. Ils ont plus de temps pour travailler les « à côté » de la mission et le cadre. Ils peuvent déléguer des tâches plus répétitives pour eux. Ils forment aussi les nouveaux arrivants. Ils sont justement valorisés et plus heureux dans leur bénévolat.

### Et du côté des bénévoles ?

Il faut **une porte d'entrée facile et simple au bénévolat**. Quelqu'un qui vient avec son énergie, son sourire, ça doit être suffisant. Nous avons revu récemment la procédure de recrutement, pour la simplifier encore, sans risquer de perdre les gens en route.

Nous remarquons que finalement les personnes ont tendance à s'engager avec régularité, à revenir trois ou quatre fois de suite, alors qu'elles n'auraient pas accepté d'emblée un engagement récurrent. Il faut que les bénévoles gardent une sensation de liberté.

Il arrive que des bénévoles inscrits ne viennent pas. Dans ce cas-là, nous les appelons pour leur expliquer pourquoi c'est important de prévenir quand il y a un souci... Au bout de trois désistements sans prévenir, le compte du bénévole est suspendu.

**La convivialité favorise l'engagement** : être en groupe permet de dédramatiser pour les personnes hésitantes. Le lien social est une dimension importante.

### Quel est le profil de vos bénévoles ?

La moitié sont des personnes actives. Parfois, ce sont des personnes en recherche de sens, qui ne sont pas satisfaites de leur quotidien mais qui n'ont pas forcément beaucoup de temps. Les demandeurs d'emploi sont de plus en plus nombreux. Ce sont aussi des personnes qui cherchent à se connaître elles-mêmes et en faisant des actions bénévoles, elles apprennent à mieux connaître leurs propres centres d'intérêts. Nous avons aussi des retours enthousiastes de jeunes retraités et retraitées. Ce modèle d'engagement leur permet de rester disponibles pour garder leurs petits-enfants ou prendre soin de leurs propres parents. Les étudiants sont aussi friands de ce format qui peut être combiné avec leurs stages et cursus.

Notre public est majoritairement féminin et jeune. En 2020, **70% de nos bénévoles avaient moins de 30 ans.**

**36% des volontaires sont des « primo-bénévoles »**, c'est-à-dire des citoyens pour qui Benenova est une première expérience d'engagement. **60% des bénévoles s'engagent sur la durée.**

### Y'a-t-il des profils de bénévoles que vous aimeriez davantage inclure ?

Pour un certain nombre d'entre nous, être bénévole est encore difficilement réalisable. Je pense notamment à la question du handicap. C'est très riche d'inclure une personne avec un handicap dans une équipe de bénévoles. Les associations le reconnaissent, ça les pousse notamment à repenser la manière dont elles accueillent les publics.

L'engagement doit être un sujet de société et pas seulement un sujet du monde associatif. Les bénévoles ne sont pas juste une ressource humaine gratuite pour les associations, c'est aussi une vraie force pour un pays et une société. **Pour nous, il y a un problème de société lorsqu'une partie de la population ne peut pas s'engager alors qu'elle en a envie. Il faut qu'il y ait une prise de conscience là-dessus.**

### Ressources complémentaires

- Le site internet de Benenova : [www.benenova.fr](http://www.benenova.fr)
- Le blog de Benenova : <https://benenova.blog/>
- Une vidéo de présentation : <https://youtu.be/VJE1mE63-uU>