



Danemark

Flandre

## Grand angle

### Le volontariat en temps de Covid-19 : cas de la Flandre et du Danemark

*Une crise est un élément déclencheur de mobilisation dans la population, celle de la Covid-19 en est un exemple. Si cet engagement diffère de celui dont les associations ont l'habitude, il peut néanmoins être une source d'inspiration pour renforcer les équipes de volontaires. Quels constats pouvons-nous tirer ? Comment transformer cette énergie en force vive pour les organisations sur le long terme ? Deux études menées en Flandre et au Danemark durant la crise sanitaire offrent un éclairage sur un volontariat moins connu, le volontariat « de crise ».*

Crédit photo : iStock - Illustration: Céline Roland



## Se mobiliser, coûte que coûte

Mars 2020, première vague de l'épidémie. Le confinement généralisé contraint les organisations à réduire leurs activités et leur nombre de bénévoles. D'une part, la majorité des activités sont interdites. D'autre part, les volontaires interrompent leur engagement, soit de leur propre initiative ou forcés par les organisations par mesure de précaution. Le secteur de l'aide à la personne est l'un des seuls secteurs à pouvoir poursuivre ses activités. Mais pour s'adapter aux

nouvelles normes sanitaires, le secteur doit réduire ses services et les accès. Or, les restrictions imposées par les autorités entraînent une augmentation des besoins des bénéficiaires. Les personnes déjà en situation de précarité avant la crise sont encore plus fragilisées, et de nouvelles personnes se retrouvent en difficulté à cause de leur âge, leur état de santé, la fracture numérique, leur faible réseau social...

Cette situation provoque du stress et de l'angoisse dans la population. Elle ressent le besoin d'intervenir : **les citoyennes et citoyens veulent apporter leur aide et se rendre utile.** Cette mobilisation donne lieu à un type d'engagement moins connu, mais déjà observé et étudié à plusieurs reprises à travers le monde : **le volontariat « de crise ».**

## Les paradoxes du volontariat de crise

Selon la littérature scientifique, le volontariat de crise est unique – généralement, s'engager dans une crise est une première pour les volontaires – et de courte durée. Il apparaît suite à une situation d'urgence, une catastrophe naturelle ou une crise socio-politique. Les personnes offrent une aide spontanée pour des tâches spécifiques en lien avec la crise. Elles se tournent vers leur famille, leurs amis ou leurs voisins à titre individuel. Elles peuvent aussi se rassembler avec d'autres, via les réseaux sociaux par exemple, pour répondre collectivement à un besoin ou rejoindre une organisation existante active sur le terrain.

Ce dernier cas fut bien moins fréquent lors de la crise de Covid-19. En effet, certaines organisations se sont retrouvées face à ce que la sociologue anglaise Margaret Harris et ses collègues appellent le « **paradoxe du volontariat spontané** ». Malgré le manque de volontaires rendant impossible la continuité de certaines activités ou services, **les organisations**

**ne souhaitent pas ou ne pouvaient pas en intégrer de nouveaux.**

En effet, elles se devaient de prendre en compte différents paramètres : évaluer le risque de contracter le virus pour le ou la volontaire et les bénéficiaires, estimer le temps et le coût des formations à dispenser, fournir un équipement pour assurer la sécurité des personnes, réorganiser les tâches et leur priorisation... Il est nécessaire pour les organisations de peser l'énergie et les montants dépensés au regard du bénéfice de ces engagements ponctuels de court terme. Accueillir de nouveaux bénévoles demande également de la préparation. Or, une crise est par définition soudaine, brusque et violente. Rares sont les organisations en Belgique qui ont l'habitude de travailler dans ce contexte. N'étant pas vraiment préparées, la plupart n'ont donc pas ou très peu accueilli ces volontaires « de crise ».

À défaut de pouvoir s'impliquer dans des organisations, les citoyennes et citoyens se sont donc tournés davantage vers du volontariat informel. Soutien auprès de leur famille, leurs amis et leurs voisins, inscription à un groupe Facebook ou encore un site de mise en relation entre particuliers... Cette situation s'est reproduite dans plusieurs endroits du monde donnant lieu à des études scientifiques. Nous vous invitons à découvrir celles réalisées en Flandre et au Danemark, l'occasion de mieux **comprendre ces phénomènes et anticiper des leviers d'actions** en tant qu'organisations.

*« À défaut de pouvoir s'impliquer dans des organisations, les citoyennes et citoyens se sont donc tournés davantage vers du volontariat informel. »*

## Le cas de la Flandre

Dès l'arrivée de la Covid-19, le gouvernement flamand étend l'assurance gratuite octroyée dans le cadre du volontariat « formel » – dans une organisation structurée – au volontariat dit « informel ». Toute personne qui souhaite en bénéficier doit s'inscrire sur le site « *Vlaanderen Helpt* », une plateforme numérique créée pour l'occasion. Celle-ci se veut être une source d'informations fiable pour répondre à toute question liée aux demandes d'aide, aux offres d'aide ou aux mesures prises pour ralentir la pandémie. 11 000 personnes se sont inscrites sur cette plateforme. De leur côté, plusieurs communes ont également mis en place leur propre site internet de mise en relation entre l'offre et la demande. Ces plateformes ont recueilli quant à elles entre 25 000 et 30 000 inscriptions. Il s'agissait souvent de tâches simples et relativement accessibles, telles que faire des courses, promener le chien, coudre des masques, écrire des lettres à des personnes isolées...

D'après une enquête menée en août et septembre 2020 auprès d'environ 2000 volontaires de crise, plusieurs constats ressortent. Comme dans de nombreux pays, plus de la moitié (55%) des personnes interrogées ont réalisé du volontariat de leur propre initiative, en-dehors de tout cadre ou organisation. 15% ont également déclaré s'être engagées dans un groupe spontané ou un réseau de leurs connaissances (voisins, groupe Facebook...). Enfin, 40% des personnes ayant répondu à l'enquête se sont engagées dans des organisations existantes. Une même personne pouvait potentiellement s'impliquer dans les trois cas de figure.

Par ailleurs, **l'offre d'aide a largement dépassé la demande** – un phénomène récurrent en situation de crise. Selon l'enquête, un candidat volontaire sur cinq n'a finalement exercé aucune activité ; 65% de ceux-ci n'ont même jamais été appelés. En



outre, 22% des personnes inscrites sur le site de « *Vlaanderen Helpt* » n'avaient encore jamais réalisé de volontariat au cours de leur vie. Ces résultats sont similaires à ceux d'une enquête menée en Allemagne, où 26 % de la population « ont donné » pour la première fois. Du côté des personnes qui n'ont pas été appelées, un tiers d'entre elles

se sentent frustrées de ne pas avoir pu se rendre utiles. **Une expérience négative qui a déteint sur leur propension à s'engager** comme volontaire dans l'avenir. En effet, l'étude révèle que les personnes n'ayant pas pu offrir leur aide durant la crise seraient moins enclines à proposer leur aide à nouveau.

*« Différents aspects rendent particulièrement attractif l'engagement. Court, unique, spontané, pour une tâche simple, spécifique, avec un résultat perceptible immédiatement... »*

Ces constats soulèvent deux questions. D'une part, comment éviter les conséquences négatives de l'offre excédentaire, en particulier la frustration des personnes n'ayant finalement pas pu participer à l'effort commun ? D'autre part, comment transformer un volontariat informel de crise en un engagement formel à plus long terme ? Dans ce deuxième



Photo by Joel Muniz on Unsplash

## Le cas du Danemark

À l'annonce du confinement le 11 mars 2020, 56 nouveaux groupes de soutien ont été créés sur Facebook à travers le Danemark. Au bout de trois semaines, 247 groupes étaient apparus et le nombre de membres montaient à des centaines de milliers de personnes. Pourtant, selon une enquête réalisée au mois d'avril 2020, seuls 10% des volontaires interrogés ont offert leur aide via les réseaux sociaux – presque exclusivement Facebook. Par ailleurs, 66% ont offert leur soutien à des individus dans leur réseau. À l'instar de la Flandre, **les personnes se sont donc d'abord tournées vers le volontariat informel**, le volontariat dans les associations ne représentant que 14% des personnes interrogées.

L'enquête s'est également intéressée aux bénéficiaires de l'aide. Alors que 27% déclarent avoir reçu de l'aide, il ressort que **14% des gens interrogés estiment ne pas avoir reçu le soutien dont ils avaient besoin**. La recherche classe les liens sociaux des personnes bénéficiaires en deux catégories : les liens forts (la famille en-dehors du ménage et les amis) et les liens faibles (les rencontres entre collègues en-dehors du lieu de travail, les communautés religieuses et les associations et clubs de volontaires). Si la présence ou l'absence de liens faibles n'impactent pas la réponse des bénéficiaires, les liens forts ont par contre de l'influence. Plus les liens forts étaient importants, plus le bénéficiaire répondait que ses besoins

avaient été satisfaits. À contrario, l'arrêt des services sociaux, à la fois de l'État et de la société civile, a été lourd de conséquences pour les personnes avec un faible réseau social. Même si l'arrêt fut temporaire ou partiel, ces personnes n'ont pas forcément eu réponse à leurs besoins, faute de pouvoir compter rapidement sur une aide informelle.

Par ailleurs, l'étude n'a pas démontré que l'aide aux personnes isolées est facilitée par le soutien organisé à travers les réseaux sociaux en ligne. En principe, leur accessibilité – en particulier les groupes Facebook – permet à toute personne de rejoindre un groupe et de publier une demande d'aide, au-delà de la famille et des cercles d'amitié. Malgré les bonnes intentions des membres fondateurs de ces groupes et cette facilité d'accès et d'utilisation des nouvelles technologies, il reste difficile d'attirer, localiser et aider des personnes vulnérables et isolées. La recherche relève de nombreuses barrières psychologiques, organisationnelles et sociales empêchant les personnes dans le besoin de chercher de l'aide sur Internet. Peur de la stigmatisation, manque de confiance, codes d'utilisation excluant, perception de l'illégitimité de la demande... Bien qu'aucune étude menée en Flandre n'ait pu s'y intéresser, il est fort probable que **les plateformes de mise en relation entre l'offre et la demande aient souffert des mêmes difficultés**. À titre de comparaison, en Fédération Wallonie-Bruxelles, une plateforme de ce type mise en place durant la crise indiquait qu'il y avait plus de 8000 personnes inscrites pour offrir leur aide, alors que seulement 800 demandes avaient été reçues. L'excédent d'offre évoqué plus haut pourrait donc aussi s'expliquer par l'incapacité à attirer les demandes sur ces plateformes en ligne, peu adaptées aux réalités des personnes.

cas, différents aspects rendent particulièrement attractif l'engagement, notamment pour de nouveaux volontaires qui ne se seraient jamais engagés auparavant. Court, unique, spontané, pour une tâche simple, spécifique, avec un résultat perceptible immédiatement... Alors que de nombreuses associations se plaignent de ne pas parvenir à recruter des volontaires, ces personnes pourraient être les forces vives recherchées. Cependant, il s'agit de réfléchir à la **place qu'un volontariat répondant à ces aspects peut prendre au sein de l'organisation**. De quoi alimenter la réflexion pour faire évoluer les tâches et activités des volontaires tout en accueillant de nouveaux profils.

« La recherche relève de nombreuses barrières psychologiques, organisationnelles et sociales empêchant les personnes dans le besoin de chercher de l'aide sur Internet. »

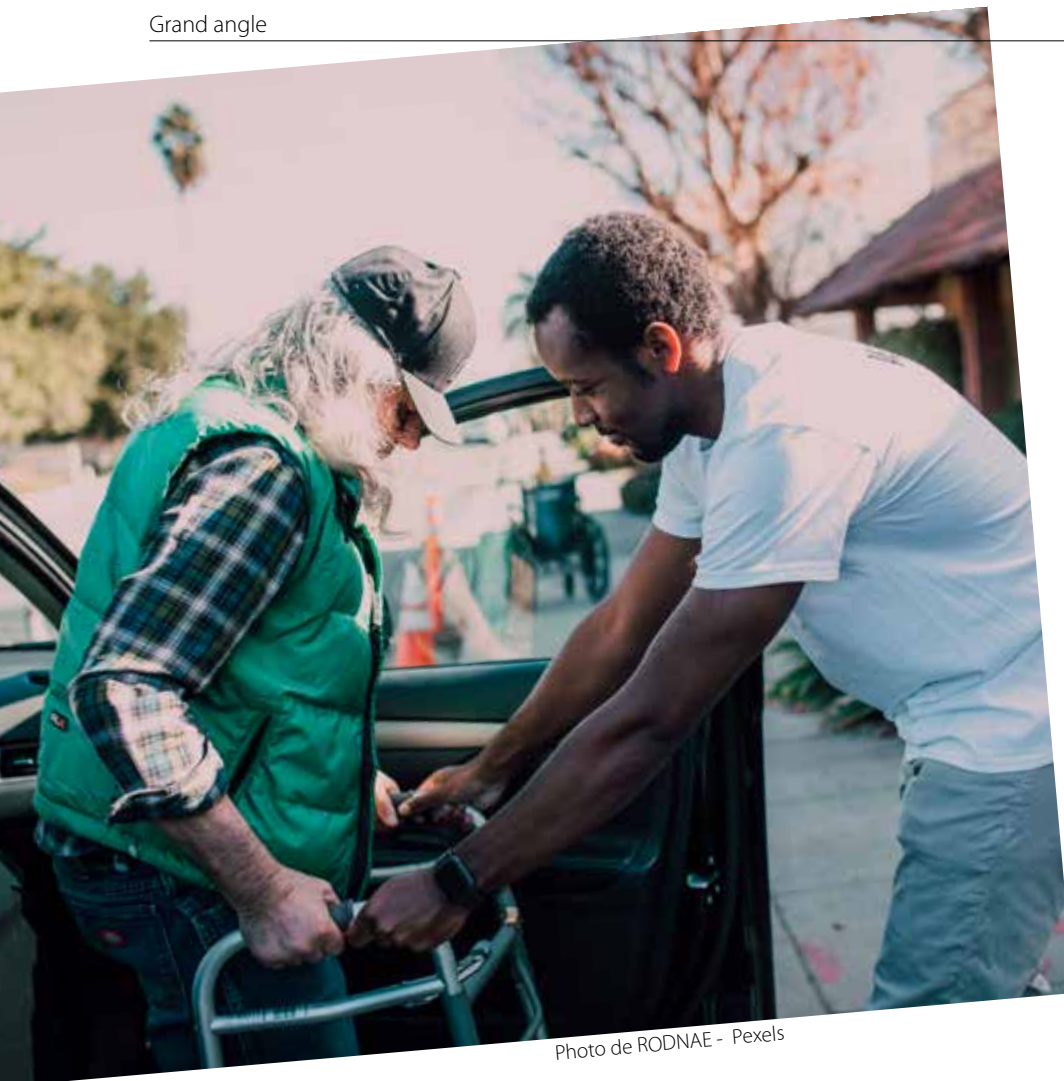


Photo de RODNAE - Pexels

## → Les volontaires « de crise » = nos volontaires à l'avenir ?!

Deux enjeux clés ressortent de ce volontariat de crise en temps de Covid-19 : la **place du numérique** et le **manque d'absorption de l'offre massive** de volontariat. Grâce notamment à leur rapidité de mise en ligne et leur facilité d'utilisation, les plateformes de mise en relation de l'offre et de la demande, ainsi que les réseaux sociaux ont montré qu'ils avaient du potentiel en période de crise. Néanmoins, ces outils ont été insuffisants pour répondre aux besoins des personnes isolées. Outre la fracture numérique liée aux besoins matériels et aux compétences des utilisateurs, demander de l'aide n'est pas anodin et Internet ne semble pas y avoir

remédié. Des études complémentaires devraient s'intéresser à l'avenir aux barrières et aux leviers de la demande d'aide afin de rendre ces outils plus efficaces. Même s'il est fort probable qu'ils ne pourront jamais remplacer complètement les aides et services de l'État et de la société civile existante : le **rapport humain direct reste un moyen vital** qui contribue également au bien-être de la personne.

*« En tant qu'organisation, tenir compte des motivations de ces volontaires de crise peut enrichir la manière de réinventer ses activités bénévoles. »*

D'autre part, les personnes cherchant à s'engager se sont davantage tournées vers leurs réseaux personnels plutôt que vers des organisations. Alors que nous entendons souvent « on cherche des bénévoles », ces volontaires « de crise » ne représentent-ils pas une source potentielle de volontaires à

explorer ? S'il est encore trop tôt pour le mesurer, certaines associations ont déjà sans doute réussi à transformer l'essai ponctuel d'une nouvelle personne en volontariat à plus long terme. En tant qu'organisation, tenir compte des motivations de ces volontaires de crise peut donc enrichir la manière de réinventer les activités bénévoles. Quels types de tâches ponctuelles, à court terme et/ou demandant peu de formation pourraient avoir du sens au regard des missions de l'organisation ? Quelles plus-values peuvent-elles représenter pour la personne, l'organisation et la société ? Comment offrir l'opportunité aux personnes de s'impliquer davantage tout en respectant leur choix initial d'engagement limité ? Si la PFV ne peut prédire si ce type de crise se répétera ou non, les inondations vécues durant l'été indiquent que nous ne sommes pas à l'abri d'autres changements. Nous invitons donc les organisations à mener ces réflexions en interne, de quoi enrichir et repenser la politique de fidélisation des volontaires !

### Bibliographie

Carlsen H. B., Toubøl J. & Brincker B., 2021, « On solidarity and volunteering during the COVID-19 crisis in Denmark: The impact of social networks and social media groups on the distribution of support », *European Societies*, Vol. 23, n° sup 1, p. 122-140.

Harris M., Shaw D., Scully J., Smith C. & Hieke G., 2016, « The Involvement/Exclusion Paradox of Spontaneous Volunteering: New Lessons and Theory from Winter Flood Episodes in England », *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*.

Hustinx L. & Gorleer S., 2020, « Vlaanderen Helpt: een onderzoek naar crisisvrijwilligerswerk in Vlaanderen tijdens de Covid-19 pandemie », Ghent University.

Koos S. & Bertogg A., 2020, « Lokale Solidarität während der Corona-Krise: Wer gibt und wer erhält informelle Hilfe in Deutschland? », University of Konstanz.