



Accueillir et accompagner des volontaires fragiles

Outil issu de la rencontre VolontariAS du 18 octobre 2022

Quelques échos du terrain ...

« La personne bénévole que nous avons accueillie était elle-même en difficulté, cela a posé souci quand elle a été confrontée à des bénéficiaires fragilisés. Nous aurions aimé être au courant afin de mieux l'encadrer ».

« Chez nous, nous préférons recruter des volontaires solides dont nous n'avons pas à gérer les états d'âme. Nous sommes déjà suffisamment occupés avec nos publics ».

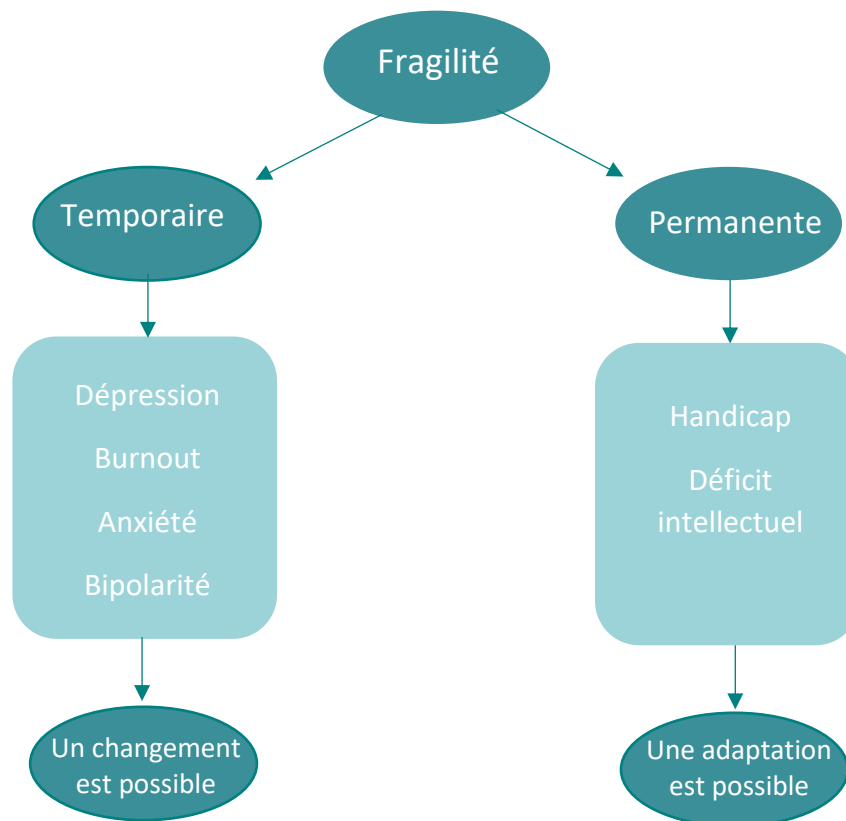
« Dans notre structure, nous aimerions être plus inclusifs mais nous ne savons pas comment nous y prendre ».

Il est parfois complexe d'intégrer dans son organisation une personne qui endosse le rôle de volontaire tout en présentant des difficultés psychologiques. Si nous sommes préparés à ces difficultés lorsqu'elles concernent les publics, cela va moins de soi quand il s'agit des bénévoles.

Comment dès lors aborder en toute bienveillance la délicate question de la santé mentale ? Quelles précautions prendre avec ces volontaires ? Comment les accueillir ? Comment refuser un volontaire fragile ?

Nous avons exploré ces questions lors d'une matinée en compagnie de Jessica Morton, chercheuse en psychologie de la santé à l'UCLouvain. Spécialiste des troubles anxieux liés à la désocialisation, Jessica Morton s'intéresse à l'impact du volontariat sur le bien-être.

Qu'entend-on par fragilité mentale ?



Le terme « fragile » recouvre des difficultés variables. Cet outil se concentre sur les fragilités temporaires¹.

Quelques explications s'imposent afin de comprendre comment ces fragilités pourraient impacter une activité de volontariat.

Dépression

Un état de dépression est caractérisé par :

- Un ralentissement généralisé de l'activité cérébrale ;
- Le déclenchement plus lent du circuit du plaisir ;
- Un temps de réaction plus lent.

La personne bénévole montrera peu de plaisir et aura des difficultés à prendre des décisions, à résoudre des problèmes ou à accomplir une tâche qui nécessite plusieurs étapes. Les temps d'action et de réaction pourront paraître inadaptés à des organisations qui ont besoin que les tâches soient menées rapidement.

Burnout

Il s'agit d'un épuisement physique et émotionnel qui s'est installé progressivement. Après une période de blackout durant laquelle les personnes dorment beaucoup, apparaît généralement un sentiment de culpabilité causé par la perte d'efficacité. Le burnout touche particulièrement les personnes qui travaillent dans une relation d'aide : personnel médical ou enseignant, aidants-proches, ...

Durant son engagement en tant que volontaire, une personne ayant vécu un burnout doit être attentive à prendre en charge une activité compatible avec son état de fatigue physique et mentale. Elle pourrait

¹ L'accueil et l'accompagnement de volontaires en situation de handicap fera l'objet d'un autre outil.

également voir son sentiment de culpabilité réactivé en interrompant son volontariat, pour reprendre le chemin du travail par exemple, lui faisant ressentir à nouveau un sentiment d'inefficacité et de culpabilité, soldant l'expérience en tant que bénévole par une sensation d'échec.

Anxiété

L'anxiété est caractérisée par une peur excessive vis-à-vis d'un objet. L'objet phobique peut être très varié : peur du contact social ou du rejet, peur d'une maladie ou d'un animal, ... Tout peut être source de peur et provoque un trouble anxieux lorsque, face à une menace perçue, les capacités de réaction sont sous-évaluées et la menace est, quant à elle, surévaluée. En découle un état de surveillance accrue et des stratégies d'évitement.

Pouvant porter sur des objets divers et variés, l'anxiété pourrait se manifester lors d'une activité de volontariat de manière inattendue et perturbante pour l'organisation si le volontaire n'en a pas fait part au préalable. Par exemple, de l'anxiété liée aux contacts sociaux pourrait survenir si le volontaire est intégré d'emblée dans une équipe trop importante, alors qu'un accueil en binôme aurait été plus rassurant.

Bipolarité

Il s'agit d'un trouble de l'humeur caractérisé par des phases d'humeur positive et des phases d'humeur négative. Les cycles de passage d'une humeur à l'autre peuvent être de plus en plus rapides et de plus en plus intenses. Les phases d'humeur négatives ressemblent à un état de dépression. Dans les phases positives, les personnes ont un regain d'énergie mais risquent de s'épuiser car elles réinvestissent de manière démesurée ce qu'elles ont mis de côté.

Les troubles bipolaires peuvent perturber une activité de volontariat en raison de la fluctuation en dents de scie des humeurs de la personne, alternant surinvestissement et état dépressif.

Comment ces fragilités sont-elles prises en charge ?

Pour la **dépression**, les thérapeutes préconisent l'activation comportementale qui consiste à remettre la personne en mouvement. Elle est invitée à relever de petits défis dont la réussite est assurée.

Le **burnout** porte atteinte à l'efficacité et génère un sentiment de culpabilité. De même que pour la dépression, des défis sont proposés à la personne afin qu'elle puisse retrouver cette efficacité et renouer avec le succès.

Quant à l'**anxiété**, la stratégie utilisée est d'exposer la personne à ce qu'elle perçoit comme une menace pour qu'après analyse de la situation, elle ne la perçoive plus de manière surévaluée.

Pour les **troubles bipolaires**, il sera conseillé à la personne de se ménager pendant les phases positives afin d'éviter l'épuisement.

Ce que les organisations en disent ...

« Nos volontaires sont tous et toutes porteurs d'une fragilité mentale puisque l'objet de notre association est le soutien aux personnes vivant avec le même trouble. C'est une grande richesse de pouvoir travailler avec des pairs-aidants mais en même temps, c'est épuisant de devoir faire face à l'absentéisme des volontaires quand ils ne vont pas bien ».

« Une difficulté pour nous, c'est l'identification de la fragilité chez les futurs bénévoles. Quand nous les rencontrons, ils ou elles ne parlent pas forcément de leurs difficultés. D'autres personnes, par contre, annoncent : « Je suis en repos médical, je cherche une activité pour me relancer ». Mais nous ne sommes pas des spécialistes ».

« Nous avons beaucoup de demandes de volontariat de la part de personnes qui viennent via leur médecin-conseil. Ce sont des personnes en burnout ou en dépression. Nous avons tendance à leur dire que cela ne nous regarde pas. Et en même temps, nous avons un peu peur pour nos équipes en place ».

La prescription sociale

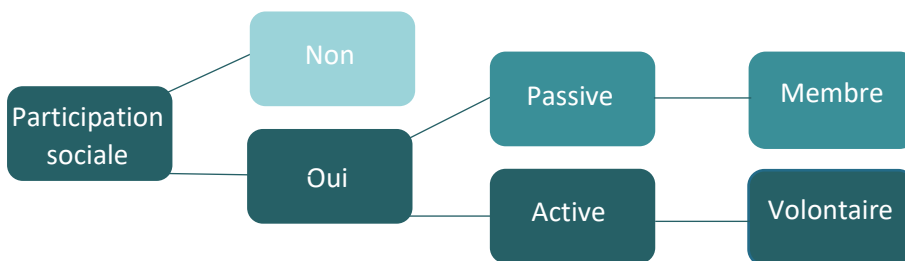
Pourquoi les médecins – généralistes ou spécialistes – et les médecins-conseils préconisent-ils du volontariat à leurs patients en dépression ou en burnout ?

La prescription sociale est un programme de santé publique en provenance du Royaume-Uni qui promeut l'utilisation du volontariat comme soin de santé. Elle a pour objectif de diminuer le sentiment de solitude en intégrant la personne dans un groupe social.

Objet d'une étude en 2011, le programme pointe trois avantages :

- Pour le patient : éviter une médication inutile
- Pour le médecin généraliste : réduire le nombre de consultations
- Pour le système de soins de santé : réduire les coûts

Par ailleurs, en 2017, la Mutualité Chrétienne – en collaboration avec la Faculté de psychologie de l'UCLouvain – a mené une étude sur la participation sociale² et a identifié plusieurs profils de participation.



Il ressort de l'étude que, plus les personnes sont impliquées activement dans un groupe social, plus elles peuvent s'identifier à ce groupe.

L'étude a relevé des effets sur :

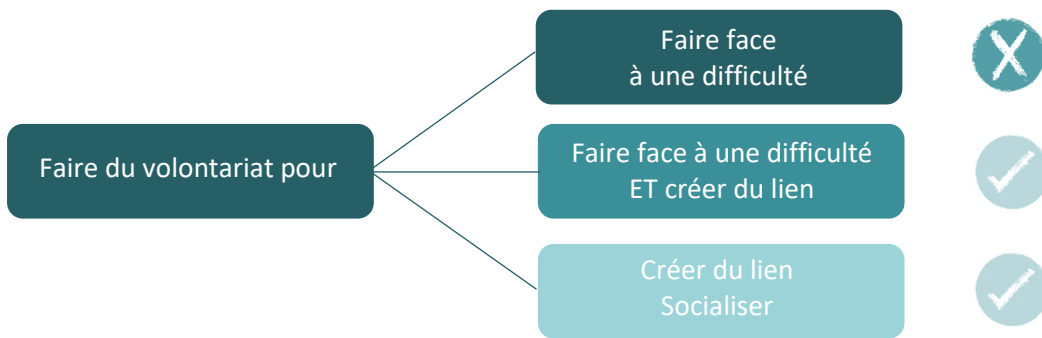
- La médication : les personnes qui ne participent pas du tout à la vie sociale consomment plus de médicaments que celles qui participent.
- Les consultations chez le médecin généraliste : les personnes actives dans un groupe social consultent moins leur médecin.

Ces effets s'expliquent par le fait que la participation sociale procure aux personnes du sens (par les activités) et du soutien (par les contacts). Le sentiment de solitude diminue tandis que celui de bien-être augmente.

Les deux études pointent le même facteur déterminant dans le bien-être des personnes : l'identification à un groupe social impacte directement le sentiment de solitude.

² <https://www.mc.be/actualite/communiqu%C3%A9-presse/2019/engagement-social-et-sant%C3%A9>

Partant de ce constat, la Mutualité Chrétienne a souhaité comprendre les motivations des personnes à s'investir dans une activité de volontariat. Trois motivations principales ressortent des entretiens :



Si les personnes prennent part à une activité de bénévolat avec une visée stratégique « d'aller mieux », le sentiment de solitude restera important étant donné qu'elles ne s'identifieront pas au groupe social dans lequel elles pratiquent ce bénévolat. L'expérience de volontariat ne sera pas positive si la motivation est uniquement centrée sur la résolution des difficultés psychologiques.

Un épisode de solitude – même temporaire – a un impact direct sur la santé perçue (notamment la qualité du sommeil) et cet impact peut se prolonger jusqu'à un an et demi après l'épisode. La prescription sociale vise donc la diminution du sentiment de solitude par le développement de la socialisation.

L'enjeu de la prescription sociale

L'enjeu majeur de la prescription sociale est la **réussite** de la socialisation. Si une personne en situation de fragilité fait du bénévolat pour aller mieux et échoue à établir des contacts sociaux, les effets seront négatifs. Les résultats de l'étude britannique montrent, par exemple, une augmentation de la consommation de soins de santé (consultations ou médication).

Une expérience de volontariat vécue comme un échec peut donc avoir des conséquences négatives. Ce constat vérifié par l'étude de la Mutualité Chrétienne, tant les personnes fragiles que les organisations le perçoivent parfois intuitivement au quotidien.

Ce dont les organisations témoignent ...

« Nous rencontrons des personnes qui souhaiteraient donner de leur temps et s'investir chez nous. Mais elles n'osent pas passer le pas car elles se sentent fragiles. Nous voudrions savoir comment les mettre en confiance ».

« Certaines personnes sont en recherche d'une reconnaissance de la part des bénéficiaires qu'elles accompagnent au sein de notre organisation. Si elles ne sentent pas cette reconnaissance, elles peuvent être frustrées et découragées. Finalement, elles arrêtent leur bénévolat, ce qui est compliqué à gérer pour nous ».

« Nous avons toujours besoin de volontaires. Nous nous demandons tout le temps comment les faire venir et comment faire pour qu'ils restent. Et finalement, nous perdons du temps et de l'énergie quand les choses se passent mal. Nous ne nous rendons pas toujours compte de ce qui a mené la personne à venir chez nous. C'est parfois dans un processus de reconstruction dont nous n'avons pas conscience ».

Toutefois, la prescription sociale ne constitue en aucun cas une panacée. Il serait exagéré – voire erroné – de croire qu'il suffirait de proposer du volontariat à toutes les personnes en burnout ou en dépression pour

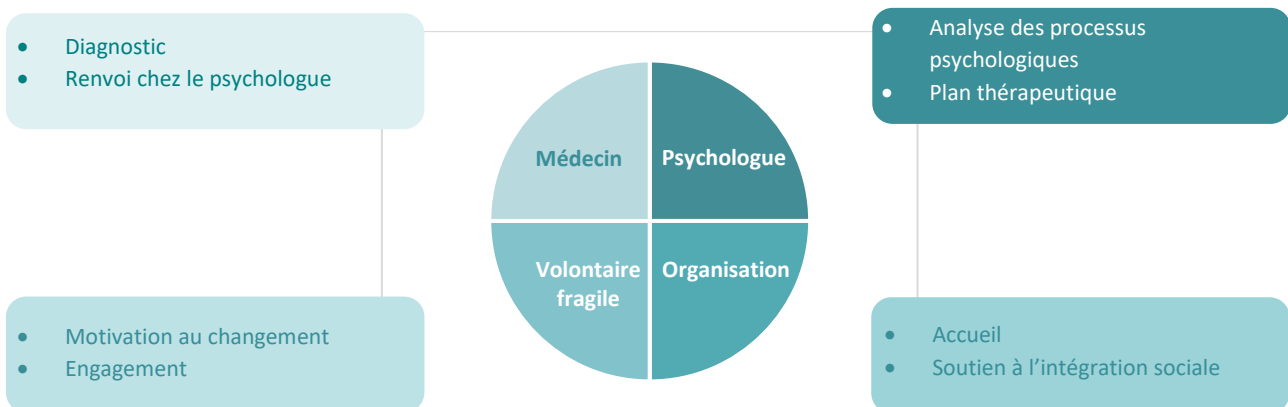
qu'elles aillent mieux. Tout d'abord, il est nécessaire qu'il y ait une envie (le bénévolat reste une activité volontaire) et ensuite, il faut pouvoir identifier les personnes pour qui cette proposition va fonctionner. Ce qui n'est pas le job des organisations mais bien des professionnels de la santé qui accompagnent ces personnes.

Notons, par ailleurs, que le simple fait d'être participant dans une association provoque déjà des effets positifs sur la socialisation. Celle-ci est certes plus prégnante lorsque l'on est un bénévole actif mais il n'est pas nécessaire que tout le monde passe par ce degré d'investissement.

Du côté des organisations, il faut garder en tête que l'objectif, en accueillant des volontaires (fragiles ou non), est de viser la réussite, de faire du volontariat une expérience positive qui bénéficie tant aux organisations, qu'aux bénévoles et aux publics.

À chacun son rôle

Dans l'intégration de personnes fragiles dans une organisation ou dans une activité de volontariat, il est important de garder à l'esprit que chaque intervenant a un rôle et qu'il y a des limites à celui-ci.



S'investir dans une activité de bénévolat constitue un enjeu important pour certaines personnes. Les organisations ne doivent donc pas hésiter à communiquer de manière transparente si elles sentent que le volontaire potentiel ne convient pas ou risque d'être en difficulté. Avant cela, il faut être au clair sur quels types de fragilités les organisations se sentent prêtes à accueillir et surtout, quelles fragilités elles ne sont pas en mesure de gérer.

Identifier les risques psychosociaux

Lorsqu'une personne souffrant de problèmes de dos propose de son temps et de son énergie en tant que volontaire dans l'aide alimentaire, il apparaît clairement qu'il serait imprudent de lui confier des tâches lourdes, comme déplacer des caisses de nourriture, risquant d'aggraver son état de santé. De la même manière, il est intéressant pour une organisation d'analyser les tâches prises en charge par des volontaires susceptibles de les mettre en difficulté, voire d'aggraver une situation de fragilité mentale.

Lors de la rencontre, certaines situations ont été pointées comme comportant des risques psychosociaux.

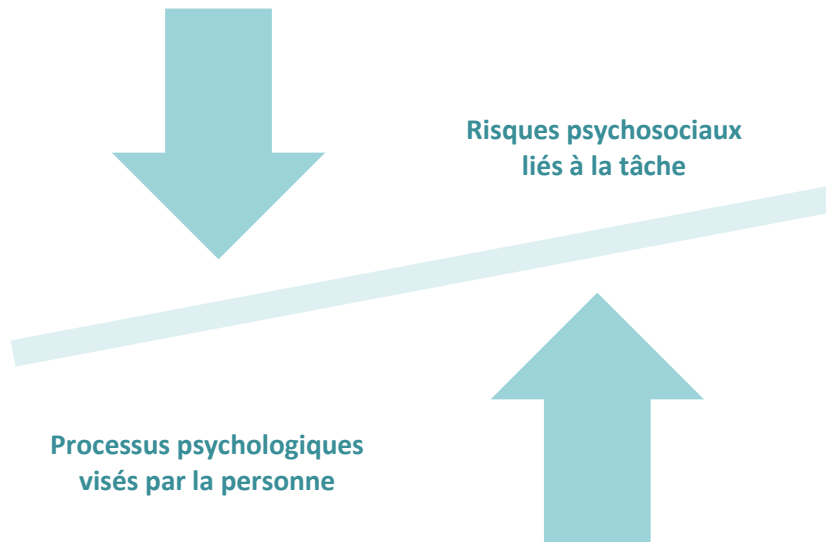
Citons par exemple :

- Être en contact avec un public sujets à des problèmes de santé mentale, parfois sous influence d'alcool ou de drogue ;
- Distribuer des colis alimentaires et recevoir de la part des bénéficiaires des réactions de

- mécontentement voire d'agressivité ;
- Intégrer une équipe de volontaires peu ouverte à de nouvelles personnes et peu accueillante ;
- Gérer l'accueil de personnes sans-abri dans un local exigu, susceptible de générer des tensions.

Il est intéressant de mener cette réflexion quant aux risques psychosociaux, en y associant éventuellement les volontaires déjà en place. Avoir conscience des situations potentiellement difficiles permet de donner une information claire aux futurs bénévoles, qu'ils soient fragiles ou non.

Au moment de l'accueil d'un bénévole fragile, parcourir les risques psychosociaux permet de clarifier les attentes de la personne et de l'organisation. C'est à ce moment-là que la question de la motivation à faire du bénévolat pourra être abordée afin de vérifier si la personne trouvera ce qu'elle vient chercher dans ce type d'activité.



Refuser un volontaire fragile avec bienveillance

Lorsque l'organisation est au clair avec les risques psychosociaux que ses activités comportent et avec les fragilités qu'elle ne se sent pas en capacité d'accueillir, elle aura moins de difficultés à refuser une proposition de volontariat. Ce refus revêt un caractère bienveillant : celui de ne pas mettre la personne en situation d'échec avant même qu'elle ne commence son activité.

Fermer la porte d'une activité de volontariat ne signifie pas fermer toutes les portes. L'organisation peut orienter :

- Vers une autre activité de volontariat (à l'interne ou dans une autre organisation)
- Vers une activité en tant que participant (avant d'envisager le passage au bénévolat)
- Vers un service d'orientation (Plateforme francophone du Volontariat ou asbl Push, par exemple)³

Formuler un refus

Expliquer à une personne – pleine de bonne volonté et d'espoir d'améliorer sa situation – qu'elle ne convient pas pour une activité de volontariat n'est pas un exercice aisé.

Voici les étapes pour formuler un refus. Lors de la rencontre, nous avons travaillé sur l'exemple d'une personne en burnout qui souhaite faire de l'accompagnement d'enfants porteurs de handicap.

³ <https://www.levolontariat.be/centres-de-volontariat> - <https://www.pushasbl.be/>

1. **Reformuler la demande** : « *Si j'ai bien compris, vous avez du temps disponible en raison de votre arrêt de travail et vous cherchez une activité de volontariat* », « *Si j'entends bien ce que vous me dites, vous souhaitez remettre le pied à l'étrier après votre burnout* », ...
2. **Passer en métacommunication** : « *Ce que je vais faire maintenant, c'est vérifier que l'activité de volontariat correspond à ce que vous recherchez* », « *Je vous propose de voir ensemble si ce que nous proposons comme activité bénévole convient à votre situation* », ...
3. **Expliquer en quoi l'activité de volontariat peut répondre aux attentes de la personne** : « *Nos activités se déroulent en journée pendant vos périodes de disponibilité* », « *Vous cherchez du contact, nous proposons un accompagnement des enfants durant une année scolaire* », ...
4. **Mettre en évidence les limites quant aux risques psychosociaux** : « *Vous expliquez que votre volontariat s'interrompra lorsque vous reprendrez le travail alors que notre public nécessite un accompagnement sur une année scolaire* », « *En raison des formations que vous comptez suivre, il risque d'y avoir des absences dans votre accompagnement* », ...
5. **Demander à la personne comment elle peut gérer ces limites observées** : « *Comment pourriez-vous mener cette activité de bénévolat tout en vous rendant à des formations ?* », « *Comment envisagez-vous l'arrêt de votre activité quand vous reprendrez le travail ?* », « *Comment allez-vous vivre le fait de stopper à un moment donné ?* », ...
6. **Faire le constat ensemble que l'activité n'est pas adaptée à la personne** : « *Cette activité nécessite de la continuité, ce qui va être difficile pour vous* », « *Si vous stoppez votre volontariat chez nous en cours d'année, je crains que vous ne vous sentiez mal à l'aise de nous mettre en difficulté* », ...
7. **Discuter des autres possibilités** : « *J'entends que vous avez envie de reprendre une activité en faisant du volontariat : du volontariat ponctuel⁴ sera plus adapté à votre situation* », « *Je vous conseille de prendre contact avec telle association qui propose des activités moins contraignantes sur la durée* », ...

Jouer la carte de l'honnêteté et de la transparence montre que l'organisation se soucie du bien-être des volontaires qu'elle accueille et la plupart du temps, les personnes qui auront essuyé un refus seront reconnaissantes de cette bienveillance.

Lors d'une autre mise en situation, les participants ont abordé l'exemple d'une personne en dépression qui a fait part d'une certaine confusion dans sa vie et d'un souhait de faire du bénévolat pour reprendre pied, sur les conseils de son médecin. Cette personne souhaite surtout – et c'est tout à fait louable – aider le public de l'organisation. Toutefois, elle reconnaît avoir des difficultés à se projeter dans une activité à moyen terme, ce qui est compliqué à gérer pour l'association. Celle-ci a donc proposé de revoir la personne lorsque son état de santé le lui permettra.

Finalement, tant l'organisation que la personne fragile gagnent à ce que la proposition de volontariat débouche sur un refus lorsque celui-ci est nécessaire. L'organisation accueille des volontaires qu'elle se sent en capacité d'accueillir et d'accompagner. De même, la personne sera intégrée comme bénévole si l'activité lui convient dans sa situation. Les fragilités traitées lors de cette rencontre étant temporaires, rien n'empêche la personne ou l'organisation de revenir ultérieurement avec une proposition de volontariat.

Quelques réflexions des organisations ...

« Dans notre organisation, nous tenons à être accessibles à tous les bénévoles, y compris les personnes fragiles. Nous essayons de ne pas mettre trop d'attentes sur ces personnes qui n'ont pas toujours une idée précise de ce qu'est le volontariat chez nous ».

« Faire appel à des bénévoles, ce n'est pas faire appel à des professionnels. Nous devons tenir compte de qu'ils vivent ».

⁴ <https://www.levolontariat.be/flex-benevolat-dun-jour-ca-vaut-le-detour>

« Le volontariat reposant sur des bonnes volontés, les personnes n’entrevoient pas la possibilité que l’on puisse leur dire non. Alors que dans d’autres sphères de la vie (un entretien d’embauche, un rendez-vous amoureux, une recherche de logement), on s’attend à ce qu’un refus soit possible ».

L’essai, une alternative au refus

Parfois, il est limpide pour l’organisation que le bénévole potentiel ne conviendra pas pour les raisons évoquées ci-dessus. Et à d’autres moments, il y a un doute : le volontaire fragile peut apporter une richesse, semble pouvoir dépasser certaines limites, comprend les contraintes de l’organisation,... Dans cette situation, proposer un essai peut également procéder d’une démarche « win-win » pour la personne et pour l’organisation.

Que faire lorsque le volontaire tait sa fragilité ?

Un potentiel volontaire peut proposer son temps et son énergie sans nécessairement faire part des difficultés qu’il rencontre. Et c’est son droit le plus strict de pouvoir se réaliser dans un environnement où personne n’est au courant qu’il souffre de dépression ou vit un burnout.

Lorsque l’organisation accueille en entretien un futur bénévole (encore une fois, fragile ou non), elle peut anticiper les difficultés et expliquer – sans décourager la personne – que l’activité comporte des risques psychosociaux et poser la question des freins qu’aurait la personne à y être confrontée. Exemple : « L’activité consiste à servir des repas à un public défavorisé qui peut parfois faire preuve d’agressivité. Est-ce que vous vous sentez en capacité de recevoir ce type de réaction ? ». L’organisation laisse la possibilité au futur bénévole d’évaluer par lui-même sa capacité à gérer ce risque.

Que faire lorsque le volontaire fragile fait déjà partie de l’organisation ?

Le maître-mot est le même que dans les autres cas de figure : l’honnêteté. Si l’on observe que le volontaire – en raison d’une fragilité ou non – est en difficulté dans son activité, l’organisation doit pouvoir faire le constat avec bienveillance (donner du feedback, par exemple avec la méthode DESC⁵) et voir avec lui comment dépasser les difficultés rencontrées.

La possibilité d’interrompre l’activité de volontariat peut être envisagée – pour le bien du bénévole et de l’organisation. Des volontaires fragiles, en raison de leur état de santé, peuvent connaître des périodes d’absence ou de moindre investissement. Rien n’empêche l’organisation de l’anticiper et d’assurer au volontaire que la porte reste ouverte, éventuellement avec des adaptations.

En conclusion

La prescription sociale – s’investir dans une activité de volontariat pour se sentir mieux – présente certains avantages mais il est à espérer qu’elle soit utilisée avec discernement par les professionnels de la santé. Le volontariat n’est ni un médicament ni une thérapie, même s’il participe au mieux-être.

Par ailleurs, les organisations ont tout intérêt à être conscientes de leurs limites et des risques psychosociaux que comportent leurs activités, à plus forte raison dans le secteur de l’action sociale. Les bénévoles, informés de l’activité et bien au clair sur ce que l’on attend d’eux, n’en seront que mieux préparés, accueillis et encadrés.

⁵ <https://www.levolontariat.be/la-methode-desc-un-outil-pour-le-feedback-aux-volontaires>

Les organisations doivent oser être honnêtes. Les personnes en charge de l'accueil et de l'encadrement des bénévoles éprouvent souvent une peur de blesser en disant « non », « pas maintenant », « pas pour ce volontariat mais oui pour un autre », ... S'il y a le constat – en recrutant un volontaire ou en l'accompagnant dans son volontariat – d'une incompatibilité ou d'une difficulté, les organisations doivent relever le défi de dépasser cet écueil avec la personne pour que le défi se transforme en réussite.

Enfin, les pistes et les bonnes pratiques échangées lors de cette matinée l'ont été par le prisme des bénévoles fragiles mais conviennent tout à fait à des volontaires lambda, sans fragilité reconnue en tant que telle.

Quelques bonnes pratiques des organisations ...

« Dans notre organisation, nous sommes favorables à ce qu'un bénévole puisse tester une activité, quitte à adapter et évaluer ensuite si cela nous convient, tant à lui qu'à nous ».

« Pour nous, il est important d'être clair avec les potentiels bénévoles sur les attentes de l'organisation et sur les spécificités de notre public. L'enjeu est plus important sur ces aspects que sur la tâche en elle-même ».

« Nous avons un processus d'accueil des nouveaux bénévoles qui se fait par étapes avant qu'ils n'entament leur activité de volontariat. Nous accueillons donc toutes les personnes sans filtre au départ. Ce processus permet aux volontaires de mesurer si l'activité leur convient et à nous, de faire progressivement connaissance avec eux afin de les encadrer au mieux ».

« Chez nous, nous menons un accompagnement assez long des candidats volontaires pendant lequel nous réalisons un check des compétences et des envies. Quand il y a des obstacles, nous voyons avec eux comment les lever ».

« Nous sommes parfois amenés à pointer des difficultés chez les potentiels bénévoles mais nous tenons aussi à mettre en évidence leurs ressources afin de leur donner d'autres pistes ».

Quelques ressources pour aller plus loin

- [Sélectionner des volontaires](#)
- [Volontariat en action sociale : un engagement pas si simple ?](#)
- [Jeu pour mieux comprendre les motivations des volontaires et en prendre soin](#)
- [La méthode DESC : un outil pour le feedback aux volontaires](#)
- [Le regard de Jessica Morton sur le bien-être des volontaires](#)



Plateforme francophone du Volontariat ASBL | 11 Rue Royale 1000 Bruxelles |
info@levolontariat.be | www.levolontariat.be | RPM Bruxelles | N°480.151.186 | BE79 5230 8016 6333

Avec le soutien de :



Pictogrammes : <http://www.freepik.com>