

BÉNÉVOLE, ET PROFESSIONNEL !

Les deux termes ne s'opposent pas. C'est ce que défend Amandine Duelz, chargée de recherche et développement à la Plateforme francophone du volontariat¹.

Propos recueillis par **Pascale Meunier**, rédactrice de *Santé conjugulée*.

Doit-on dire bénévole ou volontaire ?

A. D. : On utilise indifféremment les deux termes. En 2005, l'activité a reçu un cadre légal² et il a fallu choisir... « Volontaire » s'harmonise avec la racine du terme partagée par d'autres langues : *vrijwilliger* en néerlandais, *volunteer* en anglais, *voluntario* en espagnol... car le volontariat bénéficie également d'un cadre européen. C'est une activité exercée gratuitement et librement au profit d'autrui, dans une organisation à but non lucratif, hors du cercle familial et privé et en dehors de son contrat de travail.

Quelle est l'origine du bénévolat ?

La solidarité, la logique du don et l'entraide entre les gens existent dans toutes les cultures et depuis très longtemps. Certains relient aussi la tradition du bénévolat, notamment dans le secteur social, à la charité, à l'entraide, aux mutuelles, aux coopératives, aux mouvements ouvriers. Les deux lectures peuvent s'additionner.

Une action bénévole est souvent à l'origine de services aujourd'hui institutionnalisés et subsidiés...

En Belgique, le tissu associatif est particulièrement dense, et beaucoup d'associations et de mouvements sont en effet issus d'initiatives bénévoles. Des gens innove, se mettent ensemble parce qu'ils ont constaté que quelque chose manquait, parce qu'ils ont envie de monter un nouveau projet pour répondre à une situation qui les concerne directement ou leur entourage.

Certaines tiennent d'ailleurs à rester bénévoles...

Je pense à une association qui fait du relationnel avec les sans-abri. Elle a choisi de rester bénévole pour maintenir un esprit de partage, pour ne pas devenir un énième service social. Mais souvent une organisation grandit, ses actions se multiplient et la charge de travail devient lourde

à porter pour des gens qui ont une activité professionnelle ou d'autres choses à côté. Ils identifient des tâches qui demandent un temps de travail important ou pour lesquelles un expert est nécessaire, comme un assistant social. Parfois, l'engagement de salariés est la voie d'une reconnaissance de leur utilité.

On pourrait dire qu'elles se professionnalisent ?

Je n'aime pas ce terme, parce que cela tendrait à dire que les bénévoles ne sont pas professionnels dans ce qu'ils font ; or cela dépend de ce qu'ils font. Derrière le mot « professionnel » ce qu'on entend souvent, c'est l'expertise. Mais de quoi doit-on être expert ? De la tâche ou de la mission qui nous est confiée. Tout dépend donc de ce que l'on confie aux bénévoles. Et puis ce n'est pas parce qu'on est bénévole qu'on n'est pas professionnel. Je prends l'exemple de Médecins du Monde : il y a des soignants qui sont bénévoles et extrêmement professionnels. C'est valable ailleurs aussi. Si je suis bénévole pour accueillir ou orienter des patients dans un hôpital, je peux être très professionnel dans mon attitude.

Cela peut-il amener du tirage dans les équipes ?

Quand ça coïncide, c'est souvent parce qu'on a perdu de vue pour quoi chacun était là, ce que chacun apportait à la collaboration. Comment donne-t-on du sens à la présence de chacun ? Comment partage-t-on une vision commune ? Bénévole ou salarié, on n'est pas forcément là pour les mêmes raisons, sûrement pas pour le même temps d'activité, avec les mêmes enjeux ni les mêmes motivations. Les attentes sont différentes et il faut pouvoir prendre conscience de ce que l'autre vient chercher dans le projet. Les jeux de pouvoir, c'est valable pour tous les groupes humains. Comment est-ce qu'on les ré-

1. www.levolontariat.be
2. Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires.

gule en général? En clarifiant la place de chacun, en ayant des moments de communication en équipe... Les frictions arrivent quand on ne fait plus la différence entre ce que fait l'autre et ce que l'on fait soi-même. Quand on ne sait pas pourquoi l'autre est là, plein de choses nous énervent, et pas uniquement le fait que l'un reçoive un salaire ou que l'autre ne soit pas toujours disponible. Quelle est la limite? Quelle est la plus-value d'avoir un bénévole ou un salarié à cet endroit-là? On va faire primer une valeur sur une autre.

Le bénévolat est soumis à certaines obligations?

Les organisations ont un devoir d'information envers tous leurs bénévoles avant qu'ils ne commencent leur activité. Cela porte sur quatre éléments : le statut de l'organisation et son but non lucratif, le défraiement, les assurances et les risques couverts, le devoir de discrétion. La loi se limite à cela, mais j'irais un pas plus loin en ajoutant le devoir de les outiller. Le secret professionnel par exemple, c'est quelque chose qui doit se travailler régulièrement en équipe.

Pour quels problèmes les associations se tournent-elles vers vous?

Elles rencontrent parfois des problèmes de recrutement : comment trouver de nouveaux bénévoles et comment recruter des profils différents. Il y a les difficultés d'intégration des nouveaux dans l'équipe, comment les former quand ils n'ont pas beaucoup de temps pour cela, que mettre en place pour qu'ils se sentent à l'aise dans leur mission. La formation est d'ailleurs un des leviers d'engagement. Comment aussi faire évoluer un projet d'association et y impliquer les bénévoles. Parfois ce sont eux qui assurent la stabilité quand la rotation des salariés est importante. On rencontre également des difficultés d'encadrement. C'est un paradoxe du bénévolat : les associations ont plein d'idées pour soutenir et accompagner un travail supposé gratuit, mais elles ont peu de temps et de moyens pour le faire.

Ne comptons-nous pas sur le bénévole pour suppléer à un manque structurel?

Aujourd'hui, des bénévoles sont actifs dans certaines institutions de soins. L'idée est qu'ils ap-

portent quelque chose de complémentaire que les professionnels – entendons-nous : les salariés, et donc le personnel soignant – n'apportent pas et qui ne répond pas forcément à des besoins explicites des patients. Les patients qui entrent à l'hôpital, ils pensent à leur opération à leur traitement, etc., et des bénévoles peuvent être là pour les accompagner. Pour certains, c'est un facteur déstressant. Des bénévoles vont être à l'écoute des proches et de la famille, différemment d'un psy, de manière plus informelle. C'est un alter ego. Il y a aussi des activités socioculturelles qui n'existeraient pas autrement : gérer une bibliothèque ambulante, proposer une initiation à la peinture, etc. Ces petits à-côtés du soin apportent quelque chose qui s'apparente à la vie à l'extérieur. Cela ramène de la normalité dans la difficulté d'un séjour à l'hôpital.

Ce qui est problématique, c'est de recourir à des bénévoles pour remplacer des salariés, pour les mêmes tâches, dans une perspective d'économie ou de coupe budgétaire. C'est la dégradation de l'emploi et l'instrumentalisation du volontariat comme main-d'œuvre bon marché qui est alors problématique.

Le social et la santé n'attirent pas particulièrement les bénévoles?

Ce sont des petits secteurs en comparaison de la culture et du sport. Une étude³ vient de montrer que le social ne représentait que 118 000 bénévoles et la santé 40 000, sur un total estimé à plus de 700 000 dans le pays. En général on compte autant d'hommes que de femmes, et j'aime aussi rappeler que les jeunes s'engagent autant que les pensionnés. Le bémol, c'est la surreprésentation des diplômés de l'enseignement supérieur. La diversité a encore du chemin à faire, mais il faut savoir que des restrictions et des démarches administratives pour les personnes sans emploi ou dépendant de la mutuelle peuvent freiner leur engagement. L'étude montre aussi que 60 % des activités proposées demandent une certaine expertise ou qualification, ce qui ne les rend pas très inclusives non plus. Ce sont pour moi des enjeux à travailler avec les associations parce que le bénévolat peut avoir un effet très intéressant en matière de cohésion sociale et d'émancipation. Mais s'il n'est pas accessible au plus grand nombre, on loupe quelque chose. ■

3. L. Hustinx, P. Dudal, *Le volontariat en Belgique : chiffres-clés 2019*, Université de Gand et Fondation Roi Baudouin, 2020.