



## Zoom sur le Bénévolat

### Généralités

Le bulletin d'information Zoom sur le bénévolat est édité par le Centre de compétences Bénévolat avec le concours du groupe d'experts du même nom. Il se conçoit comme un complément au **pool d'information sur la gestion des bénévoles**, mis en ligne dans le cadre de la campagne Bénévolat: [croixrougesuisse.wordpress.com](http://croixrougesuisse.wordpress.com).

### Les défis liés à la coordination des bénévoles

L'adhésion des bénévoles à une organisation ou à une association passe par un accompagnement et une prise en charge systématiques. Ce travail de coordination comprend des défis, comme nous allons le voir dans la suite de ce bulletin.

#### Comment relever ces défis?

Parvenir à nouer une collaboration durable avec des bénévoles constitue déjà un défi en soi. Il ressort d'une étude du Center for Philanthropy Studies de l'Université de Bâle que les responsables de bénévoles allouent en moyenne 22 minutes par semaine à la coordination de chaque bénévole. Celle-ci comporte des défis quotidiens plus ou moins grands, qui surviennent à différentes phases de la gestion de bénévoles. En voici quelques exemples:

1. Un grand nombre de bénévoles souhaitent s'engager seulement sur une courte durée ou de manière ponctuelle;
2. Faible taux de participation aux manifestations (formations continues, rencontres d'échanges, etc.);
3. Des bénévoles ont des problèmes personnels (addiction, maladie psychique, etc.);
4. Conflits relationnels;
5. Manque d'engagement et de fiabilité des bénévoles (communication, procédures administratives, etc.).

Une façon possible d'aborder ces défis et d'y répondre consiste à procéder de façon systématique à l'aide des questions fondamentales. Cette démarche permet de faire avancer la réflexion: afin de rendre compte de la diversité des problèmes rencontrés, nous interrogerons dans la présente édition chacun des exemples évoqués ci-dessus à travers l'une de ces questions. Dans la pratique, il convient toutefois d'examiner chaque problème à partir des cinq questions suivantes, cette méthode pouvant également prendre la forme d'un dialogue avec les bénévoles.

#### *Quel est le problème?*

Exemple 1: trouver/proposer des possibilités d'engagement qui conviennent aux bénévoles, c'est-à-dire des missions limitées dans le temps; inciter les personnes intéressées à s'engager régulièrement; refuser les personnes intéressées, etc.

S'interroger sur la nature du problème permet de prendre du recul et de mieux cerner le point d'achoppement. Les réponses à cette question vous montrent où sont vos priorités. A cet égard, il est utile d'envisager la situation sous différents angles afin d'être en mesure de gérer chacune des situations envisagées dans les questions qui suivent.



## Zoom sur le Bénévolat

### **Pourquoi** y a-t-il un problème?

Exemple 2: les bénévoles n'ont pas le temps de se rendre aux manifestations; la date et l'heure ne conviennent pas à un grand nombre d'entre eux; le groupe de bénévoles est trop hétérogène; les manifestations ne présentent aucun intérêt, etc.

S'interroger sur la cause permet de mieux saisir le problème, même si la réponse n'est pas toujours évidente. A cet égard, il peut être utile de recueillir l'avis des bénévoles ou d'autres acteurs, en menant par exemple un petit sondage après une formation continue ou à l'occasion d'une autre manifestation.

### **Qui** est impliqué?

Exemple 3: chaque année, x bénévoles ont des soucis d'ordre privé et x d'entre eux mettent un terme à leur engagement; x bénévoles souffrent d'une maladie psychique (dépression par exemple); chaque année, nous recevons en moyenne x demandes de personnes souffrant manifestement d'une addiction qui désirent s'engager bénévolement, etc.

Cette question aide à prendre la mesure du problème, à le remettre en perspective et à évaluer dans quelle mesure et dans quel délai il est nécessaire d'agir.

### **Quand** la situation est-elle devenue problématique?

Exemple 4: le conflit est concomitant à l'engagement de Mme x; depuis que le groupe a été créé, ses membres ne s'entendent pas et se sont tournés vers moi il y a x semaines; depuis que nous avons arrêté d'organiser des rencontres d'échanges, le sentiment d'appartenance collective a décliné et les conflits se sont multipliés, etc.

Cette question permet, elle aussi, de relativiser le problème. Si l'on constate qu'il s'agit seulement d'une situation isolée, on avisera s'il y a multiplication des cas. Se demander depuis quand la situation est problématique peut aussi livrer des éléments de réponse sur l'origine et la cause du problème.

### **Comment** gérer le problème?

Exemple 5: limiter au strict minimum la communication formelle avec les bénévoles; simplifier les procédures administratives; demander de manière ciblée aux bénévoles la quantité d'informations dont ils souhaitent disposer et les canaux de communication à employer, etc.

Il faut faire preuve d'imagination pour répondre à cette question. Des réponses précises aux questions précédentes sont autant d'aides pour élargir son horizon de pensée et permettent d'appréhender le(s) problème(s) sous différents angles. Il est également possible d'aboutir à des solutions intéressantes en sollicitant l'avis d'autres personnes ou en recourant à des techniques créatives.