

La formation des volontaires

Réflexions sur le comment et le pourquoi

Considérant le volontariat comme l'expression active d'une participation civique qui vient renforcer des valeurs communes, telles la solidarité et la cohésion sociale, 2011 a été proclamée par le Conseil de l'Union Européenne: «Année Européenne du Volontariat». Manière de clôturer cette année symbolique, la Croix-Rouge organisait en octobre 2011, une rencontre sur le thème de la formation des volontaires.

En Belgique, on estime que 10 à 15 % de la population est engagée dans une activité volontaire. Aide aux devoirs, sport, culture, premiers secours, préservation de l'environnement... Les possibilités d'engagement ne manquent pas.

À la Croix-Rouge de Belgique - Communauté francophone, 9500 volontaires participent chaque jour à des missions variées: rendre visite à une personne isolée, assurer un dispositif préventif de secours lors d'un festival, sensibiliser des enfants au droit humanitaire, former aux gestes qui sauvent, tenir une épicerie sociale...

Chacun de ces volontaires commence son parcours de formation par un module de base sur la Croix-Rouge et ses Principes fondamentaux lui permettant de prendre ses marques et de bien comprendre ce qui fait la spécificité d'un volontariat à la Croix-Rouge. Viennent ensuite les formations «métiers» spécifiques à chaque activité: formation à l'écoute active pour les volontaires qui rendent visite à des personnes isolées, formation aux premiers secours pour les volontaires qui interviennent en cas d'accidents ou de catastrophes, formation à l'animation pour les volontaires qui participent aux activités organisées pour les plus jeunes... Ils y acquièrent les connaissances, savoir-faire et savoir-être qui leur permettent de remplir leurs rôles de la manière la plus adaptée et la plus satisfaisante possible pour les bénéficiaires, pour eux-mêmes et pour notre institution.

Toutefois la mise en place et le développement d'un dispositif de formation soulève de très nombreuses questions. C'est pour cette raison que la Croix-Rouge a organisé en octobre dernier un colloque intitulé «*La formation des volontaires. Pourquoi? Comment?*» ouvert à tous les acteurs du secteur associatif. Ce colloque a été l'occasion pour les associations d'échanger sur les éléments clés à prendre en compte et sur les nouvelles perspectives qui s'offrent aujourd'hui. Voici quelques éléments de réflexion qui ont été mis en avant durant cette journée.

Vous trouverez sur le site de la Croix-Rouge:
<http://www.croix-rouge.be>

- un Guide sur la gestion du volontariat
- à partir de janvier 2012 les actes du colloque

Des propositions modulables en fonction des profils

Il est important de noter que la formation s'adresse le plus souvent à un public hétérogène. Cette hétérogénéité peut porter sur l'expérience des volontaires, leurs attentes concernant leur engagement, leur âge, leur ancienneté dans l'association ou encore leur statut professionnel (étudiants, actifs, pensionnés). Bien que cette hétérogénéité constitue une véritable ressource pédagogique et vienne enrichir toute action de formation, c'est une donnée importante qui constitue un aspect particulièrement complexe à gérer car elle induit des attentes et attitudes différentes en matière de formation. Certains volontaires sont particulièrement intéressés de suivre une formation alors que d'autres y seront réticents estimant avoir déjà les capacités nécessaires. Certains préféreront une approche plus concrète alors que d'autres attendront des apports plus théoriques. Certains seront plus disponibles le week-end, d'autres, en semaine...

Afin de répondre au mieux aux attentes de chacun, il est essentiel que l'association puisse proposer différents types et modalités de formation.

Tout d'abord la formation pourra être proposée de manière formelle aux volontaires, mais également de manière plus informelle. Par exemple, nos volontaires qui accompagnent des enfants de leur domicile à la prison où l'un de leurs parents est incarcéré se rencontrent régulièrement lors d'intervisions. Il s'agit de proposer un temps d'échange et de réflexion collectif aux volontaires qui assument un rôle similaire. L'intervision est basée sur la réciprocité. Personne n'est juge et le principe de la confidentialité est central. Les volontaires échangent leurs expériences de terrain et expriment leurs appréhensions et leurs questionnements. Cela permet de confronter les points de vue et d'élaborer ensemble des pistes pour faire face aux situations à la source de la difficulté. D'autres temps informels contribuent également à notre dispositif de formation: échanges de bonnes pratiques, apprentissage sur le terrain via un système de parrainage...

Ensuite, la formation pourra être proposée en journée ou en soirée, de manière centralisée ou au niveau local... autant de modalités qui faciliteront ou non l'accessibilité aux formations. L'e-learning (enseignement à distance) qui résout le problème des déplacements est d'ailleurs

une des pistes qui a été abordée lors du colloque.

De plus, l'association a tout intérêt à prendre en compte et à valoriser le bagage personnel de chaque volontaire. En effet, il arrive fréquemment que, de par son expérience passée (études, travail...), le volontaire dispose déjà de connaissances et compétences nécessaires pour l'exercice de son rôle. A la Croix-Rouge, un système d'équivalences a ainsi été mis en place. Il permet au volontaire de demander à être dispensé d'une partie ou de l'entièreté d'une formation obligatoire. Par exemple, une personne ayant suivi une formation aux premiers secours dans le cadre de son travail pourra demander à être dispensé d'une partie du programme de formation permettant de devenir volontaire au service secours.

Un juste équilibre entre les besoins de l'association et les attentes des volontaires

L'émergence de nouveaux projets et activités ou, dans certains secteurs, l'augmentation des contraintes légales ont nécessité la mise en place de formations nouvelles de manière à permettre aux volontaires de s'adapter à des exigences de plus en plus élevées ou, de mieux comprendre les enjeux de leur intervention. La création récente d'épiceries sociales par certaines de nos Maisons Croix-Rouge a conduit, pour citer un exemple, à la mise en place de formations permettant aux volontaires d'aborder la problématique de la pauvreté, de la précarité et de l'exclusion sociale.

De plus, on entend souvent dire que les associations «se professionnalisent». Or, s'il est vrai que toute personne intervenant pour l'association (volontaire ou salarié) doit disposer de toutes les compétences et connaissances nécessaires au bon déroulement de son activité, il est nécessaire de trouver un juste équilibre en matière de parcours de formation pour les volontaires. En effet, le volontariat est un échange gagnant/gagnant entre les besoins de l'association et les attentes du volontaire. Aussi, le défi est de trouver le juste milieu. Un parcours de formation trop conséquent en temps et/ou en déplacement risquerait de décourager bon nombre de volontaires. D'un autre côté, un parcours de formation trop succinct pourrait être interprété comme un manque d'intérêt de l'association à la fois pour le volontaire et pour la qualité de l'action menée auprès du bénéficiaire.

Ce parcours de formation devra être clair et indiquer notamment quelles sont les formations obligatoires et celles qui sont facultatives. Les formations obligatoires sont celles qui sont indispensables pour préparer le volontaire à intervenir au nom de l'association et assurer son rôle. Elles se déroulent donc en principe en début de volontariat. Il s'agit par exemple du module de base qui permet aux volontaires de mieux connaître le projet de l'association et ses valeurs ou du brevet de secouriste pour les volontaires du service secours. Il est important de les présenter comme faisant partie intégrante de l'engagement du volontaire contrairement aux formations facultatives qui sont un plus proposé par l'association.

Certaines de ces formations facultatives visent uniquement à acquérir de nouvelles connaissances ou compétences. C'est le cas par exemple de notre formation «A la rencontre de la personne âgée désorientée» qui permet aux volontaires qui le souhaitent de mieux comprendre la problématique de la démence chez les personnes âgées, ses enjeux relationnels et le rôle du volontaire dans de telles situations. D'autres en revanche, ont pour objectif de permettre au volontaire d'accéder à un nouveau rôle, à une nouvelle responsabilité. C'est le cas des volontaires du service secours qui ont envie d'évoluer et de devenir chef d'équipe.

Ces formations facultatives permettent un compromis intéressant: ne pas surcharger de formations les volontaires qui n'ont pas la disponibilité ou l'envie suffisante, tout en permettant aux autres de continuer à évoluer dans leur volontariat, à leur rythme. Dans un sens comme dans l'autre, cela contribue à la fidélisation du volontaire qui ne se voit ni contraint ni limité.

La formation, c'est d'abord un outil au service du projet porté par l'association

La formation ne doit pas se limiter à l'acquisition de connaissances et savoir faire. Elle va bien au-delà. Elle permet de transmettre et faire vivre les valeurs portées par l'association et de développer le sentiment d'appartenance du volontaire. Comme le soulignait Hubert Pénicaut, administrateur de l'association France Bénévolat, lors du colloque: *«la dynamique de formation ne doit pas servir uniquement à aborder le Comment, il faut à chaque fois revenir sur le Pourquoi»*. Chaque temps de formation permet ainsi de parler du projet associatif, de ce qui fait la particularité de l'association, l'identité spécifique qui a donné au volontaire l'envie de s'engager et qui définit sa manière d'agir sur le terrain.

Ainsi, à la Croix-Rouge les Principes Fondamentaux sont expliqués en début de volontariat, mais les différents temps de formation permettent d'y revenir en donnant un éclairage plus concret en lien avec l'activité du volontaire.

Lorsque l'on parle de projet associatif, il faut également tenir compte de l'importance du collectif dans une association. Tout comme l'assemblée générale, les formations sont des temps rassembleurs qui permettent aux volontaires de se sentir appartenir à une équipe, à un projet particulier. Et cela est d'autant plus important pour les volontaires qui ne travaillent pas habituellement en équipe (visites à des personnes isolées par exemple).

Pour conclure, un dispositif de formation bien pensé permet de développer et de maintenir l'envie d'agir et de s'engager des volontaires et donc de garantir la pérennité et la qualité de l'action de l'association.

Eline Sauvage
Coordinatrice de projet
Cellule volontariat
eline.sauvage@redcross-fr.be