

## **Matinée d'échanges d'expériences du 08/12/2023**

### **Atelier de l'Amarrage**

L'Amarrage est une ASBL d'aide à la jeunesse subsidiée par la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'Amarrage comporte différents projets, à savoir 3 maisons d'hébergement, un espace ados, un service résidentiel d'urgence, un service d'accompagnement intensif dans le milieu de vie et un projet de séjour de rupture en Belgique et à l'étranger. En tout, nous avons une capacité de prise en charge de +- 80 jeunes. L'Amarrage a également participé à l'élaboration du projet En Terre-1-connue, qui regroupe des jeunes issus du secteur de l'aide à la jeunesse, du domaine du handicap et de la santé mentale.

Le projet de volontariat est né en 2017 au sein de l'Amarrage, avec le soutien de la Fondation Poussière d'Étoiles. À l'origine, il a démarré dans nos 3 maisons d'hébergement et consistait à y renforcer le soutien scolaire. Le projet a ensuite évolué et a aussi montré tout son sens pour les jeunes des autres structures et projets d'Amarrage (davantage sous la forme d'un coaching individuel selon les besoins des jeunes et les compétences des volontaires). Aujourd'hui, le travail des bénévoles ne se limite plus au soutien scolaire, mais inclut un large éventail d'activités et d'animations, trajets vers les activités extrascolaires, sorties en petits groupes, etc.

L'objectif principal du projet est d'ouvrir l'institution vers l'extérieur, en faisant entrer dans les maisons des personnes aux compétences variées, mais qui n'ont pas la casquette de professionnel. Ce projet est « win-win-win », puisqu'il apporte du positif aux volontaires, aux jeunes (qui ont la possibilité d'être en contact avec des adultes non professionnels à travers une approche plus individuelle) et aux équipes, qui se voient renforcées par l'apport de ressources humaines supplémentaires.

→ Les bénévoles ont le statut d'ASSISTANTS ÉDUCATIFS, c'est-à-dire qu'ils viennent en appui de l'équipe éducative et permettent ainsi de libérer du temps pour que les éducateurs puissent davantage s'investir dans leur mission éducative.

Notre atelier portera donc sur « Identifier et dépasser les freins pour une collaboration harmonieuse entre volontaires et professionnels ». Il y aura deux parties, l'une où l'on abordera les freins, l'autre nos pistes.

#### **1) Freins observés :**

##### **Volontaires :**

- Flexibilité : les bénévoles cherchent une certaine flexibilité et liberté dans les horaires, le choix des activités... notamment du fait qu'ils donnent leur temps libre gratuitement. Mais cela peut aller à l'encontre de la régularité et de la fiabilité dont l'équipe a besoin pour la bonne organisation et dont les enfants ont besoin pour créer un lien solide et de confiance.
- Non-connaissance du public : l'Amarrage accueille des jeunes aux difficultés multiples, avec parfois des troubles de l'attachement, des comportements ou humeurs imprévisibles... Cela peut être déstabilisant pour le bénévole, qui peut parfois être déçu de certaines réactions, doit pouvoir s'adapter selon l'humeur ou les événements du quotidien des jeunes...
- Reconnaissance : les bénévoles peuvent chercher une certaine reconnaissance pour le temps accordé, parfois en parallèle d'un travail et d'une vie de famille, et des tensions peuvent naître si la reconnaissance qu'ils reçoivent n'est pas proportionnelle aux attentes.

- Sens : le fait de se sentir utile et de donner du sens à son temps libre est probablement une des principales motivations du bénévolat. S'il ne se sent pas utile, impliqué par l'équipe et reconnu dans sa démarche, le volontaire peut perdre de sa motivation première.

#### **Jeunes :**

- Jalousie que peuvent ressentir les jeunes quand un volontaire prend plus de temps avec l'un ou l'autre enfant ou un groupe en particulier.

#### **Équipe :**

- Le volontaire n'est pas « indispensable » au fonctionnement de l'Amarrage, du foyer et peut être perçu comme intrusif dans leur quotidien, dans leur manière de s'organiser.
- Charge en plus pour le quotidien des équipes (en temps, mental, organisation) et à nouveau, en sachant que le volontaire n'est pas indispensable au bon fonctionnement du foyer.

#### **Entre volontaire et jeunes :**

- Le feeling : propre à toutes les relations humaines. D'un côté, un bénévole peut avoir plus d'affinités avec certains, et inversement, les jeunes peuvent se sentir plus ou moins à l'aise avec certains bénévoles.

#### **Entre les jeunes et l'équipe :**

- La fiabilité : besoin d'avoir une régularité, construire une relation durable
- L'intrusion : du volontaire dans la bulle des jeunes, mais également dans la bulle professionnelle
- Le jugement : peur du regard des autres, victimisation des jeunes / peur du jugement des méthodes éducatives, ne pas avoir envie de devoir se justifier
- Le changement : la résistance au changement, le fait que cela soit encore une autre personne qui vient au sein du foyer, que ce ne sera peut-être pas sur du long terme, peut-être appréhension que le volontaire « prenne » le travail du professionnel.

#### **Entre équipe et volontaire :**

- Rôles de chacun : Mme Mulkay en a d'ailleurs fait le thème de son intervention. Si la place et le rôle ne sont pas clairement définis, des tensions ou des frustrations peuvent naître. L'absence de hiérarchie (pas de contrat de travail, intervention non rémunérée) crée un flou dans ce que l'équipe comme le bénévole peut ou ne peut pas « exiger ». Par « place et rôle », on entend ce qui est attendu du bénévole en matière de tâches, mais aussi sa place vis-à-vis de l'équipe (le respect de la sphère professionnelle, le degré d'implication dans les réunions, l'information des décisions concernant des jeunes...) et des jeunes (maintenir une relation saine et bienveillante, faire preuve de discrétion, etc.).

#### **Tous :**

- Concilier les attentes de tous : les attentes peuvent être très différentes et peuvent ne pas se rejoindre, d'où conflits des attentes entre les différentes personnes.

## **2) Pistes pour dépasser les freins :**

Parce que si l'Amarrage a été confrontée à tous ces freins, l'essentiel est surtout que des pistes ont pu être identifiées et mises en place pour les résoudre ou les apaiser. Et c'est là-dessus que nous voulons mettre l'accent.

Pour illustrer les pistes, nous avons choisi l'image de l'eau coulant d'une montagne, pour souligner que pour bénéficier pleinement des bienfaits et atouts du volontariat (comme l'eau qui irrigue, rafraîchit, désaltère), le travail en amont est primordial... et les remous sont inévitables.

### **En amont :**

- Première chose mise en place : le COORDINATEUR EXTERNE. À l'Amarrage, il s'agit d'un bénévole et il ou elle a un rôle central. Premièrement, il gère et fait le tri dans les candidatures, et rencontre les candidats. C'est un moment clé car il offre l'occasion de débloquent une série de freins abordés ci-avant : débroussailler les attentes, clarifier le public cible, sonder les motivations et l'adéquation à assumer une fonction d'assistant éducatif. Information aussi sur le fonctionnement des maisons, le respect du secret professionnel...
- En parallèle, rencontre les responsables et équipes pour identifier les attentes et besoins, désamorcer certaines réticences à intégrer une personne de plus dans l'équipe.  
→ Le tout pour mieux assortir offre et demande. D'où l'importance primordiale du coordinateur, qui permet de trianguler et de faciliter, en tant que personne externe et neutre, les échanges entre les équipes et les volontaires.

### **Premier contact :**

- Rencontre avec le responsable pour pouvoir détailler les attentes provenant des deux côtés, élaboration d'une charte (avec le principe de confiance et les règles, la régularité, la place du volontaire, mais également ses limites, ce qu'il est prêt à faire ou non)
- Préciser le mode de communication (entre le volontaire et l'équipe — entre volontaires — entre équipe et jeunes — entre volontaire et coordinateur)

### **Premier accueil :**

- C'est toujours un peu stressant, pour les 3 acteurs du triangle. D'où l'importance que les jeunes aient été avertis, que l'équipe se rende disponible pour accueillir et faire les présentations, que les tâches aient été clairement définies à l'avance. Il est aussi important de prévoir un moment de débriefing à la fin, pour avoir le ressenti du bénévole, choses à éventuellement adapter ou discuter en vue de la prochaine fois.

### **Entretenir les relations :**

- Permettre un topo régulier avec l'équipe et avec les jeunes, mais également avec le coordinateur.
- Pouvoir garder une routine d'accueil : que les jeunes soient prévenus, s'assurer que les tâches soient clairement définies. Pouvoir garder une créativité en cas d'imprévu.
- Continuer de travailler l'inclusion du volontaire au sein de l'équipe grâce à des réunions, des teambuilding...
- Reconnaissance : inviter les volontaires à des événements, bbq, souper, suivis des examens

- ⇒ Mais surtout, s'il y a UN élément transversal à tout ce trajet, c'est la **communication**, et ce à toutes les étapes et à tous les niveaux : entre le volontaire et l'équipe, le volontaire et le coordinateur, l'équipe et le coordinateur, les bénévoles entre eux... et puis, il est important d'aussi recevoir le retour des jeunes, car en tant que bénéficiaires, leur parole doit être prise en compte et comme on a pu l'entendre dans les témoignages audio, on est parfois surpris de ce qui ressort...

Cette communication peut se faire de façon formelle : dans le cas de l'Amarrage, le coordinateur organise des groupes de parole rassemblant tous les bénévoles. C'est l'occasion d'exprimer les points positifs comme les frustrations éventuelles, d'échanger de bonnes pratiques, de rappeler la place et le rôle d'assistant éducatif, de transmettre certains retours des équipes ou des jeunes...

Dans le même esprit, le coordinateur rencontre également régulièrement les équipes pour faire le point.

Mais la communication formelle, ça peut aussi être l'inscription des volontaires dans le tableau du planning des présences pour permettre aux jeunes d'être informés de qui vient quand, un numéro de GSM et adresse e-mail centrale pour tout changement ou imprévu...

Et puis il y a la communication informelle, tout aussi importante. On pense ici aux rencontres et échanges lors d'évènements de teambuilding auxquels les bénévoles sont toujours invités, les évènements internes à une maison (anniversaire, bbq), une invitation à rester manger, un appel pour communiquer les résultats d'examens...

- Tous ces exemples de communication, tant formelle qu'informelle, poursuivent le même but : celui de créer du lien, un sentiment d'appartenance, un esprit d'équipe et surtout, d'éviter les frustrations silencieuses, les non-dits et les malentendus.

Pour terminer, on voulait vous faire part des trois paroles : paroles des enfants, parole d'un volontaire, d'un éducateur.

*Jeune : « On partage de chouettes moments avec elle, je peux lui partager ma passion. Comme ce n'est pas un éducateur, c'est une personne qu'on voit moins donc on peut partager des choses plus amicales que éducatives. »*

*Jeune : « On a eu une bénévole qui vient une fois par semaines et ont fait souvent des pâtisseries avec elle, donc c'est chouette, pour nous faire découvrir la cuisine. Et elle est super gentille. On est plus à l'aise pour parler avec elle qu'avec les éducateurs car on se dit qu'elle est moins souvent là. Je peux plus m'ouvrir avec elle, parler de mes relations amoureuses et tout car je ne la connais pas autant que les éducateurs ».*

*Volontaire : « Mon expérience en tant que bénévole est uniformément positive. Je suis arrivée avec l'envie d'apporter ma petite pierre à l'édifice d'un monde meilleur et en fin de compte, je pense que les contacts avec l'équipe et les enfants m'ont avant tout poussée à moi-même devenir quelqu'un de mieux et à offrir le meilleur de moi-même. C'est vraiment une position privilégiée, on dispose d'une liberté dans les contacts et les activités qui ouvre un monde de possibilités. Le volontariat pousse aussi à la remise en question, à l'ouverture d'esprit, à la réflexion, il crée de nouveaux liens, il donne du sens, de l'énergie, l'envie de s'investir.*

*En résumé, le volontariat est pour moi une ressource inestimable, tant elle enrichit tous les acteurs impliqués et je suis convaincue que c'est un excellent moteur d'un monde meilleur. »*

*Educateur : « J'ai eu la chance de participer dès le commencement à ce projet. Nous avons dans un premier temps été fort réticent, cela impliquait d'inclure encore quelqu'un de nouveau, nous appréhendions le jugement et avions peur que cela soit une charge de travail en plus. Mais en travaillant tous ensemble et grâce aux moments d'échange, au fur et à mesure du temps nous avons pris nos aises et nous pouvons voir l'intérêt pour les jeunes mais également pour l'institution. Aujourd'hui, les bénévoles font parties intégrante des foyers. »*