

# Tour des membres



## Les Amis d'accompagner:

Marie-Noëlle, volontaire et Arnaud De Temmerman, responsable opérationnel

## DoucheFLUX:

Bruno, volontaire et Nicolas Parent, responsable des bénévoles

Dans chaque édition des Cahiers, nous invitons plusieurs membres de la Plateforme francophone du Volontariat à s'exprimer. C'est l'occasion de faire un tour d'horizon des défis que rencontrent les organisations, de croiser les points de vue et d'illustrer les thématiques abordées au fil de ces pages avec des exemples concrets.

Cette année, nous avons rencontré les volontaires et les coordinateurs de deux associations : **les Amis d'Accompagner et DoucheFLUX**. Ces deux organisations ont décidé de miser sur la diversité des profils des bénévoles et d'en faire une véritable force. Elles mettent tout en œuvre pour que les situations administratives de leurs volontaires ne soient pas un frein à leur engagement.

## ON FAIT LES PRÉSENTATIONS ?

Je m'appelle **Marie-Noëlle**, je suis **volontaire depuis 5 ans aux Amis d'Accompagner**. Je suis pensionnée, auparavant, j'étais assistante sociale. Je me suis lancée dans une activité de volontariat car j'avais envie de mettre mes connaissances professionnelles au service du secteur associatif.

Je suis **Arnaud, responsable opérationnel aux Amis d'Accompagner**. Je suis assistant social de formation et j'ai réalisé un master en ingénierie et action sociale. Cela va faire 4 ans et demi que je suis au sein des Amis d'accompagner.

Moi, c'est **Bruno. Je suis le projet de DoucheFLUX depuis le début** car leur action me parlait énormément. Vous pouvez avoir un bagage éducatif, culturel et des milliers d'euros sur votre compte, si vous n'avez pas la possibilité de vous laver, c'est un problème... Lorsque j'ai quitté mon emploi il y a peu, l'idée de faire du volontariat chez DoucheFLUX, c'était plein de sens.

Je m'appelle **Nicolas** et je suis le **responsable des bénévoles au sein de l'association DoucheFLUX**. Je fais partie du projet depuis 2 ans.

## COMMENT DÉFINIRIEZ-VOUS LES MISSIONS DE VOTRE ASSOCIATION ?

**Marie-Noëlle** : Nous accompagnons des bénéficiaires dans différentes démarches afin de les aider à sortir d'une situation difficile. Il peut s'agir de défendre un dossier auprès d'un CPAS, d'accompagner une personne en transport en commun jusqu'à son rendez-vous médical... Mais notre but reste de rendre les bénéficiaires autonomes.

Pour ma part, je fais surtout de l'accueil sociojuridique de 1ère ligne et occasionnellement de l'accompagnement de terrain. Actuellement, je fais énormément de demande de bourses d'études. C'est un processus administratif long et fastidieux dans lequel le bénéficiaire doit se sentir soutenu et accompagné.

**Arnaud** : Depuis 2001, notre

« Vous pouvez avoir un bagage éducatif, culturel et des milliers d'euros sur votre compte, si vous n'avez pas la possibilité de vous laver, c'est un problème... »

action porte sur la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Depuis 2014, nous avons mis en place un service d'accompagnement pour différents partenaires. Nous travaillons ainsi avec une septantaine de partenaires par an, sous convention. Que ce soit Fedasil, le Samu social, des hôpitaux, des mutualités... leurs services ne sont plus en mesure d'assurer l'accompagnement de leurs bénéficiaires. Nous avons donc repris ce rôle d'accompagnateur.

« Que ce soit Fedasil, le Samu social, des hôpitaux, des mutualités... leurs services ne sont plus en mesure d'assurer l'accompagnement de leurs bénéficiaires. Nous avons donc repris ce rôle d'accompagnateur. »

**Bruno** : Au-delà d'offrir la possibilité de se doucher et de laver ses vêtements, nous tentons de rendre de la dignité humaine aux personnes précarisées. L'association permet de recréer un cadre de vie pour de nombreuses personnes, de recréer du lien social. Sans ce réseau fondamental, il est difficile de sortir de l'engrenage de la précarité...

**Nicolas** : En mai 2017, nous avons commencé l'activité des douches et du salon lavoir mais l'activité de l'ASBL a débuté en 2012. À l'époque, nous n'avions pas de bâtiment, juste deux pièces prêtées par le Président de l'association. On faisait des réunions, on préparait des analyses de terrain. Nous étions également en « extérieur » pour des réflexions et des actions. Actuellement, nous sommes toujours dans ce processus réflexif dans un think tank regroupant les associations francophones pour la lutte contre la précarité, d'anciens précaires, des volontaires... Les derniers chiffres de La Strada le démontrent, le nombre de sans-abris a doublé. Pour nous, c'est la preuve que les politiques menées depuis de nombreuses années ne fonctionnent pas, qu'il faut penser à d'autres solutions.

de nombreuses années ne fonctionnent pas, qu'il faut penser à d'autres solutions. Nous avons également un magazine qui est co-écrit par certains de nos bénéficiaires. Nous faisons des visites dans les écoles afin de sensibiliser les étudiants sur le sans-abrisme. Avec les « maraudes », nous allons voir les plus précaires dans la rue afin de les écouter, de leur fournir des informations à propos des services à leur disposition chez nous mais aussi dans toutes les autres associations actives du secteur dans la région de Bruxelles capitale.

→

## → LE VOLONTARIAT EST-IL VRAIMENT ACCESSIBLE À TOUS AU SEIN DE VOTRE ASSOCIATION ?

**Marie-Noëlle :** Il y a de la place pour tous types de volontaires chez les Amis d'accompagner. On peut toucher à plein de domaines différents. Il y a des volontaires qui, en arrivant, n'ont pas de compétences particulières mais qui, après une formation de base, en acquièrent grâce à l'expérience de terrain. Lorsqu'un volontaire va sur le terrain, il reçoit un ordre de mission détaillé avec le rôle qu'il doit tenir pendant l'accompagnement. Après, il rend un rapport. Il a alors l'occasion d'exprimer son vécu et un feedback peut s'organiser avec Arnaud. Nous avons des formations obligatoires, des tables rondes (tables de partage de l'expérience), la possibilité d'une autoévaluation une fois par an, des intervisions sur les dossiers toutes les semaines, nous pouvons également choisir des formations extérieures qui touchent à notre domaine d'activité... Nous nous sentons soutenus, en cas de difficulté il y a toujours quelqu'un qui est là pour nous.

« Il y a de la place pour tout type de volontaire chez les Amis d'accompagner. »

**Arnaud :** Nos volontaires possèdent des profils très variés : chômeur, salarié, pensionné, demandeur d'asile, allocataire du CPAS, personne en situation de handicap, personne en incapacité de travail... Nous avons vraiment un panel très large. S'il nous était légalement possible d'accueillir des sans-papiers nous le ferions et nous repenserions l'organisation de l'association afin de faciliter leur intégration à la structure. Nos volontaires occupent des postes d'accueillant relationnel (accueil, café...), d'accueillant sociojuridique, de secrétariat, de comptabilité, du service au partenaire... 90% de notre activité est assumée par des volontaires, nous devons de les accueillir dans les meilleures conditions et de les soutenir face à toutes les situations.



« Nos volontaires possèdent des profils très variés : chômeur, salarié, pensionné, demandeur d'asile, allocataire du CPAS, personne en situation de handicap, personne en incapacité de travail... »

**Bruno :** Plusieurs profils se côtoient. La grande majorité des personnes qui œuvrent au sein de l'organisation sont volontaires. Parfois, d'anciens bénéficiaires deviennent volontaires. Ils connaissent les réalités des usagers des services de DoucheFLUX, ce qui donne un autre sens à l'organisation de l'accueil au sein de l'association.

« Parfois, d'anciens bénéficiaires deviennent volontaires. Ils connaissent les réalités des usagers des services de DoucheFLUX, ce qui donne un autre sens à l'organisation de l'accueil au sein de l'association. »

**Nicolas :** Nos volontaires ont des profils très variés, nous avons des personnes qui possèdent un travail rémunéré, des personnes bénéficiant de l'allocation du CPAS, des personnes au chômage, des demandeurs d'asile... Nous organisons plusieurs types d'activités pour recréer du lien social, changer les idées de nos bénéficiaires. Si un bénéficiaire manifeste son désir de réaliser un projet, nos volontaires mettent tout en œuvre pour que ce souhait se réalise. Si nous n'avons pas les capacités pour le faire, nous accompagnons le bénéficiaire vers des personnes ressources en externe. →

→ C'EST UN POINT D'ATTENTION DE PERMETTRE À TOUS DE S'ENGAGER?

**Marie-Noëlle :** Tout à fait ! Il y a des profils très variés et tout le monde est le bienvenu. Tout est mis en œuvre pour accueillir le plus grand nombre de profils ! Arnaud et Cécile (la responsable des relations extérieures) accompagnent les personnes dans leurs démarches administratives préalables au volontariat. Il y a des documents types prévus pour les différents cas particuliers. Il y a une rencontre et une visite des locaux qui est organisée... Le credo de l'association est de protéger ses volontaires !

« Tout est mis en œuvre pour accueillir le plus grand nombre de profils ! »

**Bruno :** Dès que l'on sollicite l'association pour réaliser une activité de volontariat, nous sommes accompagnés au cas par cas. Un suivi est réalisé en fonction de notre vécu ou du type de problèmes qu'on pourrait rencontrer en amont ou pendant notre volontariat. On voit très clairement que tout est mis en œuvre pour faciliter notre intégration. Au-delà d'avoir toujours la possibilité de joindre Nicolas, le responsable des bénévoles, nous pouvons également nous appuyer sur des échanges avec les volontaires plus anciens qui possèdent plus d'expérience et qui nous montrent comment être efficace le plus rapidement possible.

**Nicolas :** Très clairement ! Mais les choses se font toujours très naturellement. L'exemple dont nous sommes le plus fier, ce sont les anciens bénéficiaires qui deviennent volontaires à leur tour et qui sont encadrés par des volontaires plus anciens. Nous sommes toujours disposés à nous adapter à chaque situation afin de faciliter l'engagement volontaire de toute personne au sein de notre association.



CONCRÈTEMENT, QUE METTEZ-VOUS EN PLACE?

**Arnaud :** Dans le cas des demandeurs d'emploi par exemple, auparavant nous l'informions de la nécessité de déclarer préalablement son activité de volontariat auprès de son organisme de paiement. Ensuite, nous remplissions avec lui les documents administratifs. Maintenant, nous avons simplifié cette démarche car nous possédons l'agrément général pour l'ensemble de nos candidats chômeurs, le C45F. Notre manière de faire nous permet de directement créer un lien de soutien et d'accueil avec notre candidat.

Dans le cas d'un allocataire du CPAS, nous envoyons un courrier à son référent social afin de le prévenir que la personne concernée désire commencer une activité de volontariat au sein des Amis d'accompagner. Et pour notre volontaire qui a subi un AVC, nous avons aménagé son volontariat afin qu'elle se sente dans les meilleures conditions possibles, qu'elle n'ait pas le sentiment de ne plus être intégrée au sein de l'organisation et de son projet.

Nous basons toute notre vision du volontariat sur un savoir-être plus que sur des compétences particulières. Pour chaque cas de figure, nous avons mis en place un suivi particulier afin de faciliter l'intégration de ces personnes dans notre structure.

Nous facilitons également l'action de nos volontaires sur le terrain. Ils reçoivent une feuille de route leur décrivant le rôle qu'ils doivent tenir durant cette mission afin d'avoir un support si besoin. →

« Pour notre volontaire qui a subi un AVC, nous avons aménagé son volontariat afin qu'elle se sente dans les meilleures conditions possibles »



→ **Nicolas** : Une aide est organisée en amont et il y a un suivi du candidat volontaire par la suite. Mais nous voulons faire plus. Nous avons envie d'adapter nos horaires afin d'avoir une heure par jour pour un échange sur le ressenti de nos volontaires autour d'un repas. Si un volontaire désire avoir une entrevue plus personnelle, je suis toujours ouvert et disponible. Nos volontaires ne seront jamais seuls face aux difficultés. Nous avons été sollicités récemment par un organisme qui nous demandait s'il était possible d'accueillir une personne porteuse de handicap. Quel que soit son handicap, il est tout à fait envisageable de repenser notre organisation pour intégrer cette personne. Mais il faudra sans doute demander un complément d'information pour voir ce qu'on peut mettre en œuvre pour que son intégration se fasse le plus naturellement possible. Nous sommes toujours ouverts à la discussion et nous marquerons toujours un intérêt pour nos candidats volontaires ou nos volontaires.

« Nos volontaires ne seront jamais seuls face aux difficultés. »



**Arnaud** : Je pense que nos volontaires se rendent rapidement compte des difficultés vécues par les bénéficiaires au quotidien. Cela leur permet de lever un coin du voile sur une certaine réalité qui est parfois méconnue.

**Bruno** : Je pense que toute personne devrait essayer ce volontariat pour se rendre compte des réalités de la grande précarité. J'ai été frappé par le fait que, quand une personne arrive chez nous, qu'elle est accueillie, qu'elle prend un café, un verre d'eau, qu'elle prend une douche et ressort propre, avec des vêtements propres, elle est déjà métamorphosée. On a pu réhabiliter sa dignité, son estime d'elle-même.

« Je pense que toute personne devrait essayer ce volontariat pour se rendre compte des réalités de la grande précarité. »

**Nicolas** : Vu le cadre dans lequel nous évoluons, le regard ne peut que changer. Nous sommes confrontés à des parcours de vie extrêmement différents qui sont touchés par la précarité et qui cassent les clichés reçus. Nous voyons des personnes éduquées qui finissent à la rue. Cette expérience amène à découvrir une certaine réalité.

→ LE FAIT DE CÔTOYER DE NOMBREUX PROFILS DIFFÉRENTS, ÇA PERMET DE CHANGER DE REGARD SUR LA SOCIÉTÉ?

**Marie-Noëlle** : Evidemment... Ce volontariat me permet de rencontrer des gens d'horizons variés avec des compétences et des richesses personnelles multiples. Les échanges humains entre volontaires, entre bénéficiaires et volontaires sont excessivement nourrissants. Cela m'a permis de me rendre compte que rien n'est jamais facile pour sortir d'une situation précaire, quel que soit son parcours de vie...

« Les échanges humains entre volontaires, entre bénéficiaires et volontaires sont excessivement nourrissants. »

