

LES VOLONTAIRES AU SEIN DES CONSULTATIONS ONE

Rapport de recherche – juin 2016

Introduction

L'Office de la Naissance et de l'Enfance organise, en tant qu'organisme de référence de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Communauté française de Belgique) pour toutes les questions relatives à l'enfance et aux politiques de l'enfance, deux grandes catégories d'activités opérationnelles: celles relatives à l'accueil des enfants, d'une part, et celles relatives à l'accompagnement de l'enfant dans et en relation avec son environnement familial et social.

Dans le cadre de cette deuxième mission, l'ONE soutient, subventionne ou organise lui-même des consultations pour enfants de 0 à 6 ans afin d'assurer un suivi psycho-médico-social gratuit accessible à tous. L'organisation concrète de ces consultations quant à leurs fonctionnement, gestion, activités, etc. associe aux médecins et travailleurs médico-sociaux (TMS) un grand nombre de volontaires. Ceux-ci, organisés sous forme de comités, sont encadrés par un Pouvoir Organisateur local ou, en l'absence de celui-ci, prennent en mains directement la responsabilité de l'organisation. Ces volontaires représentent environ 4500 personnes âgées entre 18 et 90 ans, rattachées à plus de 600 structures couvrant le territoire de la Wallonie et de Bruxelles.

Cette recherche articule un volet quantitatif, visant à définir des profils d'un point de vue statistique, avec une intention de représentativité maximale, et un volet qualitatif via l'organisation de rencontres où les questions ont été approfondies avec les participants volontaires. L'objectif des rencontres étant d'une part de permettre la contextualisation des résultats quantitatifs et d'autre part la production par les volontaires eux-mêmes de pistes d'amélioration, nous avons souhaité que les résultats de la phase qualitative soient disséminés tout au long de ce rapport avec une mise en évidence des pistes d'amélioration. Vous trouverez des extraits d'entretiens ainsi que des synthèses des pistes d'améliorations au sein de chaque chapitre.

Ce rapport de recherche se décline en plusieurs chapitres abordant chacun un thème lié directement à la question du volontariat au sein des consultations et se concluant par un encart reprenant les propositions d'amélioration émises par les volontaires rencontrés. Dans un premier temps, nous avons dressé le profil type du volontaire au sein des consultations et nous l'avons comparé au profil moyen du volontaire belge. Nous avons ensuite décrit la perception qu'ont les volontaires de leur consultation et de la population qui la fréquente. Nous les avons aussi interrogés sur leur degré de satisfaction en tant que volontaire et sur leurs relations avec les autres volontaires et les salariés de l'ONE. Les questions de l'accueil des nouveaux volontaires, du recrutement, de la formation et de la motivation des volontaires font également l'objet de chapitres spécifiques. Pour conclure ce rapport, nous avons regroupé et synthétisé les différentes améliorations souhaitées par les volontaires interrogés par questionnaire.

Méthodologie

Les méthodes et techniques utilisées dans le cadre de cette recherche sont de trois ordres :

- Une revue succincte de la littérature et des recherches portant sur le sujet traité. Cette revue de la littérature nous a permis une mise en perspective des résultats obtenus.
- Une enquête comportant un volet quantitatif et un volet qualitatif. Un questionnaire envoyé par la poste auprès de 1950 volontaires a été conçu par le Centre d'Etude de l'Opinion de l'Université de Liège (CLEO) en partenariat avec le comité d'accompagnement de la recherche. 8 focus groups et 3 entretiens individuels ont également été organisés auprès des volontaires.
- L'analyse des résultats aboutissant à une proposition de pistes d'amélioration.

La méthodologie quantitative

La définition des profils des volontaires, de leurs parcours, attentes, motivations et relations avec leur environnement dans et autour des consultations ONE a été réalisée par la passation d'un questionnaire fermé auprès d'un nombre suffisant de ceux-ci pour obtenir des estimations statistiques d'une précision suffisante.

Étant donné que seules les adresses des volontaires étaient disponibles et en l'absence de base de données exhaustive reprenant les coordonnées téléphoniques ou de courrier électronique, le questionnaire, accompagné d'une enveloppe de retour port payé par le destinataire, a été envoyé par courrier postal à la moitié des volontaires inscrits au sein des consultations de l'ONE, soit 1950 personnes. En effet, en 2014, une autre étude impliquant les volontaires a été menée auprès de 2000 d'entre eux (soit la moitié) tirés au sort aléatoirement à partir de la base de données reprenant les coordonnées de l'ensemble des volontaires. La présente recherche a, de ce fait, limité sa population d'étude aux 1950 volontaires n'ayant pas été précédemment contactés.

Afin de faciliter la participation des volontaires, le masque d'encodage par ailleurs nécessaire au traitement des questionnaires papier a été décliné en une version disponible en ligne, permettant en alternative au remplissage « papier-crayon ».

Le questionnaire conçu par le CLEO, en collaboration avec le comité d'accompagnement tenait sur 12 faces afin d'éviter le découragement a priori des répondants face à une enquête trop complexe. La structure thématique du questionnaire était la plus explicite possible, afin que le répondant puisse y déceler l'intérêt de l'ONE pour ses préoccupations et son vécu, et donc se sente concerné par l'enquête.

La précision des estimations dépend exclusivement de la taille de l'échantillon final, lui-même fonction du nombre de sollicitations, d'une part, et du taux de réponse d'autre part. Les taux de réponse attendus pour une enquête postale sont très variables selon le type de public visé et sa relation plus ou moins investie vis-à-vis de l'objet de l'étude. Dans le cadre de cette recherche, au total, 1007 questionnaires ont été récoltés dont 29 en ligne. Après suppression des questionnaires incomplets et un « nettoyage » approfondi des données, notre base de données comporte 979 enquêtes valides. Le taux de réponse est donc de 52,3%, ce qui est très largement supérieur à la moyenne des enquêtes par voie postale¹.

Représentativité des répondants et post-stratification

Il importe de rappeler qu'un échantillon est représentatif si tout élément de la population de référence a la même probabilité d'en faire partie. En pratique, cela veut dire que l'échantillon doit constituer une « image fidèle » de la population de référence. En particulier, cela implique que l'on aille interroger des personnes qui, spontanément, n'auraient pas répondu parce que, en général, les personnes qui répondent spontanément se différencient des autres (si on ne corrige pas cet effet, on se trouve devant ce que les spécialistes appellent un « biais d'autosélection »). Afin de garantir une plus grande représentativité de nos données, nous avons procédé à une post-stratification de certaines variables en fonction des données connues pour l'ensemble de la population interrogée.

Pour ce faire, nous avons comparé la répartition par province à celui des chiffres communiqués par l'ONE. Vu les répartitions de la population étudiée en termes d'âge (concentration de volontaires entre 60 et 75 ans) et de sexe (98% de femmes), ces deux variables sociodémographiques couramment utilisées lors d'une post-pondération n'ont, dans ce cas, que peu d'intérêt.

	% population étudiée	% échantillon
Région de Bruxelles-Capitale	15,5%	13,3%
Brabant wallon	7,3%	8,8%
Hainaut	40,5%	38,9%
Liège	20,6%	22,1%
Luxembourg	5,7%	6,8%
Namur	10,3%	10,2%

Figure 1 : ventilation par province des répondants

Analyse des données quantitatives

Lors du traitement statistique des résultats de l'enquête, nous avons veillé à ce que les enseignements qui s'en dégagent soient aisément communicables à l'ONE et à d'éventuelles parties prenantes. Des tris à plat, tris croisés, indices synthétiques et comparaisons de moyennes ont été utilisés afin de rendre le plus clair possible les résultats et d'illustrer ceux-ci au moyen de graphiques parlants.

¹ Généralement, le taux de réponse d'une enquête par voie postale se situe entre 10 et 15%

Notons également que lorsqu'on établit une relation entre deux variables (croisement), il peut se faire que la relation soit un effet du hasard de l'échantillonnage. Il est donc nécessaire de faire une inférence sur la population, c'est-à-dire d'estimer avec quel risque d'erreur la relation observée pour l'échantillon est généralisable à toute la population. L'ensemble des croisements présentés dans ce rapport, à l'exception de quelques-uns clairement identifiés, présentent des différences entre les sous-groupes statistiquement significatives au seuil généralement admis en science sociale de 0.05².

Méthodologie qualitative

En complément à la démarche quantitative qui vise principalement des résultats descriptifs, l'organisation de focus groups a permis d'approfondir, avec des volontaires intéressés, des aspects plus spécifiques, des dynamiques particulières, des motivations renforçant l'appartenance à l'ONE, des éléments de représentation, etc. Elle a permis aussi de faire émerger et de tester la pertinence de pistes de recommandations par des volontaires eux-mêmes.

Le choix des thématiques a été effectué en collaboration avec le comité d'accompagnement, sur base des premiers résultats de l'enquête quantitative, sachant que le maximum de thématiques différentes gérables sur la durée d'un focus group est de quatre ou cinq, chacune possiblement déclinée en sous-thèmes.

Le recrutement des participants aux focus groups s'est fait via une question sur leur disponibilité à y participer en fin de questionnaire quantitatif. De cette façon, il était possible de veiller à la diversification des participants selon le critère d'âge et d'ancienneté, ou encore la présence ou non d'un Pouvoir Organisateur (PO) dans l'organisation de la consultation d'appartenance, etc.

Notre préoccupation était de décentraliser les lieux d'organisation des focus groups afin de limiter autant que possible la charge de déplacement des personnes sollicitées, sachant qu'il s'agit de volontaires dont certains sont relativement âgés. Vu les densités de population différenciées, et la couverture des zones les plus rurales par des cars sanitaires itinérants, nous avons différencié la couverture des provinces en fonction du nombre d'enfants reçus en consultation (à l'exclusion des cars sanitaires). Sur base de ce critère, nous avons organisé un total de 10 entretiens collectifs. Pour chaque rencontre, deux chercheurs expérimentés du CLEO ont été mobilisés, l'un en charge de l'animation et l'autre centré sur le contenu des discussions.

² Autrement dit, la relation peut-être extrapolée à l'ensemble de la population avec au maximum 5% de risque d'erreur.

Nombre de contacts et nombre de participants aux rencontres

Au total, 61 personnes étaient présentes lors des rencontres organisées. Parmi ces 61 personnes, 29 exerçaient une fonction à responsabilités (président, trésorier, secrétaire), 25 étaient uniquement volontaires d'accueil et 7 étaient volontaires d'animation ou volontaires d'animation et d'accueil.

Province / Région	Nombre de rencontres	Nombre de personnes contactées	Nombre de personnes ayant accepté	Participants	Excusés
Bruxelles-Capitale ³	2	23	14	11	2
Hainaut	3	46	26	21	3
Liège	2	33	20	15	4
Namur	1	19	13	11	2
Brabant Wallon	1	8	2	1	1
Luxembourg	1	7	2	2	0
Total	10	136	77	61	12

Figure 2 : nombre de participants aux rencontres

Faute de participants, deux rencontres ont dû être annulées: celle du Brabant wallon et celle du Luxembourg. Avec respectivement 8 et 7 participants potentiels⁴, le risque de manque de participants était à craindre. Tant l'ONE que le CLEO ont entrepris de nombreuses démarches afin de ne pas arriver à l'annulation de ces deux rencontres. Malheureusement, de multiples relances téléphoniques ainsi que des contacts directs avec des volontaires de consultations dans ces deux provinces n'ont pas permis d'éviter ces annulations.

Outre le peu de personnes ayant déclaré leur disponibilité à participer aux rencontres via le questionnaire, plusieurs éléments peuvent expliquer ce manque de participant. Premièrement, la distance géographique entre le lieu de rencontre et le domicile des personnes. En effet, ces deux provinces sont assez étendues géographiquement ; or, une seule rencontre y était programmée. Deuxièmement, l'analyse des données quantitatives met en évidence la singularité du profil des volontaires du Brabant wallon. On observe, par exemple, un rapport avec l'ONE plus « conflictuel » que la moyenne, une revendication de simplification administrative accrue et un degré de satisfaction global plus faible. Ces chiffres expliquent potentiellement la moindre motivation des volontaires du Brabant wallon à participer à un processus de recherche plus lourd.

Afin de nous entretenir avec les personnes des provinces du Brabant wallon et du Luxembourg désireuses de participer aux rencontres, trois entretiens individuels ont été menés au domicile de celles-ci: une dans la province du Brabant wallon et deux dans celle du Luxembourg.

³ Par « Bruxelles-Capitale » non entendons ici la région de Bruxelles-Capitale, soit l'ensemble des 19 communes bruxelloises.

⁴ Ce chiffre correspond au nombre de personnes qui nous ont communiqué leurs coordonnées via le questionnaire afin qu'on les contacte pour participer à une rencontre.

Le volontariat en Belgique

On parle régulièrement de « crise » du bénévolat/volontariat au sein de nos sociétés occidentales eu égard à la tendance généralement observée au renforcement des pratiques individualistes. Cette « crise » du bénévolat serait pourtant plus qualitative que quantitative. En effet, il semblerait que le nombre de volontaires n'a cessé de croître depuis 15 ans dans le même temps où le nombre d'associations aurait également été multiplié par 8 au cours de ces 30 dernières années.

Avant d'analyser en détails le profil des volontaires au sein des consultations ONE, il nous semble opportun de dresser une image synthétique du volontariat en Belgique et du profil des volontaires belges. Pour ce faire, nous nous baserons sur une étude quantitative menée, à la demande de la Fondation Roi Baudouin, par des chercheurs des universités de Liège et de Gand en 2015⁵. Les résultats exposés ci-dessous nous permettront de mettre en évidence, dans le chapitre suivant, la spécificité du profil des volontaires au sein des consultations ONE.

Les principaux constats de l'étude commanditée par la Fondation Roi Baudouin

- On peut estimer que plus de 1.800.000 personnes font du bénévolat au sens large, dans des organisations et/ou au bénéfice direct de tiers (bénévolat informel).
- Près de 1.166.000 personnes, soit 12,5% de la population âgée de 15 ans et plus, effectuent des prestations gratuites au sein d'organisations: elles sont donc des volontaires au sens de la loi.
- Quatre secteurs concentrent près de 7 activités sur 10 : sport (24,5 %), culture et activités socio-culturelles (19,9%), services sociaux (19,7%), éducation et formation (16,8%).
- Il n'y a pas de différence dans l'engagement volontaire des femmes et des hommes. Toutes les catégories d'âge sont engagées, mais les 40-49 ans sont proportionnellement les plus nombreux.
- Au cours des 12 mois précédant l'enquête, les volontaires ont mené en Belgique **plus de 2,2 millions d'activités gratuites** par le biais d'une organisation, ce qui représente une moyenne de 43.000 activités par semaine ou 6.000 par jour.
- Un volontaire a en moyenne presté près de 190 heures en un an, soit **près de 4 heures de travail non rémunéré par semaine**. Mais cette moyenne cache de grandes disparités.

⁵ Sous l'impulsion de la Fondation Roi Baudouin, un volet « bénévolat » a en effet été ajouté, en 2014, dans l'enquête sur les forces de travail que réalise chaque année le Service Public Fédéral Economie. Un échantillon représentatif de près de 10.000 personnes a ainsi pu être sondé au moyen d'un questionnaire rigoureux, fondé sur une méthodologie développée par l'Organisation Internationale du Travail (OIT). Ces données autorisent des extrapolations fiables à l'ensemble de la population belge et permettent aussi de faire apparaître certaines particularités régionales.

L'étude dans son intégralité est disponible en téléchargement sur le site de la Fondation Roi Baudouin : <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2015/20151019DS>. Le chapitre présenté ci-dessus est une synthèse de l'article de présentation de l'étude disponible également sur le site de la Fondation Roi Baudouin.

- Plus de la moitié des volontaires n'ont qu'une seule activité volontaire et près de 80% d'entre eux sont actifs dans une seule organisation.
- Le **monde associatif** draine – plus encore en Flandre que dans les deux autres Régions – la très grande majorité de toutes ces activités volontaires. Le secteur public (communes, CPAS,...) n'en profite que dans une faible mesure (7,7%) et même moins que les structures informelles, telles que les associations de fait.

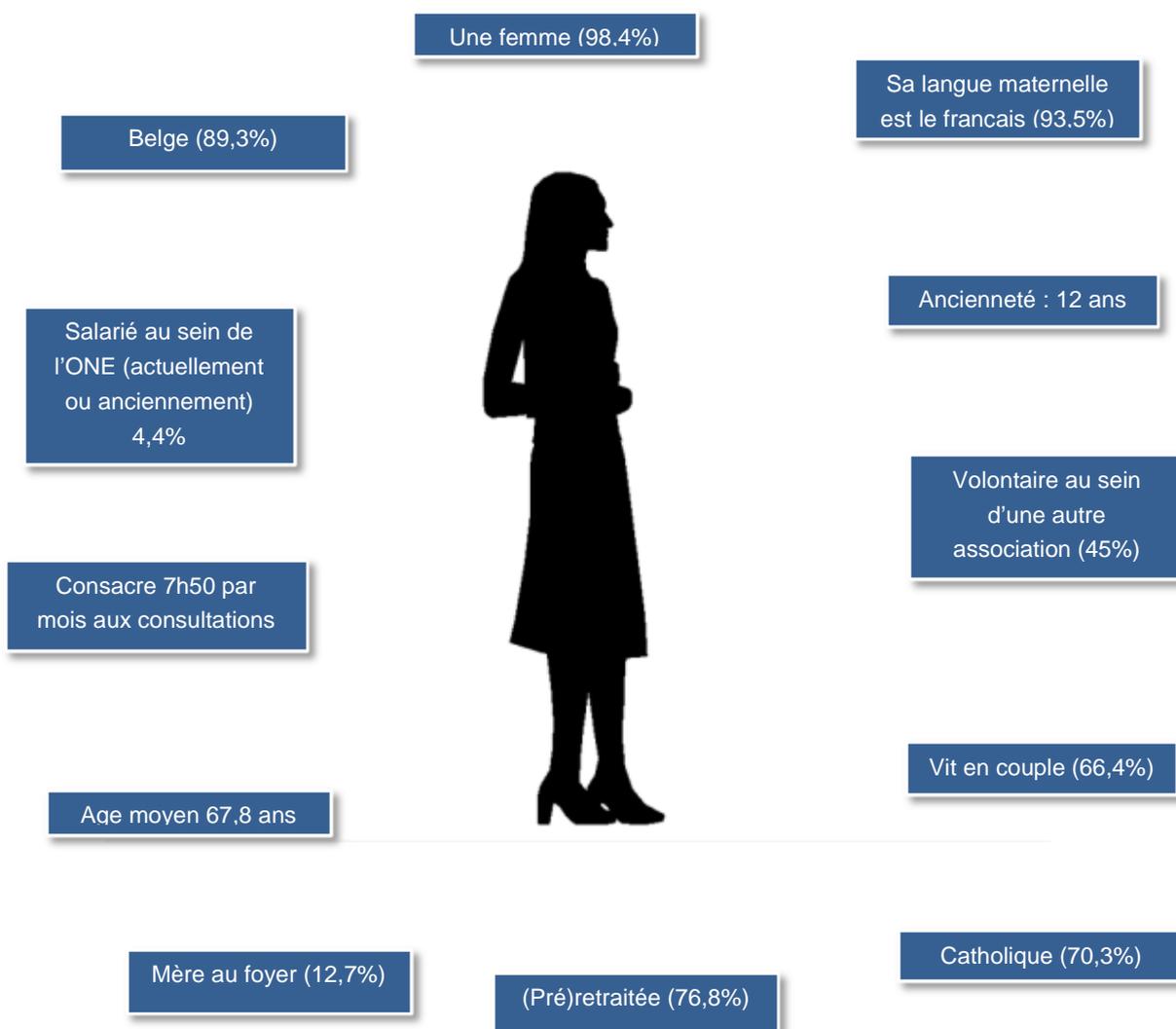
Qui est le volontaire?

- Le genre n'est pas un facteur déterminant sur le plan quantitatif : **les hommes et les femmes sont quasiment aussi nombreux à faire du travail volontaire**. Mais ils n'effectuent pas toujours les mêmes tâches. On observe notamment des écarts significatifs par rapport à trois types d'activités volontaires : les fonctions dirigeantes et les tâches qui relèvent d'un travail qualifié ou semi-qualifié sont plus souvent exercées par des volontaires masculins alors qu'il y a nettement plus de fonctions de service qui sont assurées par des femmes.
- Les hommes sont aussi plus présents dans le secteur du **sport** tandis que les femmes s'investissent davantage dans le domaine de l'éducation, de la formation et de la recherche ainsi que dans les organisations religieuses. Par contre, on ne constate **pas de différence significative** entre les deux sexes **dans le secteur des soins de santé et dans celui des services sociaux** alors que les femmes ont la réputation d'être plus actives dans le domaine de l'aide aux personnes.
- **Au niveau de l'âge**, l'engagement volontaire suit globalement une courbe légèrement ascendante puis descendante, avec une augmentation du nombre de volontaires entre 15 et 50 ans, suivie d'un déclin progressif. Mais les **écarts sont assez peu marqués** et toutes les tranches d'âge restent proches de la moyenne générale jusqu'à 75 ans, moment où les prestations volontaires commencent à diminuer fortement. Contrairement à une idée souvent entendue, les **seniors** ne sont donc **pas proportionnellement plus nombreux** à s'engager comme volontaires : l'analyse montre que les plus de 60 ans ne sont pas surreprésentés dans le secteur du volontariat au regard de leur poids dans la population belge. Néanmoins, environ un volontaire belge sur quatre a plus de 60 ans.
- On observe aussi certains écarts intéressants entre l'âge et **l'intensité de l'engagement volontaire** : les jeunes de 20 à 24 ans sont ceux qui y consacrent le plus de temps. Par la suite, le nombre d'heures baisse peu à peu, à mesure que les jeunes adultes s'investissent dans leur vie familiale et professionnelle. Il augmente à nouveau à partir de 55 ans, au moment où beaucoup de personnes recommencent à disposer de plus de temps libre.
- Des écarts plus nets sont liés au **niveau de formation** : de manière générale, on peut dire que le taux de bénévolat s'élève en même temps que le diplôme obtenu, une tendance également observée à l'étranger. C'est ce qui explique pourquoi pas moins de 58% des activités volontaires en Belgique sont réalisées par des personnes qui possèdent un diplôme de l'enseignement supérieur (bachelier ou master).

Le profil des volontaires au sein des consultations ONE

Le profil moyen

Pour commencer l'analyse des données recueillies, voici le profil type d'un volontaire au sein d'une consultation ONE. À travers celui-ci, nous ne souhaitons pas donner une image caricaturale, mais simplement mettre en avant un portrait type constaté lors de notre analyse. Comme vous le constaterez, ce profil diffère très largement du profil type du volontaire en Belgique.



La pyramide des âges

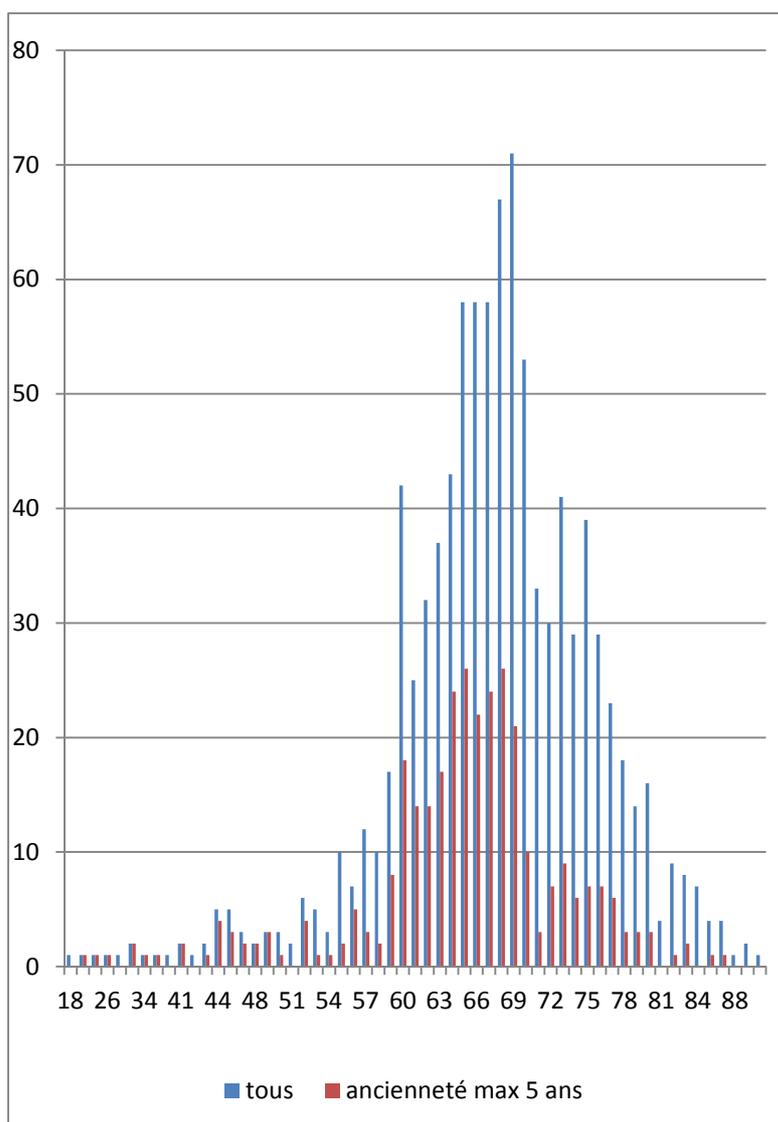


Figure 3 : pyramide des âges

À la lecture de cette pyramide des âges, on observe une courbe en cloche avec une concentration des volontaires entre 60 et 75 ans.

Si l'on compare l'ensemble des volontaires aux volontaires ayant maximum 5 années d'ancienneté, on constate que les formes des pyramides sont relativement identiques, mais légèrement décalées. En moyenne, les volontaires ayant une ancienneté de moins de 5 ans sont 3 ans plus jeunes que la moyenne globale.

Ainsi, plus de 75% des volontaires de moins de 60 ans ont une ancienneté inférieure à 5 ans.

Si l'on compare l'âge moyen des volontaires entre les différentes provinces, on ne constate aucune différence significative entre celles-ci.

Lors des rencontres avec les volontaires, la question de l'imposition d'un âge maximum pour les volontaires a été abordée. Pour rappel, à l'heure actuelle, les postes à responsabilité (président, secrétaire et trésorier) ne peuvent être pris en charge que par une personne de moins de 70 ans accomplis avec une dérogation possible jusqu'à 75 ans accomplis. Cette limite d'âge est perçue par les volontaires comme justifiée, mais devrait être établie directement à 75 ans voire pour certains à 78 ans. Quant à une limite d'âge pour les volontaires d'accueil ou d'animation, les avis sont plus partagés. Certains estiment que la responsabilité de maintenir ou non une personne en raison de limitations physiques dues à l'âge appartient à chaque comité. Pour d'autres, une limite d'âge oscillant autour des 80 ans devrait être imposée par l'ONE.

L'aisance financière des volontaires

Si l'on compare l'aisance financière des volontaires des consultations à la population wallonne globale⁶, on constate une aisance financière globalement plus importante chez les volontaires.

Néanmoins, la province est ici un facteur déterminant. Si les volontaires de la province du Brabant Wallon et de Namur sont largement au-dessus de la population wallonne globale, ceux des provinces de Liège et du Hainaut sont légèrement en dessous.

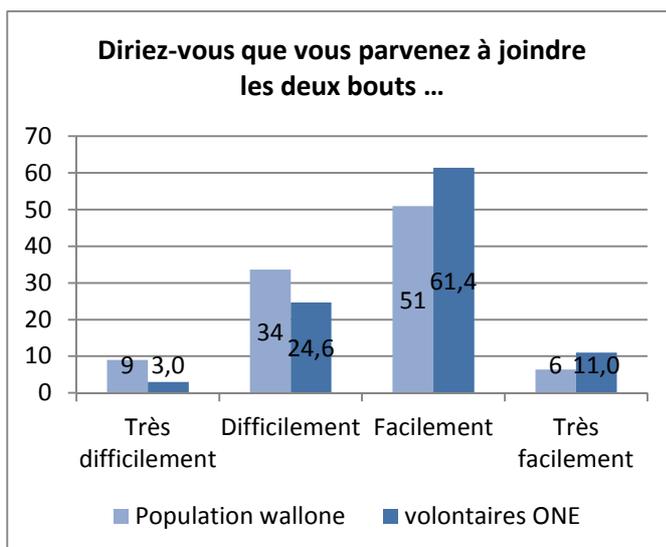


Figure 4 : aisance financière subjective des volontaires

Langue maternelle et nationalité

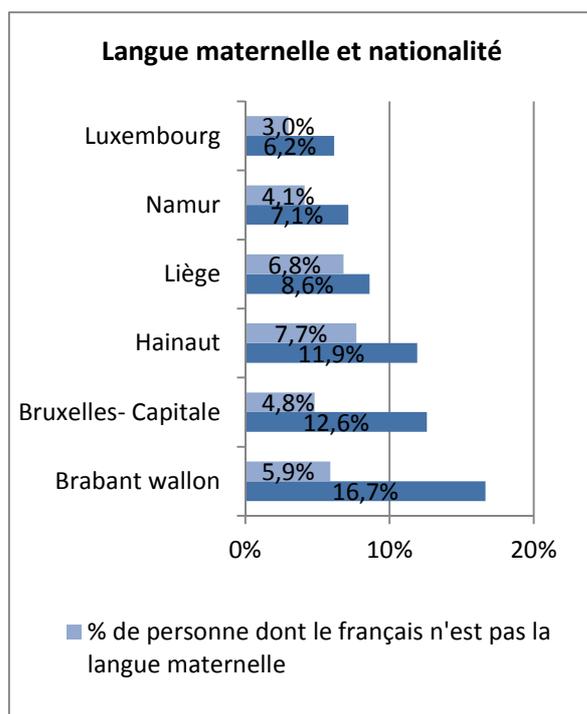


Figure 5 : langue maternelle des volontaires et nationalité

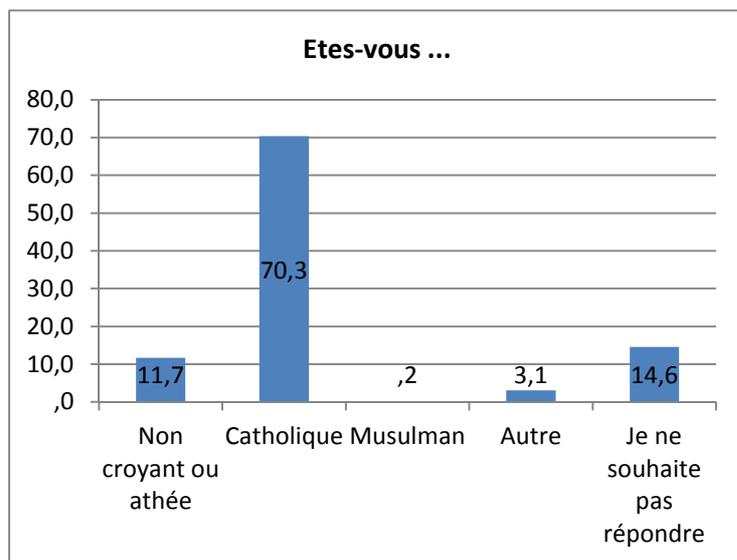
Le Brabant wallon est la province qui compte le pourcentage le plus élevé de volontaires de nationalité étrangère.

Néanmoins, plus de 85% de ces personnes de nationalité étrangère proviennent d'un pays membre de la communauté européenne.

Quant à la langue maternelle, ce sont les provinces de Liège et du Hainaut avec respectivement 6,8% et 7,7% qui comptent le plus de volontaires dont la langue maternelle n'est pas le français. Parmi ceux-ci, on trouve majoritairement des personnes dont la langue maternelle est l'italien. À Bruxelles-Capitale, seulement 4,8% des volontaires déclarent que le français n'est pas leur langue maternelle.

⁶ Données issues du Baromètre social de la Wallonie mené en 2007 par l'IWEPS.

Convictions philosophiques des volontaires



La grande majorité (70,3%) des volontaires se déclarent de confession catholique.

Lorsqu'on compare les convictions philosophiques, seule Bruxelles-Capitale, avec 25,6% de volontaires déclarant être non croyants, se détache des autres provinces. Quant aux personnes de confession musulmane, elles ne représentent que 0,8% des volontaires Bruxellois.

Figure 6 : conviction philosophique des volontaires

La situation familiale des volontaires

En moyenne, 66,3% des volontaires vivent en couple et 33,7% seuls. Deux provinces se distinguent des autres. À Bruxelles-Capitale, près de 50% des volontaires vivent seuls tandis que dans la province du Luxembourg, ils ne sont que 21,2%.

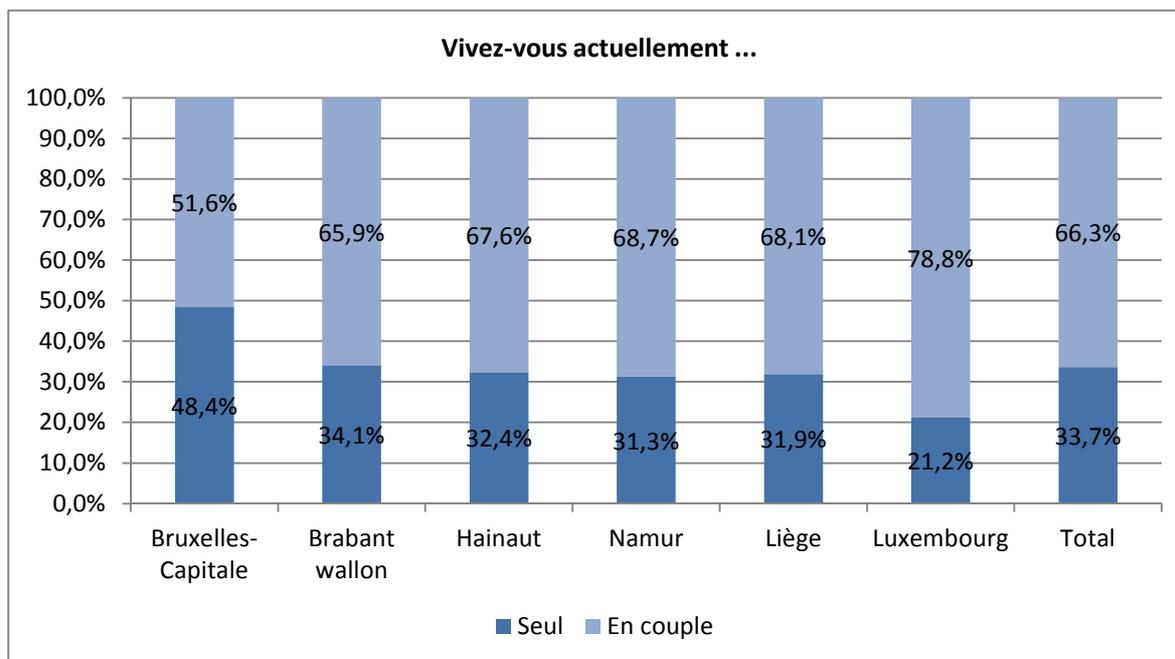


Figure 7 : situation familiale des volontaires

Les statuts des volontaires

Répartition des volontaires par fonction. (plusieurs fonctions possibles)	
[Président]	11,4%
[Secrétaire]	12,2%
[Trésorier]	11,1%
[Réfèrent] ⁷	10,8%
[Volontaire d'accueil]	80,1%
[Volontaire d'animation]	14,8%
[Ne sait pas]	0,6%

Figure 8 : répartition des volontaires par fonction

Plus de 80% des répondants exercent notamment la fonction de volontaire d'accueil. Quant aux autres rôles, ils sont exercés par plus ou moins 12% des volontaires. Étant donné qu'un même volontaire peut exercer plusieurs rôles différents, les deux tableaux suivants permettent de comprendre les liens qui régissent ces différents rôles.

	Nombre de fonctions différentes exercées						Total
	1	2	3	4	5	6	
[Président]	39,3%	35,7%	17,0%	6,3%	0,9%	0,9%	100%
[Secrétaire]	9,2%	30,3%	32,8%	20,2%	6,7%	0,8%	100%
[Trésorier]	12,8%	25,7%	32,1%	21,1%	7,3%	0,9%	100%
[Réfèrent]	13,2%	22,6%	31,1%	24,5%	7,5%	0,9%	100%
[Volontaire d'accueil]	72,6%	17,6%	5,2%	3,4%	1,0%	0,1%	100%
[Volontaire d'animation]	12,4%	56,6%	19,3%	6,2%	4,8%	0,7%	100%

Figure 9 : nombre de fonctions différentes exercées

La première colonne nous indique le pourcentage de volontaires au sein d'une catégorie de rôles n'effectuant qu'une fonction. Ainsi, plus de 60% des présidents exercent au moins une fonction complémentaire. De même, les fonctions de secrétaire, trésorier, réfèrent et volontaire d'animation sont très souvent couplées avec une, deux ou trois autres fonctions. À l'opposé, 72,6% des volontaires d'accueil n'ont pas d'autre fonction au sein de la consultation.

⁷ Le réfèrent au sein d'un comité est la personne responsable de la communication bilatérale (communication entre la consultation et l'administration)

Le tableau suivant met en évidence la répartition des différents cas de figure⁸.

	[Président]	[Secrétaire]	[Trésorier]	[Réfèrent]	[Volontaire d'accueil]	[Volontaire d'animation]
Président	100,0%	3,6%	3,6%	19,6%	50,0%	19,6%
Secrétaire	3,4%	100,0%	67,2%	47,1%	51,3%	18,5%
Trésorier	3,7%	73,4%	100,0%	50,5%	45,0%	14,7%
Réfèrent	20,8%	52,8%	51,9%	100,0%	50,0%	17,9%
Volontaire d'accueil	7,1%	7,8%	6,3%	6,8%	100,0%	15,2%
Volontaire d'animation	15,2%	15,2%	11,0%	13,1%	82,1%	100,0%

Figure 10 : les fonctions exercées par type de fonction

À la lecture de ce tableau, il apparaît que les fonctions de secrétaire, trésorier et référents sont souvent assurées par une seule personne. On note également que 50% des présidents sont également volontaires d'accueil. Quant aux volontaires d'animation, ils exercent très majoritairement (82,1%) également le rôle de volontaire d'accueil.

Le nombre d'heures consacrées au volontariat

En moyenne, un volontaire consacre par mois 7h50 au volontariat au sein d'une consultation. Cette moyenne varie considérablement lorsqu'on prend en compte le rôle ou les rôles exercés par le volontaire. Ainsi, parmi les personnes qui n'assurent qu'une fonction au sein de la consultation, ce sont les présidents, avec une moyenne de 9h24, qui y consacrent le plus d'heures. Viennent ensuite les référents, les secrétaires, les volontaires d'accueil, les trésoriers et pour conclure les volontaires d'animation.

	Actuellement, combien d'heures consacrez-vous au volontariat au sein des consultations de l'ONE en moyenne par mois ?			
	Nombre de fonctions différentes exercées			
	1	2	3	4
[Président]	9,4 heures	11,2 heures	9,1 heures	11,4 heures
[Secrétaire]	7,2 heures	11,6 heures	11,1 heures	13,0 heures
[Trésorier]	5,7 heures	10,7 heures	12,0 heures	12,4 heures
[Réfèrent]	8,9 heures	11,4 heures	11,4 heures	11,1 heures
[Volontaire d'accueil]	6,7 heures	8,6 heures	9,8 heures	12,5 heures
[Volontaire d'animation]	5,2 heures	7,9 heures	11,0 heures	8,4 heures

⁸ La lecture de ce tableau se fait en ligne. Ainsi, 3,6% des présidents d'une consultation sont également trésorier au sein de celle-ci.

Figure 11 : nombres d'heures consacrées au volontariat par type de fonction

Il faut cependant rester prudent dans l'interprétation de ces chiffres, puisque, comme nous l'avons vu, certaines fonctions sont très souvent jumelées à une ou deux autres. À titre d'exemple, voici un bref aperçu du nombre d'heures consacrées pour les associations de fonctions les plus souvent rencontrées au sein des consultations :

- volontaire d'animation + d'accueil -> 7,65 heures
- secrétaire + trésorier -> 11,8 heures
- secrétaire + trésorier + référent -> 11,6 heures
- secrétaire + trésorier + référent + accueil -> 12,2 heures
- président + accueil -> 10,26 heures
- président + référent -> 13 heures

Ces estimations chiffrées sont confirmées par les récits que nous avons récoltés lors des rencontres. Dans de très nombreuses situations, les volontaires exercent plusieurs tâches et c'est principalement cette addition de fonctions, due généralement à un manque de candidats, qui pèse sur les épaules des volontaires les plus investis. « *J'aime bien mon rôle au sein de la consultation, mais cela devient de plus en plus lourd pour moi et je ne trouve personne pour reprendre une de mes fonctions* ». Nous avons également rencontré quelques situations où le président, dans un système proche de l'oligarchie, exerce (s'octroie) l'ensemble des fonctions à responsabilité au sein de ce qu'il nomme : sa consultation.

Perspectives

	Envisagez-vous au cours des prochains mois :					Total
	D'augmenter ce temps de volontariat	De diminuer ce temps de volontariat	De maintenir à l'identique ce temps de volontariat	D'arrêter ce temps de volontariat	Je ne sais pas	
Bruxelles-Capitale	4,8%	0,8%	81,0%	1,6%	11,9%	100%
Brabant wallon	2,4%	3,6%	75,0%	10,7%	8,3%	100%
Hainaut	3,8%	1,9%	79,8%	3,8%	10,8%	100%
Namur	6,1%	4,1%	78,6%	4,1%	7,1%	100%
Liège	4,3%	2,4%	81,0%	4,3%	8,1%	100%
Luxembourg	1,5%		89,4%	4,5%	4,5%	100%
Moyenne	4,0%	2,1%	80,3%	4,3%	9,3%	100%

Figure 12 : perspectives du nombre d'heures consacrées au volontariat

La grande majorité (81%) des volontaires souhaitent maintenir à l'identique leur temps de volontariat au cours des prochains mois.

Ni le statut du volontaire, ni la distance du lieu d'habitation, ni le degré de précarité du public, ni le déficit ou non de volontaires au sein de la consultation, n'influencent cette question. Il n'y a pas non

plus de différence significative en fonction de la province. Même si, à la lecture du tableau, on constate que le Brabant wallon se démarque des autres provinces. Comme nous le verrons dans un chapitre ultérieur, cette différence s'explique en partie par une variable cachée: le sentiment d'être soutenu ou non par l'ONE. Ainsi, les personnes qui souhaitent arrêter le volontariat ou diminuer le temps qu'elles y consacrent sont celles qui se sentent les moins soutenues par l'ONE. Et inversement.

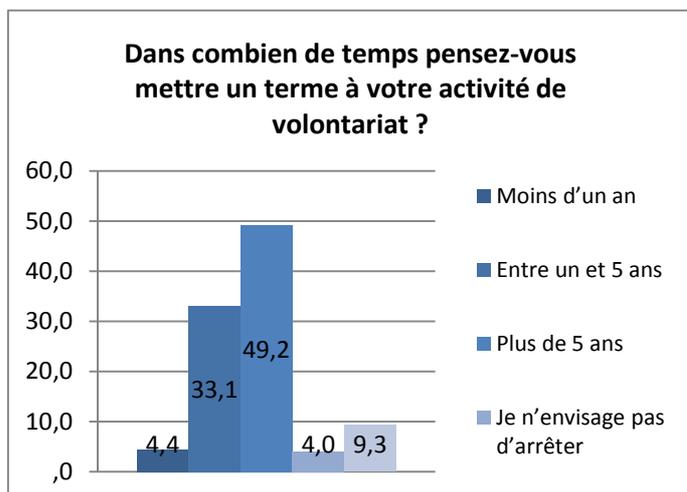


Figure 13 : perspective de la fin du volontariat

Parmi les personnes qui souhaitent arrêter le volontariat au sein des consultations, une sur deux situe cet arrêt dans un délai de plus de 5 ans et seulement 4,4% envisagent d'arrêter dans moins d'un an.

On ne constate pas de différence entre les statuts des volontaires.

La province n'influence pas non plus les réponses à cette question.

Le volontariat extérieur à l'ONE

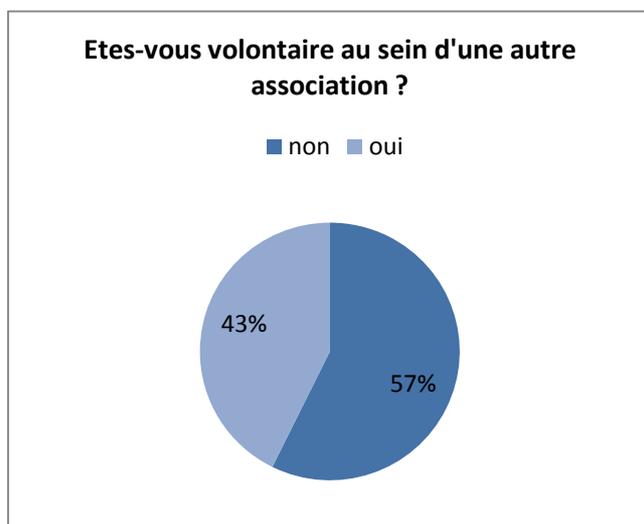


Figure 14 : Volontariat au sein d'une autre association

Parmi les volontaires, 43% exercent une autre activité de bénévolat.

Comme l'illustre le graphique suivant, près d'un volontaire sur 5 (17,8%) exerce cette activité au sein d'une organisation de volontaires dans le domaine de la santé. Viennent ensuite les organisations religieuses (8,6%), les services d'aides aux personnes âgées, handicapées ou défavorisés (8,2%) et les associations en contact avec des enfants (7,9%).

Les autres volontariats exercés par les volontaires des consultations

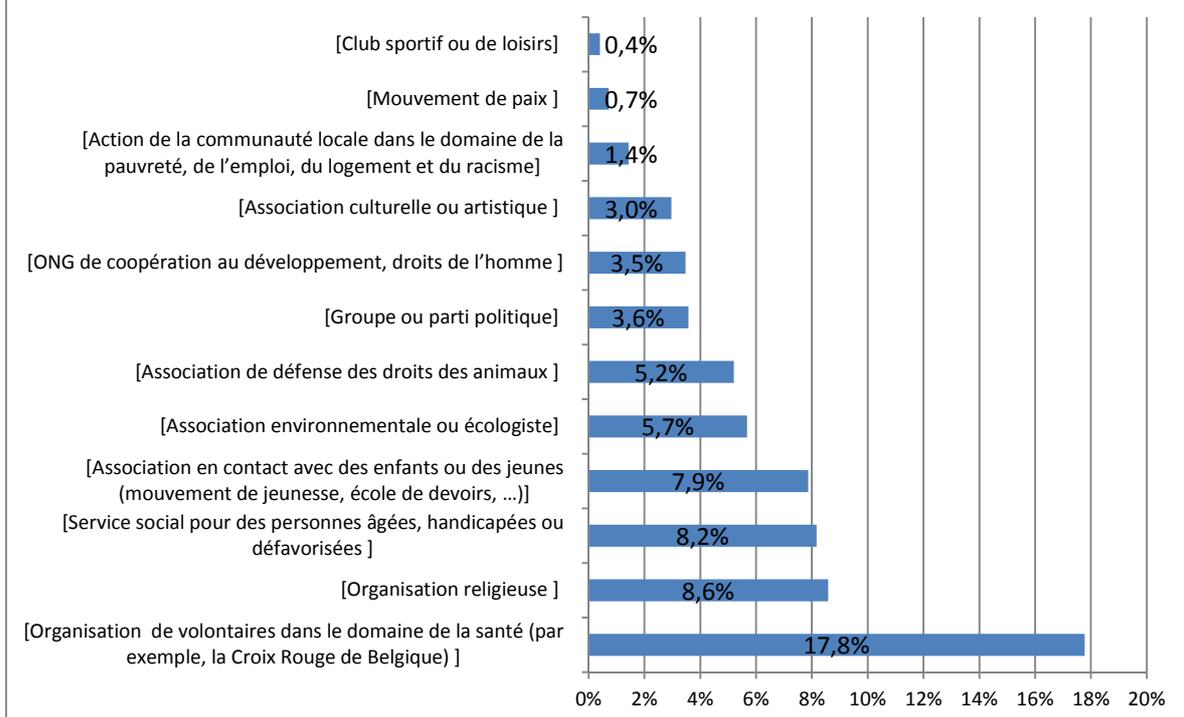


Figure 15 : les autres volontariats exercés

Les lieux de consultations vus par les volontaires

Quelques chiffres clés

- 37,6% des répondants déclarent que leur consultation dispose d'un PO, 26% que non et 36,4% ne savent pas. Ce dernier chiffre reflète une méconnaissance globale du fonctionnement et de la structure administrative des consultations, et ce principalement chez les volontaires exerçant uniquement un rôle d'accueil. Nous avons également pu le constater lors des rencontres.
- Selon les répondants, 38,3% des consultations se situent en milieu rural et 61,7% en milieu urbain
- Le degré estimé de précarité de la population fréquentant les consultations varie en fonction de la province. Globalement, les provinces du Brabant wallon, du Luxembourg et de Namur sont au-dessus de la moyenne, tandis que celle de Liège, du Hainaut et Bruxelles-Capitale sont en dessous. À Bruxelles, les volontaires estiment que près de 25% des personnes fréquentant la consultation sont très précarisées et 41% précarisées.

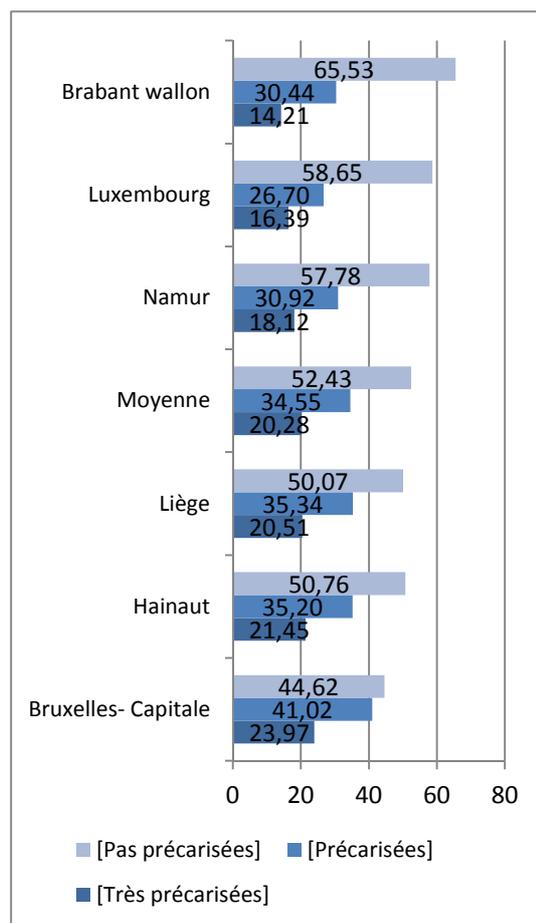


Figure 16 : Estimation du degré de précarité du public cible par les volontaires

Lors des rencontres des volontaires, nombre d'entre eux nous ont mentionné la précarisation du public rencontré. Ils constatent depuis quelques années que le public qui fréquente les consultations est de plus en plus fragilisé et que parallèlement, les familles les plus aisées ont tendance à privilégier une consultation chez un médecin privé. « On voit de plus en plus des familles très pauvres venir chez nous. Elles viennent aussi pour du curatif et plus uniquement du préventif. C'est normal chez nous c'est gratuit. [...]. Il faut leur rappeler le rôle de la consultation, mais ce n'est pas toujours évident ».

Comme le montre le tableau suivant, la distance moyenne entre le lieu d'habitation et le lieu de consultation est de 4,19 km et varie entre 2,7 km pour la province du Luxembourg et 7,46 km pour celle de Namur.

Quelle distance approximative sépare le lieu de consultation de votre domicile ?	
Bruxelles- Capitale	5,54 km
Brabant wallon	4,22 km
Hainaut	3,50 km
Namur	7,46 km
Liège	3,56 km
Luxembourg	2,70 km
Moyenne	4,19 km

Figure 17 : distance domicile/lieu de consultation

Les volontaires sont-ils assez nombreux ?

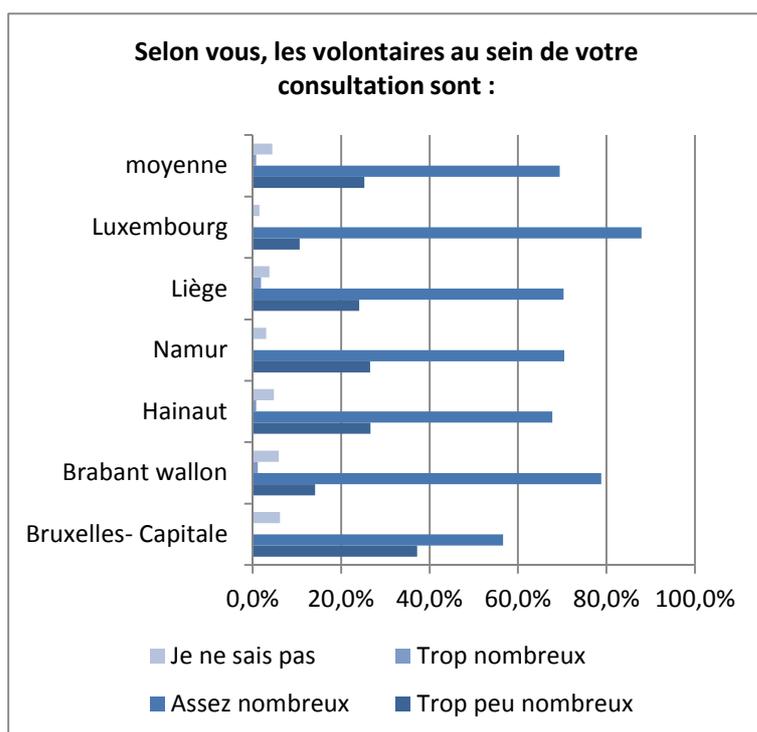


Figure 18 : Evaluation de l'adéquation du nombre de volontaires en fonction des besoins ?

À Bruxelles-Capitales près de 40% des volontaires estiment être trop peu nombreux au sein de leur consultation.

Si en moyenne, 20% des volontaires estiment être trop peu nombreux au sein de leur consultation, ce pourcentage varie d'une province à l'autre. Dans la province du Luxembourg ou du Brabant wallon moins de 10% des personnes interrogées estiment qu'il manque des volontaires alors qu'à Bruxelles-Capitale ce pourcentage est proche de 40%.

Ce manque de volontaires impacte directement la quantité de travail au sein des consultations. Ainsi, en observant le graphique suivant, on constate que les volontaires situés à Bruxelles-Capitale consacrent presque deux fois plus d'heures aux consultations que la moyenne des autres provinces et trois fois plus que ceux de la province du Luxembourg.

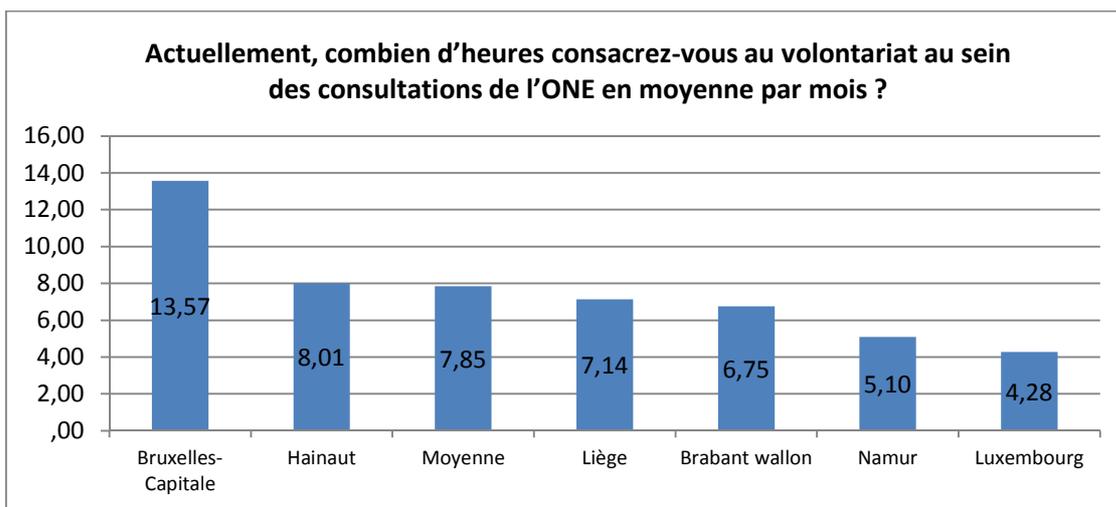


Figure 19 : nombre d'heures consacrées à la consultation en fonction de la province

Lors des rencontres avec les volontaires, ce sont également les volontaires de Bruxelles-Capitale qui se sont montrés les plus inquiets quant à la possibilité de recrutement de volontaires pour d'une part pallier les manques actuels et d'autre part, assurer la relève de ceux qui partent. Il y a très peu de candidats et, comme nous le verrons dans le chapitre suivant, le recrutement directement au sein du réseau social des volontaires déjà en place, massivement utilisé dans les autres provinces, fonctionne nettement moins à Bruxelles-Capitale. « *Chez nous (à Bruxelles), c'est très compliqué de trouver des volontaires [...] et quand ils viennent souvent la première question c'est : combien on est payé ?* ».

L'arrivée et l'accueil des volontaires

Le recrutement

Nous nous intéresserons ici aux canaux de connaissance des consultations de l'ONE, et plus précisément à la manière dont les individus ont été amenés à être recrutés. Cet état des lieux nous permettra ainsi de formuler des recommandations en termes de visibilité et de recrutement.

60% des volontaires sont arrivés au sein de la consultation via un autre volontaire déjà actif au sein d'une consultation de l'ONE. Le bouche-à-oreille, avec près de 10%, est le deuxième canal de recrutement le plus utilisé.

	Comment êtes-vous arrivé en tant que volontaire au sein des consultations de l'ONE ?										Total
	Suite à une activité organisée par l'ONE	Via un autre volontaire déjà actif	Via le Pouvoir Organisateur de la consultation	Via la plateforme francophone du volontariat	Via une paroisse	Par le bouche-à-oreille	Par une affiche	Suite à une annonce de recrutement dans un journal	Suite à la présence d'un stand de l'ONE	Autre	
Bruxelles-Capitale		45,3%	7,5%	5,7%	3,8%	5,7%	5,7%	15,1%		11,3%	100%
Brabant wallon	3,6%	64,3%		3,6%		7,1%		10,7%		10,7%	100%
Hainaut	5,6%	70,4%	2,8%			4,6%	1,9%	4,6%		10,2%	100%
Namur	5,3%	63,2%				10,5%	2,6%	13,2%		5,3%	100%
Liège	2,7%	54,8%	4,1%	1,4%		15,1%	1,4%	1,4%	11,0%	8,2%	100%
Luxembourg		60,9%				21,7%		13,0%		4,3%	100%
Moyenne	3,4%	60,7%	3,1%	1,5%	0,6%	9,3%	2,2%	7,7%	2,5%	9,0%	100%

Figure 20 : modes de recrutement en fonction de la province

Au vu de ces réponses, il est indéniable que ce sont bien les relations interpersonnelles qui constituent le canal d'accès le plus fréquent aux consultations, essentiellement via des membres déjà actifs au sein de l'organisation. Le capital social des volontaires est donc une ressource importante lors du recrutement, permettant de faire appel à un grand nombre de personnes sans développer de moyens de communication et de promotion particuliers.

Gardons néanmoins à l'esprit qu'il existe des risques liés à ce type de recrutement :

- La résistance au changement : un groupe homogène et établi durablement ayant ses habitudes de fonctionnement et ses propres règles n'est pas toujours ouvert aux processus de changement. Ceux-ci peuvent être perçus comme un risque de bouleversement de leur autonomie et de leur organisation interne.
- La non-acceptation de nouveaux membres : dans la même logique de « rejet » que cette dynamique de résistance au changement, il nous a été rapporté qu'une équipe formée de volontaires aux rapports interpersonnels importants posait parfois des problèmes en termes d'accueil et d'intégration de nouveaux membres.
- La difficulté de prendre des sanctions objectives lors du non-respect des règles. Il n'est en effet pas facile de prendre des mesures disciplinaires concernant le comportement déplacé d'un proche ou d'un membre de sa famille. Dans les cas de litiges, il arrive donc régulièrement que la dimension interpersonnelle l'emporte sur la neutralité de la procédure.
- Le manque de motivations « engagées » des volontaires : lorsqu'on s'engage pour partager une activité avec un ami ou pour rendre un service à un proche, il est peut-être plus difficile d'intégrer les notions de collectivité, d'institution globale, de principes partagés...

Le tableau précédent indique de fortes disparités entre les provinces. À Bruxelles-Capitale, avec seulement 45%, le recrutement directement au sein du réseau social des volontaires déjà en place est moins efficace que dans les autres provinces. Ce qui engendre une plus grande difficulté à recruter suffisamment de volontaires. D'autres méthodes viennent donc pallier ce manque: les annonces de recrutement dans la presse locale (15%), via le Pouvoir Organisateur (7,5%) ou le bouche-à-oreille (5,7%), mais restent globalement insuffisantes. À l'inverse, dans la province du Hainaut, plus de 70% des recrutements se font via un volontaire déjà actif.

Notons enfin la situation singulière de la province de Liège où, la présence d'un stand de l'ONE lors du salon du bénévolat semble être efficace puisque plus de 10% des recrutements ont été réalisés par ce biais.

Actuellement, quel moyen vous paraît le plus efficace pour recruter de nouveaux volontaires ?												
	Un service organisé par l'ONE	Les volontaires de l'ONE	Un PO	La plateforme francophone du volontariat	Le bouche-à-oreille	Une affiche	Une annonce de recrutement dans un journal	Une annonce de recrutement sur Internet	Une annonce de recrutement dans un autre média	La présence d'un stand de l'ONE	Autre	Total
Bruxelles-Capitale	1,9%	28,3%	1,9%	5,7%	34,0%	5,7%	7,5%	3,8%	7,5%	3,8%		100%
Brabant wallon		38,5%		3,8%	26,9%		11,5%	3,8%	3,8%	11,5%		100%
Hainaut	4,7%	45,3%	0,9%	0,9%	29,2%	3,8%	2,8%	0,9%	3,8%	7,5%		100%
Namur		44,7%		2,6%	18,4%	7,9%	2,6%	2,6%	13,2%	5,3%	2,6%	100%
Liège	1,4%	38,9%		6,9%	26,4%	4,2%	2,8%	2,8%	6,9%	9,7%		100%
Luxembourg	4,3%	56,5%			26,1%		4,3%			8,7%		100%
Moyenne	2,5%	41,2%	0,6%	3,5%	27,7%	4,1%	4,4%	2,2%	6,0%	7,5%	0,3%	100%

Figure 21 : le moyen de recrutement le plus efficace selon les volontaires

À la question « Actuellement quel moyen vous paraît le plus efficace pour recruter de nouveaux volontaires ? », plus de 40% déclarent « les volontaires ONE », vient ensuite le bouche-à-oreille, la présence d'un stand de l'ONE et une annonce de recrutement dans un autre média (journal,...) avec respectivement 27,7%, 7,5% et 6%. Les autres moyens sont cités par moins de 5% des personnes interrogées.

Il ne faut pas perdre de vue que plusieurs caractéristiques propres au futur volontaire vont faciliter son recrutement.

- Le capital social du volontaire: il s'agit du fait d'être déjà en contact avec des personnes engagées. « *J'étais très amie avec la présidente de la consultation. Un jour, elle m'a demandé si je ne voulais pas y consacrer quelques heures. J'ai accepté et j'y suis toujours* ».
- La disponibilité biographique : c'est le fait que la situation personnelle du volontaire potentiel minimise ses obligations fonctionnelles, professionnelles et familiales. « *Je suis pensionnée depuis peu...Je me retrouve toute seule donc j'ai le temps !* »
- L'approbation sociale : c'est la manière positive dont les proches approuvent son engagement. « *C'est mon médecin qui m'a parlé des consultations [...] il m'a félicité lorsque je lui ai dit que je venais aider à la consultation* ».

En plus du recrutement de nouveaux volontaires, particulièrement délicat à Bruxelles, les personnes rencontrées ont souligné la difficulté de recrutement des médecins. De nouveau, cette difficulté est plus marquée à Bruxelles-Capitale. De même la difficulté de trouver des interprètes, qui sont eux aussi indispensables au bon fonctionnement des consultations fréquentées de plus en plus par une population étrangère ne maîtrisant pas ou très partiellement le français, a été soulignée lors des rencontres à Bruxelles et dans le Hainaut.

Enfin, la question du voile pour les accueillants fait l'objet d'interrogations. Si au sein de certaines consultations une position claire de refus a été établie, généralement basée sur une position dictée par le coordinateur, d'autres consultations acceptent le port du voile par leurs accueillantes. Le flou qui existe autour de cette question met certaines présidentes en difficulté face à leur équipe ou face aux TMS et coordinateurs lors du recrutement de nouveaux volontaires.

Propositions d'amélioration

Face à ces difficultés de recrutement, plusieurs pistes ont été énoncées par les participants lors des rencontres :

- **Afin de faire connaître les missions des consultations et plus précisément de motiver les personnes à devenir volontaires, pourquoi ne pas réaliser une campagne publicitaire menée directement par l'ONE et dont l'objectif principal serait de (re)valoriser le rôle et l'image des consultations ?**
- **Augmenter la présence de l'ONE dans les manifestations (salon du volontariat, rencontre des associations).**
- **Favoriser le recrutement des volontaires via les médecins traitants en leur fournissant un folder qu'ils pourraient transmettre aux personnes intéressées ainsi que des affiches à placer dans leur salle d'attente.**
- **Favoriser le recrutement d'interprètes en prévoyant une rémunération suffisante.**

L'accueil et l'information des nouveaux volontaires

Plusieurs questions abordaient le thème de l'information et de l'accueil des nouveaux volontaires au sein de la consultation. Lors des rencontres, peu de volontaires interrogés nous ont signifié de réels problèmes lors de leur entrée au sein de l'ONE. Ce constat est confirmé par l'enquête quantitative. Par contre, beaucoup ont renseigné l'absence de processus d'accueil formalisé et le manque d'une intégration plus élargie, globale à l'institution, ouverte vers les autres services. En effet, c'est souvent selon la procédure locale que le volontaire est intégré à son activité. Il arrive fréquemment que la présentation des missions globales de l'ONE soit évincée. « *Quand je suis arrivée, la présidente m'a expliqué le fonctionnement de la consultation et ce que je devais faire, mais je ne connais pas l'ONE, mais ce n'est pas vraiment nécessaire* ».

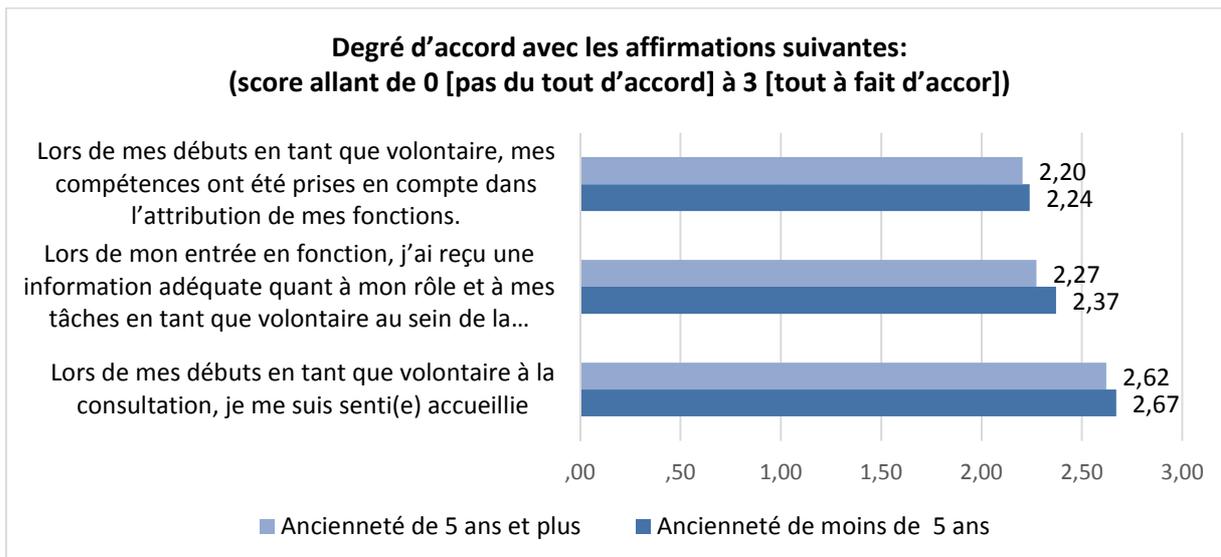


Figure 22 : accueil et information du nouveau volontaire en fonction de l'ancienneté

Le graphique ci-dessus compare l'ensemble des volontaires à ceux dont l'ancienneté est inférieure à 5 ans. On constate que les volontaires arrivés il y a moins de 5 ans ont un score moyen légèrement supérieur à celui des autres, et ce pour chacune des affirmations. Globalement, les volontaires se disent très satisfaits de leur accueil ainsi que celui des nouveaux volontaires. Le point pour lequel ils sont les plus critiques est la prise en compte de leur compétence lors de leur arrivée.

La comparaison entre les provinces amène plus de contraste. Avec un score inférieur à 2, les volontaires du Brabant wallon sont les moins satisfaits de l'information reçue à leur arrivée. À l'opposé, avec un score de 2,38, on trouve les volontaires de Bruxelles-Capitale. Par contre, à la question « Lors de mes débuts en tant que volontaire, je me suis sentie accueillie ? » aucune différence significative entre les provinces n'est apparue.

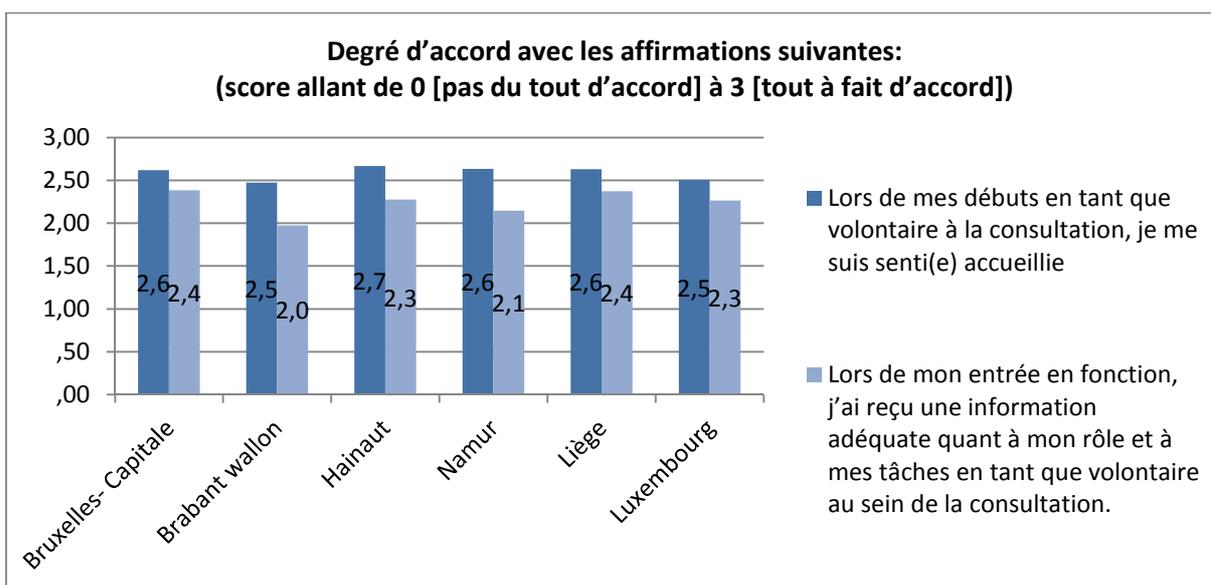


Figure 23 : accueil et information du nouveau volontaire en fonction de la province

Propositions d'amélioration

- **Si l'accueil des volontaires doit rester de la compétence des consultations, il serait peut-être nécessaire de fournir aux présidents une ligne de conduite commune concernant le processus d'accueil.**
- **Distribution d'un vademécum, sous forme de dépliant par exemple, des activités de l'ONE. Serait ajouté à cette information globale et unifiée, un supplément sur l'activité précise pour laquelle le volontaire a désiré s'engager.**

Pourquoi devient-on volontaire au sein d'une consultation?

Les motivations

S'il existe différents types de volontaires, avec des engagements multiples et des aspirations diverses, il semble logique que nous puissions distinguer, dans les données et le discours des acteurs, une variété de motivations à être volontaire. Pour les volontaires de l'ONE, aider les autres et particulièrement s'occuper des enfants et veiller à leur bien-être sont des motivations largement partagées par les volontaires.

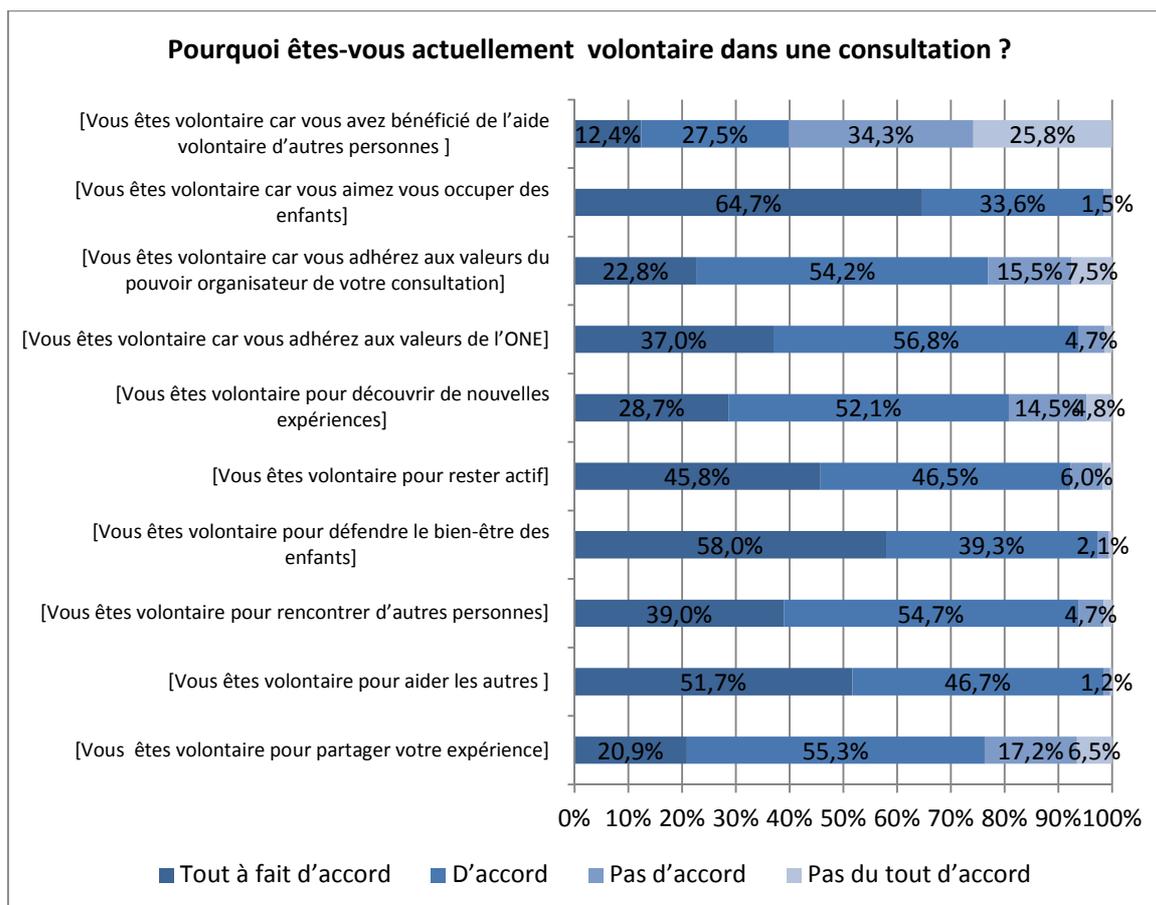


Figure 24 : motivations à devenir volontaire au sein d'une consultation

À partir de ces questions, nous avons souhaité construire différents profils d'engagement. Comme l'illustre le tableau suivant, deux axes distincts de motivations ressortent d'une analyse en composante principale⁹.

Le premier axe est constitué des motivations centrées sur les enfants (s'occuper des enfants, défendre leur bien-être) ou sur le contact interpersonnel (rencontrer d'autres personnes, rester actif). Le deuxième axe rassemble les motivations suivantes : « partager leur expérience, adhérer aux valeurs de l'ONE ou de leur pouvoir organisateur, avoir bénéficié de l'aide d'autres personnes. Le souhait de découvrir de nouvelles choses est quant à lui partagé par ces deux groupes.

Vous êtes volontaire ...	2 axes	
	1	2
[pour partager votre expérience]	,170	,726
[pour aider les autres]	,589	,285
[pour rencontrer d'autres personnes]	,686	,203
[pour défendre le bien-être des enfants]	,533	,381
[pour rester actif]	,739	,093
[pour découvrir de nouvelles expériences]	,461	,467
[car vous adhérez aux valeurs de l'ONE]	,354	,628
[car vous adhérez aux valeurs du pouvoir organisateur de votre consultation]	,189	,744
[car vous aimez vous occuper des enfants]	,734	,106
[car vous avez bénéficié de l'aide volontaire d'autres personnes]	,080	,649

Figure 25 : construction des deux axes de motivations

Ces deux axes dégagés par l'analyse statistique des données nous rappellent ceux énoncés par Bénédicte Halba dans son ouvrage « Gestion du bénévolat et du volontariat » paru en 2006. Selon l'auteure (2006 :89), la querelle des "Anciens", plutôt centrés sur l'institution, et des "Modernes", plutôt concernés par la tâche, est très vivace. Elle énonce : *"Les Anciens correspondent à un profil traditionnel de volontaire, souvent dans des associations caritatives ou religieuses. Ils adhèrent totalement à la philosophie de l'association, sa tradition, la cause défendue : peu importe le travail qui leur est confié pourvu qu'ils s'investissent pour l'association. (...) Les Modernes choisissent d'abord le champ d'intervention qui leur semble le mieux à même de défendre cette cause. Ils évitent les associations trop marquées idéologiquement. Ils réclament participation et autonomie. Ils souhaitent aussi plus de flexibilité dans le temps qu'ils consacrent à l'association. Ils négocient les conditions d'exercice de leur bénévolat. Ils n'hésitent pas à partir s'ils ne sont plus satisfaits des tâches qui leur sont confiées."* (Halba, 2006 : 89). À travers cet extrait, nous retrouvons nos deux axes précédents.

⁹ L'Analyse en Composantes Principales (ACP) est l'une des méthodes d'analyse de données multivariées les plus utilisées. Dès lors que l'on dispose d'un tableau de données quantitatives dans lequel les observations sont décrites par de nombreuses variables, il est impossible d'appréhender la structure des données et la proximité entre les observations en se contentant d'analyser des statistiques descriptives univariées ou même une matrice de corrélation. Dans ce cas, on recourt souvent à l'analyse en Composantes Principales. Celle-ci peut être considérée comme une méthode de projection qui permet de projeter les observations depuis l'espace à p dimensions des p variables vers un espace à k dimensions (k < p) tel qu'un maximum d'information soit conservée (l'information est ici mesurée au travers de la variance totale du nuage de points) sur les premières dimensions. Si l'information associée aux 2 ou 3 premiers axes représente un pourcentage suffisant de la variabilité totale du nuage de points, on pourra représenter les observations sur un graphique à 2 ou 3 dimensions, facilitant ainsi grandement l'interprétation.

Le tableau suivant, confirme ce rapprochement. On peut constater que les volontaires ayant un profil militant ont une ancienneté moyenne au sein des consultations de 14 ans, soit quatre de plus que les autres.

Axes	Depuis combien d'années êtes-vous volontaire dans les consultations ONE ?
1	10,57
2	14,36
Total	11,51

Figure 26 : ancienneté en fonction des axes de motivations

Précisons également que même si certains volontaires ne s'engagent pas principalement pour soutenir les valeurs défendues par l'institution, il existe des valeurs plus générales (ex : aider les plus démunis) auxquelles la plupart des volontaires entrants adhèrent.

À partir de ces deux axes de motivations, nous avons défini trois profils de volontaires :

1. Un premier profil que nous pourrions qualifier de "politique" ou "militant": le volontaire est animé principalement par un projet de changements de la société. Il développe une vision plus globale de son engagement que celle de la stricte représentation de son activité. Les principes de l'ONE et l'institution elle-même sont des facteurs essentiels à son engagement dans l'action.
2. Un deuxième profil constitué des personnes dont les motivations sont principalement centrées sur les enfants (s'occuper des enfants, défendre leur bien-être) ou leur propre socialisation (rencontrer d'autres personnes, rester actif). Le volontaire concentre son engagement sur des tâches ponctuelles, des actions à effet immédiat, son volontariat est plus ciblé sur l'action. L'ONE (ses principes, sa philosophie, son emblème...) est mise le plus souvent au second plan. C'est l'action, le projet particulier qui prime pour lui. Nous le nommerons "care".
3. Un troisième profil "neutre" constitué des personnes qui se situent à l'intersection des deux profils précédents. Leurs motivations sont à la fois dans le registre du «militant» et du «care», aucun des deux ne prenant le pas sur l'autre.

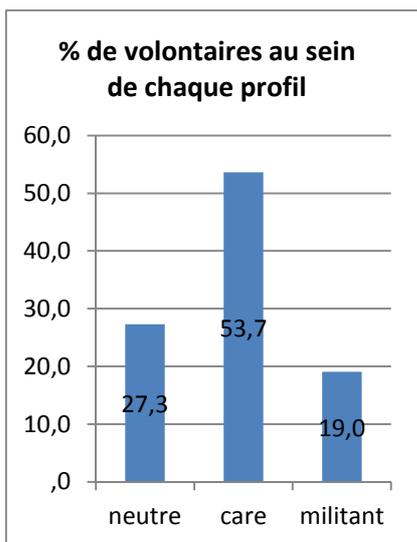


Figure 27 : répartition des volontaires par profil de motivation

À la lecture du graphique ci-contre, on constate que le profil "care" est majoritaire (53,7%) au sein des volontaires de l'ONE. À l'opposé, seulement 19% des volontaires ont un profil "militant" et 27,3% ont un profil "neutre".

Notons que ni l'âge du volontaire ni la localisation de la consultation n'a d'influence sur le profil du volontaire.

Ces tendances ont été confirmées lors des rencontres avec les volontaires. Une grande majorité d'entre eux nous ont déclaré que le choix du volontariat au sein des consultations ONE était principalement guidé par le souhait de contacts avec les bébés et les jeunes mamans. Ce choix nous était présenté soit comme un continuum logique d'une carrière professionnelle soit comme une envie qui n'avait pu se concrétiser professionnellement.

En plus des motivations liées à « l'altruisme » ou au « militantisme », nous pouvons retrouver dans les récits récoltés lors des rencontres d'autres facteurs d'engagement. Ceux-ci sont rarement exclusifs ; il est fréquent que les motivations s'entremêlent, que différents niveaux d'engagement soient partagés par un seul et même individu. Nos rencontres ont mis en exergue trois motivations supplémentaires :

S'engager pour les contacts sociaux :

- Faire des rencontres : avec des membres des consultations ou des parents issus de milieux, de formations, de vécus différents.
- Pour être moins seul, pour sortir de chez soi, « *pour tenir, pour mon moral* ».

S'engager pour donner de son temps :

- « *J'ai été pensionné jeune ; le but premier est de s'occuper, pas de faire de l'humanitaire. Puis, au fur et à mesure de l'action volontaire, de l'investissement, je peux dire qu'en plus de venir pour moi, je viens aussi pour aider les autres* ».
- « *J'avais du temps à donner, je me suis tourné vers la consultation de mon village* ».

S'engager pour les expériences et l'apprentissage, un acquis personnel :

- Acquérir des compétences : travailler en équipe, « Faire du social », « *J'ai toujours aimé organiser, j'ai besoin d'avoir des projets, de pouvoir les concrétiser* ».
- Possibilité de se former, souvent gratuitement.
- Correspondance avec le métier, continuité ou complément à l'activité professionnelle. « *J'étais comptable et je trouve ça chouette de mettre mes compétences au service d'une belle cause* ».

Pour conclure ce chapitre, regardons un instant au sein de chaque profil le pourcentage de volontaires qui le sont également au sein d'autres associations. Que constatons-nous ?

Type d'associations pour lesquelles la personne est volontaire	neutre	care	militant
[Service social pour des personnes âgées, handicapées ou défavorisées]	5,63%	8,96%	12,02%
[Organisation religieuse]	6,34%	8,60%	12,12%
[Association culturelle ou artistique]	8,45%	10,39%	12,22%
[Groupe ou parti politique]	4,93%	1,43%	11,11%
[Action de la communauté locale dans le domaine de la pauvreté, de l'emploi, du logement et du racisme]	3,52%	3,58%	8,08%
[Association en contact avec des enfants ou des jeunes (mouvement de jeunesse, école de devoirs, ...)]	7,04%	11,47%	9,09%
[Club sportif ou de loisirs]	8,45%	8,96%	13,13%
Moyenne	6,34%	7,63%	11,11%

Figure 28 : volontariat extérieur à l'ONE en fonction du type de motivation

En moyenne, les volontaires « militants » sont plus actifs que les autres au sein d'autres associations, et ce particulièrement dans les groupes ou partis politiques où 11% d'entre eux sont actifs contre seulement 1,5% des volontaires « care ». Le seul type d'association où la tendance est inversée est celui reprenant les associations en contact avec des enfants ou des jeunes. Ces données tendent donc à confirmer la validité des profils établis précédemment.

Droits et devoirs des volontaires

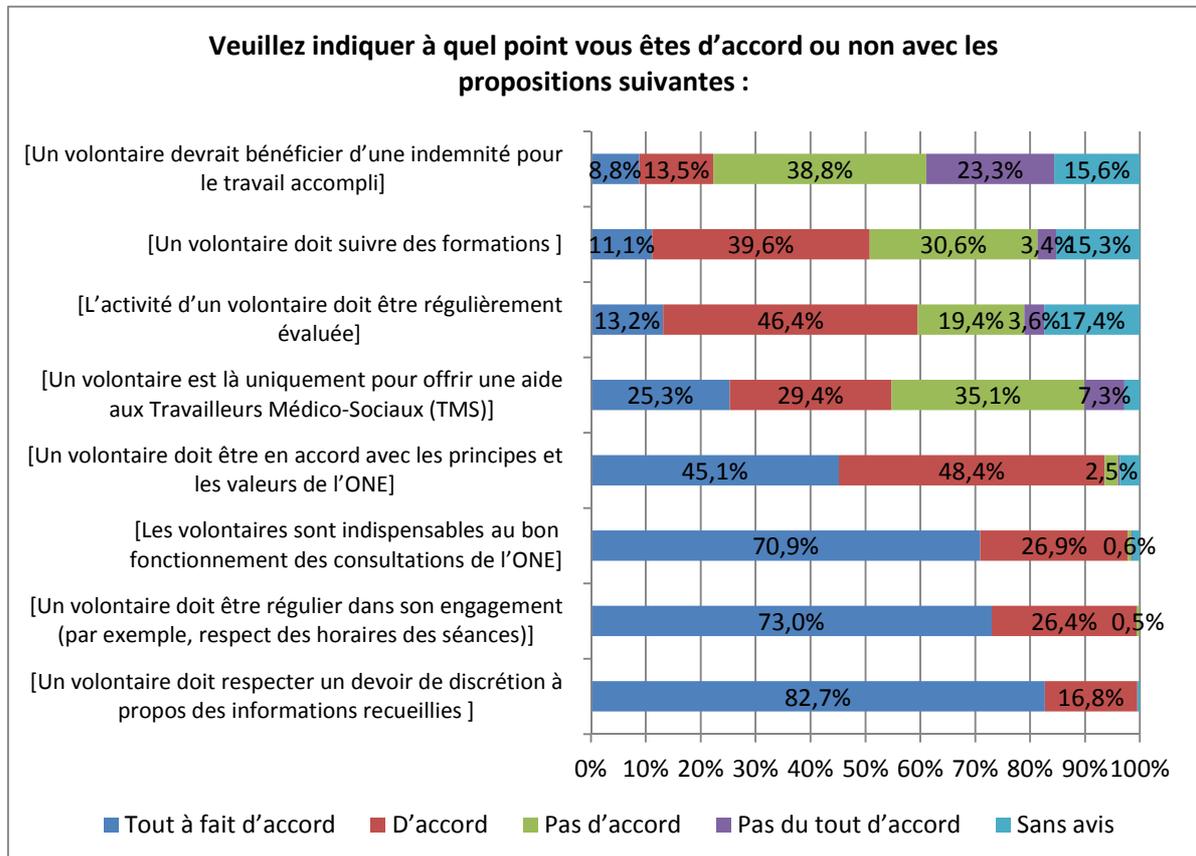


Figure 29 : les valeurs partagées par les volontaires

Un volontaire sur deux est d'accord ou tout à fait d'accord avec l'obligation pour les volontaires de suivre des formations.

Avec plus de 90% des volontaires se déclarant « tout à fait d'accord » ou « d'accord » de manière générale, les questions se rapportant aux valeurs et à l'engagement des volontaires ne sont pas discriminantes. Par contre, les questions relatives à la formation, à l'évaluation et à l'indemnisation des volontaires divisent considérablement ceux-ci. Ainsi, seulement un volontaire sur deux est d'accord ou tout à fait d'accord avec l'obligation pour les volontaires de suivre des formations et 60% avec l'obligation d'évaluation des volontaires.

L'âge du volontaire n'a aucune influence sur les réponses à ces questions. L'ancienneté, elle, n'impacte que la question relative à la formation. En effet, moins le volontaire a d'ancienneté plus il considère que les volontaires doivent suivre des formations. Nous y reviendrons lors du chapitre consacré à la formation des volontaires.

La rétribution financière

Nous observons que les réponses des volontaires concernant l'exigence d'une indemnité pour le travail accompli indiquent plutôt leur désaccord avec cette pratique. Nous avons régulièrement noté, au cours de nos entretiens, des propos affirmant que le fait de percevoir un défraiement ou un salaire dévaloriserait la valeur de l'engagement. Certains individus estiment que le fait de recevoir une rétribution financière corrompt, en quelque sorte, le don de soi. « *Il n'y a pas besoin d'être payé, sinon ce n'est plus du volontariat [...] moi je fais ça pour les enfants* ».

L'évaluation et la sanction

La grande majorité des volontaires rencontrés souhaite garder une grande autonomie de gestion au sein des consultations.

Lors des rencontres, la question de l'évaluation fut abordée et perçue de différentes manières. Les plus « jeunes », peut-être plus habitués à ce type de mode de fonctionnement, semblaient moins dérangés par une évaluation de leur action volontaire. Les personnes plus âgées, souvent volontaires depuis une longue période, ne voyaient pas toujours l'utilité d'être évaluées.

Concernant le respect de ses engagements en tant que volontaire, bien que les chiffres présentés ici soient très positifs, les discours entendus lors de notre recherche n'allaient pas toujours dans ce sens. En effet, des volontaires avançaient, pour défendre leur liberté de choix et d'engagement, l'argument « *Je suis volontaire, je n'ai pas de compte à rendre à l'ONE.* » Cependant, certains précisaient également que les engagements pris devaient être respectés. « *Si tu t'engages à être là, tu dois respecter tes horaires* », mais qu'aucune obligation n'était d'application.

Lors des rencontres, nous avons également abordé la question des sanctions vis-à-vis des volontaires. Il apparaît que, sur ce point, rien n'est officiellement établi par l'ONE. Aucune personne rencontrée n'avait connaissance d'un document précisant les procédures à suivre et les mesures à prendre lors d'une faute grave du volontaire, lors du non-respect des principes ou encore lors d'un conflit important. Plusieurs présidents, bien qu'eux aussi concernés par ces imprécisions, ont réclamé un canevas clair et égalitaire afin de les aider à régler objectivement les moments de discorde.

Si certains souhaitent une intervention plus importante de l'ONE (coordinateurs/trices) dans la gestion des conflits, la grande majorité des volontaires rencontrés souhaitent garder leur autonomie de gestion au sein des consultations. « *Il y a suffisamment de règles établies par l'ONE, mais elles sont peu connues et vers qui se tourner si elles ne sont pas appliquées ?* »

Propositions d'amélioration

- **Clarifier et faire connaître les démarches à effectuer lors de conflits ou de manquements. Quels sont les organes vers qui se tourner, quelles sont les personnes à contacter...? Ce manque de clarté dans les procédures de sanction en cas de non-respect des règles pose un réel problème au sein de certaines consultations.**
- **Mentionner dans un document signé par le volontaire les obligations, les types de fautes, les procédures particulières et les sanctions encourues. Certains volontaires rencontrés ont évoqué l'existence de ce type de document, d'autres, par contre, ne se rappelaient pas avoir signé un tel document.**
- **Faire connaître le guide à l'usage des volontaires**

Les différentes tâches des volontaires

Les tâches arrêtées, réalisées ou souhaitées

De manière générale les volontaires rencontrés soulignent positivement l'évolution des tâches et de la philosophie des consultations ONE. Ils constatent qu'au cours des dernières années, ils sont passés d'une approche très normative à une approche de soutien des parents. « *Avant on contrôlait la taille, le poids, on disait ce qu'il fallait faire, si c'était bien, ... maintenant on est plus là pour soutenir la maman, on l'écoute, on la rassure* ». Néanmoins, nous avons pu constater la coexistence de ces deux philosophies sur le terrain. Plusieurs volontaires, généralement très âgés, se situent toujours dans une démarche très normative. « *Moi je dis aux mamans quand elles ne font pas quelque chose de bien pour le bébé, on est aussi là pour ça* ». Une diversification des missions est également mise en avant par les volontaires. Les tâches ne sont plus uniquement cantonnées à la consultation et de nombreuses animations sont organisées au sein de certaines consultations.

Le tableau suivant reprend le pourcentage de volontaires qui ont réalisé, réalisent ou souhaiteraient réaliser les tâches indiquées¹⁰. Sans surprise, les tâches réalisées par le plus grand pourcentage de volontaires sont celles qui relèvent de la mission du volontaire d'accueil : compléter le carnet de l'enfant, accueillir les familles, participer aux réunions. Notons également que plus de six volontaires sur dix participent à la préparation des locaux.

Si l'on se focalise sur la colonne « j'ai arrêté de la faire », deux propositions se démarquent des autres : « être présent aux activités collectives menées par un extérieur » et « animer des activités coin lecture, éveil musical, coin jeu ». Cette dernière illustre la difficulté qu'ont les volontaires de mener à bien des activités d'animation parallèlement à l'accueil. Lors des rencontres, cette difficulté a été mise en avant et plus spécifiquement en ce qui concerne le coin lecture. Il apparaît compliqué pour les volontaires d'exercer une mission d'animation complémentaire à la mission d'accueil essentiellement pour trois raisons. Premièrement vu les difficultés de recrutement, les volontaires d'accueil sont généralement un ou deux pour assumer les missions d'accueil. Ils ont donc peu de temps à consacrer aux animations. Deuxièmement, les locaux sont souvent très peu adaptés aux missions d'animation : peu d'espace disponible, problème acoustique,... Enfin, le principe généralisé de consultation sur rendez-vous limite le temps de présence des enfants à la consultation et de ce fait complique la mise en place d'animation à leur destination. « *Le coin lecture, moi je veux bien, mais ce n'est pas possible chez nous. On n'a pas assez de place et les mamans ne restent pas. [...] Quand on le fait, cela permet surtout d'occuper les grands (frères ou sœurs) qui accompagnent.* »

¹⁰ A partir de trois questions « Avez-vous déjà réalisé cette tâche ? », « Réalisez-vous actuellement cette tâche ? », « Dans le futur, souhaiteriez-vous réaliser cette tâche ? », nous avons établi un tableau qui reprend les différentes situations mutuellement exclusives.

	J'ai arrêté de le faire	J'ai arrêté de le faire et souhaiterais le refaire	Je le fais actuellement	Je ne l'ai jamais fait, mais souhaiterais le faire	Je ne l'ai jamais fait et ne souhaite pas le faire	Total
[Etablir le planning de présence des volontaires]	6,6%	0,0%	21,9%	4,0%	67,5%	100%
[Organiser des réunions de comité]	5,5%	0,1%	17,2%	2,3%	74,9%	100%
[Participer à l'élaboration du Projet Santé Parentalité de la consultation]	5,4%	0,3%	18,1%	6,2%	70,0%	100%
[veiller à préparer les locaux pour la séance]	6,6%	0,0%	63,7%	3,6%	26,0%	100%
[M'occuper des relations avec le propriétaire des locaux]	5,4%	0,0%	16,5%	1,1%	76,9%	100%
[Entretenir des relations avec d'autres acteurs locaux]	6,1%	0,1%	17,5%	3,0%	73,3%	100%
[Réaliser les achats nécessaires au fonctionnement quotidien]	7,0%	0,1%	23,3%	2,8%	66,8%	100%
[Tenir à jour les registres de fréquentation des enfants]	8,2%	0,2%	40,9%	3,6%	47,2%	100%
[Trouver un médecin remplaçant le cas échéant]	3,9%	0,0%	4,1%	1,6%	90,4%	100%
[Régler les dépenses relatives au fonctionnement de la consultation et compléter les demandes de subsides trimestrielles]	4,7%	0,2%	15,5%	1,2%	78,3%	100%
[Tenir à jour la comptabilité de la consultation]	5,5%	0,1%	14,4%	1,6%	78,3%	100%
[Présenter la situation financière de la consultation en réunion de comité]	4,5%	0,0%	13,5%	2,6%	79,5%	100%
[Assurer la circulation des informations entre l'ONE et les volontaires, TMS et médecins]	5,1%	0,1%	20,9%	1,8%	72,0%	100%
[Animer des activités coin lecture, éveil musical, coin jeux,...]	10,2%	0,5%	27,4%	8,3%	53,6%	100%
[Etre présent lors des activités collectives animées par un intervenant extérieur]	11,4%	0,9%	32,6%	10,2%	44,8%	100%
[Accueillir les familles]	4,5%	0,1%	77,4%	2,8%	15,2%	100%
[Compléter le carnet de l'enfant après l'avoir pesé et mesuré]	6,0%	0,3%	80,0%	1,5%	12,2%	100%
[Communiquer au médecin et au travailleur médico-social des informations relatives au suivi de l'enfant]	4,1%	0,2%	48,7%	4,1%	42,9%	
[Participer aux réunions de comité]	5,2%	0,6%	72,8%	3,4%	18,0%	

Figure 30 : les tâches arrêtées, réalisées ou souhaitées

Propositions d'amélioration

Face à ces difficultés d'organisation, plusieurs pistes ont été énoncées par les participants lors des rencontres :

- **Programmer des temps d'animation en dehors des heures de consultation. Plusieurs consultations rencontrées réalisent des animations en partenariat avec les écoles proches.**
- **Valoriser la formation continue afin que l'ensemble des volontaires évoluent en même temps que les missions de l'ONE (Etre plus dans le suivi et moins dans le normatif).**
- **Concernant le coin lecture, privilégier la mise en place de partenariat avec notamment les bibliothèques.**
- **Prévoir un budget pour améliorer la configuration des locaux.**
- **Prévoir un budget et une aide logistique de la part de l'ONE pour la promotion de ces activités auprès du public cible.**
- **Faire connaître cette « diversité » de pratiques aux autres consultations via un petit fascicule ou une brève présentation lors de journées de rencontres des volontaires.**
- **Faire connaître cette « diversité » de pratiques aux parents.**

Répartition des tâches au sein des consultations

En distinguant les rôles exercés par les volontaires au sein de la consultation, nous remarquons qu'il existe de grandes différences entre eux. Comme nous l'avons vu précédemment, il n'est pas rare que plusieurs fonctions soient exercées par la même personne au sein d'une consultation. Néanmoins, lors des rencontres, nous avons pu observer deux cas de figure dans la répartition des tâches au sein des consultations :

1. Une partie minoritaire des consultations semble être dirigée par une personne omniprésente. Ce sont généralement des consultations de plus petites tailles. Cette personne, souvent la présidente de la consultation, occupe la majorité des fonctions à responsabilité et délègue très peu. Les volontaires d'accueil inscrits dans ce type de consultations ne connaissent généralement pas les règles de fonctionnement d'une consultation établies par l'ONE. Leur mission s'arrête à assurer leurs heures d'accueil. Les personnes rencontrées présentaient à travers leurs récits la consultation comme leur consultation : « *Je dirige tout* », « *Je fais tout* », « *Quand je devrai remettre ma consultation* », « *Chez moi* », ...)
2. Au sein des autres consultations (la majorité), les fonctions à responsabilité sont réparties entre plusieurs personnes. Ici le fonctionnement de la consultation est plus démocratique. Des réunions avec le comité de la consultation sont organisées une ou deux (rarement trois) fois durant l'année et les volontaires sont mieux informés de leurs droits et devoirs vis-à-vis de l'ONE.

Le tableau suivant reprend, pour chacune des fonctions, le pourcentage de personnes exerçant la tâche. Ainsi, si 61,61% des présidents déclarent établir le planning de présence des volontaires seulement 18,3% des volontaires d'accueil déclarent le faire.

	Président	Secrétaire	Trésorier	Référent	Volontaire d'accueil	Volontaire d'animation
[Etablir le planning de présence des volontaires]	61,61%	46,22%	44,95%	60,38%	18,37%	28,97%
[Organiser des réunions de comité]	67,86%	53,78%	53,21%	55,66%	10,59%	25,52%
[Participer à l'élaboration du Projet Santé Parentalité de la consultation]	49,11%	43,70%	42,20%	47,17%	13,78%	36,55%
[Veiller à préparer les locaux pour la séance]	71,43%	65,55%	66,97%	74,53%	65,56%	73,10%
[M'occuper des relations avec le propriétaire des locaux]	50,89%	56,30%	61,47%	63,21%	9,95%	22,76%
[Entretenir des relations avec d'autres acteurs locaux (commune, partenaires,...)]	47,32%	47,90%	51,38%	50,94%	12,24%	24,14%
[Réaliser les achats nécessaires au fonctionnement quotidien de la consultation]	53,57%	70,59%	75,23%	66,98%	17,35%	32,41%
[Tenir à jour les registres de fréquentation des enfants]	48,21%	67,23%	59,63%	61,32%	41,07%	47,59%
[Trouver un médecin remplaçant le cas échéant]	15,18%	9,24%	10,09%	9,43%	2,68%	5,52%
[Régler les dépenses relatives au fonctionnement de la consultation et compléter les demandes de subsides trimestrielles]	21,43%	75,63%	87,16%	61,32%	8,93%	17,24%
[Tenir à jour la comptabilité de la consultation]	16,96%	71,43%	85,32%	60,38%	8,04%	14,48%
[Présenter la situation financière de la consultation en réunion de comité]	29,46%	61,34%	72,48%	55,66%	7,53%	15,86%
[Assurer la circulation des informations entre l'ONE et les volontaires, TMS et médecins]	56,25%	61,34%	61,47%	68,87%	15,05%	29,66%
[Animer des activités coin lecture, éveil musical, coin jeux,...]	40,18%	32,77%	26,61%	23,58%	27,30%	86,90%
[Etre présent lors des activités collectives animées par un intervenant extérieur]	48,21%	36,97%	36,70%	35,85%	31,76%	58,62%
[Accueillir les familles]	85,71%	73,95%	69,72%	73,58%	81,63%	86,90%
[Compléter le carnet de l'enfant après l'avoir pesé et mesuré]	82,14%	68,91%	66,06%	69,81%	85,59%	77,93%
[Communiquer au médecin et au travailleur médico-social des informations relatives au suivi de l'enfant sur base de mes observations]	62,50%	52,10%	51,38%	52,83%	49,74%	59,31%
[Participer aux réunions de comité]	87,50%	87,39%	85,32%	85,85%	73,21%	82,76%

Figure 31 : répartition des tâches

Propositions d'amélioration

- Fournir lors de l'accueil d'un nouveau volontaire une information claire sur les règles de fonctionnement d'une consultation (un vademécum du volontaire). Actuellement, cette démarche ne semble pas commune à l'ensemble des consultations.
- S'assurer, via le TMS ou le coordinateur, qu'une même personne n'exerce pas toutes les fonctions à responsabilité au sein d'une consultation. Cette règle est déjà d'application, mais elle n'était pas toujours respectée.
- Développer les compétences des volontaires en renforçant le dispositif de formations et plus spécifiquement celles abordant les thèmes du travail en équipe, de l'esprit d'équipe et de la gestion des conflits et des émotions.

Les compétences nécessaires

Nous pouvons mettre ces tâches en parallèle avec le profil de compétences nécessaires pour les réaliser¹¹. Ainsi, si l'esprit d'équipe, la capacité d'écoute, le sens de l'organisation et la gestion des conflits sont des compétences perçues comme nécessaires par l'ensemble des fonctions, la capacité à gérer des tâches administratives et l'aisance avec les chiffres sont surtout mises en avant par les secrétaires et les trésoriers. Ainsi, avec un score de 2,21, les trésoriers sont ceux qui attribuent à la compétence «aisance avec les chiffres » le score le plus important.

	L'esprit d'équipe	Le sens de l'organisation	La capacité à gérer les conflits	La résistance au stress	La capacité d'écoute	La capacité à gérer des tâches administratives	Une aisance avec les chiffres	La capacité d'animer une activité
Président	2,59	2,38	2,32	2,19	2,70	1,79	1,59	1,86
Secrétaire	2,56	2,38	2,24	2,13	2,67	2,15	2,09	1,87
Trésorier	2,54	2,31	2,24	2,09	2,64	2,18	2,21	1,86
Référent	2,54	2,33	2,21	2,17	2,67	1,88	1,94	1,72
Volontaire d'accueil	2,56	2,39	2,21	2,14	2,68	1,73	1,71	1,80
Volontaire d'animation	2,64	2,43	2,35	2,20	2,78	1,85	1,74	2,18
Moyenne	2,56	2,39	2,21	2,13	2,67	1,76	1,73	1,80

Figure 32 : les compétences nécessaires selon la fonction.

¹¹ Score moyen allant de 0 (pas du tout nécessaire) à 3 (tout à fait nécessaire)

La satisfaction des volontaires

Score de satisfaction

Le tableau suivant indique un score de satisfaction des volontaires élevé sur l'ensemble des propositions. Sur 10, le score le plus bas concerne la satisfaction vis-à-vis des relations avec les services administratifs de l'ONE (7,39) et le haut se rapporte aux relations entretenues avec les autres volontaires (9,00).

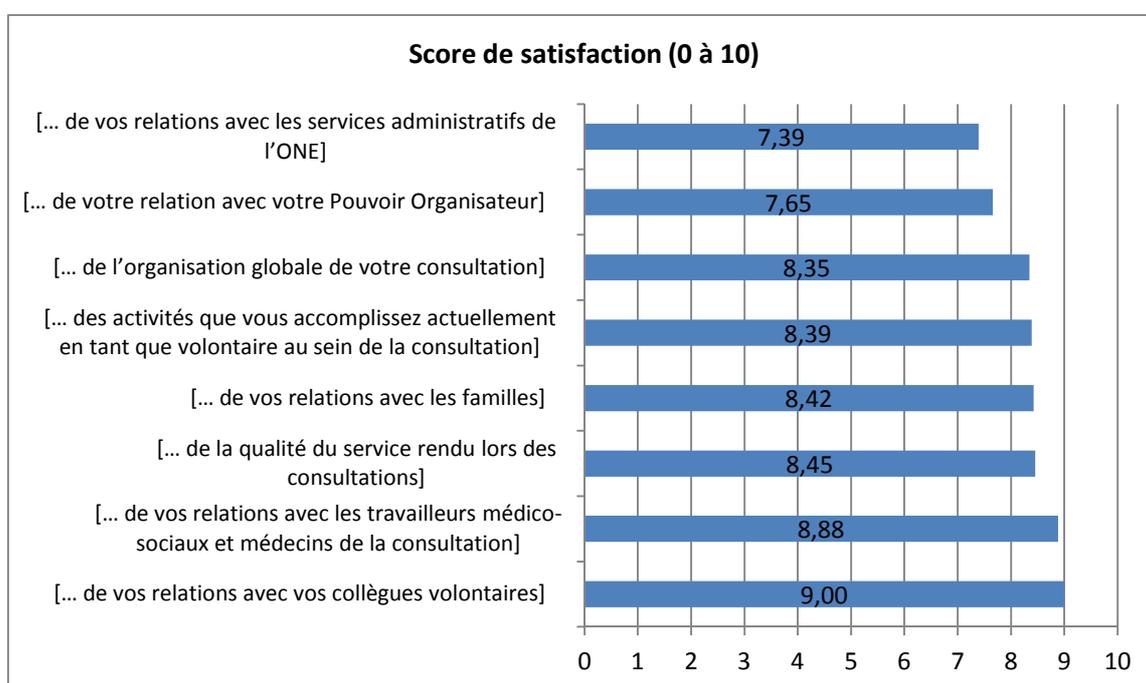


Figure 33 : score de satisfaction

Plusieurs constats émergent lorsqu'on croise ces scores de satisfaction avec d'autres variables explicatives :

- Premièrement, ces différents scores ne sont pas influencés par l'ancienneté des volontaires, le type de milieu, le niveau de précarité du public.
- Deuxièmement, la fonction du volontaire influence uniquement la satisfaction envers les relations avec les services administratifs de l'ONE : les volontaires d'accueil, d'animation et les référents étant en moyenne moins satisfaits que les autres.
- Enfin, en comparant les différents scores de satisfaction entre les provinces, on observe une différence significative uniquement pour la satisfaction relative aux relations avec l'ONE. Les volontaires du Brabant wallon se montrent nettement moins satisfaits sur ce point que les autres.

La relation volontaire / salarié de l'ONE

Précisons d'emblée que ce point, très important lorsqu'on s'intéresse au volontariat, a été abordé au cours d'une précédente recherche menée par l'Université Catholique de Louvain avec la collaboration de l'ONE. C'est pourquoi il ne sera que très brièvement développé dans ce rapport au travers des deux questions suivantes : « Les volontaires sont-ils indispensables au bon fonctionnement des consultations ONE ? » et « Un volontaire est-il là uniquement pour offrir une aide aux Travailleurs Médico-Sociaux ? »

Plus de 95% de volontaires sont « tout à fait d'accord » ou « d'accord » pour dire qu'ils sont indispensables au bon fonctionnement des consultations. De fait, à travers les récits on peut percevoir qu'ils contribuent, par leurs expériences et leurs compétences, au bon fonctionnement de l'institution. Les volontaires apportent à l'institution un bagage riche et non négligeable d'expériences de vie, de compétences humaines et techniques.

Concernant la relation volontaires/TMS, d'une part les réponses obtenues par le questionnaire sont plus nuancées et d'autre part, lors des diverses rencontres menées il nous a été difficile de percevoir un discours commun et partagé concernant les tâches, missions, responsabilités hiérarchiques... de l'un et de l'autre groupe (salariés de l'ONE et volontaires). Nous serions même tentés d'affirmer que deux discours s'opposent, se contredisent, se croisent et s'entrechoquent à ce sujet. Même s'il est évident que des individus aux propos plus nuancés et modérés n'utilisent que l'un ou l'autre argument des deux postulats qui vont suivre pour défendre leur position, nous pouvons classer les logiques argumentatives selon deux registres :

- Celle défendant le primat du volontaire sur le TMS : le volontaire est « autonome » et « numériquement supérieur ». Même si les volontaires interrogés soulignent l'importance de la collaboration et d'une bonne entente avec le TMS et l'ONE dans son ensemble, ils soulignent l'importance de garantir leur autonomie vis-à-vis de l'institution.
- Celle défendant le primat du TMS de l'ONE sur le volontaire : le TMS est hiérarchiquement responsable/a autorité sur le volontaire. Se référant à la logique professionnelle, certains (moins nombreux) stipulent que le salarié, même s'il fait partie d'une organisation dont les forces vives sont essentiellement constituées de volontaires, est le représentant et le garant du cadre de travail et a donc les responsabilités et le pouvoir de décider de la répartition des tâches et du fonctionnement des activités.

La grande majorité des volontaires rencontrés a souligné le rôle primordial du TMS et du médecin pour assurer un bon fonctionnement de la consultation. La relation établie entre le médecin et les parents joue, selon eux, également un rôle essentiel dans le choix des parents de revenir et donc dans la pérennisation de la consultation. Enfin, l'entente entre les volontaires, le TMS et le médecin est un élément pris en compte par les volontaires pour maintenir leur activité au sein de la consultation. « *Notre médecin et notre TMS, ils sont bien. On s'entend tous très bien et si ça n'était pas le cas, je ne serais plus là !* ».

Les volontaires ont également mis en avant deux difficultés :

- Premièrement, suite à un turn-over important des TMS, les relations interpersonnelles ainsi que les routines de travail sont souvent déconstruites.

- Deuxièmement, le rôle du coordinateur ainsi que le coordinateur lui-même sont peu connus par les volontaires.

La relation volontaire/volontaire

Avec un score de neuf sur dix, les volontaires se montrent très satisfaits de leurs relations avec leurs collègues volontaires. Néanmoins, plusieurs personnes nous ont exposé des situations conflictuelles interpersonnelles. S'ils reconnaissent qu'elles sont partie intégrante de tout travail d'équipe, leur interpellation visait surtout à mettre en évidence le manque de procédures clairement établies pour résoudre ces conflits. D'autant plus lorsque le président est lui-même au centre du conflit.

Deux autres points ont été discutés lors des rencontres : les contacts intra-consultations et les rencontres inter-consultations.

- Dans plusieurs consultations, les contacts entre les volontaires sont très limités, aucune réunion du comité ou aucun moment convivial n'est organisé. Seuls ceux qui travaillent dans une même plage horaire se rencontrent. Face à ces situations, la grande majorité des volontaires rencontrés souhaiteraient plus d'échanges et de communication au sein de la consultation et l'organisation d'au moins deux réunions du comité par an.
- Il manque un niveau intermédiaire entre les réunions internes à la consultation et la « journée des volontaires » organisée par l'ONE. Les volontaires souhaiteraient des moments conviviaux d'échanges de bonnes pratiques entre les consultations proches géographiquement. Ce niveau intermédiaire permettrait un enrichissement personnel et la mise en place de partenariats locaux. *« La grand-messe des volontaires c'est sympa, mais ce qui serait bien c'est que l'ONE organise des rencontres entre les consultations proches. Ça nous permettrait de nous rencontrer et d'échanger. Ce serait riche ».*

Propositions d'amélioration

- **Motiver, via le TMS ou le coordinateur, les présidents des consultations à organiser au minimum deux fois par an une réunion regroupant l'ensemble des volontaires de la consultation. Actuellement, 4 réunions doivent être organisées par an, mais dans les faits cette obligation est très rarement respectée.**
- **Clarifier et faire connaître les démarches à effectuer lors de conflits ou de manquements. Quels sont les organes vers qui se tourner, quelles sont les personnes à contacter...?**
- **Favoriser le partage d'expériences en organisant ponctuellement des rencontres entre les volontaires issus de consultations différentes, mais proches géographiquement. Ce rôle incomberait au coordinateur ou au Pouvoir Organisateur.**
- **Valoriser et favoriser les partenariats inter-consultations lors de l'organisation d'animations.**

Pour conclure ce chapitre sur la satisfaction, voici les résultats de la question : « Conseilleriez-vous à un membre de votre famille ou à une connaissance de devenir volontaire au sein des consultations de l'ONE ? »

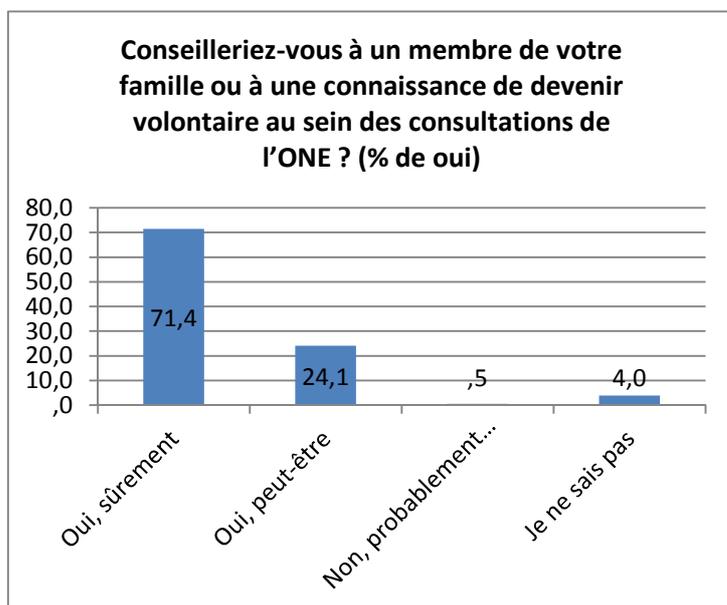


Figure 34 : Propension à conseiller à son entourage de devenir volontaire

71,4% des répondants conseilleraient à une connaissance de devenir volontaire au sein d'une consultation.

Les secrétaires et les référents avec respectivement 67,2% et 67,6% de « oui sûrement » sont légèrement moins enclins à conseiller à un ami de devenir volontaire.

Concernant les provinces, seul le Brabant wallon avec un pourcentage de 65% de « oui sûrement » se démarque des autres provinces.

La relation avec l'ONE

La relation entre les volontaires et l'ONE a été approchée à travers plusieurs questions lors de la phase quantitative de la recherche, mais aussi lors des rencontres des volontaires. Au cours de ce chapitre, nous aborderons notamment les questions liées à la connaissance qu'ont les volontaires de l'ONE, l'évaluation qu'ils font de leur satisfaction vis-à-vis des services administratifs de l'ONE et enfin leur perception quant au soutien reçu de la part de l'ONE.

La connaissance de l'ONE

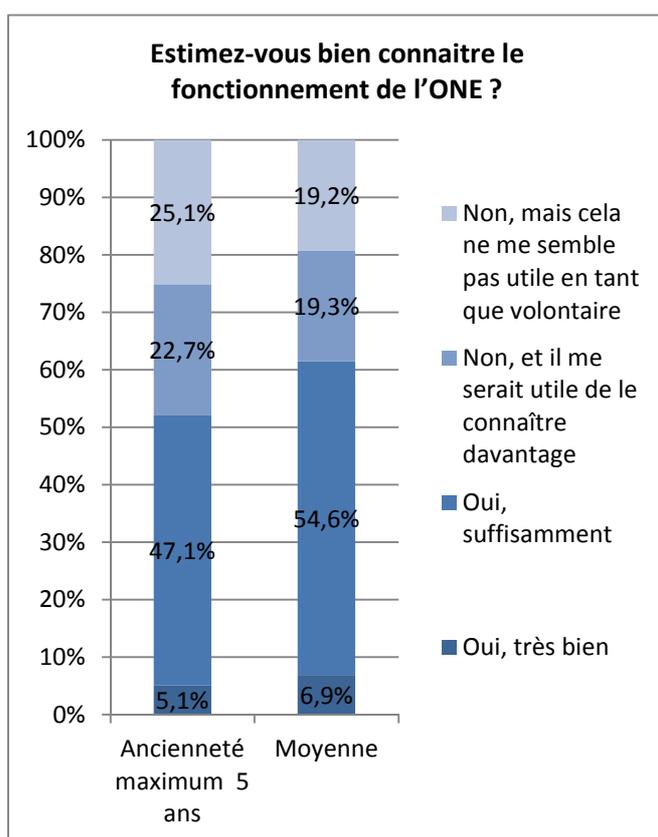


Figure 35 : Connaissance du fonctionnement de l'ONE

En moyenne, plus de 60% estiment très bien ou suffisamment connaître le fonctionnement de l'ONE.

19,3% estiment qu'ils ne le connaissent pas bien et qu'il leur serait utile de le connaître davantage et 19,2% estiment qu'ils ne le connaissent pas bien et qu'il ne leur serait pas utile de le connaître davantage.

Parmi les personnes dont l'ancienneté est de maximum 5 ans, on constate une diminution de la première catégorie. Un volontaire sur deux estime très bien ou suffisamment connaître le fonctionnement de l'ONE.

Par contre, on ne constate pas de différence significative entre les provinces sur cette question. La fonction exercée par le volontaire n'a également pas d'impact.

Satisfaction vis-à-vis des rapports avec les services administratifs de l'ONE

Comme nous l'avons vu précédemment, le score moyen concernant la satisfaction vis-à-vis des relations avec les services administratifs de l'ONE était relativement élevé (7,39), mais tout de même le plus faible parmi les différents items approchant la question de la satisfaction.

À la lecture du tableau suivant, il est intéressant de constater l'influence de la connaissance du fonctionnement de l'ONE sur ce score. Ainsi, les personnes estimant très bien connaître l'ONE ont un score de satisfaction plus important. Nous pouvons ici faire l'hypothèse que la connaissance des règles de fonctionnement de l'ONE et de ses structures institutionnelles facilite la communication et améliore de ce fait la relation entretenue.

Estimez-vous bien connaître le fonctionnement de l'ONE ?	Score de satisfaction : Relation avec l'ONE
Oui, très bien	8,21
Oui, suffisamment	7,32
Non, mais cela ne me semble pas utile en tant que volontaire	7,64
Non, et il me serait utile de le connaître davantage	6,98

Figure 36 : score de satisfaction en fonction du degré de connaissance du fonctionnement de l'ONE

La comparaison de ce score de satisfaction entre les provinces met en exergue la province du Brabant wallon. Elle se détache très nettement des autres provinces et affiche un score de satisfaction nettement inférieur (6,08).

	Score de satisfaction : Relation avec l'ONE
Bruxelles- Capitale	7,54
Brabant wallon	6,08
Hainaut	7,59
Namur	7,33
Liège	7,30
Luxembourg	7,67

Figure 37 : score de satisfaction en fonction de la province

Le soutien de la part de l'ONE

Avec une moyenne de 2,27 sur 3, les volontaires se sentent bien soutenus par l'ONE. Néanmoins, lorsqu'on croise cette question avec la présence ou non d'un PO, le statut du volontaire ou la province, on constate certaines disparités:

- Les volontaires issus d'une consultation qui a un PO se sentent légèrement plus soutenus (2,28) que ceux qui n'en ont pas (2,18)
- Les référents sont les seuls volontaires qui se différencient des autres statuts avec un score légèrement plus bas.

- Ici encore, avec un score plus faible, les volontaires de la province du Brabant wallon se détachent des autres. Nous avons tenté, à travers diverses analyses statistiques, de vérifier un certain nombre d'hypothèses pouvant expliquer ce constat. Force est de constater qu'aucune variable testée (âge, niveau d'étude, nationalité, revenu, nombre d'heures prestées, précarité de la population, manque de volontaires ...) ne nous a permis d'établir un profil distinct des volontaires de cette province par rapport aux autres. De plus, l'annulation de la rencontre organisée dans le Brabant wallon, sans doute symptomatique de cette faible satisfaction, nous a empêché d'interroger en face à face un nombre suffisant de volontaires pour comprendre cette situation.

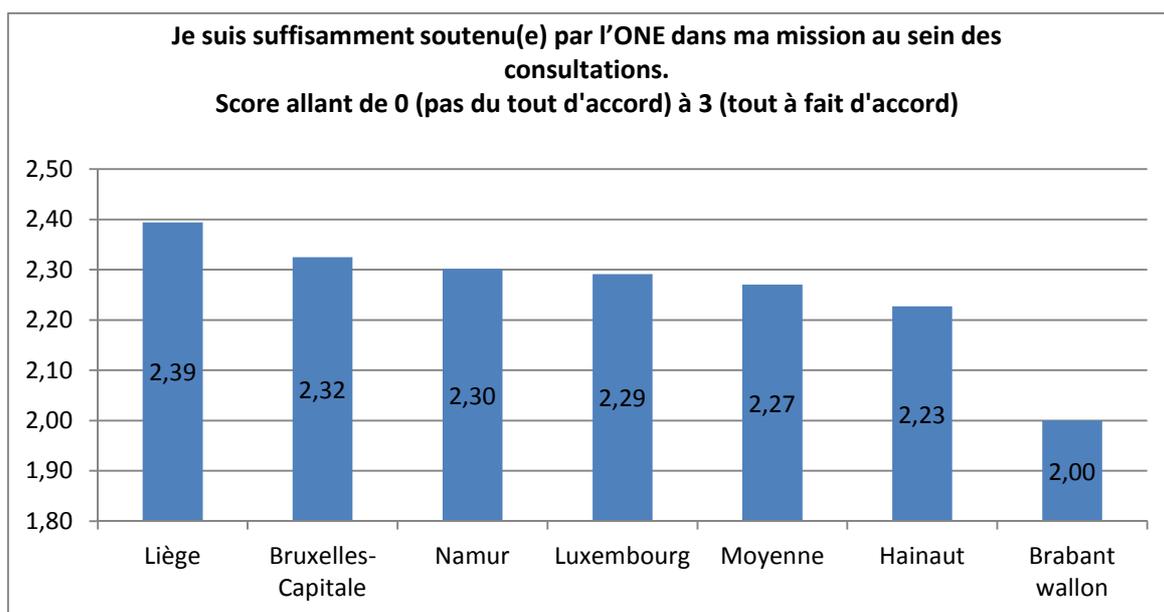


Figure 38 : sentiment de soutien par l'ONE

Comme l'illustre le tableau suivant, la satisfaction quant au soutien reçu de la part de l'ONE a un impact direct sur le souhait du volontaire de maintenir ou non son activité au sein des consultations. Les personnes qui ont envie d'augmenter leur temps de volontariat, avec un score de satisfaction de 2,6/3 sont celles qui se sentent les plus soutenues et inversement.

	Envisagez-vous au cours des prochains mois :				
	D'augmenter ce temps de volontariat	De diminuer ce temps de volontariat	De maintenir à l'identique ce temps de volontariat	D'arrêter ce temps de volontariat	Je ne sais pas
Je suis suffisamment soutenu(e) par l'ONE (Score de satisfaction allant de 0 à 3)	2,6	2,0	2,3	1,9	2,2

Figure 39 : Influence du soutien reçu de la part de l'ONE sur l'arrêt du volontariat

Les tâches que l'ONE devrait assumer

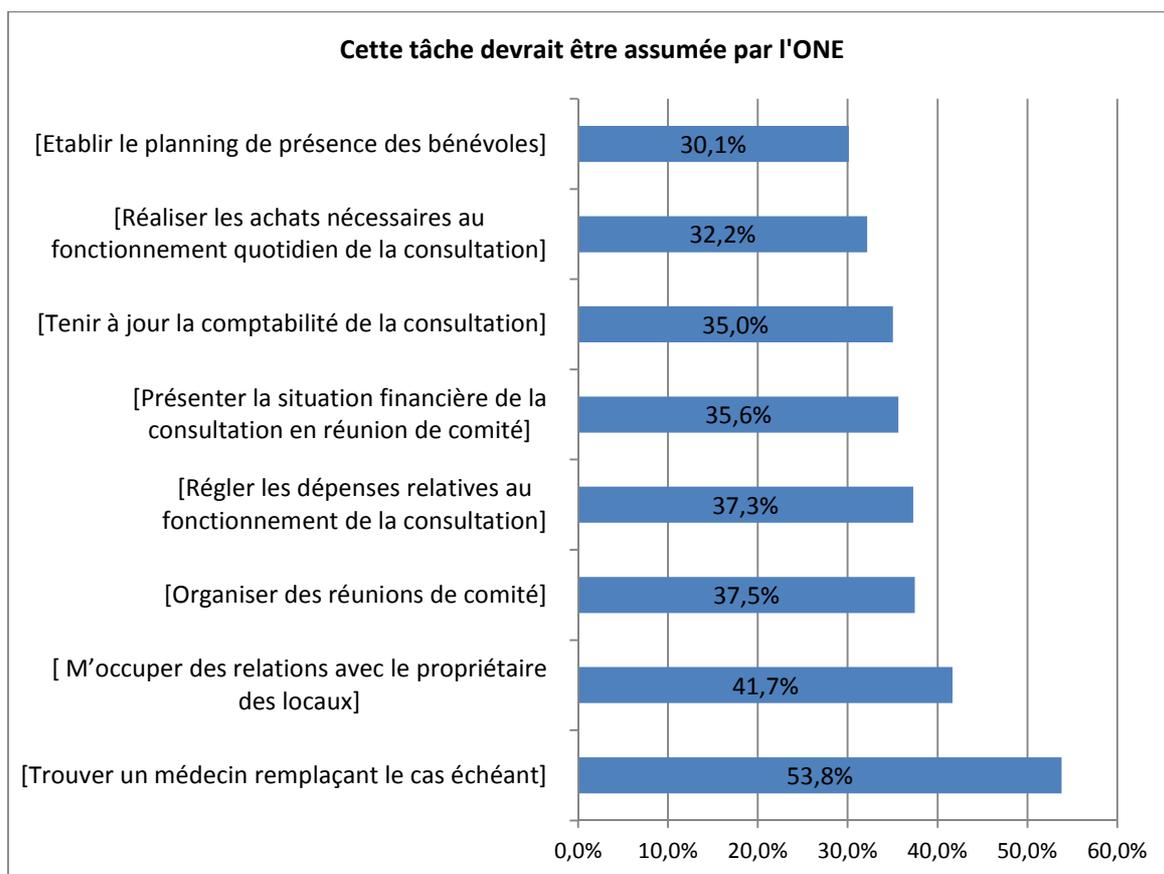


Figure 40 : tâches devant être assumées par l'ONE

Lorsqu'on demande aux volontaires les tâches qu'ils souhaiteraient que l'ONE prenne en charge, quatre grandes catégories émergent¹² : la gestion des médecins, la gestion des volontaires (planning, comité, ...), la gestion des locaux, et la comptabilité. Concernant les locaux, il s'agit ici des contacts avec les propriétaires (baux, travaux, ...) et non de la gestion quotidienne des locaux. Nous aborderons ces points plus en détail dans le chapitre consacré aux difficultés.

¹² Pour faciliter la lecture du tableau, nous avons retenu ici uniquement les items ayant été sélectionnés par minimum 30% des volontaires.

La formation

Quand on aborde la question du volontariat, un des thèmes de réflexion les plus fréquents est celui de la formation. La question des compétences y est évidemment liée. Qui a suivi une formation ? Peut-on exiger une formation, des compétences, un certain professionnalisme de la part d'une personne volontaire ? Quels sont les thèmes qui intéressent le plus les volontaires ?

Quelques chiffres clés

56,3% des volontaires interrogés n'ont suivi aucune formation depuis leur arrivée.

18,3% ont suivi une seule formation, 10,6% deux formations, 8% trois formations et 6,8% plus de trois formations. Ce chiffre indique un volume de formations important puisqu'il équivaut à plus au moins 3900 places de formations dispensées auprès des 4000 volontaires actuellement actifs.

Nb de formations suivies	Pourcentage
0	56,3
1	18,3
2	10,6
3	8,0
4 et plus	6,8

Figure 41 : nombre de formations suivies

En croisant le nombre moyen de formations suivies avec la fonction exercée, deux catégories se détachent des autres :

- Les volontaires d'accueil suivent en moyenne moins de formation que les autres volontaires (0.91). Si on prend en compte les volontaires exerçant uniquement la fonction d'accueil, ce chiffre descend à 0.74.
- À l'opposé, les volontaires d'animation ont suivi plus de 2 formations (2.1)

	Moyenne
[Président]	1,06
[Secrétaire]	1,13
[Trésorier]	1,16
[Réfèrent]	1,20
[Volontaire d'accueil]	,91
[Volontaire d'animation]	2,10

Figure 42 : nombre moyen de formations suivies pour chaque fonction

Les formations souhaitées

Les deux thèmes les plus demandés sont la multiculturalité et la gestion des émotions. Notons que les formations « gestion d'équipe » et « gestion de projet » avec respectivement 80% et 77,6% de personnes déclarant ne pas envisager les suivre sont les moins plébiscitées. Néanmoins, ce pourcentage élevé est dû en partie aux contraintes organisationnelles liées à ces formations. En effet, ces deux formations sont ouvertes uniquement à certaines fonctions ; or, parmi les personnes rencontrées, plusieurs souhaiteraient qu'elles soient ouvertes à l'ensemble des volontaires afin de pouvoir les suivre.

	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt utile	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt inutile	Je n'ai pas suivi cette formation, mais j'envisage de le faire à l'avenir	Je n'ai pas suivi cette formation et je n'envisage pas de le faire à l'avenir	Total
[Multiculturalité]	8,2%	0,9%	24,3%	66,6%	100%
[Gestions des émotions]	11,1%	0,3%	22,8%	65,9%	100%
[Gestion d'équipe]	3,6%	1,0%	15,4%	80,0%	100%
[Gestion de projet]	3,7%	1,0%	17,8%	77,6%	100%
[Coin lecture]	24,7%	4,7%	13,9%	56,7%	100%
[Eveil musical]	14,0%	4,3%	13,8%	68,0%	100%
[Accueil]	25,4%	4,0%	17,6%	53,0%	100%
[Partage des pratiques]	11,5%	2,5%	15,2%	70,8%	100%
[Autre]	5,6%	0,9%	5,1%	88,4%	100%

Figure 43 : Formation suivie en fonction du thème

Utilité de la formation

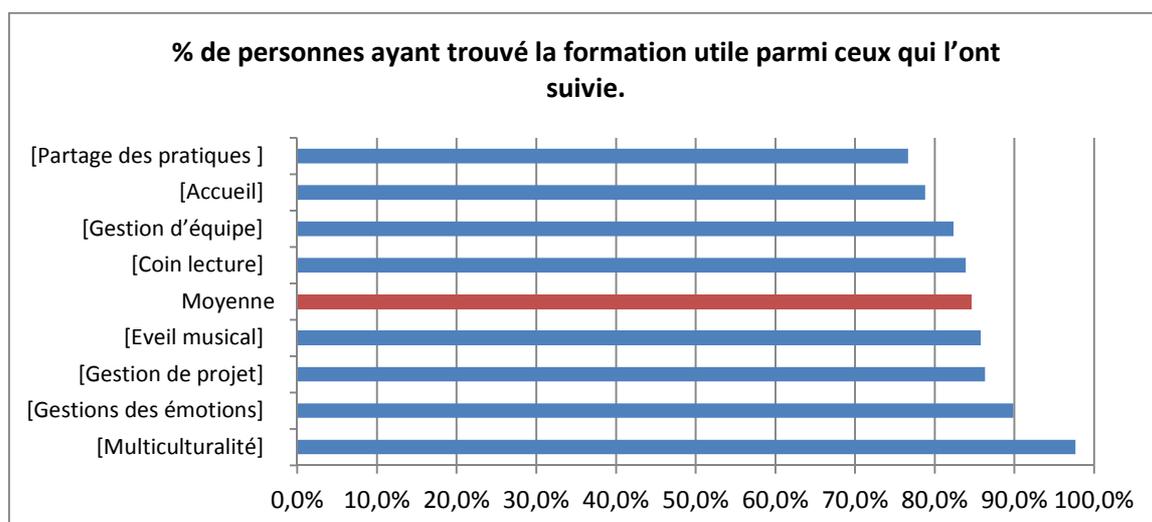


Figure 44 : évaluation de l'utilité de la formation en fonction du thème

Lorsqu'un volontaire a suivi une formation, il en reconnaît l'utilité. En moyenne, 85% des volontaires ont trouvé la formation qu'ils ont suivie utile. Ce pourcentage varie légèrement en fonction du thème de la formation. Ainsi, les formations de « gestion des émotions » et de « multiculturalité » avec respectivement 90% et 98 %, sont celles qui obtiennent les plus hauts pourcentages.

Lors des rencontres des volontaires, le contenu des formations et la qualité des formateurs ont été soulignés par l'ensemble des participants. Tout comme dans l'enquête par questionnaire, les formations « multiculturalité » et « gestion des émotions » ont été très largement plébiscitées. Quant à la formation « lecture », si elle est très largement appréciée par les volontaires, sa mise en pratique laisse les participants plus perplexes. « *La formation lecture était vraiment très bien, par contre vu nos locaux, je ne sais rien en faire ... mais ou moins grâce à ça j'ai pu avoir le coffret lecture pour la consultation.* »

Difficultés liées à la formation

	Si vous ne souhaitez suivre aucune formation à l'avenir, quelles sont les raisons qui expliquent ce choix ? (plusieurs réponses possibles)							
	Vous n'avez pas le temps.	Les formations proposées par l'ONE ont lieu à des horaires qui ne vous conviennent pas.	Les lieux de formation proposés sont généralement trop éloignés de votre domicile.	Vous estimez avoir assez d'expérience dans ces domaines.	Les thèmes proposés ne vous sont pas utiles.	Vous estimez que les volontaires ne doivent pas avoir à se former.	Autre	Trop âgé(e)
Bruxelles-Capitale	27,4%	7,4%	13,7%	26,3%	7,4%	6,3%	2,1%	9,5%
Brabant wallon	20,0%	5,7%	28,6%	28,6%	4,3%	4,3%	2,9%	5,7%
Hainaut	11,8%	8,8%	37,6%	19,0%	8,2%	5,2%	1,6%	7,8%
Namur	26,6%	11,4%	29,1%	19,0%	2,5%	3,8%	1,3%	6,3%
Liège	16,6%	6,5%	32,5%	21,9%	7,1%	5,9%	4,7%	4,7%
Luxembourg	13,6%	6,8%	44,1%	15,3%	8,5%	8,5%	1,7%	1,7%
Moyenne	17,1%	8,0%	32,4%	21,1%	6,9%	5,5%	2,4%	6,6%

Figure 45 : les raisons évoquées pour ne pas suivre une formation

Les raisons principales évoquées par les volontaires pour justifier leur choix de ne pas suivre de formation sont de trois ordres : le manque de temps, le fait qu'ils estiment avoir assez d'expérience et l'éloignement du lieu de formation. Ce manque de proximité a aussi été abordé lors des rencontres: « *Ici [dans la province du Luxembourg], ils ne se rendent pas compte qu'on ne se déplace pas aussi facilement qu'à Bruxelles. On n'a pas de métro ni de bus toutes les heures. Et aller à 50 km pour suivre une formation, ce n'est pas donné à tout le monde* ».

Distance maximale

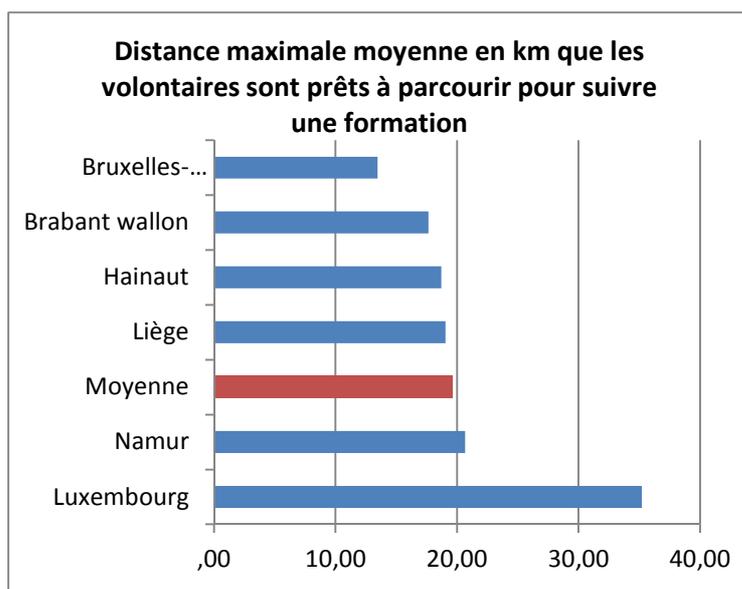


Figure 46 : distance maximale acceptée pour se rendre à une formation

En moyenne les volontaires sont prêts à parcourir au maximum 20 kilomètres pour se rendre à une formation.

Il existe une certaine disparité entre les provinces. Avec 35 km, les volontaires de la province du Luxembourg, sont les plus disposés à parcourir une « longue » distance pour suivre une formation.

Pour contre, l'ancienneté et le statut n'influencent pas les réponses à cette question.

Deux autres raisons ont été formulées lors des rencontres pour expliquer la décision de certains volontaires de ne pas s'inscrire à une formation :

- Le manque d'information sur le déroulement des formations. « *On reçoit une liste de formations, mais on ne connaît pas vraiment leur contenu, ce que cela va nous apporter [...] ce qui m'a motivé à la suivre (la formation) c'est quand j'en ai discuté avec une autre volontaire de la consultation* ».
- La fréquence trop faible des formations (ce qui rejoint la question de la localisation). « *Il faut parfois attendre deux ans pour qu'une formation sur un thème précis soit organisée près de chez nous* ».

L'obligation d'une formation initiale

La question de l'obligation de formation divise les volontaires en trois groupes :

- Les adeptes de la formation obligatoire estiment que l'acquisition de compétences minimales est une étape essentielle dans le processus d'engagement. Pour eux, mieux vaut perdre des volontaires découragés par cette formation que de garder des équipes sous-formées.
- Les plus prudents ne parviennent pas à se situer et à trancher. Ils prônent la gestion locale et la décision au cas par cas. Ils semblent convaincus de l'importance de la formation, mais hésitent quant à la prise de sanctions ou de mesures trop drastiques. « *Avoir trop d'exigences, c'est risquer de ne trouver personne.* » « *Rendre la formation obligatoire va provoquer la fuite de volontaires* »
- Les plus réticents estiment que les volontaires ne doivent en aucun cas être obligés de se former. Il appartient à chacun d'évaluer s'il en a besoin ou non.

Seriez-vous d'accord que l'ONE impose aux nouveaux volontaires de suivre une formation de base d'une journée lors de leur entrée en fonction ?

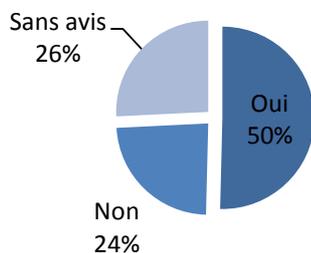


Figure 47 : une formation de base pour tous ?

Si la décision d'imposer une formation à l'entrée devait être prise, il faut cependant être prudent et introduire les changements avec diplomatie et réalisme. Il ne faudrait pas devenir trop coercitif... Gardons à l'esprit le fait qu'une part importante des volontaires ne souhaitent pas suivre de formation et qu'une obligation risquerait de les amener à quitter les consultations. Ce qui, vu les difficultés de recrutement actuellement constatées, n'est pas souhaitable.

Propositions d'amélioration

- **Suivre une formation, c'est acquérir de nouveaux savoirs et savoir-faire. Pourquoi ne pas valoriser auprès des volontaires actifs et des futures recrues cette possibilité d'amélioration continue des compétences et des acquis et mener sur ce point une communication efficace afin de présenter la formation comme étant une réelle plus-value personnelle. Cette offre de formation continue est un atout qui devrait être mis en avant lors du recrutement de nouveaux volontaires.**
- **Comme nous l'avons vu, la question de la mobilité est un frein majeur à la participation aux formations. Il convient donc, tout en étant conscient des difficultés organisationnelles et financières que cela engendre, de déplacer les formations un maximum au niveau local.**
- **Il est important qu'une culture de la formation soit diffusée et que les responsables locaux (coordinateurs, TMS, présidents) sensibilisent et informent les volontaires sur l'intérêt de ces formations. En effet, un des problèmes semble être le manque de transmission de l'information entre les différents échelons. Les présidents ou TMS ne relayent pas toujours l'information relative à l'organisation de formations et ne prennent pas nécessairement l'initiative d'informer les arrivants sur le programme de formation.**
- **Augmenter la fréquence de certaines formations. Le contenu des formations est globalement très apprécié par ceux qui les ont suivies et de nombreux volontaires rencontrés sont impatients de pouvoir également les suivre.**

Améliorations souhaitées

Au terme du questionnaire, nous avons posé la question des améliorations que les volontaires estimaient nécessaires au fonctionnement de leur consultation. Afin de ne pas circonscrire et orienter les possibilités de réponses, nous avons décidé de laisser la question ouverte en accordant un maximum de trois possibilités de réponses par volontaire.

De nombreuses améliorations souhaitées par les volontaires ont déjà fait l'objet d'analyses et commentaires au sein de ce rapport. Dès lors, outre leur présentation graphique, nous nous focaliserons sur les quelques points qui n'ont pas été abordés précédemment.

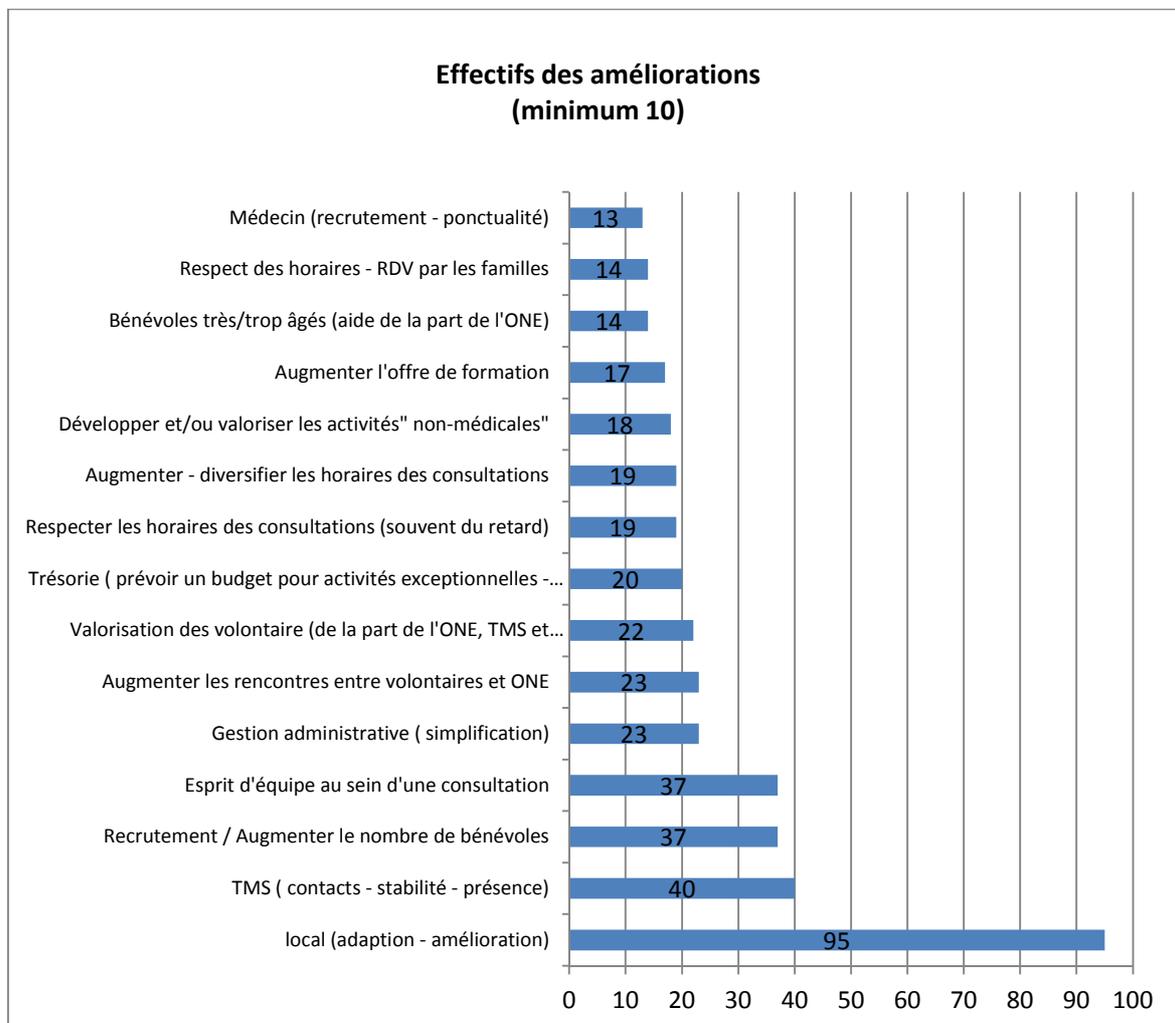


Figure 48 : effectifs des améliorations

Les locaux

Très largement en tête, on retrouve les améliorations relatives aux locaux. Certains volontaires ont mentionné la vétusté des locaux (peinture défraîchie, bâtiment très froid en hiver, châssis très peu isolés ...). D'autres mettaient en avant la taille trop petite du local ou encore son inadaptation aux besoins d'une consultation ONE (acoustique, pas de place pour les poussettes, manque de confidentialité, ...).

Lors des rencontres, d'autres difficultés liées aux locaux ont été abordées. Si la gestion quotidienne des locaux ne semble pas poser de réels problèmes aux volontaires, par contre, la gestion des travaux de rénovation est plus problématique. Les présidents souhaitent une aide plus importante de la part de l'ONE pour les tâches « extraordinaires » telles que : trouver un nouveau local, trouver des devis, gérer les travaux, gérer les baux, ...

Charge administrative - financement

Tant dans l'enquête quantitative que dans les entretiens, les volontaires se sont plaints d'une charge administrative de plus en plus lourde, d'une complexification de la comptabilité et surtout de l'extrême rigueur exigée par l'ONE pour la gestion financière. Cette charge administrative croissante décourage certains volontaires à occuper une fonction à responsabilité.

Lors de l'enquête par questionnaire, le financement des consultations a été cité très rarement par les répondants comme une difficulté. Par contre les entretiens de groupes ont mis en évidence la coexistence de deux réalités distinctes liées à la taille de la consultation. D'une part, les « grosses » consultations qui estiment être suffisamment financées et d'autre part, les plus petites exprimant des difficultés à joindre les deux bouts. Cette différence s'explique en partie par un financement proportionnel au nombre d'enfants suivis et par les financements complémentaires reçus de la part de la commune ou du Pouvoir Organisateur. Il en résulte une forme d'iniquité financière entre les consultations.

Valorisation des volontaires

Les volontaires ont mis en avant l'importance des petits gestes de remerciement provenant du Comité ou du Pouvoir Organisateur. L'organisation d'un moment convivial lors de l'anniversaire d'un volontaire ou un petit cadeau sont des marques d'attention importantes à leurs yeux.

Les marques de remerciement de la part de l'ONE (médaille, diplôme, ...) divisent plus les volontaires. Si sur le fond, tous reconnaissent qu'il est agréable de recevoir de la part de l'ONE un remerciement, la forme choisie laisse les volontaires plus dubitatifs. *« J'ai reçu une sorte de diplôme pour mes 20 ans en tant que volontaire, ça fait toujours plaisir, mais je ne vais quand même pas l'encadrer et l'accrocher au mur ».*

La fête des volontaires organisée par l'ONE est perçue comme un moment agréable ponctué d'intervenants extérieurs très intéressants. Certains regrettent néanmoins le manque d'échanges d'expériences entre les différentes consultations. La distance et le manque d'offres de transport directement accessibles depuis le domicile des personnes sont les deux freins à la participation les plus souvent cités.

Les horaires

Lors de deux rencontres, des volontaires ont fait part au groupe de l'existence chez eux d'une consultation par semaine en début de soirée (17h00 – 19h00). Malgré plusieurs difficultés organisationnelles directement pointées par les volontaires (trouver des médecins qui acceptent ces horaires, organiser le travail des TMS en soirée, réticence des volontaires plus âgés à quitter le domicile en soirée, ...), ceux-ci y voyaient certains avantages tels que : favoriser une plus grande mixité de publics (les personnes qui travaillent peuvent venir), favoriser une plus grande implication des pères, permettre aux personnes qui travaillent de devenir volontaires. Dans un premier temps, il serait intéressant de suivre ces « expériences pilotes » et de les évaluer en termes de coûts/bénéfices.

Les améliorations par province

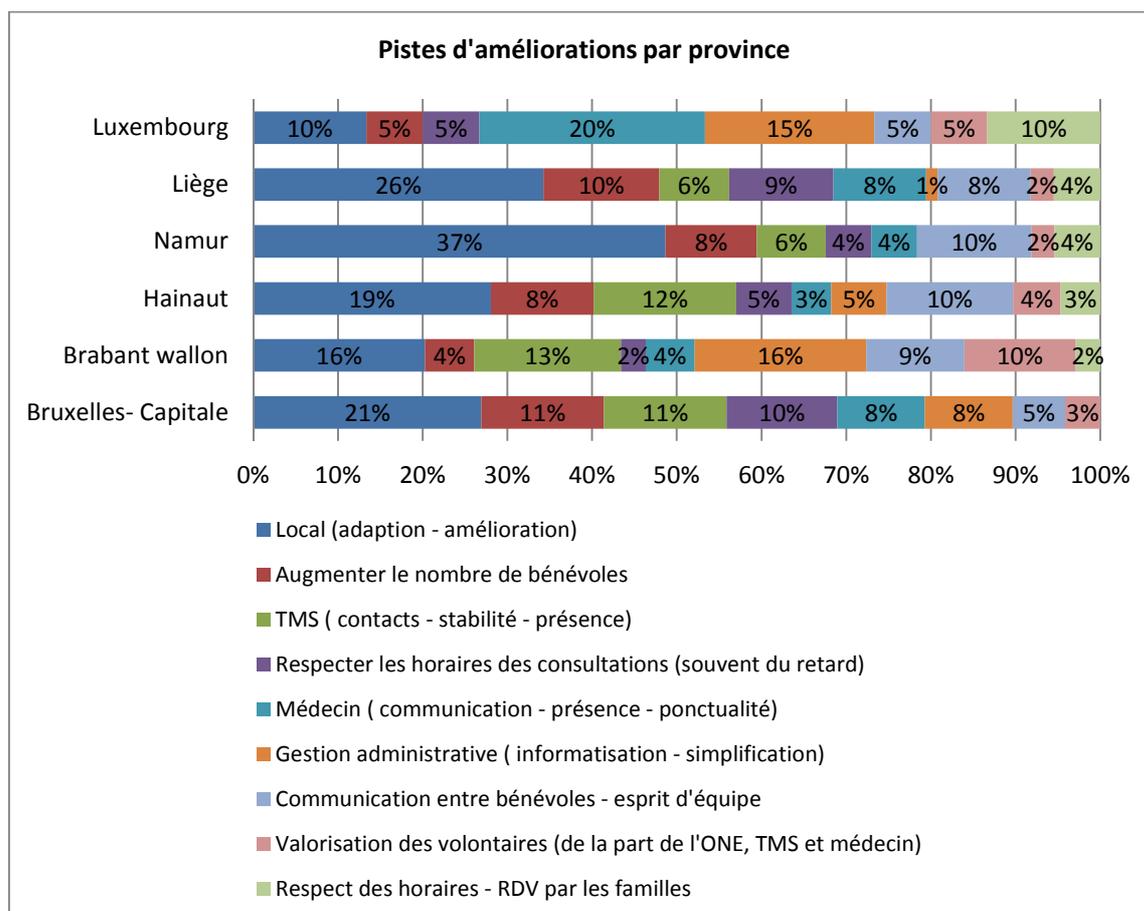


Figure 49 : Améliorations par province

Les difficultés liées aux locaux semblent particulièrement présentes dans la province de Namur où elles représentent près de 40% des améliorations citées. Viennent ensuite les provinces de Liège, Bruxelles-Capitale et du Hainaut avec respectivement 26%, 21% et 19%.

De manière globale, deux provinces se démarquent des autres : la province du Luxembourg et celle du Brabant wallon :

- La province du Luxembourg se démarque des autres principalement sur deux thèmes : les locaux, le médecin et la gestion administrative. Les locaux, avec seulement 10%, semblent être satisfaisants.
- La province du Brabant wallon est marquée par des pourcentages élevés pour les trois catégories en lien avec l'ONE. Les demandes d'améliorations vis-à-vis des TMS, de la gestion administrative et de la valorisation des volontaires de la part de l'ONE sont en effet plus souvent citées que dans les autres provinces.

Les améliorations par fonction

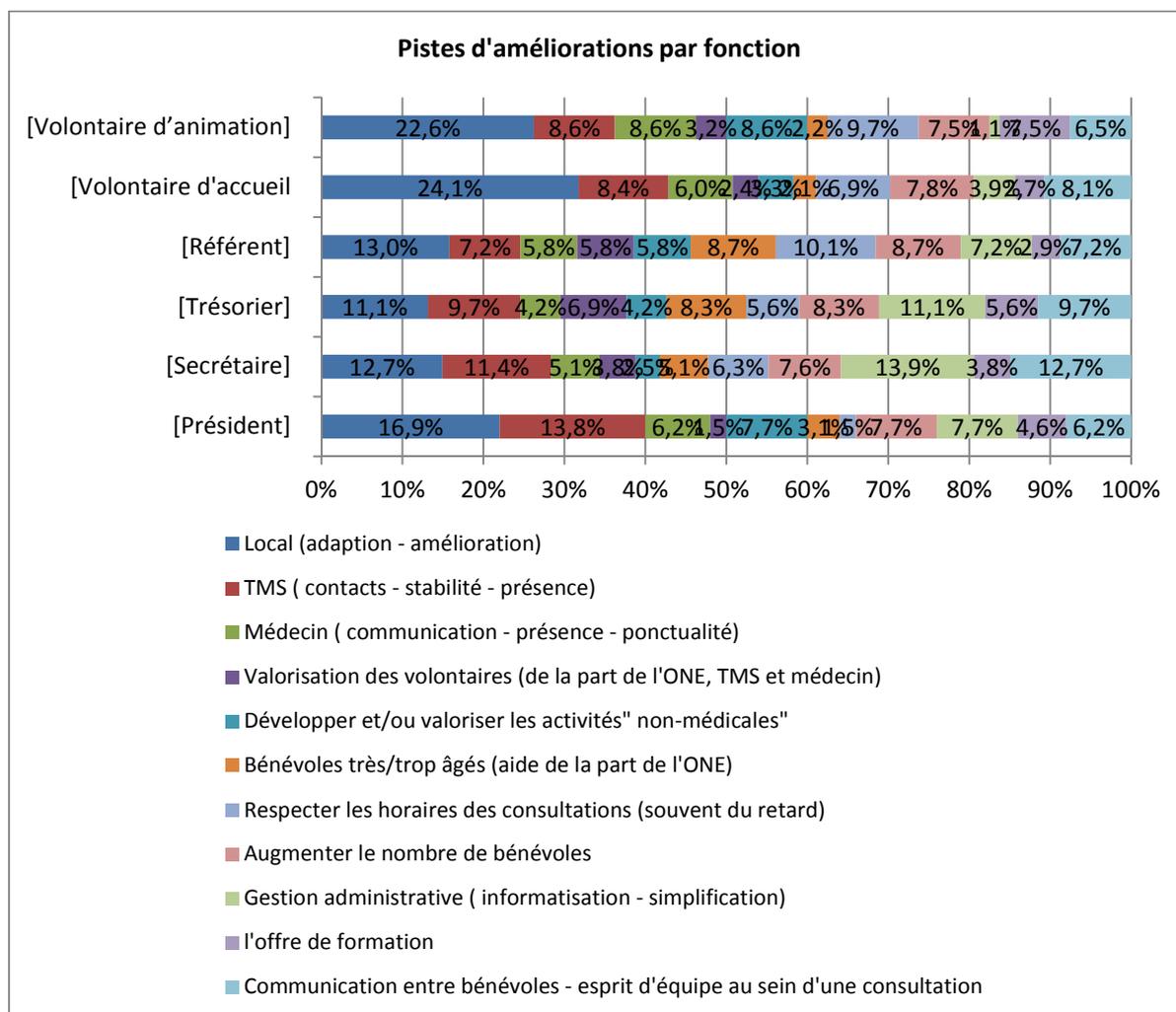


Figure 50 : pistes d'amélioration par fonction

L'analyse des pistes d'améliorations au regard de la fonction exercée par le volontaire met en évidence plusieurs spécificités :

- Premièrement, la problématique des locaux est principalement mise en avant par les volontaires d'accueil et les volontaires d'animation. Ce sont eux qui, au quotidien, subissent le plus les difficultés liées aux locaux (promiscuité, cadre désuet, ...).
- Deuxièmement, la question de la limite d'âge est portée essentiellement par les référents et les trésoriers (pour rappel, ces deux fonctions sont souvent exercées par la même personne). Sans grande surprise, les présidents, avec 1,5%, sont ceux qui citent le moins cette demande.
- Logiquement, le souhait de développer ou valoriser les activités « non médicales » est cité principalement par les volontaires d'animation, mais aussi par les présidents.

Propositions d'amélioration

- **Prévoir un soutien pour la gestion « extraordinaire » des locaux.**
- **Prévoir une partie de financement fixe et une partie proportionnelle au nombre d'enfants afin de ne pas trop désavantager les plus petites structures.**
- **Tenter des expériences pilotes en variant les horaires (fin d'après-midi, soirée,...) et en évaluer les résultats.**
- **Prévoir un budget au sein de chaque consultation destiné aux remerciements des volontaires.**

Bibliographie

- ARCHAMBAULT E., Le bénévolat en France et en Europe, Pensée Plurielle, n°9, 2005, pp. 11-34.
- ASSOCIATION POUR LE VOLONTARIAT, Pour le Volontariat, Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, décembre 1999.
- BENEVOLAT CANADA, Pratiques exemplaires en gestion des ressources bénévoles : un guide de planification à l'intention des organismes sans buts lucratifs ruraux ou de petite taille, Bénévoles Canada, Ottawa, 2005.
- DEBUNNE M., Le volontariat, composante du "vieillissement actif" ?, Les politiques sociales, n°72, 2012, p44-54. 11p.
- FERRAND-BECHMANN D., Le métier de bénévole, Paris, Economica, 2000.
- HALBA B., Gestion du bénévolat et du volontariat. Développer son projet et les ressources humaines bénévoles, Bruxelles, De Boek, 2006.
- HAVARD DUCLOS B. et NICOURD S., 2005, Pourquoi s'engager ? Bénévoles et militants dans les associations de solidarité, Paris, Payot & Rivages, 2005
- JOVELIN E., Bénévolat et action sociale. L'action des bénévoles auprès des personnes âgées, Pensée Plurielle, n°9, 2005, 101-117.
- KWASCHIN J., SERVAIS O. et al., Dossier :Bénévoles, volontaires, militants... et les autres, La revue nouvelle, mai 2006, n°5, pp. 16-69.
- LEMERCIER Léon, Le volontariat, Reflets et Perspectives, XLIII, 2004/3, 105-114.
- LUCARNE, Dossier : Le Volontariat, force d'innovation sociale, La Lucarne, n°335, 2005.
- MERTENS S., L'importance économique du bénévolat associatif en Belgique, Non-Marchand, n°14, 2004, 9-22.
- OBSERVATOIRE, Dossier : Du bénévolat au volontariat, l'Observatoire, n°49, 2006, pp. 21-92.
- PROUTEAUX L., Les différentes façons d'être bénévole, Economie et Statistique, n°311, 1998, pp. 57-73.
- RIGAUX N., Le sens politique du volontariat, Pensée Plurielle, n°7, 2004,pp. 7-10.
- VERMEERSCH S., Entre individualisme et participation : l'engagement associatif bénévole, Revue française de sociologie, vol. 45, n°4, 2004, pp. 681-710.

Table des figures

FIGURE 1 : VENTILATION PAR PROVINCE DES REpondANTS	4
FIGURE 2 : NOMBRE DE PARTICIPANTS AUX RENCONTRES	6
FIGURE 3 : PYRAMIDE DES AGES	10
FIGURE 4 : AISANCE FINANCIERE SUBJECTIVE DES VOLONTAIRES	11
FIGURE 5 : LANGUE MATERNELLE DES VOLONTAIRES ET NATIONALITE	11
FIGURE 6 : CONVICTION PHILOSOPHIQUE DES VOLONTAIRES	12
FIGURE 7 : SITUATION FAMILIALE DES VOLONTAIRES	12
FIGURE 8 : REPARTITION DES VOLONTAIRES PAR FONCTION	13
FIGURE 9 : NOMBRE DE FONCTIONS DIFFERENTES EXERCEES	13
FIGURE 10 : LES FONCTIONS EXERCEES PAR TYPE DE FONCTION	14
FIGURE 11 : NOMBRES D'HEURES CONSACREES AU VOLONTARIAT PAR TYPE DE FONCTION	15
FIGURE 12 : PERSPECTIVES DU NOMBRE D'HEURES CONSACREES AU VOLONTARIAT	15
FIGURE 13 : PERSPECTIVE DE LA FIN DU VOLONTARIAT	16
FIGURE 14 : VOLONTARIAT AU SEIN D'UNE AUTRE ASSOCIATION	16
FIGURE 15 : LES AUTRES VOLONTARIATS EXERCES	17
FIGURE 16 : ESTIMATION DU DEGRE DE PRECARITE DU PUBLIC CIBLE PAR LES VOLONTAIRES	18
FIGURE 17 : DISTANCE DOMICILE/LIEU DE CONSULTATION	19
FIGURE 18 : EVALUATION DE L'ADEQUATION DU NOMBRE DE VOLONTAIRES EN FONCTION DES BESOINS ?	19
FIGURE 19 : NOMBRE D'HEURES CONSACREES A LA CONSULTATION EN FONCTION DE LA PROVINCE	20
FIGURE 20 : MODES DE RECRUTEMENT EN FONCTION DE LA PROVINCE	21
FIGURE 21 : LE MOYEN DE RECRUTEMENT LE PLUS EFFICACE SELON LES VOLONTAIRES	23
FIGURE 22 : ACCUEIL ET INFORMATION DU NOUVEAU VOLONTAIRE EN FONCTION DE L'ANCIENNETE	25
FIGURE 23 : ACCUEIL ET INFORMATION DU NOUVEAU VOLONTAIRE EN FONCTION DE LA PROVINCE	25
FIGURE 24 : MOTIVATIONS A DEVENIR VOLONTAIRE AU SEIN D'UNE CONSULTATION	27
FIGURE 25 : CONSTRUCTION DES DEUX AXES DE MOTIVATIONS	28
FIGURE 26 : ANCIENNETE EN FONCTION DES AXES DE MOTIVATIONS	29
FIGURE 27 : REPARTITION DES VOLONTAIRES PAR PROFIL DE MOTIVATION	30
FIGURE 28 : VOLONTARIAT EXTERIEUR A L'ONE EN FONCTION DU TYPE DE MOTIVATION	31
FIGURE 29 : LES VALEURS PARTAGEES PAR LES VOLONTAIRES	32
FIGURE 30 : LES TACHES ARRETEES, REALISEES OU SOUHAITEES	36
FIGURE 31 : REPARTITION DES TACHES	38
FIGURE 32 : LES COMPETENCES NECESSAIRES SELON LA FONCTION.	39
FIGURE 33 : SCORE DE SATISFACTION	40
FIGURE 34 : PROPENSION A CONSEILLER A SON ENTOURAGE DE DEVENIR VOLONTAIRE	43
FIGURE 35 : CONNAISSANCE DU FONCTIONNEMENT DE L'ONE	44
FIGURE 36 : SCORE DE SATISFACTION EN FONCTION DU DEGRE DE CONNAISSANCE DU FONCTIONNEMENT DE L'ONE	45
FIGURE 37 : SCORE DE SATISFACTION EN FONCTION DE LA PROVINCE	45

FIGURE 38 : SENTIMENT DE SOUTIEN PAR L'ONE	46
FIGURE 39 : INFLUENCE DU SOUTIEN REÇU DE LA PART DE L'ONE SUR L'ARRET DU VOLONTARIAT	46
FIGURE 40 : TACHES DEVANT ETRE ASSUMÉES PAR L'ONE	47
FIGURE 41 : NOMBRE DE FORMATIONS SUIVIES	48
FIGURE 42 : NOMBRE MOYEN DE FORMATIONS SUIVIES POUR CHAQUE FONCTION	48
FIGURE 43 : FORMATION SUIVIE EN FONCTION DU THEME	49
FIGURE 44 : EVALUATION DE L'UTILITE DE LA FORMATION EN FONCTION DU THEME	49
FIGURE 45 : LES RAISONS EVOQUEES POUR NE PAS SUIVRE UNE FORMATION	50
FIGURE 46 : DISTANCE MAXIMALE ACCEPTEE POUR SE RENDRE A UNE FORMATION	51
FIGURE 47 : UNE FORMATION DE BASE POUR TOUS ?	52
FIGURE 48 : EFFECTIFS DES AMELIORATIONS	53
FIGURE 49 : AMELIORATIONS PAR PROVINCE	55
FIGURE 50 : PISTES D'AMELIORATION PAR FONCTION	56

Tables des matières

INTRODUCTION.....	2
METHODOLOGIE	3
LA METHODOLOGIE QUANTITATIVE.....	3
METHODOLOGIE QUALITATIVE.....	5
LE VOLONTARIAT EN BELGIQUE	7
LES PRINCIPAUX CONSTATS DE L'ÉTUDE COMMANDITÉE PAR LA FONDATION ROI BAUDOIN	7
QUI EST LE VOLONTAIRE?	8
LE PROFIL DES VOLONTAIRES AU SEIN DES CONSULTATIONS ONE	9
LE PROFIL MOYEN	9
LA PYRAMIDE DES AGES.....	10
L'AISANCE FINANCIERE DES VOLONTAIRES	11
LANGUE MATERNELLE ET NATIONALITÉ	11
CONVICTIONS PHILOSOPHIQUES DES VOLONTAIRES	12
LA SITUATION FAMILIALE DES VOLONTAIRES.....	12
LES STATUTS DES VOLONTAIRES.....	13
LE NOMBRE D'HEURES CONSACREES AU VOLONTARIAT	14
PERSPECTIVES	15
LE VOLONTARIAT EXTERIEUR A L'ONE	16
LES LIEUX DE CONSULTATIONS VUS PAR LES VOLONTAIRES.....	18
QUELQUES CHIFFRES CLES.....	18
LES VOLONTAIRES SONT-ILS ASSEZ NOMBREUX ?	19
L'ARRIVEE ET L'ACCUEIL DES VOLONTAIRES	21
LE RECRUTEMENT	21
L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES NOUVEAUX VOLONTAIRES	24
POURQUOI DEVIENT-ON VOLONTAIRE AU SEIN D'UNE CONSULTATION?	27
LES MOTIVATIONS.....	27
DROITS ET DEVOIRS DES VOLONTAIRES	32
LA RETRIBUTION FINANCIERE	33
L'EVALUATION ET LA SANCTION.....	33
LES DIFFERENTES TACHES DES VOLONTAIRES	35

LES TACHES ARRETEES, REALISEES OU SOUHAITEES	35
REPARTITION DES TACHES AU SEIN DES CONSULTATIONS	37
LES COMPETENCES NECESSAIRES	39
LA SATISFACTION DES VOLONTAIRES.....	40
SCORE DE SATISFACTION.....	40
LA RELATION VOLONTAIRE / SALARIÉ DE L'ONE	41
LA RELATION VOLONTAIRE/VOLONTAIRE	42
LA RELATION AVEC L'ONE	44
LA CONNAISSANCE DE L'ONE.....	44
SATISFACTION VIS-À-VIS DES RAPPORTS AVEC LES SERVICES ADMINISTRATIFS DE L'ONE	45
LE SOUTIEN DE LA PART DE L'ONE.....	45
LES TACHES QUE L'ONE DEVRAIT ASSUMER.....	47
LA FORMATION.....	48
QUELQUES CHIFFRES CLES.....	48
LES FORMATIONS SOUHAITÉES.....	49
UTILITÉ DE LA FORMATION.....	49
DIFFICULTES LIEES A LA FORMATION.....	50
DISTANCE MAXIMALE.....	51
L'OBLIGATION D'UNE FORMATION INITIALE	51
AMELIORATIONS SOUHAITEES.....	53
LES LOCAUX.....	54
CHARGE ADMINISTRATIVE - FINANCEMENT.....	54
VALORISATION DES VOLONTAIRES	54
LES HORAIRES	55
LES AMELIORATIONS PAR PROVINCE.....	55
LES AMÉLIORATIONS PAR FONCTION	56
BIBLIOGRAPHIE.....	58
TABLE DES FIGURES.....	59
TABLES DES MATIERES	61
ANNEXES.....	63
QUESTIONNAIRE	
TRI A PLAT	

Annexes

Questionnaire

Tri à plat

Enquête sur les volontaires au sein des consultations ONE

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement de l'enfant dans et en relation avec son milieu familial et son environnement social, l'ONE organise ou agréé des lieux de consultations pour enfants. Au sein de celles-ci, de nombreux volontaires, dont vous faites partie, concourent à leur bon fonctionnement.

A la demande de l'ONE, l'Université de Liège mène une enquête portant sur le volontariat au sein des consultations afin de recueillir votre expérience. L'objectif de ce questionnaire est de mieux connaître les volontaires impliqués à l'ONE, la portée de leur engagement, leur opinion par rapport à l'organisation des consultations ONE, la nature de leurs relations avec les partenaires de travail.

Compléter ce questionnaire ne vous prendra que 20 minutes et sera utile à améliorer le fonctionnement des consultations.

Nous vous invitons à bien lire les consignes avant de répondre aux questions. **De manière générale, si vous êtes volontaire dans plusieurs consultations, nous vous demandons de répondre pour la structure que vous fréquentez le plus.** La plupart du temps, la ou les réponses doivent être simplement entourées. De temps à autre, il est requis de compléter brièvement un champ d'information.

Après avoir rempli le questionnaire, il vous suffira de le glisser dans l'enveloppe jointe (ne pas l'affranchir) et de la déposer dans une boîte aux lettres.

Si vous préférez, vous pouvez compléter ce questionnaire en ligne (Internet) en vous rendant à l'adresse suivante : www.one.opinionline.be. Si vous choisissez cette solution, il est inutile de renvoyer une version papier du questionnaire par la poste, seule la version en ligne sera prise en compte.

L'Université de Liège vous assure la confidentialité et l'anonymat des résultats. Seuls les résultats globaux seront divulgués à l'ONE.

Nous vous remercions d'avance pour le temps consacré à cette enquête.

Si vous avez des questions, vous pouvez nous joindre aux coordonnées suivantes :

Monsieur Pieters
Centre d'Etude de l'Opinion
Université de Liège
04.366.48.94
j.pieters@ulg.ac.be

VOTRE ARRIVEE EN TANT QUE VOLONTAIRE

Nous allons tout d'abord remonter à l'époque de vos débuts en tant que volontaire dans les consultations de l'ONE.

- Q1. COMMENT ETES-VOUS ARRIVE EN TANT QUE VOLONTAIRE AU SEIN DES CONSULTATIONS DE L'ONE ? (UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)**
- Suite à votre participation à une activité ou à un service organisé par l'ONE
 - Via un autre volontaire déjà actif au sein des consultations de l'ONE
 - Via le Pouvoir Organisateur de la consultation
 - Via la plateforme francophone du volontariat
 - Via une paroisse
 - Par le bouche-à-oreille
 - Par une affiche ou un prospectus
 - Suite à une annonce de recrutement dans un journal
 - Suite à une annonce de recrutement sur Internet
 - Suite à une annonce de recrutement dans un autre média (télévision, radio, ...)
 - Suite à la présence d'un stand de l'ONE dans des manifestations
 - Autre, précisez:

- Q2. ACTUELLEMENT, QUEL MOYEN VOUS PARAIT LE PLUS EFFICACE POUR RECRUTER DE NOUVEAUX VOLONTAIRES ? (UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)**
- Une activité ou un service organisé par l'ONE
 - Les volontaires de l'ONE
 - Un Pouvoir Organisateur
 - La plateforme francophone du volontariat
 - Une paroisse
 - Le bouche-à-oreille
 - Une affiche ou un prospectus
 - Une annonce de recrutement dans un journal
 - Une annonce de recrutement sur Internet
 - Une annonce de recrutement dans un autre média (télévision, radio, ...)
 - La présence d'un stand de l'ONE dans des manifestations
 - Autre, précisez:

A PRESENT, NOUS AIMERIONS VOUS POSER QUELQUES QUESTIONS SUR L'ACCUEIL DES VOLONTAIRES A LEURS DEBUTS AU SEIN DES CONSULTATIONS. VEUILLEZ INDIQUER A QUEL POINT VOUS ETES D'ACCORD OU NON AVEC LES PHRASES SUIVANTES.

		Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Sans avis
Q3.	Lors de mes débuts en tant que volontaire à la consultation, je me suis senti(e) accueilli(e).	1	2	3	4	5
Q4.	Lors de mon entrée en fonction, j'ai reçu une information adéquate quant à mon rôle et à mes tâches en tant que volontaire au sein de la consultation.	1	2	3	4	5
Q5.	Lors de mes débuts en tant que volontaire, mes compétences ont été prises en compte dans l'attribution de mes fonctions.	1	2	3	4	5
Q6.	Aujourd'hui, les nouveaux volontaires qui rejoignent la consultation sont bien accueillis.	1	2	3	4	5
Q7.	Aujourd'hui, les nouveaux volontaires reçoivent une information adéquate quant à leur rôle et leurs tâches lors de leur arrivée.	1	2	3	4	5

VOTRE ACTIVITE DE VOLONTAIRE

Nous allons maintenant vous poser quelques questions concernant votre activité actuelle de volontaire au sein des consultations de l'ONE.

Q8. QUEL(S) ROLE(S) ASSUMEZ-VOUS AU SEIN DES CONSULTATIONS DE L'ONE ? VOUS ETES... (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1 Président
- 2 Secrétaire
- 3 Trésorier
- 4 Référent
- 5 Volontaire d'accueil
- 6 Volontaire d'animation
- 7 Je ne sais pas

Q9. DEPUIS COMBIEN D'ANNEE ET DE MOIS (AU TOTAL) ETES-VOUS VOLONTAIRE DANS LES CONSULTATIONS ONE ? (SI VOUS AVEZ EU UNE OU PLUSIEURS PERIODES D'INTERRUPTION, VEUILLEZ ADDITIONNER LES DUREES DE TOUTES LES PERIODES OU VOUS AVEZ ETE VOLONTAIRE)

..... années et mois

POURQUOI ETES-VOUS ACTUELLEMENT VOLONTAIRE DANS UNE CONSULTATION DE L'ONE ?

		Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout-à-fait d'accord
Q10.	Vous êtes volontaire pour partager votre expérience	1	2	3	4
Q11.	Vous êtes volontaire pour aider les autres	1	2	3	4
Q12.	Vous êtes volontaire pour rencontrer d'autres personnes	1	2	3	4
Q13.	Vous êtes volontaire pour défendre le bien-être des enfants	1	2	3	4
Q14.	Vous êtes volontaire pour rester actif	1	2	3	4
Q15.	Vous êtes volontaire pour découvrir de nouvelles expériences	1	2	3	4
Q16.	Vous êtes volontaire car vous adhérez aux valeurs de l'ONE	1	2	3	4
Q17.	Vous êtes volontaire car vous adhérez aux valeurs du pouvoir organisateur de votre consultation	1	2	3	4
Q18.	Vous êtes volontaire car vous aimez vous occuper des enfants	1	2	3	4
Q19.	Vous êtes volontaire car vous avez bénéficié de l'aide volontaire d'autres personnes	1	2	3	4

Q20. ACTUELLEMENT, COMBIEN D'HEURES CONSACREZ-VOUS AU VOLONTARIAT AU SEIN DES CONSULTATIONS DE L'ONE EN MOYENNE PAR MOIS ?

..... heures

Q21. ENVISAGEZ-VOUS AU COURS DES PROCHAINS MOIS :

- 1 D'augmenter ce temps de volontariat
- 2 De diminuer ce temps de volontariat
- 3 De maintenir à l'identique ce temps de volontariat
- 4 D'arrêter ce temps de volontariat
- 5 Je ne sais pas

Q22. DANS COMBIEN DE TEMPS PENSEZ-VOUS METTRE UN TERME A VOTRE ACTIVITE DE VOLONTARIAT ?

- 1 Moins d'un an
- 2 Entre un et 5 ans
- 3 Plus de 5 ans
- 4 Je n'envisage pas d'arrêter
- 5 Je ne sais pas

Q23. SI VOUS ENVISAGEZ D'ARRETER CETTE ACTIVITE DE VOLONTARIAT DANS UN DELAI PREVISIBLE, POURRIEZ-VOUS CITER LA OU LES RAISON(S) PRINCIPALE(S) QUI VOUS POUSSENT A CET ARRÊT ?

.....

VEUILLEZ INDIQUER A QUEL POINT VOUS ETES D'ACCORD OU NON AVEC CHACUNE DES AFFIRMATIONS SUIVANTES :

		Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Sans avis
Q24.	Je me sens compétent(e) pour assurer les tâches qui me sont attribuées dans le cadre des consultations.	1	2	3	4	5
Q25.	Je suis suffisamment soutenu(e) par l'ONE dans ma mission au sein des consultations.	1	2	3	4	5
Q26.	Je me préoccupe du bon fonctionnement de la consultation dans laquelle je suis volontaire	1	2	3	4	5
Q27.	Je me préoccupe de l'avenir de la consultation dans laquelle je suis volontaire	1	2	3	4	5
Q28.	Je me préoccupe de l'avenir des consultations dans leur ensemble.	1	2	3	4	5
Q29.	Je me préoccupe de l'avenir des activités de l'ONE dans leur ensemble.	1	2	3	4	5

POUR CHACUNE DES TACHES DECRITES CI-DESSOUS, NOUS VOUS DEMANDONS DE FAIRE UNE CROIX :

1. dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé,
2. dans la deuxième colonne si vous l'assumez actuellement,
3. dans la troisième colonne si dans le futur vous comptez l'assumer,
4. dans la quatrième colonne si vous estimez que cette tâche devrait être assumée par l'ONE.

Pour la même tâche, plusieurs cases peuvent être cochées. (voir exemple en gris)

	Je l'ai fait par le passé	Je le fais actuellement	Je souhaite le faire dans le futur	Cette tâche devrait être assumée par l'ONE

	EXEMPLE : Veiller à préparer les locaux	x	x		x
Q30.	Etablir le planning de présence des bénévoles				
Q31.	Organiser des réunions de comité				
Q32.	Participer à l'élaboration du Projet Santé Parentalité de la consultation				
Q33.	Veiller à préparer les locaux pour les séances				
Q34.	M'occuper des relations avec le propriétaire des locaux				
Q35.	Entrettenir des relations avec d'autres acteurs locaux (commune, partenaires,...)				
Q36.	Réaliser les achats nécessaires au fonctionnement quotidien de la consultation				
Q37.	Tenir à jour les registres de fréquentation des enfants				
Q38.	Trouver un médecin remplaçant le cas échéant				
Q39.	Régler les dépenses relatives au fonctionnement de la consultation et compléter les demandes de subsides trimestrielles				
Q40.	Tenir à jour la comptabilité de la consultation				
Q41.	Présenter la situation financière de la consultation en réunion de comité				
Q42.	Assurer la circulation des informations entre l'ONE et les volontaires, TMS et médecins				
Q43.	Animer des activités coin lecture, éveil musical, coin jeux,...				
Q44.	Etre présent lors des activités collectives animées par un intervenant extérieur				
Q45.	Accueillir les familles				
Q46.	Compléter le carnet de l'enfant après l'avoir pesé et mesuré				
Q47.	Communiquer au médecin et au travailleur médico-social des informations relatives au suivi de l'enfant sur base de mes observations				
Q48.	Participer aux réunions de comité				

VOTRE LIEU DE VOLONTARIAT

Q49. VOTRE CONSULTATION DISPOSE-T-ELLE D'UN POUVOIR ORGANISATEUR ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 3 Je ne sais pas

Q50. SI OUI, QUEL EST CE POUVOIR ORGANISATEUR ?

- 1 Une commune
- 2 Un mouvement féminin, précisez lequel :
- 3 Autre
- 4 Je ne sais pas

Q51. QUELLE DISTANCE APPROXIMATIVE SÉPARE LE LIEU DE CONSULTATION DE VOTRE DOMICILE ?

..... Km

Q52. LA CONSULTATION POUR LAQUELLE VOUS ETES VOLONTAIRE SE SITUE-T-ELLE:

- 1 En milieu rural
- 2 En milieu urbain

Q53. DANS QUELLE REGION SE TROUVE LA CONSULTATION ONE DANS LAQUELLE VOUS EXERCEZ VOTRE ACTIVITE DE VOLONTAIRE ?

- 1 Bruxelles- Capitale
- 2 Brabant wallon
- 3 Hainaut
- 4 Namur
- 5 Liège
- 6 Luxembourg

Q54. QUEL EST APPROXIMATIVEMENT LE POURCENTAGE DE PERSONNES FRÉQUENTANT VOTRE CONSULTATION QUE VOUS QUALIFIERIEZ DE : (La sommes des trois catégories doit être égale à 100)

- 1 Très précarisée : ____ %
- 2 Précarisée : ____ %
- 3 Pas précarisée : ____ %

Q55. SELON VOUS, LES VOLONTAIRES AU SEIN DE VOTRE CONSULTATION SONT :

- 1 Trop peu nombreux
- 2 Assez nombreux
- 3 Trop nombreux
- 4 Je ne sais pas

COMPÉTENCES ET VALEURS DES VOLONTAIRES

Q56. ESTIMEZ-VOUS BIEN CONNAITRE LE FONCTIONNEMENT DE L'ONE ?

- 1 Oui, très bien
- 2 Oui, suffisamment
- 3 Non, et il me serait utile de le connaître davantage
- 4 Non, mais cela ne me semble pas utile en tant que volontaire

VEUILLEZ INDICER À QUEL POINT VOUS ÊTES D'ACCORD OU NON AVEC CHACUNE DES AFFIRMATIONS SUIVANTES :

		Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Sans avis
Q57.	Un volontaire doit être en accord avec les principes et les valeurs de l'ONE	1	2	3	4	5
Q58.	Un volontaire doit respecter un devoir de discrétion à propos des informations recueillies	1	2	3	4	5
Q59.	Un volontaire est là uniquement pour offrir une aide aux Travailleurs Médico-Sociaux (TMS)	1	2	3	4	5
Q60.	Les volontaires sont indispensables au bon fonctionnement des consultations de l'ONE	1	2	3	4	5
Q61.	L'activité d'un volontaire doit être régulièrement évaluée	1	2	3	4	5
Q62.	Un volontaire doit suivre des formations	1	2	3	4	5
Q63.	Un volontaire doit être régulier dans son engagement (par exemple, respect des horaires des séances)	1	2	3	4	5
Q64.	Un volontaire devrait bénéficier d'une indemnité pour le travail accompli	1	2	3	4	5

SELON VOUS, QUELLES SONT LES COMPÉTENCES NÉCESSAIRES POUR ÊTRE VOLONTAIRE AU SEIN D'UNE CONSULTATION :

		Pas du tout nécessaire	Plutôt pas nécessaire	Plutôt nécessaire	Tout à fait nécessaire
Q65.	L'esprit d'équipe	1	2	3	4
Q66.	Le sens de l'organisation	1	2	3	4
Q67.	La capacité à gérer les conflits	1	2	3	4
Q68.	La résistance au stress	1	2	3	4
Q69.	La capacité d'écoute	1	2	3	4
Q70.	La capacité à gérer des tâches administratives	1	2	3	4
Q71.	Une aisance avec les chiffres	1	2	3	4
Q72.	La capacité d'animer une activité (lecture, jeux, ...)	1	2	3	4

VOTRE SATISFACTION QUANT A L'OFFRE DE FORMATIONS

CHAQUE ANNEE, L'ONE PROPOSE AUX VOLONTAIRES QUI LE SOUHAITENT DE SUIVRE DES FORMATIONS. AVEZ-VOUS DEJA SUIVI DE TELLES FORMATIONS ORGANISEES PAR L'ONE ABORDANT LES THEMES CI-DESSOUS OU L'ENVISAGEZ-VOUS A L'AVENIR ?

THEME DES FORMATIONS	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt <u>utile</u>	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt <u>inutile</u>	Je n'ai <u>pas</u> suivi cette formation, mais <u>j'envisage</u> de le faire à l'avenir	Je n'ai <u>pas</u> suivi cette formation, et <u>je n'envisage pas</u> de le faire à l'avenir
Q73. Multiculturalité	1	2	3	4
Q74. Gestions des émotions	1	2	3	4
Q75. Gestion d'équipe	1	2	3	4
Q76. Gestion de projet	1	2	3	4
Q77. Coin lecture	1	2	3	4
Q78. Eveil musical	1	2	3	4
Q79. Accueil	1	2	3	4
Q80. Partage des pratiques (comptine, marionnettes, jeux de doigts,...)	1	2	3	4
Q81. Autres, précisez :	1	2	3	4

Q82. QUELLE EST LA DISTANCE MAXIMALE QUE VOUS SERIEZ PRET A PARCOURIR POUR ASSISTER A UNE FORMATION PROPOSEE PAR L'ONE ?
..... Km

Q83. SI VOUS NE SOUHAITEZ SUIVRE AUCUNE FORMATION A L'AVENIR, QUELLES SONT LES RAISONS QUI EXPLIQUENT CE CHOIX ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1 Vous n'avez pas le temps.
- 2 Les formations proposées par l'ONE ont lieu à des horaires qui ne vous conviennent pas.
- 3 Les lieux de formation proposés sont généralement trop éloignés de votre domicile.
- 4 Vous estimez avoir assez d'expérience dans ces domaines.
- 5 Les thèmes proposés ne vous sont pas utiles.
- 6 Vous estimez que les volontaires ne doivent pas avoir à se former.
- 7 Autre (précisez) :

Q84. SERIEZ-VOUS D'ACCORD QUE L'ONE IMPOSE AUX NOUVEAUX VOLONTAIRES DE SUIVRE UNE FORMATION DE BASE D'UNE JOURNEE LORS DE LEUR ENTREE EN FONCTION ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 3 Sans avis

VOTRE SATISFACTION GENERALE

Maintenant, nous voudrions connaître votre degré de satisfaction à propos...

		Pas du tout satisfait	Pas satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait	Pas de relation
Q85.	... des activités que vous accomplissez actuellement en tant que volontaire au sein de la consultation	1	2	3	4	5
Q86.	... de la qualité du service rendu lors des consultations	1	2	3	4	5
Q87.	... de vos relations avec les familles	1	2	3	4	5
Q88.	... de vos relations avec vos collègues volontaires	1	2	3	4	5
Q89.	... de vos relations avec les travailleurs médico-sociaux et médecins de la consultation	1	2	3	4	5
Q90.	... de vos relations avec les services administratifs de l'ONE	1	2	3	4	5
Q91.	... de votre relation avec votre Pouvoir Organisateur	1	2	3	4	5
Q92.	... de l'organisation globale de votre consultation	1	2	3	4	5

Q93. CONSEILLERIEZ-VOUS A UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE OU A UNE CONNAISSANCE DE DEVENIR VOLONTAIRE AU SEIN DES CONSULTATIONS DE L'ONE ?

- 1 Oui, sûrement
- 2 Oui, peut-être
- 3 Non, probablement pas
- 4 Non, certainement pas
- 5 Je ne sais pas

QUELS SONT, SELON VOUS, LE OU LES POINTS A AMELIORER DANS L'ORGANISATION DE VOTRE CONSULTATION (MAXIMUM 3). VEUILLEZ ETRE CONCIS DANS VOTRE REPONSE.

Q94.	
Q95.	
Q96.	

VOTRE PROFIL

Pour terminer, nous allons vous poser quelques questions afin de cerner votre profil personnel. Pour autant, votre anonymat est garanti, dès lors que ces questions sont d'ordre général.

Q97. QUEL AGE AVEZ-VOUS ?

.....ans

Q98. QUEL EST VOTRE SEXE :

- 1 Masculin
- 2 Féminin

Q99. QUEL EST LE DIPLOME LE PLUS ELEVE QUE VOUS AVEZ OBTENU ?

- 1 Primaire
- 2 Secondaire inférieur
- 3 Secondaire supérieur
- 4 Supérieur de type court
- 5 Supérieur de type long
- 6 Universitaire
- 7 Post-universitaire
- 8 Autre

Q100. ACTUELLEMENT, VOUS VIVEZ :

- 1 Seul
- 2 En couple

Q101. COMBIEN D'ENFANTS A CHARGE AVEZ-VOUS ?

.....enfants à charge

Q102. COMBIEN DE PETITS-ENFANTS AVEZ-VOUS ?

.....petits-enfants

Q103. VOUS ETES ACTUELLEMENT :

- 1 Etudiant
- 2 Travailleur sous contrat à durée indéterminée
- 3 Travailleur sous contrat à durée déterminée
- 4 Indépendant
- 5 Mère/femme - Père/homme au foyer
- 6 Sans emploi (chômage, mutuelle, aide sociale)
- 7 (Pré) Retraité
- 8 Autre(s) : veuillez préciser

Q104. QUEL EST (OU ETAIT SI VOUS ETES ACTUELLEMENT SANS EMPLOI OU (PRE)RETRAITE) VOTRE OCCUPATION PROFESSIONNELLE PRINCIPALE ?

- 1 Employé dans le secteur marchand
- 2 Employé dans le secteur non marchand
- 3 Employé dans le secteur public
- 4 Ouvrier dans le secteur public
- 5 Ouvrier dans le secteur privé
- 6 Profession libérale ou indépendant
- 7 Cadre ou dirigeant dans le secteur public
- 8 Cadre ou dirigeant dans le secteur privé
- 9 Autre

Q105. QUELLE EST (ETAIT) VOTRE PROFESSION PRINCIPALE ?

Q106. ETES-VOUS OU AVEZ-VOUS ETE SALARIE AU SEIN DE L'ONE ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q107. EN TENANT COMPTE DE VOTRE REVENU GLOBAL ETES-VOUS EN MESURE DE « JOINDRE LES DEUX BOUTS » :

- 1 Très difficilement
- 2 Difficilement
- 3 Facilement
- 4 Très facilement
- 5 Sans avis

Q108. QUEL EST VOTRE PAYS DE NAISSANCE?

- 1 Belgique
- 2 Autre :

Q109. LE FRANÇAIS EST-IL VOTRE LANGUE MATERNELLE ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 3 Je ne souhaite pas répondre

Q110. ETES-VOUS ...?

- 1 Non croyant ou athée
- 2 Catholique
- 3 Protestant
- 4 Orthodoxe
- 5 Juif
- 6 Musulman
- 7 Autre : précisez
- 8 Je ne sais pas
- 9 Je ne souhaite pas répondre

Q111. ETES-VOUS VOLONTAIRE AU SEIN D'UNE AUTRE ASSOCIATION ?

- 1 Oui
- 2 Non

Q112. SI OUI, COMBIEN D'HEURES EN MOYENNE PAR MOIS CONSACREZ-VOUS AU VOLONTARIAT EN DEHORS DES CONSULTATIONS DE L'ONE ?

----- heures

ETES-VOUS ACTUELLEMENT VOLONTAIRE AU SEIN DES TYPES D'ASSOCIATIONS SUIVANTS ? REPONDEZ PAR OUI OU PAR NON. VOUS POUVEZ EVIDEMMENT REPENDRE « OUI » A PLUSIEURS ACTIVITES.

		OUI	NON
Q113.	Service social pour des personnes âgées, handicapées ou défavorisées	1	2
Q114.	Organisation religieuse	1	2
Q115.	Association culturelle ou artistique	1	2
Q116.	ONG de coopération au développement, droits de l'homme	1	2
Q117.	Groupe ou parti politique	1	2
Q118.	Action de la communauté locale dans le domaine de la pauvreté, de l'emploi, du logement et du racisme	1	2
Q119.	Association environnementale ou écologiste	1	2
Q120.	Association en contact avec des enfants ou des jeunes (mouvement de jeunesse, école de devoirs, ...)	1	2
Q121.	Club sportif ou de loisirs	1	2
Q122.	Mouvement de paix	1	2
Q123.	Association de défense des droits des animaux	1	2
Q124.	Organisation de volontaires dans le domaine de la santé (par exemple, la Croix Rouge de Belgique)	1	2
Q125.	Autres, précisez:	1	2

Q126. AVEZ-VOUS D'EVENTUELLES REMARQUES A PROPOS DE CE QUESTIONNAIRE ?

INVITATION A PARTICIPER A DES DISCUSSIONS DE GROUPE

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.

Le but de celui-ci est de permettre à l'ONE et aux pouvoirs organisateurs de dégager des pistes d'actions pour améliorer l'accompagnement des volontaires.

En fonction des réponses recueillies, des discussions de groupe seront programmées. Celles-ci aborderont plus spécifiquement votre expérience en tant que volontaire et permettront d'exprimer vos attentes, vos satisfactions et vos difficultés au sein de la consultation.

Si vous souhaitez participer à ces discussions de groupe, merci de mentionner vos coordonnées ci-dessous. Nous vous contacterons alors prochainement pour vous spécifier les modalités d'organisation de ces discussions. Dans le cas où vous mentionnez vos coordonnées ci-dessous, nous vous garantissons que vos réponses demeureront anonymes vis-à-vis de l'ONE et de votre éventuel Pouvoir Organisateur.

Ces discussions seront organisées dans différents lieux de consultations à Bruxelles et en Wallonie. Vos frais de déplacement vous seront remboursés.

- Je souhaite participer à ces discussions de préférence en journée.
- Je souhaite participer à ces discussions de préférence en soirée
- Je ne souhaite pas participer à ces discussions

VOICI MES COORDONNEES DE CONTACT

	NOM et prénom	
Q127.	Rue et N°	
Q128.	Code postal et commune	
Q129.	Téléphone fixe (accessible en journée)	
Q130.	Téléphone mobile	
Q131.	E-mail	

Merci pour votre participation.

Comment êtes-vous arrivé en tant que volontaire au sein des consultations de l'ONE ? (une seule réponse possible)

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Suite à votre participation à une activité ou à un service organisé par l'ONE	34	3,5	3,5	3,5
	Via un autre volontaire déjà actif au sein des consultations de l'ONE	622	63,5	64,3	67,8
	Via le Pouvoir Organisateur de la consultation	43	4,4	4,4	72,2
	Via la plateforme francophone du volontariat	13	1,3	1,3	73,6
	Via une paroisse	7	,7	,7	74,3
	Par le bouche-à-oreille	75	7,7	7,7	82,0
	Par une affiche ou un prospectus	18	1,8	1,9	83,9
	Suite à une annonce de recrutement dans un journal	51	5,2	5,3	89,2
	Suite à une annonce de recrutement sur Internet	2	,2	,2	89,4
	Suite à une annonce de recrutement dans un autre média (télévision, radio, ...)	1	,1	,1	89,5
	Suite à la présence d'un stand de l'ONE dans des manifestations	14	1,4	1,4	90,9
	Autre	88	9,0	9,1	100,0
	Total	968	98,9	100,0	
Manquante	Système manquant	11	1,1		
Total		979	100,0		

Actuellement, quel moyen vous paraît le plus efficace pour recruter de nouveaux volontaires ? (une seule réponse possible)

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Une activité ou un service organisé par l'ONE	22	2,2	2,3	2,3
	Les volontaires de l'ONE	453	46,3	47,3	49,6
	Un Pouvoir Organisateur	7	,7	,7	50,4
	La plateforme francophone du volontariat	22	2,2	2,3	52,7
	Une paroisse	2	,2	,2	52,9
	Le bouche-à-oreille	265	27,1	27,7	80,6
	Une affiche ou un prospectus	29	3,0	3,0	83,6
	Une annonce de recrutement dans un journal	41	4,2	4,3	87,9
	Une annonce de recrutement sur Internet	25	2,6	2,6	90,5
	Une annonce de recrutement dans un autre média (télévision, radio, ...)	33	3,4	3,4	93,9
	La présence d'un stand de l'ONE dans des manifestations	49	5,0	5,1	99,1
	Autre	9	,9	,9	100,0
	Total	957	97,8	100,0	
Manquante	Système manquant	22	2,2		
Total		979	100,0		

**[Lors de mes débuts en tant que volontaire à la consultation, je me suis senti(e) accueilli(e).]
A présent, nous aimerions vous poser quelques questions sur l'accueil des volontaires à leurs débuts au sein des consultations. Veuillez indiquer à qu**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	6	,6	,6	,6
	Pas d'accord	17	1,7	1,8	2,4
	D'accord	310	31,7	32,2	34,6
	Tout à fait d'accord	624	63,7	64,8	99,4
	Sans avis	6	,6	,6	100,0
	Total	963	98,4	100,0	
Manquante	Système manquant	16	1,6		
Total		979	100,0		

[Lors de mon entrée en fonction, j'ai reçu une information adéquate quant à mon rôle et à mes tâches en tant que volontaire au sein de la consultation.] A présent, nous aimerions vous poser quelques questions sur l'accueil des volontaires à l

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	31	3,2	3,2	3,2
	Pas d'accord	79	8,1	8,3	11,5
	D'accord	430	43,9	44,9	56,4
	Tout à fait d'accord	398	40,7	41,6	98,0
	Sans avis	19	1,9	2,0	100,0
	Total	957	97,8	100,0	
Manquante	Système manquant	22	2,2		
Total		979	100,0		

[Lors de mes débuts en tant que volontaire, mes compétences ont été prises en compte dans l'attribution de mes fonctions.] A présent, nous aimerions vous poser quelques questions sur l'accueil des volontaires à leurs débuts au sein des consulta

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	24	2,5	2,6	2,6
	Pas d'accord	110	11,2	11,7	14,2
	D'accord	383	39,1	40,7	54,9
	Tout à fait d'accord	332	33,9	35,3	90,2
	Sans avis	92	9,4	9,8	100,0
	Total	941	96,1	100,0	
Manquante	Système manquant	38	3,9		
Total		979	100,0		

[Aujourd'hui, les nouveaux volontaires qui rejoignent la consultation sont bien accueillis.] A présent, nous aimerions vous poser quelques questions sur l'accueil des volontaires à leurs débuts au sein des consultations. Veuillez indiquer à quel p

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	4	,4	,4	,4
	Pas d'accord	6	,6	,6	1,1
	D'accord	314	32,1	33,2	34,2
	Tout à fait d'accord	568	58,0	60,0	94,3
	Sans avis	54	5,5	5,7	100,0
	Total	946	96,6	100,0	
Manquante	Système manquant	33	3,4		
Total		979	100,0		

[Aujourd'hui, les nouveaux volontaires reçoivent une information adéquate quant à leur rôle et leurs tâches lors de leur arrivée.] A présent, nous aimerions vous poser quelques questions sur l'accueil des volontaires à leurs débuts au sein de

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	14	1,4	1,5	1,5
	Pas d'accord	55	5,6	5,9	7,4
	D'accord	387	39,5	41,5	48,9
	Tout à fait d'accord	357	36,5	38,3	87,1
	Sans avis	120	12,3	12,9	100,0
	Total	933	95,3	100,0	
Manquante	Système manquant	46	4,7		
Total		979	100,0		

[Président] Quel(s) rôle(s) assumez-vous au sein des consultations de l'ONE ? Vous êtes...(Plusieurs réponses possibles)

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non sélectionné	867	88,6	88,6	88,6
	Oui	112	11,4	11,4	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Secrétaire] Quel(s) rôle(s) assumez-vous au sein des consultations de l'ONE ? Vous êtes...(Plusieurs réponses possibles)

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non sélectionné	860	87,8	87,8	87,8
	Oui	119	12,2	12,2	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Trésorier] Quel(s) rôle(s) assumez-vous au sein des consultations de l'ONE ? Vous êtes...(Plusieurs réponses possibles)

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non sélectionné	870	88,9	88,9	88,9
	Oui	109	11,1	11,1	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Référent] Quel(s) rôle(s) assumez-vous au sein des consultations de l'ONE ? Vous êtes...(Plusieurs réponses possibles)

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non sélectionné	873	89,2	89,2	89,2
	Oui	106	10,8	10,8	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Volontaire d'accueil] Quel(s) rôle(s) assumez-vous au sein des consultations de l'ONE ? Vous êtes...(Plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Non sélectionné	195	19,9	19,9	19,9
Oui	784	80,1	80,1	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Volontaire d'animation] Quel(s) rôle(s) assumez-vous au sein des consultations de l'ONE ? Vous êtes...(Plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Non sélectionné	834	85,2	85,2	85,2
Oui	145	14,8	14,8	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Je ne sais pas] Quel(s) rôle(s) assumez-vous au sein des consultations de l'ONE ? Vous êtes...(Plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Non sélectionné	973	99,4	99,4	99,4
Oui	6	,6	,6	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Vous êtes volontaire pour partager votre expérience] Pourquoi êtes-vous actuellement volontaire dans une consultation de l'ONE ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Pas du tout d'accord	44	4,5	6,5	6,5
Pas d'accord	116	11,8	17,2	23,7
D'accord	373	38,1	55,3	79,1
Tout à fait d'accord	141	14,4	20,9	100,0
Total	674	68,8	100,0	
Manquante Système manquant	305	31,2		
Total	979	100,0		

[Vous êtes volontaire pour aider les autres] Pourquoi êtes-vous actuellement volontaire dans une consultation de l'ONE ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Pas du tout d'accord	3	,3	,4	,4
Pas d'accord	10	1,0	1,2	1,6
D'accord	375	38,3	46,7	48,3
Tout à fait d'accord	415	42,4	51,7	100,0
Total	803	82,0	100,0	
Manquante Système manquant	176	18,0		
Total	979	100,0		

[Vous êtes volontaire pour rencontrer d'autres personnes] Pourquoi êtes-vous actuellement volontaire dans une consultation de l'ONE ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Pas du tout d'accord	12	1,2	1,6	1,6
Pas d'accord	36	3,7	4,7	6,3
D'accord	415	42,4	54,7	61,0
Tout à fait d'accord	296	30,2	39,0	100,0
Total	759	77,5	100,0	
Manquante Système manquant	220	22,5		
Total	979	100,0		

[Vous êtes volontaire pour défendre le bien-être des enfants] Pourquoi êtes-vous actuellement volontaire dans une consultation de l'ONE ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Pas du tout d'accord	5	,5	,6	,6
Pas d'accord	17	1,7	2,1	2,8
D'accord	311	31,8	39,3	42,0
Tout à fait d'accord	459	46,9	58,0	100,0
Total	792	80,9	100,0	
Manquante Système manquant	187	19,1		
Total	979	100,0		

[Vous êtes volontaire pour rester actif] Pourquoi êtes-vous actuellement volontaire dans une consultation de l'ONE ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Pas du tout d'accord	14	1,4	1,7	1,7
Pas d'accord	48	4,9	6,0	7,7
D'accord	373	38,1	46,5	54,2
Tout à fait d'accord	367	37,5	45,8	100,0
Total	802	81,9	100,0	
Manquante Système manquant	177	18,1		
Total	979	100,0		

[Vous êtes volontaire pour découvrir de nouvelles expériences] Pourquoi êtes-vous actuellement volontaire dans une consultation de l'ONE ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	33	3,4	4,8	4,8
	Pas d'accord	100	10,2	14,5	19,2
	D'accord	360	36,8	52,1	71,3
	Tout à fait d'accord	198	20,2	28,7	100,0
	Total	691	70,6	100,0	
Manquante	Système manquant	288	29,4		
Total		979	100,0		

[Vous êtes volontaire car vous adhérez aux valeurs de l'ONE] Pourquoi êtes-vous actuellement volontaire dans une consultation de l'ONE ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	11	1,1	1,5	1,5
	Pas d'accord	35	3,6	4,7	6,2
	D'accord	422	43,1	56,8	63,0
	Tout à fait d'accord	275	28,1	37,0	100,0
	Total	743	75,9	100,0	
Manquante	Système manquant	236	24,1		
Total		979	100,0		

[Vous êtes volontaire car vous adhérez aux valeurs du pouvoir organisateur de votre consultation] Pourquoi êtes-vous actuellement volontaire dans une consultation de l'ONE ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	47	4,8	7,5	7,5
	Pas d'accord	97	9,9	15,5	23,1
	D'accord	338	34,5	54,2	77,2
	Tout à fait d'accord	142	14,5	22,8	100,0
	Total	624	63,7	100,0	
Manquante	Système manquant	355	36,3		
Total		979	100,0		

[Vous êtes volontaire car vous aimez vous occuper des enfants] Pourquoi êtes-vous actuellement volontaire dans une consultation de l'ONE ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	1	,1	,1	,1
	Pas d'accord	13	1,3	1,5	1,7
	D'accord	284	29,0	33,6	35,3
	Tout à fait d'accord	546	55,8	64,7	100,0
	Total	844	86,2	100,0	
Manquante	Système manquant	135	13,8		
Total		979	100,0		

[Vous êtes volontaire car vous avez bénéficié de l'aide volontaire d'autres personnes] Pourquoi êtes-vous actuellement volontaire dans une consultation de l'ONE ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	169	17,3	25,8	25,8
	Pas d'accord	224	22,9	34,3	60,1
	D'accord	180	18,4	27,5	87,6
	Tout à fait d'accord	81	8,3	12,4	100,0
	Total	654	66,8	100,0	
Manquante	Système manquant	325	33,2		
Total		979	100,0		

Envisagez-vous au cours des prochains mois :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	D'augmenter ce temps de volontariat	38	3,9	3,9	3,9
	De diminuer ce temps de volontariat	20	2,0	2,1	6,0
	De maintenir à l'identique ce temps de volontariat	774	79,1	80,4	86,4
	D'arrêter ce temps de volontariat	42	4,3	4,4	90,8
	Je ne sais pas	89	9,1	9,2	100,0
	Total	963	98,4	100,0	
Manquante	Système manquant	16	1,6		
Total		979	100,0		

Dans combien de temps pensez-vous mettre un terme à votre activité de volontariat ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moins d'un an	42	4,3	4,4	4,4
	Entre un et 5 ans	316	32,3	33,1	37,5
	Plus de 5 ans	470	48,0	49,2	86,7
	Je n'envisage pas d'arrêter	38	3,9	4,0	90,7
	Je ne sais pas	89	9,1	9,3	100,0
	Total	955	97,5	100,0	
Manquante	Système manquant	24	2,5		
	Total	979	100,0		

[Je me sens compétent(e) pour assurer les tâches qui me sont attribuées dans le cadre des consultations.] Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	2	,2	,2	,2
	Pas d'accord	4	,4	,4	,6
	D'accord	352	36,0	37,8	38,5
	Tout à fait d'accord	563	57,5	60,5	98,9
	Sans avis	10	1,0	1,1	100,0
	Total	931	95,1	100,0	
Manquante	Système manquant	48	4,9		
	Total	979	100,0		

[Je suis suffisamment soutenu(e) par l'ONE dans ma mission au sein des consultations.] Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	15	1,5	1,7	1,7
	Pas d'accord	65	6,6	7,4	9,1
	D'accord	420	42,9	47,6	56,6
	Tout à fait d'accord	315	32,2	35,7	92,3
	Sans avis	68	6,9	7,7	100,0
	Total	883	90,2	100,0	
Manquante	Système manquant	96	9,8		
	Total	979	100,0		

[Je me préoccupe du bon fonctionnement de la consultation dans laquelle je suis volontaire] Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	2	,2	,2	,2
	Pas d'accord	17	1,7	1,9	2,1
	D'accord	378	38,6	41,6	43,7
	Tout à fait d'accord	492	50,3	54,1	97,8
	Sans avis	20	2,0	2,2	100,0
	Total	909	92,8	100,0	
Manquante	Système manquant	70	7,2		
	Total	979	100,0		

[Je me préoccupe de l'avenir de la consultation dans laquelle je suis volontaire] Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	7	,7	,8	,8
	Pas d'accord	31	3,2	3,5	4,3
	D'accord	377	38,5	42,9	47,3
	Tout à fait d'accord	375	38,3	42,7	90,0
	Sans avis	88	9,0	10,0	100,0
	Total	878	89,7	100,0	
Manquante	Système manquant	101	10,3		
	Total	979	100,0		

[Je me préoccupe de l'avenir des consultations dans leur ensemble.] Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	14	1,4	1,6	1,6
	Pas d'accord	92	9,4	10,7	12,4
	D'accord	394	40,2	46,0	58,4
	Tout à fait d'accord	183	18,7	21,4	79,8
	Sans avis	173	17,7	20,2	100,0
	Total	856	87,4	100,0	
Manquante	Système manquant	123	12,6		
	Total	979	100,0		

[Je me préoccupe de l'avenir des activités de l'ONE dans leur ensemble.] Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	11	1,1	1,3	1,3
	Pas d'accord	78	8,0	9,1	10,4
	D'accord	398	40,7	46,3	56,7
	Tout à fait d'accord	197	20,1	22,9	79,6
	Sans avis	175	17,9	20,4	100,0
	Total	859	87,7	100,0	
Manquante	Systeme manquant	120	12,3		
Total		979	100,0		

[Etablir le planning de présence des bénévoles] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	855	87,3	87,3	87,3
	1	124	12,7	12,7	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Etablir le planning de présence des bénévoles] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	765	78,1	78,1	78,1
	1	214	21,9	21,9	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Etablir le planning de présence des bénévoles] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé,

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	910	93,0	93,0	93,0
	1	69	7,0	7,0	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Etablir le planning de présence des bénévoles] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dan

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	694	70,9	70,9	70,9
	1	285	29,1	29,1	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Organiser des réunions de comité] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la deuxième co

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	880	89,9	89,9	89,9
	1	99	10,1	10,1	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Organiser des réunions de comité] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la deuxième colo

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	811	82,8	82,8	82,8
	1	168	17,2	17,2	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Organiser des réunions de comité] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la deux

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	925	94,5	94,5	94,5
	1	54	5,5	5,5	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Organiser des réunions de comité] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé,

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	612	62,5	62,5	62,5
	1	367	37,5	37,5	100,0
	Total	979	100,0	100,0	

[Participer à l'élaboration du Projet Santé Parentalité de la consultation]
[Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	878	89,7	89,7	89,7
1	101	10,3	10,3	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Participer à l'élaboration du Projet Santé Parentalité de la consultation]
[Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette t

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	802	81,9	81,9	81,9
1	177	18,1	18,1	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Participer à l'élaboration du Projet Santé Parentalité de la consultation]
[Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	889	90,8	90,8	90,8
1	90	9,2	9,2	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Participer à l'élaboration du Projet Santé Parentalité de la consultation]
[Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	617	63,0	63,0	63,0
1	362	37,0	37,0	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[veiller à préparer les locaux pour la séance] **[Je l'ai fait par le passé]** Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	758	77,4	77,4	77,4
1	221	22,6	22,6	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[veiller à préparer les locaux pour la séance] **[Je le fais actuellement]** Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la d

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	355	36,3	36,3	36,3
1	624	63,7	63,7	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[veiller à préparer les locaux pour la séance] **[Je souhaite le faire dans le futur]** Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé,

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	857	87,5	87,5	87,5
1	122	12,5	12,5	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[veiller à préparer les locaux pour la séance] **[Cette tâche devrait être assumée par l'ONE]** Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	891	91,0	91,0	91,0
1	88	9,0	9,0	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[M'occuper des relations avec le propriétaire des locaux] **[Je l'ai fait par le passé]** Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le pass

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	890	90,9	90,9	90,9
1	89	9,1	9,1	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[M'occuper des relations avec le propriétaire des locaux] **[Je le fais actuellement]** Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé,

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	817	83,5	83,5	83,5
1	162	16,5	16,5	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[M'occuper des relations avec le propriétaire des locaux] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	947	96,7	96,7	96,7
1	32	3,3	3,3	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[M'occuper des relations avec le propriétaire des locaux] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	571	58,3	58,3	58,3
1	408	41,7	41,7	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Entretenir des relations avec d'autres acteurs locaux (commune, partenaires,...)] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé ce

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	882	90,1	90,1	90,1
1	97	9,9	9,9	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Entretenir des relations avec d'autres acteurs locaux (commune, partenaires,...)] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cett

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	808	82,5	82,5	82,5
1	171	17,5	17,5	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Entretenir des relations avec d'autres acteurs locaux (commune, partenaires,...)] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez as

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	927	94,7	94,7	94,7
1	52	5,3	5,3	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Entretenir des relations avec d'autres acteurs locaux (commune, partenaires,...)] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	590	60,3	60,3	60,3
1	389	39,7	39,7	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Réaliser les achats nécessaires au fonctionnement quotidien de la consultation] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	864	88,3	88,3	88,3
1	115	11,7	11,7	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Réaliser les achats nécessaires au fonctionnement quotidien de la consultation] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette t

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	751	76,7	76,7	76,7
1	228	23,3	23,3	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Réaliser les achats nécessaires au fonctionnement quotidien de la consultation] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assum

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	927	94,7	94,7	94,7
1	52	5,3	5,3	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Réaliser les achats nécessaires au fonctionnement quotidien de la consultation] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vo

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	664	67,8	67,8	67,8
1	315	32,2	32,2	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Tenir à jour les registres de fréquentation des enfants] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé,

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	802	81,9	81,9	81,9
1	177	18,1	18,1	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Tenir à jour les registres de fréquentation des enfants] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé,

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	579	59,1	59,1	59,1
1	400	40,9	40,9	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Tenir à jour les registres de fréquentation des enfants] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	887	90,6	90,6	90,6
1	92	9,4	9,4	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Tenir à jour les registres de fréquentation des enfants] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette t

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	774	79,1	79,1	79,1
1	205	20,9	20,9	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Trouver un médecin remplaçant le cas échéant] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans l

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	933	95,3	95,3	95,3
1	46	4,7	4,7	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Trouver un médecin remplaçant le cas échéant] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	939	95,9	95,9	95,9
1	40	4,1	4,1	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Trouver un médecin remplaçant le cas échéant] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé,

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	956	97,7	97,7	97,7
1	23	2,3	2,3	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Trouver un médecin remplaçant le cas échéant] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dan

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	452	46,2	46,2	46,2
1	527	53,8	53,8	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Régler les dépenses relatives au fonctionnement de la consultation et compléter les demandes de subsides trimestrielles] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la pr

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	896	91,5	91,5	91,5
1	83	8,5	8,5	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Régler les dépenses relatives au fonctionnement de la consultation et compléter les demandes de subsides trimestrielles] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la prem

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	827	84,5	84,5	84,5
1	152	15,5	15,5	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Régler les dépenses relatives au fonctionnement de la consultation et compléter les demandes de subsides trimestrielles] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : da

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	941	96,1	96,1	96,1
1	38	3,9	3,9	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Régler les dépenses relatives au fonctionnement de la consultation et compléter les demandes de subsides trimestrielles] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	614	62,7	62,7	62,7
1	365	37,3	37,3	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Tenir à jour la comptabilité de la consultation] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	895	91,4	91,4	91,4
1	84	8,6	8,6	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Tenir à jour la comptabilité de la consultation] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	838	85,6	85,6	85,6
1	141	14,4	14,4	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Tenir à jour la comptabilité de la consultation] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé,

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	940	96,0	96,0	96,0
1	39	4,0	4,0	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Tenir à jour la comptabilité de la consultation] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche da

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	636	65,0	65,0	65,0
1	343	35,0	35,0	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Présenter la situation financière de la consultation en réunion de comité] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette t

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	907	92,6	92,6	92,6
1	72	7,4	7,4	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Présenter la situation financière de la consultation en réunion de comité] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâc

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	847	86,5	86,5	86,5
1	132	13,5	13,5	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Présenter la situation financière de la consultation en réunion de comité] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	933	95,3	95,3	95,3
1	46	4,7	4,7	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Présenter la situation financière de la consultation en réunion de comité] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	630	64,4	64,4	64,4
1	349	35,6	35,6	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Assurer la circulation des informations entre l'ONE et les volontaires, TMS et médecins] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez ass

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	885	90,4	90,4	90,4
1	94	9,6	9,6	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Assurer la circulation des informations entre l'ONE et les volontaires, TMS et médecins] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assum

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	774	79,1	79,1	79,1
1	205	20,9	20,9	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Assurer la circulation des informations entre l'ONE et les volontaires, TMS et médecins] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	930	95,0	95,0	95,0
1	49	5,0	5,0	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Assurer la circulation des informations entre l'ONE et les volontaires, TMS et médecins] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première col

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	635	64,9	64,9	64,9
1	344	35,1	35,1	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Animer des activités coin lecture, éveil musical, coin jeux,...] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	799	81,6	81,6	81,6
1	180	18,4	18,4	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Animer des activités coin lecture, éveil musical, coin jeux,...] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le p

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	711	72,6	72,6	72,6
1	268	27,4	27,4	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Animer des activités coin lecture, éveil musical, coin jeux,...] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	849	86,7	86,7	86,7
1	130	13,3	13,3	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Animer des activités coin lecture, éveil musical, coin jeux,...] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	850	86,8	86,8	86,8
1	129	13,2	13,2	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Etre présent lors des activités collectives animées par un intervenant extérieur] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé c

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	787	80,4	80,4	80,4
1	192	19,6	19,6	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Etre présent lors des activités collectives animées par un intervenant extérieur] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cet

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	660	67,4	67,4	67,4
1	319	32,6	32,6	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Etre présent lors des activités collectives animées par un intervenant extérieur] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez a

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	828	84,6	84,6	84,6
1	151	15,4	15,4	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Etre présent lors des activités collectives animées par un intervenant extérieur] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne s

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	885	90,4	90,4	90,4
1	94	9,6	9,6	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Accueillir les familles] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la deuxième colonne si vo

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	745	76,1	76,1	76,1
1	234	23,9	23,9	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Accueillir les familles] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la deuxième colonne si vous

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	221	22,6	22,6	22,6
1	758	77,4	77,4	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Accueillir les familles] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la deuxième colon

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	846	86,4	86,4	86,4
1	133	13,6	13,6	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Accueillir les familles] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la de

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	945	96,5	96,5	96,5
1	34	3,5	3,5	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Compléter le carnet de l'enfant après l'avoir pesé et mesuré] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	725	74,1	74,1	74,1
1	254	25,9	25,9	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Compléter le carnet de l'enfant après l'avoir pesé et mesuré] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans l

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	196	20,0	20,0	20,0
1	783	80,0	80,0	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Compléter le carnet de l'enfant après l'avoir pesé et mesuré] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâ

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	849	86,7	86,7	86,7
1	130	13,3	13,3	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Compléter le carnet de l'enfant après l'avoir pesé et mesuré] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assu

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	958	97,9	97,9	97,9
1	21	2,1	2,1	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Communiquer au médecin et au travailleur médico-social des informations relatives au suivi de l'enfant sur base de mes observations] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	828	84,6	84,6	84,6
1	151	15,4	15,4	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Communiquer au médecin et au travailleur médico-social des informations relatives au suivi de l'enfant sur base de mes observations] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	502	51,3	51,3	51,3
1	477	48,7	48,7	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Communiquer au médecin et au travailleur médico-social des informations relatives au suivi de l'enfant sur base de mes observations] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	864	88,3	88,3	88,3
1	115	11,7	11,7	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Communiquer au médecin et au travailleur médico-social des informations relatives au suivi de l'enfant sur base de mes observations] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	843	86,1	86,1	86,1
1	136	13,9	13,9	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Participer aux réunions de comité] [Je l'ai fait par le passé] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la deuxième c

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	746	76,2	76,2	76,2
1	233	23,8	23,8	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Participer aux réunions de comité] [Je le fais actuellement] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la deuxième col

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	266	27,2	27,2	27,2
1	713	72,8	72,8	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Participer aux réunions de comité] [Je souhaite le faire dans le futur] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé, dans la deu

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	831	84,9	84,9	84,9
1	148	15,1	15,1	100,0
Total	979	100,0	100,0	

[Participer aux réunions de comité] [Cette tâche devrait être assumée par l'ONE] Pour chacune des tâches décrites ci-dessous, nous vous demandons de faire une croix : dans la première colonne si vous avez assumé cette tâche dans le passé,

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	920	94,0	94,0	94,0
1	59	6,0	6,0	100,0
Total	979	100,0	100,0	

Votre consultation dispose-t-elle d'un Pouvoir Organisateur ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	346	35,3	37,6	37,6
Non	240	24,5	26,1	63,7
Je ne sais pas	334	34,1	36,3	100,0
Total	920	94,0	100,0	
Manquante Système manquant	59	6,0		
Total	979	100,0		

Quel est ce Pouvoir Organisateur ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Une commune	115	11,7	22,2	22,2
Un mouvement féminin	62	6,3	12,0	34,2
Autre	73	7,5	14,1	48,3
Je ne sais pas	268	27,4	51,7	100,0
Total	518	52,9	100,0	
Manquante Système manquant	461	47,1		
Total	979	100,0		

Veillez préciser le nom de ce mouvement féminin

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	FPS	19	1,9	34,5	34,5
	VF	36	3,7	65,5	100,0
	Total	55	5,6	100,0	
Manquante	Système manquant	924	94,4		
Total		979	100,0		

La consultation pour laquelle vous êtes volontaire se situe-t-elle:

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	En milieu rural	359	36,7	38,3	38,3
	En milieu urbain	578	59,0	61,7	100,0
	Total	937	95,7	100,0	
Manquante	Système manquant	42	4,3		
Total		979	100,0		

Dans quelle région se trouve la consultation ONE dans laquelle vous exercez votre activité de volontaire ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Bruxelles- Capitale	129	13,2	13,3	13,3
	Brabant wallon	85	8,7	8,8	22,1
	Hainaut	377	38,5	38,9	60,9
	Namur	99	10,1	10,2	71,1
	Liège	214	21,9	22,1	93,2
	Luxembourg	66	6,7	6,8	100,0
	Total		970	99,1	100,0
Manquante	Système manquant	9	,9		
Total		979	100,0		

Selon vous, les volontaires au sein de votre consultation sont :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Trop peu nombreux	244	24,9	25,2	25,2
	Assez nombreux	672	68,6	69,5	94,7
	Trop nombreux	8	,8	,8	95,6
	Je ne sais pas	43	4,4	4,4	100,0
	Total		967	98,8	100,0
Manquante	Système manquant	12	1,2		
Total		979	100,0		

Estimez-vous bien connaître le fonctionnement de l'ONE ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui, très bien	61	6,2	6,9	6,9
	Oui, suffisamment	484	49,4	54,6	61,5
	Non, et il me serait utile de le connaître davantage	171	17,5	19,3	80,8
	Non, mais cela ne me semble pas utile en tant que volontaire	170	17,4	19,2	100,0
	Total		886	90,5	100,0
Manquante	Système manquant	93	9,5		
Total		979	100,0		

[Un volontaire doit être en accord avec les principes et les valeurs de l'ONE] Veillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	3	,3	,3	,3
	Pas d'accord	23	2,3	2,5	2,8
	D'accord	453	46,3	48,4	51,2
	Tout à fait d'accord	422	43,1	45,1	96,4
	Sans avis	34	3,5	3,6	100,0
	Total		935	95,5	100,0
Manquante	Système manquant	44	4,5		
Total		979	100,0		

[Un volontaire doit respecter un devoir de discrétion à propos des informations recueillies] Veillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	1	,1	,1	,1
	D'accord	161	16,4	16,8	16,9
	Tout à fait d'accord	793	81,0	82,7	99,6
	Sans avis	4	,4	,4	100,0
Total		959	98,0	100,0	
Manquante	Système manquant	20	2,0		
Total		979	100,0		

**[Un volontaire est là uniquement pour offrir une aide aux Travailleurs Médico-Sociaux (TMS)]
Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	67	6,8	7,3	7,3
	Pas d'accord	322	32,9	35,1	42,4
	D'accord	270	27,6	29,4	71,9
	Tout à fait d'accord	232	23,7	25,3	97,2
	Sans avis	26	2,7	2,8	100,0
	Total	917	93,7	100,0	
Manquante	Système manquant	62	6,3		
Total		979	100,0		

**[Les volontaires sont indispensables au bon fonctionnement des consultations de l'ONE]
Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	2	,2	,2	,2
	Pas d'accord	6	,6	,6	,8
	D'accord	257	26,3	26,9	27,7
	Tout à fait d'accord	678	69,3	70,9	98,6
	Sans avis	13	1,3	1,4	100,0
	Total	956	97,7	100,0	
Manquante	Système manquant	23	2,3		
Total		979	100,0		

[L'activité d'un volontaire doit être régulièrement évaluée] Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	33	3,4	3,6	3,6
	Pas d'accord	177	18,1	19,4	23,0
	D'accord	423	43,2	46,4	69,4
	Tout à fait d'accord	120	12,3	13,2	82,6
	Sans avis	159	16,2	17,4	100,0
	Total	912	93,2	100,0	
Manquante	Système manquant	67	6,8		
Total		979	100,0		

[Un volontaire doit suivre des formations] Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	31	3,2	3,4	3,4
	Pas d'accord	280	28,6	30,6	34,0
	D'accord	363	37,1	39,6	73,6
	Tout à fait d'accord	102	10,4	11,1	84,7
	Sans avis	140	14,3	15,3	100,0
	Total	916	93,6	100,0	
Manquante	Système manquant	63	6,4		
Total		979	100,0		

[Un volontaire doit être régulier dans son engagement (par exemple, respect des horaires des séances)] Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas d'accord	5	,5	,5	,5
	D'accord	252	25,7	26,4	26,9
	Tout à fait d'accord	697	71,2	73,0	99,9
	Sans avis	1	,1	,1	100,0
	Total	955	97,5	100,0	
Manquante	Système manquant	24	2,5		
Total		979	100,0		

[Un volontaire devrait bénéficier d'une indemnité pour le travail accompli] Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout d'accord	216	22,1	23,3	23,3
	Pas d'accord	360	36,8	38,8	62,1
	D'accord	125	12,8	13,5	75,5
	Tout à fait d'accord	82	8,4	8,8	84,4
	Sans avis	145	14,8	15,6	100,0
	Total	928	94,8	100,0	
Manquante	Système manquant	51	5,2		
Total		979	100,0		

[L'esprit d'équipe] Selon vous, quelles sont les compétences nécessaires pour être volontaire au sein d'une consultation :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout nécessaire	2	,2	,2	,2
	Plutôt pas nécessaire	12	1,2	1,3	1,5
	Plutôt nécessaire	386	39,4	40,5	41,9
	Tout à fait nécessaire	554	56,6	58,1	100,0
	Total	954	97,4	100,0	
Manquante	Système manquant	25	2,6		
Total		979	100,0		

[Le sens de l'organisation] Selon vous, quelles sont les compétences nécessaires pour être volontaire au sein d'une consultation :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout nécessaire	3	,3	,3	,3
	Plutôt pas nécessaire	23	2,3	2,5	2,8
	Plutôt nécessaire	517	52,8	55,2	58,0
	Tout à fait nécessaire	393	40,1	42,0	100,0
	Total	936	95,6	100,0	
Manquante	Système manquant	43	4,4		
Total		979	100,0		

[La capacité à gérer les conflits] Selon vous, quelles sont les compétences nécessaires pour être volontaire au sein d'une consultation :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout nécessaire	18	1,8	2,0	2,0
	Plutôt pas nécessaire	90	9,2	9,9	11,8
	Plutôt nécessaire	490	50,1	53,7	65,5
	Tout à fait nécessaire	315	32,2	34,5	100,0
	Total	913	93,3	100,0	
Manquante	Système manquant	66	6,7		
Total		979	100,0		

[La résistance au stress] Selon vous, quelles sont les compétences nécessaires pour être volontaire au sein d'une consultation :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout nécessaire	33	3,4	3,6	3,6
	Plutôt pas nécessaire	101	10,3	11,1	14,7
	Plutôt nécessaire	486	49,6	53,5	68,2
	Tout à fait nécessaire	289	29,5	31,8	100,0
	Total	909	92,8	100,0	
Manquante	Système manquant	70	7,2		
Total		979	100,0		

[La capacité d'écoute] Selon vous, quelles sont les compétences nécessaires pour être volontaire au sein d'une consultation :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Plutôt pas nécessaire	6	,6	,6	,6
	Plutôt nécessaire	296	30,2	31,4	32,1
	Tout à fait nécessaire	640	65,4	67,9	100,0
	Total	942	96,2	100,0	
Manquante	Système manquant	37	3,8		
Total		979	100,0		

[La capacité à gérer des tâches administratives] Selon vous, quelles sont les compétences nécessaires pour être volontaire au sein d'une consultation :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout nécessaire	78	8,0	8,7	8,7
	Plutôt pas nécessaire	227	23,2	25,3	34,0
	Plutôt nécessaire	426	43,5	47,4	81,4
	Tout à fait nécessaire	167	17,1	18,6	100,0
	Total	898	91,7	100,0	
Manquante	Système manquant	81	8,3		
Total		979	100,0		

[Une aisance avec les chiffres] Selon vous, quelles sont les compétences nécessaires pour être volontaire au sein d'une consultation :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout nécessaire	70	7,2	7,8	7,8
	Plutôt pas nécessaire	262	26,8	29,1	36,9
	Plutôt nécessaire	409	41,8	45,5	82,4
	Tout à fait nécessaire	158	16,1	17,6	100,0
	Total	899	91,8	100,0	
Manquante	Système manquant	80	8,2		
Total		979	100,0		

[La capacité d'animer une activité (lecture, jeux, ...)] Selon vous, quelles sont les compétences nécessaires pour être volontaire au sein d'une consultation :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout nécessaire	48	4,9	5,2	5,2
	Plutôt pas nécessaire	206	21,0	22,5	27,8
	Plutôt nécessaire	541	55,3	59,1	86,9
	Tout à fait nécessaire	120	12,3	13,1	100,0
	Total	915	93,5	100,0	
Manquante	Système manquant	64	6,5		
Total		979	100,0		

[Multiculturalité] Chaque année, l'ONE propose aux volontaires qui le souhaitent de suivre des formations. Avez-vous déjà suivi de telles formations organisées par l'ONE abordant les thèmes ci-dessous ou l'envisagez-vous à l'avenir ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt utile	62	6,3	8,2	8,2
	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt inutile	7	,7	,9	9,1
	Je n'ai pas suivi cette formation mais j'envisage de le faire à l'avenir	184	18,8	24,3	33,4
	Je n'ai pas suivi cette formation et je n'envisage pas de le faire à l'avenir	504	51,5	66,6	100,0
	Total	757	77,3	100,0	
Manquante	Système manquant	222	22,7		
Total		979	100,0		

[Gestions des émotions] Chaque année, l'ONE propose aux volontaires qui le souhaitent de suivre des formations. Avez-vous déjà suivi de telles formations organisées par l'ONE abordant les thèmes ci-dessous ou l'envisagez-vous à l'avenir ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt utile	83	8,5	11,1	11,1
	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt inutile	2	,2	,3	11,3
	Je n'ai pas suivi cette formation mais j'envisage de le faire à l'avenir	171	17,5	22,8	34,1
	Je n'ai pas suivi cette formation et je n'envisage pas de le faire à l'avenir	495	50,6	65,9	100,0
	Total	751	76,7	100,0	
Manquante	Système manquant	228	23,3		
Total		979	100,0		

[Gestion d'équipe] Chaque année, l'ONE propose aux volontaires qui le souhaitent de suivre des formations. Avez-vous déjà suivi de telles formations organisées par l'ONE abordant les thèmes ci-dessous ou l'envisagez-vous à l'avenir ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt utile	26	2,7	3,6	3,6
	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt inutile	7	,7	1,0	4,6
	Je n'ai pas suivi cette formation mais j'envisage de le faire à l'avenir	110	11,2	15,4	20,0
	Je n'ai pas suivi cette formation et je n'envisage pas de le faire à l'avenir	571	58,3	80,0	100,0
	Total	714	72,9	100,0	
Manquante	Système manquant	265	27,1		
Total		979	100,0		

[Gestion de projet] Chaque année, l'ONE propose aux volontaires qui le souhaitent de suivre des formations. Avez-vous déjà suivi de telles formations organisées par l'ONE abordant les thèmes ci-dessous ou l'envisagez-vous à l'avenir ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt utile	26	2,7	3,7	3,7
	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt inutile	7	,7	1,0	4,7
	Je n'ai pas suivi cette formation mais j'envisage de le faire à l'avenir	125	12,8	17,8	22,4
	Je n'ai pas suivi cette formation et je n'envisage pas de le faire à l'avenir	546	55,8	77,6	100,0
	Total	704	71,9	100,0	
Manquante	Système manquant	275	28,1		
Total		979	100,0		

[Coin lecture] Chaque année, l'ONE propose aux volontaires qui le souhaitent de suivre des formations. Avez-vous déjà suivi de telles formations organisées par l'ONE abordant les thèmes ci-dessous ou l'envisagez-vous à l'avenir ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt utile	198	20,2	24,7	24,7
	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt inutile	38	3,9	4,7	29,5
	Je n'ai pas suivi cette formation mais j'envisage de le faire à l'avenir	111	11,3	13,9	43,3
	Je n'ai pas suivi cette formation et je n'envisage pas de le faire à l'avenir	454	46,4	56,7	100,0
	Total	801	81,8	100,0	
Manquante	Système manquant	178	18,2		
Total		979	100,0		

[Eveil musical] Chaque année, l'ONE propose aux volontaires qui le souhaitent de suivre des formations. Avez-vous déjà suivi de telles formations organisées par l'ONE abordant les thèmes ci-dessous ou l'envisagez-vous à l'avenir ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt utile	105	10,7	14,0	14,0
	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt inutile	32	3,3	4,3	18,2
	Je n'ai pas suivi cette formation mais j'envisage de le faire à l'avenir	104	10,6	13,8	32,0
	Je n'ai pas suivi cette formation et je n'envisage pas de le faire à l'avenir	511	52,2	68,0	100,0
	Total	752	76,8	100,0	
Manquante	Système manquant	227	23,2		
Total		979	100,0		

[Accueil] Chaque année, l'ONE propose aux volontaires qui le souhaitent de suivre des formations. Avez-vous déjà suivi de telles formations organisées par l'ONE abordant les thèmes ci-dessous ou l'envisagez-vous à l'avenir ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt utile	202	20,6	25,4	25,4
	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt inutile	32	3,3	4,0	29,4
	Je n'ai pas suivi cette formation mais j'envisage de le faire à l'avenir	140	14,3	17,6	47,0
	Je n'ai pas suivi cette formation et je n'envisage pas de le faire à l'avenir	421	43,0	53,0	100,0
	Total	795	81,2	100,0	
Manquante	Système manquant	184	18,8		
Total		979	100,0		

[Partage des pratiques (comptine, marionnettes, jeux de doigts,...)] Chaque année, l'ONE propose aux volontaires qui le souhaitent de suivre des formations. Avez-vous déjà suivi de telles formations organisées par l'ONE abordant les thèmes ci-dessous ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt utile	84	8,6	11,5	11,5
	J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt inutile	18	1,8	2,5	14,0
	Je n'ai pas suivi cette formation mais j'envisage de le faire à l'avenir	111	11,3	15,2	29,2
	Je n'ai pas suivi cette formation et je n'envisage pas de le faire à l'avenir	516	52,7	70,8	100,0
	Total	729	74,5	100,0	
Manquante	Système manquant	250	25,5		
Total		979	100,0		

[Autre] Chaque année, l'ONE propose aux volontaires qui le souhaitent de suivre des formations. Avez-vous déjà suivi de telles formations organisées par l'ONE abordant les thèmes ci-dessous ou l'envisagez-vous à l'avenir ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt utile	12	1,2	5,6	5,6
J'ai suivi cette formation et elle fut plutôt inutile	2	,2	,9	6,5
Je n'ai pas suivi cette formation mais j'envisage de le faire à l'avenir	11	1,1	5,1	11,6
Je n'ai pas suivi cette formation et je n'envisage pas de le faire à l'avenir	191	19,5	88,4	100,0
Total	216	22,1	100,0	
Manquante	Système manquant	763	77,9	
Total		979	100,0	

Si vous ne souhaitez suivre aucune formation à l'avenir, quelles sont les raisons qui expliquent ce choix. (plusieurs réponses possibles) ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
Vous n'avez pas le temps.	134	13,7	17,1	17,1
Les formations proposées par l'ONE ont lieu à des horaires qui ne vous conviennent pas.	62	6,3	7,9	25,1
Les lieux de formation proposés sont généralement trop éloignés de votre domicile.	253	25,8	32,4	57,4
Vous estimez avoir assez d'expérience dans ces domaines.	165	16,9	21,1	78,5
Les thèmes proposés ne vous sont pas utiles.	54	5,5	6,9	85,4
Vous estimez que les volontaires ne doivent pas avoir à se former.	43	4,4	5,5	90,9
Autre	19	1,9	2,4	93,4
Trop âgé(e)	52	5,3	6,6	100,0
Total	782	79,9	100,0	
Manquante	Système manquant	197	20,1	
Total		979	100,0	

Seriez-vous d'accord que l'ONE impose aux nouveaux volontaires de suivre une formation de base d'une journée lors de leur entrée en fonction ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
Oui	485	49,5	50,4	50,4
Non	229	23,4	23,8	74,2
Sans avis	248	25,3	25,8	100,0
Total	962	98,3	100,0	
Manquante	Système manquant	17	1,7	
Total		979	100,0	

[... des activités que vous accomplissez actuellement en tant que volontaire au sein de la consultation] Maintenant, nous voudrions connaître votre degré de satisfaction à propos...

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
Pas satisfait	10	1,0	1,1	1,1
Satisfait	417	42,6	44,7	45,8
Tout à fait satisfait	495	50,6	53,1	98,9
Pas de relation	10	1,0	1,1	100,0
Total	932	95,2	100,0	
Manquante	Système manquant	47	4,8	
Total		979	100,0	

[... de la qualité du service rendu lors des consultations] Maintenant, nous voudrions connaître votre degré de satisfaction à propos...

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
Pas du tout satisfait	1	,1	,1	,1
Satisfait	414	42,3	44,6	44,7
Tout à fait satisfait	502	51,3	54,1	98,8
Pas de relation	11	1,1	1,2	100,0
Total	928	94,8	100,0	
Manquante	Système manquant	51	5,2	
Total		979	100,0	

[... de vos relations avec les familles] Maintenant, nous voudrions connaître votre degré de satisfaction à propos...

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout satisfait	1	,1	,1	,1
	Pas satisfait	9	,9	1,0	1,1
	Satisfait	395	40,3	42,3	43,4
	Tout à fait satisfait	491	50,2	52,6	96,0
	Pas de relation	37	3,8	4,0	100,0
	Total	933	95,3	100,0	
Manquante	Système manquant	46	4,7		
Total		979	100,0		

[... de vos relations avec vos collègues volontaires] Maintenant, nous voudrions connaître votre degré de satisfaction à propos...

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout satisfait	2	,2	,2	,2
	Pas satisfait	11	1,1	1,2	1,4
	Satisfait	246	25,1	26,3	27,7
	Tout à fait satisfait	670	68,4	71,6	99,3
	Pas de relation	7	,7	,7	100,0
	Total	936	95,6	100,0	
Manquante	Système manquant	43	4,4		
Total		979	100,0		

[... de vos relations avec les travailleurs médico-sociaux et médecins de la consultation] Maintenant, nous voudrions connaître votre degré de satisfaction à propos...

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout satisfait	5	,5	,5	,5
	Pas satisfait	19	1,9	2,0	2,5
	Satisfait	252	25,7	26,6	29,1
	Tout à fait satisfait	649	66,3	68,5	97,7
	Pas de relation	22	2,2	2,3	100,0
	Total	947	96,7	100,0	
Manquante	Système manquant	32	3,3		
Total		979	100,0		

[... de vos relations avec les services administratifs de l'ONE] Maintenant, nous voudrions connaître votre degré de satisfaction à propos...

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout satisfait	7	,7	,8	,8
	Pas satisfait	31	3,2	3,5	4,3
	Satisfait	292	29,8	33,4	37,7
	Tout à fait satisfait	157	16,0	17,9	55,7
	Pas de relation	388	39,6	44,3	100,0
	Total	875	89,4	100,0	
Manquante	Système manquant	104	10,6		
Total		979	100,0		

[... de votre relation avec votre Pouvoir Organisateur] Maintenant, nous voudrions connaître votre degré de satisfaction à propos...

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas du tout satisfait	7	,7	,9	,9
	Pas satisfait	21	2,1	2,8	3,8
	Satisfait	176	18,0	23,7	27,4
	Tout à fait satisfait	141	14,4	19,0	46,4
	Pas de relation	399	40,8	53,6	100,0
	Total	744	76,0	100,0	
Manquante	Système manquant	235	24,0		
Total		979	100,0		

[... de l'organisation globale de votre consultation] Maintenant, nous voudrions connaître votre degré de satisfaction à propos...

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Pas satisfait	13	1,3	1,4	1,4
	Satisfait	390	39,8	42,5	43,9
	Tout à fait satisfait	452	46,2	49,2	93,1
	Pas de relation	63	6,4	6,9	100,0
	Total	918	93,8	100,0	
Manquante	Système manquant	61	6,2		
Total		979	100,0		

Conseilleriez-vous à un membre de votre famille ou à une connaissance de devenir volontaire au sein des consultations de l'ONE ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui, sûrement	683	69,8	71,4	71,4
	Oui, peut-être	230	23,5	24,1	95,5
	Non, probablement pas	5	,5	,5	96,0
	Je ne sais pas	38	3,9	4,0	100,0
	Total	956	97,7	100,0	
Manquante	Système manquant	23	2,3		
Total		979	100,0		

[1] Quels sont, selon vous, le ou les points à améliorer dans l'organisation de votre consultation (maximum 3). Veuillez être concis dans votre réponse.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	local (adaption - amélioration)	74	7,6	22,4	22,4
	TMS (contacts - stabilité - présence)	30	3,1	9,1	31,5
	Médecin (communication - présence - ponctualité)	18	1,8	5,5	37,0
	Valorisation des volontaire (de la part de l'ONE, TMS et médecin)	10	1,0	3,0	40,0
	Surcharge des consultations - augmenter le temps de rdv	9	,9	2,7	42,7
	Développer et/ou valoriser les activités" non-médicales"	12	1,2	3,6	46,4
	Bénévoles très/trop âgés (aide de la part de l'ONE)	5	,5	1,5	47,9
	Respecter les horaires des consultations (souvent du retard)	15	1,5	4,5	52,4
	Augmenter le nombre de bénévoles	33	3,4	10,0	62,4
	Améliorer l'accueil (boissons diversifiées, ...)	7	,7	2,1	64,5
	Gestion administrative (informatisation - simplification)	19	1,9	5,8	70,3
	Augmenter les rencontres entre volontaires et ONE	7	,7	2,1	72,4
	l'offre de formation	10	1,0	3,0	75,5
	Trésorie (prévoir un budget pour activités exceptionnelles - repas de remerciement - nettoyage)	15	1,5	4,5	80,0
	Communication entre bénévoles - esprit d'équipe au sein d'une consultation	31	3,2	9,4	89,4
	Respect des horaires - RDV par les familles	11	1,1	3,3	92,7
	Augmenter - diversifier les horaires des consultations	9	,9	2,7	95,5
	Gestion des remplacement des volontaires	1	,1	,3	95,8
	Autres	14	1,4	4,2	100,0
	Total		330	33,7	100,0
Manquante	Système manquant	649	66,3		
Total		979	100,0		

[2] Quels sont, selon vous, le ou les points à améliorer dans l'organisation de votre consultation (maximum 3). Veuillez être concis dans votre réponse.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	local (adaption - amélioration)	19	1,9	19,4	19,4
	TMS (contacts - stabilité - présence)	7	,7	7,1	26,5
	Médecin (communication - présence - ponctualité)	5	,5	5,1	31,6
	Valorisation des volontaire (de la part de l'ONE, TMS et médecin)	5	,5	5,1	36,7
	Surcharge des consultations - augmenter le temps de rdv	1	,1	1,0	37,8
	Développer et/ou valoriser les activités" non-médicales"	6	,6	6,1	43,9
	Bénévoles très/trop âgés (aide de la part de l'ONE)	7	,7	7,1	51,0
	Respecter les horaires des consultations (souvent du retard)	10	1,0	10,2	61,2
	Augmenter le nombre de bénévoles	2	,2	2,0	63,3
	Améliorer l'accueil (boissons diversifiées, ...)	3	,3	3,1	66,3
	Gestion administrative (informatisation - simplification)	4	,4	4,1	70,4
	Augmenter les rencontres entre volontaires et ONE	2	,2	2,0	72,4
	l'offre de formation	2	,2	2,0	74,5
	Trésorie (prévoir un budget pour activités exceptionnelles - repas de remerciement - nettoyage)	3	,3	3,1	77,6
	Communication entre bénévoles - esprit d'équipe au sein d'une consultation	6	,6	6,1	83,7
	Respect des horaires - RDV par les familles	3	,3	3,1	86,7
	Augmenter - diversifier les horaires des consultations	4	,4	4,1	90,8
	Gestion des remplacement des volontaires	6	,6	6,1	96,9
	Autres	3	,3	3,1	100,0
	Total	98	10,0	100,0	
Manquante	Système manquant	881	90,0		
Total		979	100,0		

[3] Quels sont, selon vous, le ou les points à améliorer dans l'organisation de votre consultation (maximum 3). Veuillez être concis dans votre réponse.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	local (adaption - amélioration)	2	,2	12,5	12,5
	TMS (contacts - stabilité - présence)	3	,3	18,8	31,3
	Médecin (communication - présence - ponctualité)	3	,3	18,8	50,0
	Valorisation des volontaire (de la part de l'ONE, TMS et médecin)	1	,1	6,3	56,3
	Surcharge des consultations - augmenter le temps de rdv	1	,1	6,3	62,5
	Développer et/ou valoriser les activités" non-médicales"	1	,1	6,3	68,8
	Bénévoles très/trop âgés (aide de la part de l'ONE)	2	,2	12,5	81,3
	Respecter les horaires des consultations (souvent du retard)	1	,1	6,3	87,5
	Augmenter le nombre de bénévoles	2	,2	12,5	100,0
	Total	16	1,6	100,0	
Manquante	Système manquant	963	98,4		
Total		979	100,0		

Quel est votre sexe :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Masculin	15	1,5	1,6	1,6
	Féminin	949	96,9	98,4	100,0
	Total	964	98,5	100,0	
Manquante	Système manquant	15	1,5		
Total		979	100,0		

Quel est le diplôme le plus élevé que vous ayez obtenu ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Primaire	39	4,0	4,1	4,1
	Secondaire inférieur	181	18,5	19,1	23,2
	Secondaire supérieur	248	25,3	26,2	49,4
	Supérieur de type court	267	27,3	28,2	77,5
	Supérieur de type long	103	10,5	10,9	88,4
	Universitaire	50	5,1	5,3	93,7
	Post-universitaire	8	,8	,8	94,5
	Autre	52	5,3	5,5	100,0
	Total	948	96,8	100,0	
Manquante	Système manquant	31	3,2		
Total		979	100,0		

Actuellement, vous vivez :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Seul	322	32,9	33,6	33,6
	En couple	637	65,1	66,4	100,0
	Total	959	98,0	100,0	
Manquante	Système manquant	20	2,0		
Total		979	100,0		

Combien d'enfants à charge avez-vous ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	595	60,8	82,8	82,8
	1	49	5,0	6,8	89,6
	2	30	3,1	4,2	93,7
	3	30	3,1	4,2	97,9
	4	13	1,3	1,8	99,7
	5	2	,2	,3	100,0
Total		719	73,4	100,0	
Manquante	Système manquant	260	26,6		
Total		979	100,0		

Combien de petits-enfants avez-vous ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	200	20,4	22,2	22,2
	1	85	8,7	9,4	31,6
	2	168	17,2	18,6	50,2
	3	115	11,7	12,7	63,0
	4	120	12,3	13,3	76,3
	5	75	7,7	8,3	84,6
	6	38	3,9	4,2	88,8
	7	39	4,0	4,3	93,1
	8	16	1,6	1,8	94,9
	9	18	1,8	2,0	96,9
	10	8	,8	,9	97,8
	11	5	,5	,6	98,3
	12	7	,7	,8	99,1
	13	7	,7	,8	99,9
52	1	,1	,1	100,0	
Total		902	92,1	100,0	
Manquante	Système manquant	77	7,9		
Total		979	100,0		

Vous êtes actuellement :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	Travailleur sous contrat à durée indéterminée	25	2,6	2,6	2,6	
	Travailleur sous contrat à durée déterminée	5	,5	,5	3,1	
	Indépendant	6	,6	,6	3,8	
	Mère/femme - Père/homme au foyer	122	12,5	12,7	16,5	
	Sans emploi (chômage, mutuelle, aide sociale)	42	4,3	4,4	20,8	
	(Pré) Retraité	737	75,3	76,8	97,6	
	Autre	23	2,3	2,4	100,0	
	Total	960	98,1	100,0		
	Manquante	Système manquant	19	1,9		
	Total		979	100,0		

Quel est (ou était si vous êtes actuellement sans emploi ou (pré)retraité) votre occupation professionnelle principale ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Employé dans le secteur marchand	80	8,2	11,2	11,2
	Employé dans le secteur non marchand	114	11,6	16,0	27,2
	Employé dans le secteur public	218	22,3	30,6	57,8
	Ouvrier dans le secteur public	20	2,0	2,8	60,6
	Ouvrier dans le secteur privé	25	2,6	3,5	64,1
	Profession libérale ou indépendant	62	6,3	8,7	72,8
	Cadre ou dirigeant dans le secteur public	23	2,3	3,2	76,0
	Cadre ou dirigeant dans le secteur privé	27	2,8	3,8	79,8
	Autre	144	14,7	20,2	100,0
	Total	713	72,8	100,0	
Manquante	Système manquant	266	27,2		
Total		979	100,0		

Etes-vous ou avez-vous été salarié au sein de l'ONE ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	38	3,9	3,9	3,9
Oui	40	4,1	4,1	8,0
Non	901	92,0	92,0	100,0
Total	979	100,0	100,0	

En tenant compte de votre revenu global êtes-vous en mesure de « joindre les deux bouts » :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Très difficilement	22	2,2	2,4	2,4
	Difficilement	181	18,5	20,2	22,6
	Facilement	451	46,1	50,2	72,8
	Très facilement	81	8,3	9,0	81,8
	Sans avis	163	16,6	18,2	100,0
Total	898	91,7	100,0		
Manquante	Système manquant	81	8,3		
Total		979	100,0		

Quel est votre pays de naissance ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Belgique	856	87,4	89,3	89,3
	Autre	103	10,5	10,7	100,0
	Total	959	98,0	100,0	
Manquante	Système manquant	20	2,0		
Total		979	100,0		

Le français est-il votre langue maternelle ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	890	90,9	93,5	93,5
	Non	59	6,0	6,2	99,7
	Je ne souhaite pas répondre	3	,3	,3	100,0
	Total	952	97,2	100,0	
Manquante	Système manquant	27	2,8		
Total		979	100,0		

Etes-vous ... ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non croyant ou athée	111	11,3	11,7	11,7
	Catholique	666	68,0	70,3	82,0
	Protestant	9	,9	1,0	83,0
	Orthodoxe	5	,5	,5	83,5
	Musulman	2	,2	,2	83,7
	Autre	18	1,8	1,9	85,6
	Je ne sais pas	4	,4	,4	86,1
	Je ne souhaite pas répondre	132	13,5	13,9	100,0
	Total	947	96,7	100,0	
	Manquante	Système manquant	32	3,3	
Total		979	100,0		

Etes-vous volontaire au sein d'une autre association ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	427	43,6	45,0	45,0
	Non	521	53,2	55,0	100,0
	Total	948	96,8	100,0	
Manquante	Système manquant	31	3,2		
Total		979	100,0		

[Service social pour des personnes âgées, handicapées ou défavorisées] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « oui » à plusieurs activités.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	80	8,2	34,2	34,2
Non	154	15,7	65,8	100,0
Total	234	23,9	100,0	
Manquante Système manquant	745	76,1		
Total	979	100,0		

[Organisation religieuse] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « oui » à plusieurs activités.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	84	8,6	35,9	35,9
Non	150	15,3	64,1	100,0
Total	234	23,9	100,0	
Manquante Système manquant	745	76,1		
Total	979	100,0		

[Association culturelle ou artistique] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « oui » à plusieurs activités.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	87	8,9	39,5	39,5
Non	133	13,6	60,5	100,0
Total	220	22,5	100,0	
Manquante Système manquant	759	77,5		
Total	979	100,0		

[ONG de coopération au développement, droits de l'homme] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « oui » à plu

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	29	3,0	14,6	14,6
Non	169	17,3	85,4	100,0
Total	198	20,2	100,0	
Manquante Système manquant	781	79,8		
Total	979	100,0		

[Groupe ou parti politique] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « oui » à plusieurs activités.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	34	3,5	17,2	17,2
Non	164	16,8	82,8	100,0
Total	198	20,2	100,0	
Manquante Système manquant	781	79,8		
Total	979	100,0		

[Action de la communauté locale dans le domaine de la pauvreté, de l'emploi, du logement et du racisme] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « o

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	35	3,6	17,5	17,5
Non	165	16,9	82,5	100,0
Total	200	20,4	100,0	
Manquante Système manquant	779	79,6		
Total	979	100,0		

[Association environnementale ou écologiste] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « oui » à plusieurs activités.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	14	1,4	7,6	7,6
Non	171	17,5	92,4	100,0
Total	185	18,9	100,0	
Manquante Système manquant	794	81,1		
Total	979	100,0		

[Association en contact avec des enfants ou des jeunes (mouvement de jeunesse, école de devoirs, ...)] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « oui

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	85	8,7	38,6	38,6
Non	135	13,8	61,4	100,0
Total	220	22,5	100,0	
Manquante Système manquant	759	77,5		
Total	979	100,0		

[Club sportif ou de loisirs] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « oui » à plusieurs activités.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	77	7,9	36,2	36,2
	Non	136	13,9	63,8	100,0
	Total	213	21,8	100,0	
Manquante	Système manquant	766	78,2		
Total		979	100,0		

[Mouvement de paix] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « oui » à plusieurs activités.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	4	,4	2,2	2,2
	Non	180	18,4	97,8	100,0
	Total	184	18,8	100,0	
Manquante	Système manquant	795	81,2		
Total		979	100,0		

[Association de défense des droits des animaux] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « oui » à plusieurs activités.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	7	,7	3,8	3,8
	Non	176	18,0	96,2	100,0
	Total	183	18,7	100,0	
Manquante	Système manquant	796	81,3		
Total		979	100,0		

[Organisation de volontaires dans le domaine de la santé (par exemple, la Croix Rouge de Belgique)] Etes-vous actuellement volontaire au sein des types d'associations suivants ? Répondez par oui ou par non. Vous pouvez évidemment répondre « oui »

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	51	5,2	24,3	24,3
	Non	159	16,2	75,7	100,0
	Total	210	21,5	100,0	
Manquante	Système manquant	769	78,5		
Total		979	100,0		

Statistiques

		[années] Depuis combien d'année et de mois (au total) êtes-vous volontaire dans les consultations ONE ?	[mois] Depuis combien d'année et de mois (au total) êtes-vous volontaire dans les consultations ONE ?	Actuellement, combien d'heures consacrez- vous au volontariat au sein des consultations de l'ONE en moyenne par mois ?	Quelle distance approximative sépare le lieu de consultation de votre domicile ?	[Très précarisées] Quel est approximative- ment le pourcentage de personnes fréquentant votre consultation que vous qualifieriez de :	[Précarisées] Quel est approximative- ment le pourcentage de personnes fréquentant votre consultation que vous qualifieriez de :	[Pas précarisées] Quel est approximative- ment le pourcentage de personnes fréquentant votre consultation que vous qualifieriez de :	Quelle est la distance maximale que vous seriez prêt à parcourir pour assister à une formation proposée par l'ONE ?	Quel âge avez- vous ?
N	Valide	979	979	890	950	499	671	608	613	964
	Manquante	0	0	89	29	480	308	371	366	15
Moyenne		11,82	2,34	7,85	4,20	20,27	34,52	52,44	19,76	67,41
Médiane		9,00	,00	6,00	2,00	15,00	30,00	50,00	15,00	68,00
Mode		0	0	4	1	10	30	50	10	69
Minimum		0	0	0	-1	0	1	0	-50	18
Maximum		62	65	64	300	100	100	100	200	92
Centiles	25	4,00	,00	4,00	1,00	10,00	20,00	25,00	6,00	63,00
	50	9,00	,00	6,00	2,00	15,00	30,00	50,00	15,00	68,00
	75	16,00	4,00	10,00	5,00	30,00	50,00	78,75	25,00	73,00