

Introduction

Dans le cadre de ses missions, l'ONE soutient et subventionne des consultations pour enfants de 0 à 6 ans afin d'assurer un suivi préventif psycho-médico-social-gratuit à disposition de tous. L'organisation concrète de ces consultations quant à leur fonctionnement, gestion, activités, etc. associe aux médecins et travailleurs médico-sociaux un grand nombre de volontaires. Ces volontaires, organisés en comités, représentent environ 4500 personnes entre 18 et 90 ans, rattachées à plus de 600 structures couvrant le territoire de la Wallonie et de Bruxelles.

L'objectif de cette étude, articulée autour d'un volet quantitatif et d'un volet qualitatif, est de mieux connaître le profil, les motivations et les attentes des volontaires et permettre ainsi d'améliorer le recrutement, l'encadrement et la formation de ces volontaires.

Méthodologie

Les méthodes et techniques utilisées dans le cadre de cette recherche sont de 3 ordres : un questionnaire envoyé par la poste auprès de 1950 volontaires, 8 entretiens de groupes organisés dans les différentes provinces de la partie francophone de la Belgique et 3 entretiens individuels. Une étude ayant été menée il y a deux ans auprès de 2000 personnes tirées aléatoirement à partir de la base de données reprenant les coordonnées de l'ensemble des 3950 volontaires, la présente recherche a, de ce fait, limité sa population d'étude aux 1950 volontaires n'ayant pas été précédemment contactés.

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 postale. Lors de la deuxième phase de recherche, 61 volontaires ont été rencontrés afin d'affiner les représentations, d'approfondir des éléments se dessinant dans les résultats quantitatifs et de préciser des aspects de fonctionnement, de ressorts ou de freins à la motivation. Parmi ces 61 personnes, 29 exerçaient une fonction avec responsabilité (président, trésorier, secrétaire), 25 étaient uniquement volontaires d'accueil et 7 étaient volontaires d'animation ou volontaires d'animation et d'accueil.

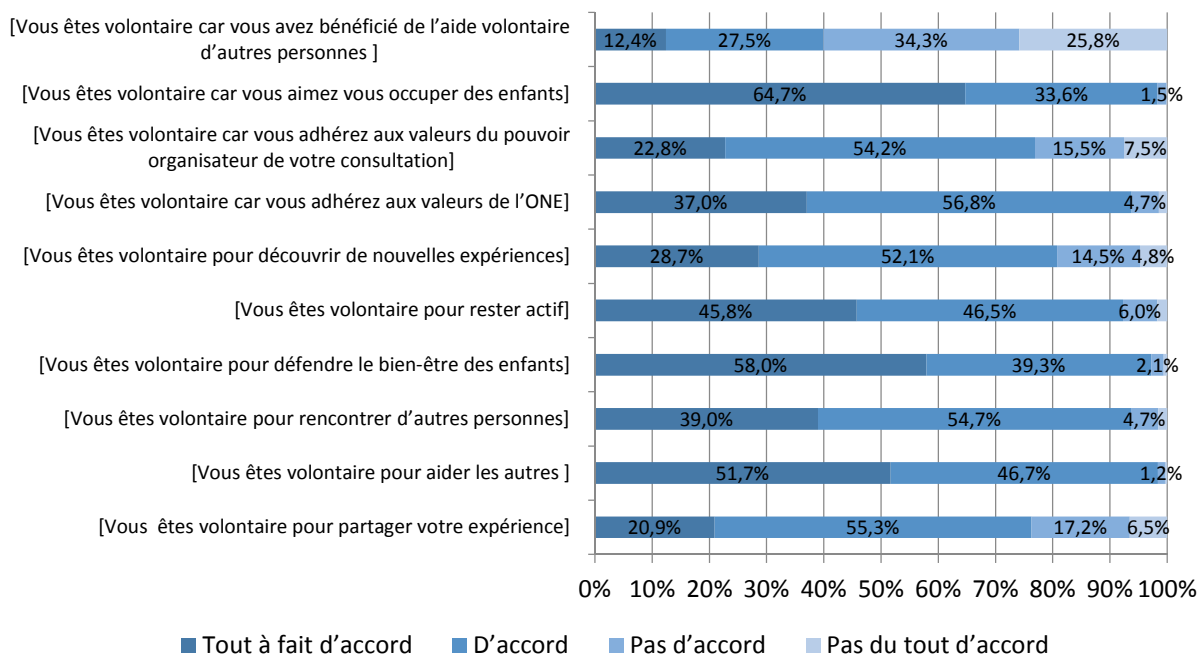
Le profil type des volontaires au sein des consultations

Le profil type d'un volontaire au sein d'une consultation ONE peut être défini comme suit : c'est une femme (98,4%), âgée en moyenne de 68 ans, sa langue maternelle est le français (93,5%), elle est belge (89,3%), retraitée (77%), catholique (70,3%) et vit en couple (70,3%). Elle consacre en moyenne 7h50 aux consultations par mois. Elle parcourt 4,5 kilomètres pour se rendre à la consultation depuis son domicile et est active en tant que volontaire à l'ONE depuis 12 ans. Notons enfin que 43% des volontaires le sont également au sein d'une autre association.

Pourquoi devient-on volontaire ?

À partir d'une série de questions (voir graphique suivant), trois profils de motivation ont émergé. Le premier profil que nous avons qualifié de « militant » est constitué des volontaires animés principalement par un projet de changement de la société. Les principes de l'ONE et l'institution elle-même sont des facteurs essentiels à leur engagement dans l'action.

Pourquoi êtes-vous actuellement volontaire dans une consultation ?



Le deuxième profil est constitué des volontaires 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). Les volontaires concentrent leur engagement sur des tâches ponctuelles, des actions à effet immédiat, leur volontariat est plus ciblé sur l'action. L'ONE (ses principes, sa philosophie, son emblème...) est mis le plus souvent au second plan. Nous le nommerons « care ».

Enfin, le troisième profil « neutre » est 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.

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 de volontaire dégagé ci-dessus.

Les fonctions exercées par les volontaires au sein des consultations

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

Plus de 80% des répondants exercent 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, il est important de comprendre les liens qui régissent ces différents rôles. Ainsi, plus de 60% des présidents exercent au moins une fonction complémentaire (50% d'entre eux sont également volontaires d'accueil). De même, les fonctions de secrétaire, trésorier, réfèrent et volontaire d'animation

sont très souvent couplées avec une, deux ou trois autres fonctions. Quant aux volontaires d'animation, ils exercent très majoritairement (82,1%) également le rôle de volontaire d'accueil. À l'opposé, 72,6% des volontaires d'accueil n'ont pas d'autre fonction au sein de la consultation.

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. Il faut cependant rester prudent dans l'interprétation de ces chiffres, puisque certaines fonctions sont très souvent jumelées à une ou deux autres. À titre d'exemple, un volontaire qui cumule les fonctions de secrétaire, trésorier et d'accueil consacre plus de 12 heures par mois à la consultation. Notons enfin que plus de 80% des volontaires interrogés souhaitent maintenir à l'identique leur temps de volontariat au cours des prochains mois.

La perception par les volontaires de leur consultation et de la population qui la fréquente

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.

Le degré estimé de précarité de la population fréquentant les consultations varie en fonction de la province. Globalement, la province 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-Capitale, les volontaires estiment que près de 25% des personnes fréquentant la consultation sont très précarisées et 41% précarisées.

Lors des rencontres des volontaires, nombreux 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. »*

Le recrutement et l'accueil des volontaires

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 charge de travail au sein des consultations. Ainsi, les volontaires situés à Bruxelles-Capitale consacrent par mois presque deux fois plus d'heures (13h30) aux consultations que la moyenne des autres provinces (7h20) et trois fois plus que ceux de la province du Luxembourg (4h15).

Le recrutement des volontaires se fait essentiellement via des membres déjà actifs au sein de l'organisation. Ce sont les relations interpersonnelles qui constituent le canal d'accès le plus fréquent aux consultations. Le réseau 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.

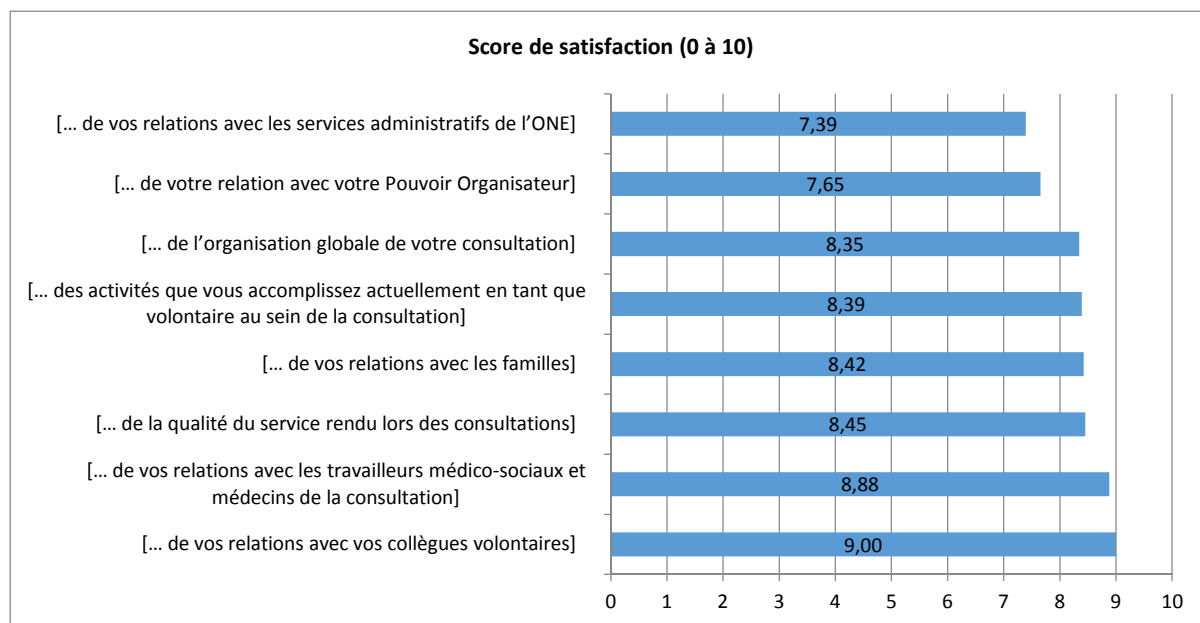
Les tâches réalisées en tant que volontaires

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, accueillir les familles, participer aux réunions.

Lorsqu'on s'intéresse aux tâches que les volontaires ont arrêtées, deux 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. *« 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. »*

Quant à la répartition des tâches au sein des consultations, deux cas de figure existent. Une partie minoritaire des consultations est dirigée par une personne omniprésente. Cette personne, souvent le président de la consultation, occupe la majorité des fonctions à responsabilités 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. Au sein des autres consultations (la majorité), les fonctions à responsabilités sont réparties entre plusieurs personnes et le fonctionnement de la consultation est plus démocratique.

La satisfaction des volontaires



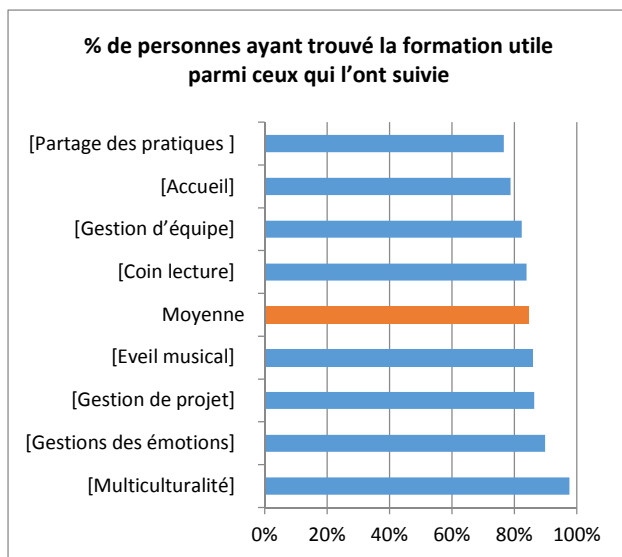
De manière globale, la satisfaction des volontaires est élevée sur l'ensemble des dimensions étudiées. Sur 10, le score le plus bas concerne la satisfaction vis-à-vis des relations avec les services administratifs de l'ONE (7,39) et le score le plus haut se rapporte aux relations entretenues avec les autres volontaires (9,00).

Lorsqu'on croise ces scores de satisfaction avec d'autres variables, deux constats émergent. Premièrement, les volontaires d'accueil, d'animation et les référents sont en moyenne moins satisfaits que les autres. Deuxièmement, les volontaires du Brabant Wallon (6,08) se montrent nettement moins satisfaits que les autres vis-à-vis de leur relation avec l'ONE et notamment du soutien qu'ils reçoivent de sa part.

Néanmoins, les volontaires ont souligné, à travers leurs récits, le manque de procédures clairement établies pour résoudre les situations conflictuelles interpersonnelles. D'autres ont mis en avant le manque de contacts entre les volontaires, aucune réunion du comité ou aucun moment convivial n'est organisé. Enfin, de nombreux volontaires rencontrés souhaitent que des moments conviviaux d'échange de bonnes pratiques entre les consultations proches géographiquement soient organisés.

Les formations

43,7% des volontaires ont suivi une 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. En croisant le nombre moyen de formations suivies avec la fonction exercée, deux catégories se détachent des autres : les volontaires exerçant uniquement la fonction d'accueil, avec en moyenne 0,91 formation suivie, participent à moins de formations que les autres volontaires. À l'opposé, les volontaires d'animation ont suivi plus de 2 formations.



La satisfaction vis-à-vis des formations est très grande. 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 % de volontaires affirmant leur utilité sont celles qui obtiennent les plus hauts pourcentages.

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. À cet égard, en moyenne un volontaire se dit prêt à parcourir 20 kilomètres pour se rendre à une formation.

Les pistes d'améliorations

Pour conclure, nous souhaiterions mettre en avant les principales pistes d'amélioration suggérées par les volontaires.

Promotion et recrutement

- Favoriser le recrutement en réalisant une campagne publicitaire menée directement par l'ONE dont l'objectif principal serait de valoriser le rôle et l'image des consultations.
- Valoriser auprès des volontaires actifs et des futures recrues la possibilité de formation continue et mener sur ce point une communication efficace afin de présenter cette offre de formation continue comme une véritable opportunité.

Accueil des volontaires

- Distribuer systématiquement une synthèse, sous forme de dépliant par exemple, des activités de l'ONE. Serait ajouté à cette information, un supplément sur l'activité précise pour laquelle le volontaire a désiré s'engager.

Gestion des volontaires

- 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...?
- Mentionner dans un document signé par le volontaire les obligations et les sanctions encourues.

Formation

- Valoriser la formation continue afin que l'ensemble des volontaires évoluent en même temps que les missions de l'ONE.
- Promouvoir une culture de la formation et sensibiliser les volontaires et les présidents sur l'intérêt de ces formations. Les présidents 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.

Gestion du comité

- Développer les compétences des volontaires en renforçant le dispositif de formations et plus spécifiquement celles abordant les thèmes du travail en équipe et de la gestion des émotions.
- Motiver, via les TMS ou les coordinateurs, les présidents des consultations à organiser au minimum deux fois par an une réunion regroupant l'ensemble des volontaires d'une consultation.

Rencontres entre volontaires

- 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.

Amélioration des locaux

- Outre la vétusté des locaux ou leur inadaptation aux besoins d'une consultation ONE les présidents souhaitent une aide plus importante de la part de l'ONE pour les tâches « extraordinaires »: trouver un nouveau local, trouver des devis, gérer les travaux, gérer les baux, ...

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, à leurs yeux, des marques d'attention importantes qui ne devraient pas être réservées aux consultations les plus aisées financièrement.