

■ Les circonstances exceptionnelles, ajoutées à la volonté et à l'imagination collectives, ont profondément changé la façon d'agir des bénévoles.

■ Ces pratiques nouvelles ouvrent de belles perspectives pour faciliter et renforcer l'engagement.

ENGAGEMENT

LE BÉNÉVOLAT À L'HEURE DU CONFINEMENT

Le confinement imposé face à l'épidémie de Covid-19 a mis à l'arrêt l'activité des deux tiers des associations. Pourtant, grâce au numérique, de nombreux dirigeants, bénévoles, salariés, adhérents parfois se sont mobilisés pour maintenir les liens entre eux et pour continuer à jouer un rôle très utile.



AUTEUR

Cécile Bazin

TITRE

Directrice de Recherches & Solidarités

À l'image du télétravail, parfois sans s'en rendre vraiment compte, nombreux sont ceux qui ont pratiqué le Télé-Bénévolat® pour agir à distance, tenus qu'ils étaient de rester confinés et souvent dispersés loin des locaux de leur association. Une enquête inédite a permis de recueillir le témoignage de 2365 bénévoles en période de confinement, entre le 28 avril et le 11 mai¹. En parallèle, dès le mois de mars, un suivi régulier de la situation des associations au fil des semaines a pu être réalisé sous l'impulsion du Mouvement associatif². Les deux approches en miroir viennent confirmer la percée du Télé-Bénévolat®.

DE LA BIENVEILLANCE À LA CONTINUITÉ DE L'ACTION

Passé la sidération consécutive aux mesures de confinement, les responsables associatifs se sont rapidement organisés pour communiquer entre eux, échanger avec les bénévoles et, petit à petit, dans nombre d'associations, pour reprendre contact avec les adhérents. Grâce aux outils classiques comme le téléphone ou à des solutions nouvelles expérimentées à l'occasion, ils ont pu maintenir le lien entre eux, avec une bienveillance particulière en direction de leurs membres les plus vulnérables (personnes fragiles, isolées, etc.) ou de ceux qui étaient en demande, par exemple pour occuper leurs enfants (organisation de jeux, d'activités à distance, etc.). Même à

distance, chacun, bénévole ou adhérent, était une « sentinelle pour autrui »³.

Très vite, les usages numériques se sont multipliés et ont permis de redonner vie à l'association, dans l'ordre, pour dialoguer avec les partenaires, promouvoir l'association sur la Toile, remplir des tâches administratives, actualiser le site Internet, monter un projet ou un dossier, prendre part aux décisions, gérer et mettre à jour les outils numériques, assurer une veille et se former sur ses missions bénévoles.

Ces actions étaient déjà largement facilitées par le numérique

auparavant⁴. Mais le confinement a accéléré ces usages et a parfois été un déclencheur. Ces pratiques découvertes et initiées lors du confinement visaient d'abord à prendre part aux décisions, puis à être informé et à échanger avec les autres membres, aussi à dialoguer avec les partenaires, enfin à se former : autant d'actions qui ont permis d'assurer la continuité de la vie associative et de préparer la suite, y compris en renforçant ses connaissances et ses compétences pour être plus efficace.

Tels sont d'ailleurs les principaux atouts du Télé-Bénévolat®, reconnus par les bénévoles eux-mêmes : avancer sur des ●●●

1. Recherches & Solidarités, « Le bénévolat à l'heure du confinement », juin 2020, JA 2020, n° 623, p. 11, obs. E. Autier.
2. Le Mouvement associatif, RNMA, Recherches & Solidarités, DJEVA, « #Covid-19 : où en sont les associations après le confinement ? », juin

2020, JA 2020, n° 623, p. 10 ; obs. E. Autier ; v. égal. Recherches & Solidarités, ministère de l'Éducation nationale, Le Mouvement associatif, RNMA, « #Covid-19 : quels impacts sur votre association ? », 9 avr. 2020, JA 2020, n° 618, p. 6, obs. E. Benazeth.

3. Expression issue d'une réflexion collective de cinq membres du comité d'experts de Recherches & Solidarités pendant la période de confinement ; v. « Associations : le choc, et après ? ».

4. Dossier « Numérique – Ne restez pas sur la touche ! », JA 2019, n° 606,

p. 16 ; dossier « Numérique – La fibre associative », JA 2017, n° 561, p. 15 ; dossier « Vie associative – Le déclin numérique », JA 2015, n° 524, p. 20.

●●● réflexions ou des projets malgré les événements (42 %) et préparer la reprise de l'activité (37 %), le plus souvent prévue à la rentrée de septembre. Au-delà, quatre thèmes un peu en retrait, mais bien présents, contribuent à une nouvelle dynamique au sein de l'association : se rapprocher des autres bénévoles par des échanges plus réguliers (32 %), tester de nouveaux outils et se perfectionner (28 %), aider l'association à évoluer grâce aux compétences numériques individuelles⁵ (21 %) et remotiver, à cette occasion, d'anciens bénévoles de l'association (13 %).

CONFINEMENT : UN DÉCLENCHÉUR OU UN ACCÉLÉRATEUR ?

Pour 17 % des bénévoles interrogés au cours de l'enquête, utiliser les outils numériques pour leur activité associative, à distance, était une première. Pour 27 % des répondants, ils ont renforcé leurs pratiques et pour 23 %, déjà bien initiés, les circonstances n'ont rien changé et ils ont continué leurs interventions à distance. Il s'agit donc d'un bilan significatif de deux tiers de bénévoles restés actifs grâce au numérique, associant l'ensemble des générations et concernant indifféremment des bénévoles intervenant régulièrement ou ponctuellement. Parmi le tiers restant, il est frappant de constater que l'hésitation et le manque de savoir-faire sont très minoritaires. C'est l'absence de sollicitation de la part de l'association qui explique très majoritairement qu'aucune action à distance n'ait été menée durant cette période. De la même manière, les témoignages de ceux qui ont fait leurs premiers pas vers le Télé-Bénévolat[®] sont éloquentes : près de 30 % d'entre eux ont été encouragés et/ou accompagnés par leur association. S'ajoutent 11 % encouragés par un autre bénévole de

l'association et 15 % qui se sont sentis un peu obligés pour garder le contact avec l'association, deux initiatives individuelles illustrant bien la force morale du contrat d'association. Par ailleurs, 4 % ont été stimulés par un proche et 41 % ont pris seuls l'initiative parce que c'était le bon moment.

PERSPECTIVES POUR DEMAIN

Parmi les bénévoles qui se sont lancés dans le Télé-Bénévolat[®] à l'occasion de la crise sanitaire, on observe une plus nette proportion de moins de 25 ans. On trouve aussi plus de jeunes de 25-34 ans parmi ceux qui étaient déjà habitués et qui ont renforcé leurs pratiques pendant le confinement. Ils ont en effet pu trouver là le moyen de satisfaire leur volonté d'être utiles face à la situation et malgré les contraintes. Sans appréhension sur les usages numériques, le plus souvent maîtrisés, certains ont pu bénéficier d'une plus grande disponibilité grâce au télétravail ou à la fermeture des universités.

Les bénévoles sexagénaires se sont également montrés plus volontaires parmi ceux qui pratiquaient déjà le Télé-Bénévolat[®]. Le confinement a été l'occasion pour nombre d'entre eux de découvrir de nouveaux usages, par exemple pour proposer des activités ludiques à distance, assurer du soutien scolaire ou encore participer aux échanges et à la prise de décision.

Sans distinction de génération, les bénévoles qui intervenaient auparavant ponctuellement ont également été plus nombreux à se lancer ou à multiplier leurs actions en faveur de leur association au moyen du numérique.

Ces constats se révèlent particulièrement utiles pour le retour à la normale des activités associatives : pour les moins de 35 ans, ces interventions bénévoles à distance se montrent davantage compatibles avec les obligations professionnelles et familiales ; pour les plus âgés, éventuellement plus contraints à la prudence, elles peuvent répondre tout à la fois au désir de s'engager et au besoin de flexibilité qu'ils expriment souvent.

Dans le secteur social, secteur dans lequel les pratiques de Télé-Bénévolat[®] se sont le plus développées, ces nouveaux modes d'intervention peuvent tout à fait perdurer, par exemple pour maintenir le lien avec les personnes isolées ou pour faciliter les relations intergénérationnelles. Fortes de ces témoignages, les associations peuvent iden-



© Jacob Lund

5. Avec une transposition parfois des acquis et outils professionnels dans le cadre associatif.

tifier les jeunes, les sexagénaires et les bénévoles ponctuels comme des cibles potentielles pour des missions à distance, soit de manière isolée, soit en complément de missions classiques. Il y a là un double bénéfice : pour les bénévoles, qui peuvent s'engager notamment selon leurs contraintes et leurs disponibilités, et pour les associations.

ÉLAN ÉPHÉMÈRE OU NOUVELLE ÉTAPE ?

Pour apprécier le maintien des pratiques inaugurées pendant le confinement, il faut tenir compte des difficultés rencontrées par les bénévoles et exprimées par 70 % d'entre eux :

- pour 23 % d'entre eux, elles ont été d'ordre technique (panne, problème de connexion, etc.) ;
- pour 16 %, en corrélation avec l'âge, elles étaient liées au manque de savoir-faire, à la nécessité d'un apprentissage ;
- 16 % ont souffert d'un manque de convivialité, d'un sentiment d'isolement ;
- 8 % ont regretté l'absence d'un interlocuteur, le manque de coordination ;
- pour 7 %, il fallait conjuguer Télé-Bénévolat® avec télétravail, soutien scolaire ou encore tâches ménagères.

Déjà réelles au quotidien pour 84 % des associations⁶, certes à des degrés divers, ces réponses des bénévoles, seuls devant leur écran, étaient attendues. Si l'on écarte les difficultés liées aux circonstances du confinement (organisation personnelle, sentiment d'isolement, absence d'échanges en face-à-face pour lever quelques obstacles, etc.) et si l'on considère les réponses qui peuvent être apportées pour faciliter ces usages numériques, ces freins au développement du Télé-Bénévolat® sont loin d'être insurmontables.

Qu'en pensent les bénévoles eux-mêmes ? Assez lucides quant à l'évolution de leur association, ils ont été invités à dire si les usages numériques développés lors de la période de confinement pourraient être durables au regard du mode de fonctionnement. Près de la moitié d'entre eux se prononcent positivement : 20 % pour qui cela ne fait aucun doute et 27 % sous réserve que la volonté soit là et que quelques personnes de l'association y veillent. En revanche, 28 % affirment que ce sera sans doute sans lendemain et 11 % pensent que le quotidien reprendra assez vite le dessus. Restent 15 % des bénévoles ne se sentant pas en mesure de répondre au nom de leur association.

Au-delà de ce pronostic collectif, les bénévoles se sont prononcés sur leur cas personnel : 37 % estiment que leur action à distance était déjà réelle et qu'elle va se poursuivre, 12 % indiquent qu'elle en sera d'autant plus relancée au moment du retour à la normale et 12 % répondent qu'ils se sont lancés à l'occasion du confinement et qu'ils envisagent bien volontiers de continuer. Inversement, seulement 2 % avouent craindre d'être dépassés et de ne pouvoir suivre, et 36 % préfèrent ne pas se prononcer à ce stade.

Ainsi, au bilan, plus de 60 % des bénévoles se montrent volontaires et une majorité est optimiste s'agissant des pratiques à venir dans leur association.

POUR LES ASSOCIATIONS, UNE VOIE À TRACER

L'enjeu pour les associations aujourd'hui est de s'appuyer sur les atouts du numérique, sur ces pratiques nouvelles de Télé-Bénévolat®, sur l'implication de nouveaux bénévoles parfois mobilisés par la crise pour gérer la reprise et surmonter les difficultés à venir. Il est important également qu'elles aient une attention toute particulière en direction de ces bénévoles restés « inactifs » pendant le confinement, en les accompagnant vers les mutations qu'elles auront décidé d'opérer et en leur proposant éventuellement de nouvelles pratiques associant le numérique.

L'heure est donc maintenant au bilan pour tirer les meilleurs enseignements de cette période de confinement et des mesures que les associations ont été contraintes de prendre. Il consiste à faire le point sur les solutions qui ont été testées, notamment en termes de communication et de collaboration, pour conserver les plus adaptées et trouver des alternatives à celles qui ont montré leurs limites. Et au-delà de cet aspect technique, il s'agit aussi d'appréhender le sujet du numérique sous l'angle économique, stratégique, humain et organisationnel, c'est-à-dire à la croisée des chemins avec les problématiques liées au bénévolat comme le recrutement, l'accueil, la fidélisation ou encore le renouvellement des dirigeants.

Bénévolat et numérique : deux sujets qui suscitent des interrogations pour de nombreuses associations, mais auxquelles les partenaires⁷ de cette enquête sont à même d'apporter des réponses, chacun dans son rôle, selon ses compétences et dans une préoccupation de complémentarité. ■

6. Recherches & Solidarités, Solidatech, « La place du numérique dans le projet associatif en 2019 », oct. 2019 ; JA 2019, n° 606, p. 29, étude C. Dubien, C. Bazin in dossier « Numérique – Ne

restez pas sur la touche ! », préc.

7. AssoConnect, Benenova, Benevolt, Compétence bénévolat, Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA) du

ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, France bénévolat, Institut européen de développement humain (IEDH), Passerelles & Compétences, Solidatech, Tous bénévoles et Webassoc.