

# TÉLÉTRAVAIL VERSION BÉNÉVOLE : LE TÉLÉBÉNÉVOLAT

Le protocole sanitaire au travail vise les employeurs et leurs salariés mais pas explicitement les bénévoles, qui ne sont pas des salariés mais dont le rôle est essentiel.

**L**es associations n'ont pas attendu la crise sanitaire pour se servir du numérique. Nombre d'entre elles pratiquaient déjà une forme de bénévolat à distance, le plus souvent sans le savoir et sans le nommer, mais la crise a accéléré les pratiques.

## LA CRISE, VÉRITABLE ACCÉLÉRATEUR

Passé la sidération consécutive aux mesures de confinement, les responsables associatifs se sont rapidement organisés pour communiquer entre eux, pour échanger avec les bénévoles et, peu à peu, dans de nombreuses associations, pour reprendre contact avec les adhérents au moyen d'outils classiques comme le téléphone ou de solutions nouvelles, expérimentées à l'occasion. Même à distance, chacun, bénévole ou adhérent, était une « sentinelle pour autrui »<sup>1</sup>. Très vite, les usages numériques se

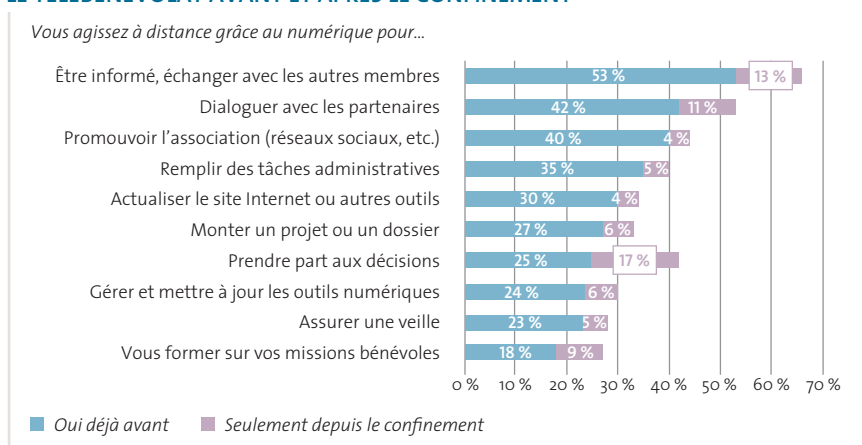
sont multipliés et ont permis de redonner vie à l'association pour s'informer et échanger avec les autres membres, dialoguer avec les partenaires, promouvoir l'association sur la Toile, remplir des tâches administratives, actualiser le site Internet, monter un projet ou un dossier, prendre part aux décisions,

gérer et mettre à jour les outils numériques, assurer une veille, se former sur ses missions bénévoles (v. schéma). C'est ainsi que, pendant que le télétravail se généralisait, deux tiers des bénévoles pratiquaient le télébénévolat et restaient actifs grâce au numérique durant le confinement :

- pour 17 %, c'était une première ;
- pour 27 %, c'était l'occasion de se perfectionner et de découvrir de nouveaux outils ;
- pour 23 %, déjà bien initiés, les circonstances n'ont rien changé et ils ont continué leurs interventions à distance.

Une enquête inédite a permis de recueillir le témoignage de 2 365 bénévoles en période de confinement, entre le 28 avril et le 11 mai 2020<sup>2</sup>. En parallèle, dès le mois de mars 2020, un suivi régulier de la situation des associations au fil des semaines a pu être réalisé<sup>3</sup>, sous l'impulsion du Mouvement associatif. Les deux approches en miroir viennent confirmer la percée du télébénévolat, ainsi qu'en témoigne la proportion de bénévoles qui déclarent agir à distance pour leur association grâce au numérique. ●●●

## LE TÉLÉBÉNÉVOLAT AVANT ET APRÈS LE CONFINEMENT



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

2. Recherches & Solidarités, « Le bénévo-

lat à l'heure du confinement », juin 2020, JA 2020, n° 623, p. 11, obs. E. Autier.

3. 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 ; v. égal. Le Mouvement associatif, RNMA, Recherches & Solidarités, DJEPVA, « #Covid-19 : où en sont les associations après le confinement ? », juin 2020, JA 2020, n° 623, p. 10, obs. E. Autier.

●●● Tous les usages ont connu de fortes progressions au cours du premier confinement. Au rang des trois premiers :

- prendre part aux décisions : + 68 % ;
- se former et se perfectionner : + 50 % ;
- échanger avec les autres membres et dialoguer avec les partenaires : + 25 %.

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, tester de nouveaux outils et se perfectionner, aider l'association à évoluer grâce aux compétences numériques individuelles<sup>4</sup> et remotiver, à cette occasion, d'anciens bénévoles de l'association.

## POUR LES BÉNÉVOLES, UNE RÉELLE OPPORTUNITÉ

Le télébénévolat a touché toutes les générations pendant le confinement. Trois tranches d'âge se sont toutefois montrées particulièrement motivées. C'est pour elles, aujourd'hui, une réponse à leur envie d'engagement et à leurs contraintes :

- les moins de 25 ans ont ainsi l'occasion de franchir le pas de l'engagement ;
- les 25-34 ans peuvent allier volonté de s'engager et manque de temps ;
- les 60-70 ans peuvent conjuguer disponibilité, recherche de sens et flexibilité.

Au-delà des générations, le télébénévolat est une opportunité pour celles et ceux qui veulent se rendre utiles, en temps et en lieu choisis, et plus particulièrement pour les personnes peu disponibles, celles habitant loin de leur association ou encore celles

ayant des difficultés à se déplacer. Dans le secteur social, secteur dans lequel les pratiques de télébénévolat 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. Sur la base de ces témoignages, les jeunes, les sexagénaires et les bénévoles ponctuels constituent, pour les associations, des cibles potentielles pour des missions à distance, soit de manière isolée, soit en complément de missions classiques. Avec un double bénéfice : pour les bénévoles, qui peuvent s'engager plus facilement selon leurs contraintes et leurs disponibilités, mais aussi pour les associations.

## POUR LES ASSOCIATIONS, UNE RÉPONSE AUX DIFFICULTÉS CROISSANTES

Un an avant le confinement, au printemps 2019, le bénévolat arrivait en tête des préoccupations des responsables associatifs et il concernait 60 % des associations<sup>5</sup>. À l'heure où les réunions en présentiel et les moments de convivialité font vraiment défaut, le télébénévolat ne fait pas forcément partie des solutions miracles.

### Quelques prérequis essentiels

En premier lieu, il faut placer l'humain avant la technique : le télébénévolat n'exclut pas le présentiel et le travail en équipe, bien au contraire ! Prenons l'exemple des bénévoles qui interviennent ponctuellement : l'échange d'informations et quelques sollici-

tations à distance, ici et là, leur permettent de rester en contact avec l'équipe et de se sentir bien intégrés. Il convient aussi d'impulser les pratiques et d'accompagner les volontaires, de préférence à plusieurs et avec l'appui d'une ou deux personnes un peu averties. Nul besoin d'être expert !

Il est essentiel également de veiller à préparer le terrain, étape par étape : définir les besoins bénévoles de l'association, identifier les missions qui peuvent être menées à distance, créer une « fiche de poste » (objectifs de la mission, moyens à disposition, savoir-faire nécessaires, capacité d'autonomie requise avec désignation d'un référent si possible, etc.).

Et, bien sûr, il ne faut pas oublier les temps d'échange par téléphone ou en visio, les temps de rencontre et de convivialité !

## Les perspectives

Des bilans ont été dressés pour tirer les meilleurs enseignements de la période de confinement et des mesures que les associations ont été contraintes de prendre. D'un point de vue technique, les solutions qui paraissent les plus adaptées ont été maintenues, des obstacles ont pu être levés. Au-delà, il s'agit plus que jamais d'appréhender le sujet du numérique sous l'angle humain et organisationnel pour promouvoir le télébénévolat et, éventuellement, de trouver une forme hybride pour lever les contraintes de temps et de disponibilité de nombreux bénévoles. Dans tous les cas, le télébénévolat, plus encore que le bénévolat, nécessite que la mission soit bien définie et que les liens avec l'association soient maintenus dans la durée. ■

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

5. Enquête nationale réalisée auprès de 2 595 responsables associatifs entre le 9 avril et le 28 juin 2019. Échantillon national représentatif constitué d'après la méthode des quotas appliquée aux variables « budget », « emploi » et « secteur d'activité » des associations.



**AUTEUR** Cécile Bazin  
**TITRE** Directrice de Recherches & Solidarités