



# RAPPORT DE RECHERCHE SUR LES JEUNES, LE BÉNÉVOLAT ET LES COMPÉTENCES



Cofinancé par  
l'Union européenne

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette communication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

pistes solidaires



symplexis



BÜYÜK ORTADOĞU  
SAĞLIK VE EĞİTİM VAKFI



# RÉSULTAT DU PROJET VOLUME N°1 RAPPORT DE RECHERCHE SUR LES JEUNES, LE BÉNÉVOLAT ET LES COMPÉTENCES

**COORDINATEUR DU PROJET**  
PISTES-SOLIDAIRES (France)

## **PARTENAIRES DU PROJET**

Vienna Association of Education Volunteers (VAEV), Autriche  
Research and Education of Social Empowerment and Transformation (RESET), Chypre  
Symplexis, Grèce  
European Partnerships Promoting Social Inclusion (EPPSI), Irlande  
Büyük Ortadoğu Sağlık ve Eğitim Vakfı (BOSEV), Turquie

## **RÉFÉRENCE DU PROJET**

2021-1-FR02-KA220-YOU-000028865



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License except as explicitly stated otherwise

# Sommaire

1. Contexte.....	2
2. Objectifs de la recherche et méthodologie utilisée.....	3
a. Recherche documentaire.....	3
b. Étude de terrain.....	3
3. Principaux thèmes abordés par le projet.....	4
a. Bénévolat.....	4
i. Définitions dans les pays partenaires.....	4
ii. Statistiques.....	7
iii. Politiques et programmes existants pour soutenir le volontariat dans l'UE et dans les pays partenaires.....	14
iv. Perception et motivation concernant l'engagement dans le bénévolat.....	20
v. Reconnaissance du bénévolat.....	23
b. Bénévolat : compétences et apprentissage.....	26
i. De quoi parlons-nous ?.....	26
ii. Compétences non techniques, bénévolat et employabilité.....	27
iii. Reconnaissance des acquis grâce au bénévolat.....	30
4. Bénévolat et soutien.....	33
a. Outils et méthodes.....	34
i. Outils et plateformes numériques utilisés pour soutenir la préparation des bénévoles.....	34
ii. Outils et plateformes numériques utilisés pour soutenir le processus d'apprentissage des bénévoles.....	37
iii. Autres méthodes intéressantes.....	39
b. Contributions et attentes des groupes cibles.....	45
i. Point de vue des jeunes.....	45
ii. Point de vue des professionnels qui travaillent avec les bénévoles.....	46
5. Conclusions and recommandations.....	47
6. Références.....	49



Cofinancé par  
l'Union européenne

# 1. CONTEXTE

Ce document a été produit dans le cadre du projet européen **VOLUME : Apprendre à engager et accompagner efficacement les jeunes bénévoles**

Ce projet est soutenu par le programme Erasmus+ et coordonné par l'organisation française Pistes-Solidaire.

## En quoi consiste le projet ?

### En quelques mots ...

Différentes études réalisées au niveau européen ont souligné que les compétences et les qualifications des bénévoles ne correspondent pas toujours aux besoins des pays en développement ou à ceux des organisations de bénévoles. Les bénévoles, les défenseurs et les acteurs du bénévolat affirment qu'une attention particulière doit être accordée aux jeunes en tant qu'acteurs du changement, en leur offrant des opportunités de bénévolat pour la participation civique et l'apprentissage tout au long de la vie par le biais de l'éducation formelle et non formelle. En parallèle, les professionnels qui travaillent avec les jeunes, et en particulier avec les jeunes défavorisés, ne disposent pas des capacités et des outils nécessaires pour les encourager efficacement à s'engager dans le bénévolat d'une manière durable qui renforcera leur participation, leur engagement civique et leur citoyenneté active.

Le projet VOLUME vise à encourager la participation active des jeunes (entre 18 et 29 ans) au niveau communautaire, en utilisant le bénévolat comme vecteur. Cet objectif sera atteint grâce à une approche axée sur l'utilisateur et au développement d'un programme de renforcement des capacités et d'outils adaptés aux besoins spécifiques de ce groupe cible. Un contenu présélectionné d'apprentissage non formel de haute qualité sera développé, il dotera les jeunes et les professionnels qui travaillent avec eux de compétences personnelles, professionnelles et techniques clés et de valeurs communes transversales. Par conséquent, le principal groupe cible du projet est constitué de jeunes adultes qui souhaitent s'engager dans des actions de bénévolat, tandis qu'un groupe cible secondaire comprend des professionnels qui travaillent avec des bénévoles, des décideurs politiques et des acteurs de la société civile.

Les organisations qui ont été impliquées dans le développement de ce résultat de projet sont les suivantes :

- [Pistes-Solidaire](#), France
- [Research and Education of Social Empowerment and Transformation \(RESET\)](#), Chypre
- [European Partnerships Promoting Social Inclusion \(EPPSI\)](#), Irlande
- [Vienna Association of Education Volunteers](#), Autriche
- [Symplexis](#), Grèce
- [Büyük Ortadoğu Sağlık ve Eğitim Vakfı \(BOSEV\)](#), Turquie

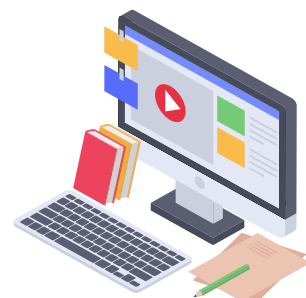


## 2. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE ET MÉTHODOLOGIE UTILISÉE

Cette publication est la première du projet VOLUME. Ce dernier vise à améliorer la qualité des projets de bénévolat en renforçant les compétences des bénévoles et des professionnels qui les soutiennent dans leur engagement.

Il était donc nécessaire de commencer par une phase de recherche, afin de mieux comprendre les réalités dans les différents pays, en ce qui concerne les principaux sujets de notre projet, à savoir :

- Bénévolat
- Apprentissage (principalement axé sur le développement des compétences non techniques (*soft skills*))
- Outils de formation numérique



Afin de nous familiariser avec ces sujets, nous avons travaillé sur une phase de recherche pendant plusieurs mois, combinant recherche documentaire et étude de terrain. Tous les résultats de ces phases de recherche sont présentés dans ce rapport. Il combine nos recherches documentaires et notre étude de terrain dans les différentes catégories afin de présenter le plus clairement possible des sujets abordés dans un seul document.

### a. Recherche documentaire

Menée dans les différents pays partenaires, l'objectif de cette partie était de mieux comprendre les réalités du bénévolat, en termes de participation, de politiques publiques, mais aussi d'outils (principalement numériques) qui peuvent exister pour soutenir le bénévolat des jeunes. Nous avons rassemblé des études, des définitions, des statistiques et bien plus encore.

### b. Étude de terrain

Cette étude a été une combinaison de recherches en ligne avec un questionnaire adressé aux jeunes (anciens ou actuels bénévoles) et de groupes de discussion et/ou d'entretiens menés dans les pays partenaires avec deux groupes cibles :

- Les jeunes bénévoles
- Les professionnels travaillant avec les bénévoles

Les principaux résultats et conclusions de ces phases de recherche seront d'une grande utilité pour les étapes suivantes du projet.

Le nombre de participants à notre phase d'étude de terrain :

- 189 personnes ont répondu à notre questionnaire en ligne**
- 134 personnes ont participé aux groupes de discussion**

# 3. PRINCIPAUX THÈMES ABORDÉS PAR LE PROJET

## a. Bénévolat

### i. Définitions dans les pays partenaires

#### L'essentiel

Une partie de la recherche effectuée dans chaque pays partenaire a consisté à savoir ce qui se cache derrière le mot « bénévolat ».

La principale conclusion est qu'il n'existe pas de définition commune du bénévolat dans les pays partenaires.

Cependant, il y a une dimension que l'on retrouve dans tous les pays : le bénévolat se réfère au fait qu'il s'agit d'une activité à but non lucratif.

Nous avons remarqué qu'il existe une (ou plusieurs) définition(s) officielle(s) dans certains pays. En France, par exemple, en plus d'avoir plusieurs définitions, il y a plusieurs mots qui ne peuvent être traduits que par « volunteering » en anglais. Mais derrière cela, on peut trouver un programme de l'État pour encourager les jeunes à faire du bénévolat tout en recevant une compensation financière.

#### Pour approfondir le sujet

Voici les principales constatations faites dans les différents pays partenaires du projet afin de mieux comprendre les réalités de chacun.

- **En Autriche**

Selon le site officiel du ministère fédéral, « **l'engagement honorifique ou le bénévolat signifie que vous aidez régulièrement une association, une organisation ou dans le cadre de l'aide de voisinage, ou que vous assumez une fonction sans recevoir d'argent pour cela** ».

Le bénévolat représente un élément indispensable de la société autrichienne, car il assure des services importants dans plusieurs domaines, par exemple social, sportif, culturel, etc.

Il est également important de faire la distinction entre le « **travail bénévole formel et/ou les positions honorifiques** » et le « **travail bénévole non formel et/ou l'aide de voisinage** ».

Le premier se réfère aux services non rémunérés effectués au sein d'organisations et d'associations, par exemple les pompiers volontaires, les services d'urgence, etc.

Le second se réfère aux services non rémunérés effectués dans la sphère privée de l'individu, tels que les courses, l'assistance personnelle, etc.[1]



- **À Chypre**

Les définitions du volontariat à Chypre ont été établies par le **Conseil de coordination du bénévolat chypriote**.

L'article 2 de la législation stipule que toute action de bénévolat ne doit pas avoir de but lucratif, car **l'objectif du bénévolat est de soulager et d'atténuer la douleur et la souffrance humaines dans tous les contextes et à tous les âges pour les habitants de Chypre**.

De la même manière, **un bénévole est défini comme une personne qui fournit de l'aide ou des services sans rien en retour**. Les bénévoles peuvent apporter leur aide dans différents domaines, qu'il s'agisse de services aux individus, à des groupes de personnes ou à la société en général.

- **En France**

En France, on peut trouver différentes significations de la définition du « volunteering » anglais, avec deux mots principaux : « bénévolat » et « volontariat ».

Le « **bénévolat** » désigne **l'engagement libre du citoyen à des fins non lucratives, en dehors du cadre de ses relations et obligations familiales, scolaires, professionnelles ou légales**.

Cette définition provient du Conseil Économique et Social (24 février 1993) mais il n'existe pas de définition officielle.

**Le principe clé du bénévolat est l'absence de rémunération.**

C'est d'ailleurs l'une des principales différences avec le volontariat. Selon plusieurs organisations bénévoles, l'introduction de la possibilité de rémunérer les bénévoles à des postes de direction a brouillé le concept de « bénévolat » et sa distinction avec le travail rémunéré.

Le « **volontariat** » est plus proche de la notion de service volontaire. Il s'agit d'un engagement du citoyen de nature plus formelle. Il a une durée spécifique et implique généralement une certaine forme de formation professionnelle. L'une des principales différences est également liée au fait qu'il comprend la signature d'un contrat entre une personne et une organisation.

Le « volontariat » pose toutefois un ensemble de problèmes en France. Il s'agit notamment du droit (ou non) des volontaires à bénéficier de certaines indemnités et avantages pendant la durée de leur engagement, de certaines protections sociales, etc.

Dans ce contexte, seules certaines formes de volontariat sont reconnues et couvertes par la législation française sur le volontariat.

- **En Grèce**

Fin 2021, le Parlement grec a voté une nouvelle loi[2] (4873/2021) qui introduit, entre autres dispositions, un nouveau cadre réglementaire pour le bénévolat et fournit une base juridique et théorique concernant l'engagement bénévole.

Dans ce texte de loi, les définitions d'un bénévole et du bénévolat sont détaillées. Concrètement, un bénévole est décrit comme **« la personne qui est un résident ou qui réside en Grèce et qui offre un travail bénévole sur une base individuelle ou collective dans le cadre des activités d'un fournisseur de services bénévoles »**.

En ce qui concerne le bénévolat, la définition fournie concerne : **« L'engagement volontaire du bénévole à offrir un travail et des services au profit de la communauté dans son ensemble, sans rémunération ni autre contrepartie matérielle »**.

Dans le cadre de l'étude d'un institut de recherche sur le bénévolat en Grèce, la définition fournie par l'Organisation Internationale du Travail (OIT) a été jugée plus inclusive et plus complète (Mpourikos & Sotiropoulos, 2014) : **« le travail bénévole consiste à fournir un service ou à entreprendre des activités sans rémunération au profit de la communauté et des individus (à l'exclusion des parents et des membres de la famille) »**.

La recherche a également montré que plusieurs organisations actives dans le domaine des droits de l'Homme, du soutien social et de l'intervention sociale ont adopté les définitions du bénévolat fournies par le Secrétariat général à la jeunesse, qui ont été annoncées dans le contexte de l'Année européenne du bénévolat en 2011 :

*« Le bénévolat est l'engagement volontaire d'un individu à travailler sans rémunération pendant une période déterminée ou indéterminée pour le bien général de la société »* (General Secretariat of Youth, 2011) et *« le bénévolat est l'offre hautement responsable et désintéressée de travail ou de service entreprise par un individu ou un groupe d'individus, de leur plein gré, sans attente ou demande de récompense matérielle ou de toute autre nature, afin d'aider leurs semblables et la société »*[3].

Par conséquent, la définition la plus récente du bénévolat est celle qui figure dans la loi mentionnée précédemment.

- **En Irlande**

Selon **Volunteer Ireland** (organisation nationale de bénévoles) :

**« Pour faire simple, le bénévolat, c'est faire plus que ce que l'on doit faire, parce que l'on veut le faire, parce que l'on s'intéresse à l'autre. »**

Selon la **stratégie nationale irlandaise sur le bénévolat**, le bénévolat est **« tout temps donné volontairement, de manière formelle ou informelle, pour le bien commun et sans gain financier. »**

- **En Turquie**

Le bénévolat est **la volonté d'un individu de s'engager dans une entreprise sociale, en croyant que c'est la bonne chose à faire, sans attendre de retour financier ou tout autre avantage, afin d'améliorer la qualité de vie des individus en dehors de sa famille ou de son cercle proche, ou d'atteindre un objectif généralement considéré comme bénéfique pour la société** (STGM, 2006). Le bénévolat peut être défini comme un soutien aux activités d'une organisation non gouvernementale (ONG).

## LA CONTRIBUTION DE VOLUME

### LA VISION DES PARTICIPANTS LORS NOTRE PHASE DE RECHERCHE

Au cours des groupes de discussion, nous avons demandé aux participants quelle était leur définition du bénévolat.

Les deux groupes cibles ont donné plus ou moins la même définition, à savoir « **offrir son temps et ses compétences, avec une motivation altruiste pour donner et fournir à des groupes de personnes présentant certaines vulnérabilités ou ayant besoin d'un soutien et d'une protection spécifiques, dans le but de contribuer au bien commun** ».

Un élément qui a été souligné par tous les participants est que le bénévolat est effectué **sans attente de compensation matérielle**.

En Turquie, la notion de solidarité et de travail social (y compris l'aide humanitaire) était présente dans la plupart des définitions données par les jeunes.

En France, elle est davantage liée à la vie professionnelle, l'engagement volontaire étant perçu comme une opportunité de découvrir un nouveau domaine d'activité et d'acquérir des compétences pour la plupart des participants.

Maintenant que nous avons vu que des notions et des définitions similaires existent dans les différents pays partenaires, regardons les réalités avec quelques chiffres.

## ii. Statistiques

Même si cette recherche se concentre sur plusieurs pays (5 pays de l'UE et un pays non-membre de l'UE), nous avons estimé qu'il était important d'inclure également quelques informations sur les réalités au niveau de l'UE afin d'approfondir ce sujet.



### L'essentiel

- **Dans l'Union européenne**

Le bénévolat a évolué à des rythmes différents dans l'Union européenne. Alors que certains pays ont une longue tradition de bénévolat, dans d'autres, ce secteur est encore peu développé ou n'a pas encore émergé. Par exemple, plus d'un tiers des jeunes en Irlande (42 %), au Danemark (39 %) et aux Pays-Bas (38 %) ont effectué une activité de bénévolat, tandis que les répondants en Bulgarie (10 %), en Grèce (13 %) et en Suède (15 %) sont les moins susceptibles de l'avoir fait.

Néanmoins, au cours des 20 dernières années, on estime à 100 000 le nombre de jeunes ayant participé à un volontariat international par l'intermédiaire du Service volontaire européen (aujourd'hui connu sous le nom de Corps européen de solidarité)[4].

Encourager la participation des jeunes est clairement l'une des priorités de l'Union européenne, puisqu'à titre d'exemple, des moyens croissants sont créés chaque année pour soutenir les programmes de volontariat.

En examinant de plus près la situation du bénévolat des jeunes dans les pays partenaires du projet VOLUME, nous avons trouvé des situations très différentes.

Il semble qu'il soit difficile d'obtenir des chiffres précis dans plusieurs pays.

Au sein du consortium, les pays où les jeunes se portent le plus bénévoles sont les suivants :

-En Autriche : 43 % des 15-29 ans sont bénévoles.

-En France, si 25 % de la population générale fait du bénévolat, le taux n'est que de 17 % pour les moins de 25 ans. Une augmentation importante a été observée en France au cours des dernières années en ce qui concerne les activités de volontariat des jeunes dans le cadre du programme national : Service Civique. En effet, après les attaques terroristes de 2015, le gouvernement français a doublé le nombre de placements pour développer l'engagement citoyen des jeunes dans la société pour atteindre 150 000 jeunes par an qui s'impliquent dans des activités à but non lucratif pendant au moins 24 heures par semaine au cours d'une période de 6 à 12 mois.

-L'Irlande est le premier pays de l'UE en termes de nombre de bénévoles (et le dixième au monde), même s'il faut souligner que ce sont les jeunes de 15 à 24 ans qui ont effectué le moins d'heures de bénévolat (6,9 %) sur un total de 232,8 millions d'heures d'activités de bénévolat en 2011.

La Grèce est l'un des pays où le taux de participation au bénévolat est le plus faible, **puisque seulement 11,7 % de la population âgée de plus de 16 ans participe à des activités bénévoles formelles.**

Cependant, il est difficile d'avoir accès à des données spécifiques concernant les activités de bénévolat des jeunes dans les sociétés turque et chypriote.

### **Pour approfondir le sujet**

Voici les principales constatations faites dans les différents pays partenaires du projet afin de mieux comprendre les réalités.

Les tendances en matière de volontariat sont également intéressantes au regard de ce qui s'est passé ces dernières années.

En Grèce, de plus en plus de personnes ont décidé de faire du bénévolat, les facteurs déclencheurs étant la crise financière et l'accueil de nombreux réfugiés dans le pays. Cependant, cette implication n'est pas visible dans les statistiques car les activités ne sont pas totalement considérées comme correspondant à la définition officielle du bénévolat.

En Turquie, la tendance est également à l'augmentation des activités de bénévolat grâce à l'augmentation du nombre d'ONG créées au fil des années. Toutefois, le nombre de bénévoles n'est pas aussi élevé que prévu.

L'impact de la crise COVID-19 est déjà perceptible en France et des études ont déjà été publiées. Les gens ont tendance à moins s'impliquer à long terme et préfèrent s'engager à court terme ou dans des activités ponctuelles.

- **En Autriche**

Parmi les 15-29 ans, la proportion de bénévoles est de **43 %**, ce qui est considérable si l'on considère que la population autrichienne est de 8,95 millions d'habitants.

La plus grande partie des bénévoles sont actifs dans les **clubs et associations sportives**, suivis par les **secours en cas de catastrophe** et les **services d'urgence**, les **arts**, la **culture** et les **loisirs**, ainsi que le secteur social et celui de la **santé**.

Environ 2 % sont impliqués dans le soutien aux **réfugiés** ou dans des activités communautaires locales.

L'engagement bénévole en Autriche occupe une grande partie de la vie des jeunes, si l'on considère que les personnes impliquées dans le bénévolat consacrent jusqu'à **30 jours par an** à cette activité. La plupart des bénévoles exercent ces activités régulièrement, et beaucoup sont également actifs dans des projets temporaires.[5]

- **À Chypre**

Le Conseil de coordination du volontariat chypriote (PVCC) est l'entité publique désignée en charge du bénévolat à Chypre. Il convient de noter que le PVCC agit en tant que principal organe organisationnel pour les organisations de bénévoles et qu'il s'agit d'une entité distincte du gouvernement. Elle ne dépend donc pas du gouvernement.

Seules les organisations bénévoles ont été enregistrées auprès du PVCC. Les structures telles que les fondations, les clubs ou d'autres formes d'organisations bénévoles ne sont donc pas incluses. Au cours de la période **1974-2009**, **environ 3227 organisations étaient membres du PVCC et 289 sociétés à but non lucratif ont été enregistrées.**

Hormis ces informations, il n'est pas possible d'avoir accès à des statistiques spécifiques relatives à la jeunesse et à l'engagement bénévole.

- **En France**

En France, comme mentionné précédemment, il est important de distinguer le « bénévolat » formel dans le contexte d'une association (bénévolat formel), et le bénévolat informel (également appelé bénévolat de proximité) qui est réalisé en dehors d'une organisation. Ce second type de bénévolat n'est pas analysé ni mesuré. Seuls les bénévoles actifs dans une association déclarée sont pris en compte (bénévolat formel) dans les chiffres officiels.

Selon la CPCA (Conférence permanente des coordinations associatives), **la grande majorité des bénévoles sont actifs dans des organisations bénévoles.**

**En France, 1 citoyen sur 4 est bénévole dans une association.** Cela signifie que 13 millions de personnes sont engagées bénévolement dans une association.

Ce chiffre est resté relativement stable depuis le lancement du baromètre en 2010[6].

En France, il a été publié en 2017 que 17 % des personnes de moins de 25 ans faisaient régulièrement du bénévolat contre 30 % chez les personnes âgées de 55 à 74 ans.

En France, selon une enquête de l'INSEE (Institut National de la Statistique et des Études Économiques), le type d'activité le plus répandu chez les bénévoles est l'organisation d'événements (y compris les spectacles, les expositions, les événements sportifs, etc.) : 37 % des bénévoles participent à ce type d'activité.[7]

Si l'on se concentre sur le groupe cible des jeunes de 15 à 34 ans, le pourcentage est légèrement inférieur à celui de la population générale (plutôt 20 % que 25 %).

La durée de l'engagement dans une association est très variable et généralement relativement courte. Près d'une personne sur deux s'est engagée pendant un an ou moins ; seul un bénévole sur huit s'est engagé pendant plus de cinq ans. Lorsque l'on interroge les jeunes qui ont été engagés dans une association, près de 3 sur 10 déclarent l'avoir été entre 6 mois et 1 an[8].



En ce qui concerne le Programme du Service Civique, le programme national de volontariat pour les jeunes de 16 à 25 ans (jusqu'à 30 ans pour les personnes en situation de handicap), en 2020, **132 000 jeunes ont été volontaires, avec un engagement d'au moins 24 heures par semaine pour une durée minimale de 6 mois.**

Les jeunes hommes sont un peu plus impliqués que les femmes dans le volontariat. Le sport est le principal domaine dans lequel les jeunes s'impliquent.

- **En Grèce**

De manière générale, très peu de recherches ont été menées dans le domaine du bénévolat, il existe donc **très peu de données disponibles à ce sujet.**

Il convient de noter l'absence de mesure systématique du bénévolat, tant en termes quantitatifs que qualitatifs (EKPIZO, 2015). En outre, à l'exception du registre des organisations bénévoles du ministère de la protection civile[9], la Grèce ne dispose pas d'une base de données bien structurée sur les bénévoles et les organisations bénévoles, **ce qui limite les informations disponibles sur le bénévolat au niveau national, puisqu'il n'existe pas de statistiques officielles (par exemple, des enquêtes nationales) sur ce sujet.**

La Grèce appartient à la catégorie des États membres de l'UE où le bénévolat est généralement réglementé par d'autres lois existantes.

En l'absence d'enquêtes nationales sur le bénévolat, les données présentées dans cette section proviennent principalement de rapports de l'UE et d'études d'instituts de recherche, et non de sources nationales.

**En 2015, la Grèce figurait parmi les pays présentant les taux les plus faibles de participation de la population à des activités bénévoles, puisque seulement 11,7 % de la population âgée de plus de 16 ans participait à des activités bénévoles formelles,** tandis que le taux correspondant pour les activités bénévoles informelles était de 14,4 % (Eurostat, 2015).

Selon la même source, la moyenne de la participation de la population dans l'UE-28 est respectivement de 19,3 % et de 22,2 %.

Dans le même ordre d'idées, les Eurobaromètres ont fourni une image légèrement différenciée de l'engagement volontaire dans le pays.

Plus concrètement, en prenant comme référence la période entre décembre 2004 et mai 2011, le pourcentage de Grecs participant à des activités bénévoles a été estimé à 14 %, un chiffre bien en dessous de la moyenne de l'UE qui était alors de 23 %[10]. Ce chiffre se réfère uniquement aux types de bénévolat organisé ou formel, c'est-à-dire aux activités bénévoles organisées par le biais d'associations, de fondations, d'organisations civiles non gouvernementales, d'organisations à but non lucratif et d'entreprises à but non lucratif.

Au contraire, selon le rapport national grec sur le bénévolat dans l'UE, préparé par GHK Consulting, commandé par l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA) et géré par la Direction générale de l'éducation, de la jeunesse, du sport et de la culture (DG EAC) de la Commission européenne, publié en 2011, le nombre total de bénévoles réguliers se situerait entre 30 000 et 32 000 personnes (GHK Consulting, 2010).

Cependant, le rapport rappelle que le nombre total est estimé relativement plus élevé, alors que le nombre total de bénévoles engagés pendant les Jeux Olympiques d'été de 2004 à Athènes a été exclu des estimations (environ 45.000 personnes). Selon le rapport, compte tenu de la population totale du pays (environ 11 millions), le nombre total de bénévoles représentait près de 0,3 % de la population grecque.

Comme mentionné ci-dessus, il existe peu de données sur le profil des bénévoles (équilibre entre les sexes, âge, niveau d'éducation, statut d'emploi ou engagement bénévole).

Les données présentées dans cette section ne reflètent pas nécessairement l'engagement bénévole des jeunes, mais celui de la population en général.

- **En Irlande**

**L'Irlande est classée numéro un en Europe et numéro dix dans le monde pour le temps consacré au bénévolat dans le World Giving Index.** Environ un million de personnes en Irlande font du bénévolat chaque année.

Avec un tel nombre de bénévoles en Irlande, il est clair que le bénévolat apporte une contribution majeure à la participation citoyenne et promeut une société irlandaise saine et active.

Les données les plus récentes et les plus détaillées, issues du recensement national officiel du bénévolat, datent de 2011. Des recensements plus récents ont été organisés, mais ils ne comportaient pas de questions sur le bénévolat.

Le recensement de 2011 a révélé que plus d'un quart des adultes âgés de 15 ans et plus faisaient du bénévolat en Irlande (28,4 % des personnes). En termes de temps passé à faire du bénévolat, plus de 232,8 millions d'heures ont été consacrées annuellement à cette activité. Environ 65 % de ces heures ont été effectuées par des personnes âgées de 45 ans et plus.

Ce sont les 15-24 ans qui ont consacré le moins d'heures au bénévolat (6,9 %). Le pourcentage de femmes (28,7 %) est légèrement supérieur à celui des hommes (28,1 %). La pratique montre également que la plupart des organisations de bénévoles (plus de 70 %) incluent des jeunes défavorisés comme bénévoles. Les groupes de jeunes bénévoles défavorisés les plus inclus sont ceux qui sont confrontés à des obstacles sociaux et économiques et ceux qui présentent des différences culturelles.

Les groupes de jeunes bénévoles défavorisés les plus inclus sont les bénévoles immigrés (78,4 %), ceux qui descendent d'une famille d'immigrés ou de réfugiés (70,3 %), ceux qui sont issus d'une minorité nationale ou ethnique (73 %), les bénévoles ayant un faible niveau de vie (70,3 %), ceux qui ont de faibles revenus (83,8 %), les bénévoles qui dépendent du système de protection sociale (86,5 %), ceux qui sont confrontés au chômage de longue durée ou à la pauvreté (78,4 %), ceux qui sont victimes de discrimination en raison de leur appartenance ethnique (70,3 %) et les volontaires qui vivent dans des zones urbaines défavorisées (70,3 %) [11].

- **En Turquie**

En Turquie, seules les statistiques concernant les organisations d'accueil des bénévoles sont accessibles, et non le nombre de bénévoles dans le pays.

Selon les statistiques publiées sur le site du Département des associations et de la Direction générale des fondations, en janvier 2020, 119 128 associations et 5 268 nouvelles fondations opéraient en Turquie. Le nombre d'OSC (Organisations de la Société Civile) étrangères autorisées à opérer en Turquie était de 150.

L'éducation occupe la première place parmi les activités du secteur tertiaire.

Les fondations travaillent principalement dans les domaines éducatifs et sociaux, les associations dans les domaines professionnels, solidaires, sportifs et religieux. Alors que 43,5 % des nouvelles fondations établies en Turquie travaillent dans le domaine de l'éducation, 28,9 % travaillent dans le domaine de l'aide sociale, 0,5 % travaillent dans le domaine du droit, des droits de l'Homme et de la démocratie.

Au cours des sept dernières années, le nombre d'inscriptions dans des associations a augmenté de 52 %.

Cependant, il est difficile d'avoir accès à des données spécifiques concernant les activités de bénévolat des jeunes dans la société turque.



## **Évolution du bénévolat au cours des dix dernières années**

Nous avons essayé d'identifier les changements et les tendances dans certains pays partenaires concernant le bénévolat au cours des 10 dernières années.

**En Grèce**, un vif sentiment de générosité et de soutien de la part de la population locale s'est déclenché lorsque la crise des réfugiés a éclaté en 2015. À ce moment-là, des centaines de milliers de réfugiés/demandeurs d'asile ont franchi les frontières terrestres et maritimes pour se retrouver sur le territoire grec pour une durée considérable, hébergés dans des centres d'accueil ou d'hébergement.

La société civile grecque a réagi de manière remarquable en fournissant une aide bénévole, à la fois par des voies officielles (principalement des ONG), mais aussi par le biais du bénévolat informel et des réseaux et collectifs bénévoles non officiels populaires. Les universitaires ont souligné l'importance du rôle des bénévoles pour répondre aux besoins des réfugiés (Kalogeraki, 2018). Les bénévoles ont fourni un large éventail d'activités solidaires, notamment l'approvisionnement en nourriture, la collecte et le tri de vêtements, l'assistance médicale, juridique et financière, le sauvetage de personnes en mer, la cuisine, la mise en place de blanchisseries, etc. Il convient de noter qu'au cours des premières années de la crise des réfugiés, la majorité du travail bénévole visait à répondre aux besoins fondamentaux des réfugiés.

Plusieurs chercheurs ont mené des études sur le bénévolat tout au long de cette période dans le secteur humanitaire. Nombre d'entre eux ont mis l'accent sur le rôle et les trajectoires des bénévoles, car beaucoup d'entre eux étaient des citoyens ordinaires qui agissaient simplement par solidarité et motivation désintéressée (Witcher, 2020). D'autres chercheurs ont souligné qu'il existe en Grèce une société civile dynamique, informelle et non institutionnalisée qui ne correspond pas nécessairement aux définitions strictes et concrètes du bénévolat (Kalogeraki, 2018).

Une étude menée en 2013[12], a montré que **le nombre de ressortissants grecs participant à des initiatives bénévoles avait augmenté de 44 % depuis 2010, année où les conséquences dévastatrices de la crise de la dette publique grecque sont apparues**. De plus, 71 % d'entre eux ont participé à des initiatives de solidarité sociale[13] (fourniture de biens aux personnes pauvres/non assurées, actions en faveur de la santé des personnes pauvres/non assurées, échange de biens et de services sans médiateur, protection des droits de l'Homme, actions en faveur de l'environnement et du voisinage). En outre, selon la même étude, 81 % des personnes interrogées évaluent positivement les activités bénévoles, tandis que les activités solidaires, le commerce équitable et l'activisme sont évalués positivement par 71 %, 60 % et 46 % d'entre elles, respectivement.

**En Turquie**, selon les statistiques sur la société civile publiées par la Fondation du secteur tertiaire de Turquie (TUSEV), le nombre de **personnes membres de diverses associations est passé de 4,5 millions à 8,5 millions en 7 ans, et seulement 5,5 % de ces membres sont des femmes et 70 % sont âgés de 30 à 50 ans**.

On observe un intérêt croissant de la société civile turque pour l'adhésion à des associations, par rapport aux années précédentes. Le nombre de personnes membres de diverses associations en Turquie est passé de 4,5 millions à 8,5 millions en 7 ans. Ce chiffre ne représente que 12 % de la population. En termes de participation dans la société civile, ce taux est inférieur à la moyenne des pays de l'UE. Selon les données de TUSEV, alors qu'il y a une ONG pour 93 personnes en Croatie et une ONG pour 161 personnes en Macédoine, il y a une ONG pour 714 personnes en Turquie.

Malgré l'augmentation du nombre d'organisations non gouvernementales, de membres d'ONG et de bénévoles, le niveau de bénévolat en Turquie n'a pas encore atteint celui escompté. Selon l'étude menée par l'International Social Survey Program Research Group (programme international d'enquêtes sociales) en 2014, le taux de bénévoles en Turquie est de 6,2 %. À titre de comparaison, le Danemark est en tête de liste avec 57,2 %, l'Afrique du Sud est à la deuxième place avec 55 % et les États-Unis sont à la troisième place avec 52,8 %. La Turquie occupe la 33e place sur 34 pays.

**En France**, il y a eu un grand changement après la pandémie de COVID-19. De nombreuses personnes ont décidé d'arrêter de donner de leur temps aux organisations. De nombreuses organisations ont également fermé pendant la pandémie (en raison de la crise pour certaines et du manque de bénévoles pour d'autres). Toutefois, si l'engagement à long terme a réellement diminué, il semble que le nombre de **bénévoles à court terme** ait augmenté. Les gens veulent aider et soutenir des activités, mais pour une courte période. Le secteur social et le sport sont les domaines qui ont même gagné des bénévoles pour mettre en œuvre leurs activités.

### iii. Politiques et programmes existants pour soutenir le volontariat dans l'UE et dans les pays partenaires

- **Dans l'Union européenne**

On ne peut aborder le sujet des programmes de volontariat sans parler du **Corps européen de solidarité**, le programme phare de l'Union européenne.

Il a été conçu pour les jeunes qui souhaitent s'engager dans des activités solidaires dans des domaines variés. Ces activités vont de l'aide aux personnes défavorisées à l'aide humanitaire, en passant par des actions en faveur de la santé et l'environnement dans toute l'Union européenne et au-delà.

Le programme finance des projets visant à engager les jeunes dans des activités solidaires répondant à des défis sociétaux, par le biais du bénévolat ou de la mise en place de leurs propres projets solidaires. L'objectif du programme n'est pas seulement d'être plus inclusif, mais aussi plus écologique et plus numérique.

Le Corps européen de solidarité finance des projets de volontariat et de solidarité. Il est ouvert aux personnes âgées de 18 à 30 ans et aux organisations de l'UE et des pays partenaires[14].

Dans le cadre de ce programme, certaines organisations créent des projets et des opportunités spécifiques pour les jeunes ayant moins d'opportunités, afin que tout le monde puisse avoir la possibilité de devenir volontaire.

Si tous les pays partenaires participent au programme du Corps européen de solidarité, seule la France semble se démarquer avec d'autres programmes visant à encourager et à offrir un cadre juridique aux activités de bénévolat, à tous les niveaux : en France, en Europe et au-delà.

En Turquie, dans l'enseignement secondaire, la participation à des activités de bénévolat dans le cadre d'activités de club est obligatoire.

Dans les autres pays, on constate que des ressources et des plateformes ont été développées pour encourager les jeunes à se porter bénévoles, que ce soit par les États ou par les ONG.

- **En Autriche**

En Autriche, **les jeunes sont encouragés à prendre part à des activités de bénévolat grâce à la stratégie de bénévolat des jeunes**, qui fait partie de la stratégie autrichienne pour la jeunesse.

Cette stratégie se compose de deux domaines principaux : la participation et l'initiative.

Plus précisément, les jeunes sont engagés par le biais de l'éducation civique et de l'éducation au développement durable, ce qui participe à la promotion du travail bénévole en tant que composante de la qualification des jeunes, contribuant ainsi aux objectifs nationaux pour la jeunesse (Österreichische Jugendziele).

Concrètement, le bénévolat est promu et encouragé par les outils suivants :

- **Sites web sur le bénévolat** - la plateforme en ligne [www.freiwilligenweb.at](http://www.freiwilligenweb.at), gérée directement par le ministère fédéral des affaires sociales, de la santé, des soins et de la protection des consommateurs, fournit des informations pertinentes sur tout type d'engagement bénévole en Autriche.
- **Centres d'information pour la jeunesse** - ces centres ont été créés dans le but d'informer les jeunes sur les possibilités de bénévolat en Autriche et à l'étranger, par le biais de conseils sur place et par la publication de nouvelles et d'informations sur des sites web spécifiques, tels que la plateforme Jugendportal.
- **Centres de bénévolat** - ces centres proposent des formations de base et avancées pour les bénévoles et les coordinateurs de bénévoles, ainsi que des services de placement, de conseil et de soutien continu pour les personnes impliquées dans des activités de bénévolat.
- **EureProjekte (VosProjets)** - une initiative qui s'est déroulée de 2015 à 2021 et qui a permis aux jeunes de 14 à 24 ans de créer et de mettre en œuvre leurs propres projets sur les sujets les plus divers tels que l'art et la culture, l'environnement, la santé, le développement durable, entre autres.
- **Foire des (jeunes) bénévoles (Freiwilligenmesse)** - une foire a lieu chaque année depuis 2012 pour faire connaissance avec les organisations locales, les ONG et les SEO et pour s'engager. La première foire pour les jeunes bénévoles a été organisée en 2016.



Le ministère fédéral des affaires sociales, de la santé, des soins et de la protection des consommateurs a également mis en place un fonds spécifique pour promouvoir davantage et encourager les personnes à s'engager dans des activités de bénévolat : le **Fonds de reconnaissance de l'engagement bénévole**. Celui-ci subventionne des activités ou des initiatives visant à soutenir l'engagement bénévole en Autriche, à hauteur de 15 000 euros maximum dans le cas d'une organisation.[15]

- **À Chypre**

À Chypre, les possibilités de bénévolat semblent être promues de manière plus indirecte (Patsalidou, 2012).

1. Semaine des bénévoles - chaque année, une campagne nationale a lieu pour souligner l'importance des bénévoles dans la société actuelle
2. Les jeunes et le bénévolat
3. Journée internationale des volontaires - une fois de plus, la contribution du bénévolat est mise en évidence
4. Activités de sensibilisation menées par les organisations pour attirer les bénévoles et promouvoir leur travail
5. Opportunités de bénévolat par le biais de la couverture médiatique de masse
6. Centres d'information pour la jeunesse - ces centres sont gérés par le Conseil de la jeunesse de Chypre ; ils visent à promouvoir la participation des étudiants à leurs activités de bénévolat tout en fournissant des services de soutien et de conseil aux jeunes
7. Projet « Jeunes initiatives » - programme entièrement financé géré par le Conseil de la jeunesse de Chypre pour les initiatives prises par les ONG de jeunesse au niveau national (Kountouris, 2011)

- **En France**

En France, il existe différents programmes de volontariat et de bénévolat, ce qui peut également expliquer la distinction nette entre les mots utilisés pour parler de l'engagement volontaire.

### **-Le Service Civique**

Ce programme, joue un rôle prépondérant dans la politique de la jeunesse, puisqu'il s'agit d'un programme destiné à encourager l'engagement citoyen des jeunes de 16 à 25 ans, ainsi que des jeunes en situation de handicap de 16 à 30 ans, sans condition de qualifications particulières.

Un Service Civique peut durer de 6 à 12 mois à raison d'au moins 24 heures par semaine, pour des « organismes à but non lucratif ou des personnes morales de droit public » ayant reçu un agrément de service civique pour accomplir des missions d'intérêt général à caractère éducatif, environnemental, scientifique, social, sportif, de sécurité ou de prévention familiale ou civile, de promotion de la francophonie et de la langue française, etc.

Le Service Civique est considéré comme efficace car il est extrêmement populaire. Depuis sa création en 2010, plus de 200 000 jeunes se sont engagés dans le Service Civique. La dynamique de cette augmentation s'est poursuivie, conduisant à un objectif de 145 000 jeunes volontaires engagés dans un projet en 2020 et à terme de 150 000 volontaires par an.

La participation des jeunes ayant moins d'opportunités et n'ayant pas de diplôme de l'enseignement supérieur est encouragée.

Même s'il n'est pas tellement utilisé par les organisations françaises, ce programme peut être développé à l'échelle mondiale et donner des opportunités de volontariat aux jeunes du monde entier.

Depuis la circulaire n° 2017-146 du 7 septembre 2017, les universités et les établissements d'enseignement supérieur sous tutelle du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation doivent mettre en place un dispositif de valorisation de l'engagement étudiant, notamment l'engagement par la réalisation d'un Service Civique. Il donne alors certains avantages, selon l'université, comme la possibilité de valider des ECTS.

### **-Volontariat de Solidarité Internationale (VSI)**

C'est l'un des autres programmes de volontariat développés par le gouvernement français. Il a été créé par la loi du 23 février 2005. Il a pour objet « la réalisation d'une mission d'intérêt général à l'étranger dans les domaines de la coopération au développement et de l'action humanitaire ».

Les projets se déroulent en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE). Un contrat est signé pour une durée minimale d'un an, renouvelable sur une période totale de 6 ans.

Comme pour le Service Civique, les volontaires perçoivent une rémunération mensuelle pour leur participation.

### **-La réserve civique**

La réserve civique, instituée en France par la loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté, facilite l'engagement bénévole et occasionnel des citoyens, et des étrangers résidant légalement sur le territoire français, dans des projets d'intérêt général.

Elle est accessible sur : [jeuxaider.gouv.fr](http://jeuxaider.gouv.fr) et les citoyens peuvent identifier des opportunités de bénévolat, en fonction de leurs centres d'intérêt, de leurs disponibilités ...

#### **• En Grèce**

La Fondation pour la jeunesse et l'apprentissage tout au long de la vie[16] organise et diffuse des informations sur les activités de bénévolat au niveau national et européen, puisqu'elle agit en tant qu'acteur national de coordination pour le Corps européen de solidarité, pour les programmes Erasmus + dans les domaines de la jeunesse et du sport, ainsi que pour Eurodesk.

On pourrait toutefois affirmer que la promotion des activités de bénévolat pour les jeunes en Grèce ne fait pas partie d'une politique nationale spécifique et se fait principalement par l'intermédiaire d'organisations de la société civile, d'ONG, d'agences nationales d'organisations internationales, d'autorités publiques telles que des hôpitaux ou des écoles ou des agences de protection civile qui tiennent leurs propres registres de bénévoles et lancent des appels aux bénévoles en organisant des événements ou des séminaires de formation.

Une initiative dérivant du domaine de l'éducation organisée par les organisations « I care and take action » (Noiazomai kai Dro) et « Let's do it Greece » a été mise en œuvre en offrant un programme éducatif visant à promouvoir et à cultiver les valeurs du bénévolat, de la solidarité et de la citoyenneté active auprès des étudiants. Le projet a été lancé en 2015 et approuvé par le ministère grec de l'éducation dans tout le spectre de l'enseignement scolaire, de la maternelle au lycée et aux écoles de la deuxième chance. Une carte d'actions basée sur quatre thèmes différents (environnement, citoyenneté active, bien-être animal et communauté) a été établie et une semaine nationale du bénévolat[17] est organisée chaque année avec la participation d'élèves et de personnel éducatif de différentes écoles en Grèce.

En outre, des événements de sensibilisation sont organisés par les autorités publiques dans le domaine de la protection civile et de la protection des droits de l'Homme, tandis que certaines ONG ciblent les jeunes pour promouvoir la citoyenneté active par le biais d'initiatives liées à l'environnement.

**En conclusion, aucune initiative concrète de promotion du bénévolat pour les jeunes n'a été identifiée récemment dans le cadre d'une stratégie nationale ou gouvernementale.** Toutes les activités connexes identifiées ont été menées en collaboration avec des ONG ou des fondations avec l'approbation des autorités publiques.

- **En Irlande**

### **Politiques**

Les pays ayant une longue tradition de bénévolat, comme l'Irlande, **n'ont pas de lois spécifiques sur le bénévolat**, contrairement aux jeunes démocraties postsocialistes qui disposent de lois spécifiques pour réglementer la pratique du bénévolat.

En Irlande, un ensemble de lois s'applique aux employés, mais la principale législation qui s'applique à un bénévole concerne la santé et la sécurité ainsi que la protection des données. Un bénévole a les mêmes droits en vertu des lois sur la protection des données. En vertu de la loi de 2005 relative à la sécurité, à la santé et au bien-être au travail, tous les employeurs doivent « dans la mesure du possible » prendre des mesures pour garantir la sécurité, la santé et le bien-être au travail de personnes telles que les bénévoles sur le lieu de travail de l'employeur. Les lois de 2012 à 2016 du Bureau national de vérification des antécédents (enfants et personnes vulnérables) fournissent une base légale pour la vérification des antécédents des personnes effectuant un travail avec des enfants ou des personnes vulnérables, ce qui signifie que toute personne dont le travail ou l'activité implique un accès à des enfants ou à des personnes vulnérables doit être examinée, ceci inclut les bénévoles.

Dans le contexte politique irlandais, les gouvernements successifs ont reconnu les avantages du bénévolat pour la société dans son ensemble. Dans un livre blanc publié en 2000, le gouvernement de l'époque a reconnu que le soutien statutaire au secteur communautaire et bénévole avait une importance pour le bien-être de la société qui allait au-delà des préoccupations utilitaires liées à « l'achat » de services par telle ou telle agence statutaire.

L'importance du bénévolat pour le bien-être a été reconnue par le gouvernement en 2005 avec la publication d'un rapport sur les bénévoles et le bénévolat en Irlande. Il a noté que le capital social a un impact sur tous les aspects de la vie communautaire et a également des effets bénéfiques sur le bien-être personnel et la satisfaction de la vie des bénévoles, de leurs clients et de la société dans son ensemble.

### **Programmes et Initiatives**

Volunteer Ireland est l'organisation nationale de développement du bénévolat et l'organisme de soutien pour tous les centres locaux de bénévolat en Irlande. ([www.volunteer.ie](http://www.volunteer.ie)). Volunteer Ireland reçoit environ la moitié de son financement du ministère. Il reçoit également un financement dans le cadre du Programme de soutien aux organisations nationales (SSNO) et du renforcement des capacités de l'infrastructure du bénévolat.

Volunteer Ireland soutient un réseau de 21 centres de bénévolat affiliés, 8 services d'information sur le bénévolat affiliés et apporte son soutien aux organisations impliquant des bénévoles et aux bénévoles dans toute l'Irlande par l'intermédiaire d'I-VOL, la base de données nationale des opportunités de bénévolat. Le réseau de centres de bénévolat et de services d'information sur le bénévolat travaille avec des organisations de bénévoles et des bénévoles locaux et régionaux basés dans les comtés, à travers tout le pays.

Volunteer Ireland gère également Investing in Volunteers (IiV), la norme nationale de qualité pour les bonnes pratiques en matière de gestion des bénévoles en République d'Irlande. Les normes fournissent aux organisations un cadre de référence pour évaluer la qualité de leur programme de bénévolat, les guident dans la mise en place des mesures nécessaires pour améliorer la fidélisation des bénévoles et les aider à gérer les programmes de bénévolat plus facilement et plus efficacement. Un manuel d'auto-évaluation et un ensemble complet d'indicateurs de qualité sont disponibles. Une boîte à outils pour l'évaluation de l'impact du bénévolat a été développée en réponse à un climat changeant en ce qui concerne le bénévolat, où l'accent est mis sur la responsabilité, la gestion des résultats et la démonstration de l'impact. Elle permet aux organisations de mieux comprendre l'impact des activités de bénévolat sur les quatre principaux groupes d'acteurs concernés : les bénévoles, l'organisation d'accueil, les utilisateurs de services et la communauté au sens large. Les organisations peuvent l'utiliser pour évaluer un large éventail d'impacts, allant du développement des compétences des bénévoles à la valeur économique de l'implication des bénévoles.

- **En Turquie**

Il existe une grande variété d'initiatives et de projets de bénévolat dans lesquels le bénévolat est encouragé par les politiques publiques.

**Dans l'enseignement secondaire, la participation à des activités de bénévolat dans le cadre d'activités de club est obligatoire.** De cette manière, on sait que les étudiants acquièrent une grande variété de compétences. Dans la plupart des universités, la participation à des activités de bénévolat fait l'objet d'une leçon périodique.

La plupart des organisations bénévoles répondent à leurs besoins de formation sous la forme d'un transfert d'expérience ou d'une formation d'adaptation/orientation du personnel expérimenté. Bien qu'il s'agisse d'une solution à court terme, elle n'est pas suffisante.

En effet, il convient de multiplier les possibilités d'éducation formelle structurée ou d'éducation non formelle afin de faire du bénévolat une profession, de structurer les étapes de la carrière et de répondre aux besoins du secteur en matière de personnel qualifié. C'est aussi le plus grand obstacle à la validation des qualifications et des expériences passées.

Maintenant que nous avons vu les politiques qui encouragent l'engagement bénévole dans les différents pays partenaires, concentrons-nous sur une partie plus subjective mais tout aussi importante de ce sujet.



## iv. Perception et motivation concernant l'engagement dans le bénévolat

### LA CONTRIBUTION DE VOLUME

#### LA VISION DES PARTICIPANTS LORS NOTRE PHASE DE RECHERCHE

Dans notre questionnaire en ligne auquel ont répondu près de 200 jeunes, nous leur avons demandé de partager avec nous quelques mots-clés liés au bénévolat selon eux.

Voici les 7 mots qui ont été cités par les jeunes, au moins 15 fois chacun :

- Acte de donner et de s'occuper de quelqu'un (46 fois)
- Aider, être utile (36 fois)
- Solidarité, soutien et générosité (30 fois)
- Engagement (22 fois)
- Amour et humanité (18 fois)
- Découverte, curiosité (15 fois)
- Altruisme (15 fois)



Nous avons également essayé de mieux comprendre la perception et les critères les plus importants concernant le bénévolat pour nos deux principaux groupes cibles : les jeunes et les professionnels qui les accompagnent.

#### CE QU'ILS RECHERCHENT :

-En tant que professionnels

- **Existe-t-il des critères pour rejoindre votre organisation en tant que bénévole ?**

Outre la motivation à faire du bénévolat, certaines compétences non techniques (soft skills) ont été régulièrement mentionnées dans les différents groupes de discussion :

- Avoir de bonnes compétences en communication
- Être une personne partageant les mêmes idées
- Être flexible
- Être fiable
- Être intéressé et motivé pour comprendre l'organisation que l'on rejoint en tant que bénévole

- **Qu'attendez-vous des (jeunes) bénévoles au sein de votre organisation ?**

Les attentes les plus importantes sont les suivantes :

- Ouverture à la communication
- Flexibilité dans le travail d'équipe
- Serviabilité
- Tolérance
- Efficacité, synergie et orientation des résultats

- Intérêt marqué pour l'apprentissage
- Participation active
- Soutien aux projets de l'organisation
- Connaissance minimale du domaine dans lequel les bénévoles sont impliqués (le contexte et les groupes cibles)

-En tant que jeunes bénévoles

- **Quelles seraient/étaient vos motivations pour devenir bénévole ?**

En prenant en compte les données que nous avons recueillies grâce à notre questionnaire en ligne, 41 % des répondants ont décidé de faire du bénévolat pour apporter un changement dans la société (grands incendies de forêt de l'été 2018, « crise » des réfugiés de 2015-2016 en Grèce par exemple) et 40 % pour apprendre et acquérir de nouvelles compétences.

Ce qui a été mis en avant par les jeunes lors des groupes de discussion, c'est que le bénévolat est vraiment gratifiant pour eux. Il les aide à se sentir bien.

Il est également intéressant de noter que parmi ceux qui ont rencontré des difficultés dans leur vie (obstacles sociaux, migration...), ils ont décidé de s'engager en tant que bénévoles pour « rendre » ce qu'ils ont reçu des autres lorsqu'ils étaient dans le besoin.

En Autriche, certains participants ont indiqué qu'il devrait être normal de donner de son temps et de s'impliquer en tant que citoyen dans la société.

Dans d'autres pays, lorsque la question a été abordée avec des jeunes ayant un niveau d'éducation élevé, ils étaient conscients que cela pouvait être une excellente opportunité pour leur parcours professionnel, afin d'améliorer leur employabilité.

- **Quel serait votre projet de bénévolat idéal ? (en termes de tâches, de responsabilités, de choses à apprendre...)**

Pour cette question, nous pouvons diviser les réponses en plusieurs catégories :

- Certains participants sont prêts et motivés pour s'impliquer dans des activités différentes et éloignées de ce qu'ils ont fait auparavant
- Les autres préfèrent participer à des projets abordant des sujets qu'ils connaissent déjà pour pouvoir endosser plus de responsabilités (coordination des tâches)

Au-delà de la question du domaine, le projet idéal serait :

- Un projet où le travail est bien organisé, clair et efficace.

Pour ceux qui ont participé à des programmes tels que le Corps européen de solidarité, ils ont souligné le fait qu'ils aimeraient recevoir une somme d'argent suffisante pour vivre décemment. Certains de ceux qui n'ont pas bénéficié de ces programmes ont également mentionné qu'ils aimeraient avoir un bon niveau de vie.

### • **Qu'attendez-vous de l'organisme qui vous accueille en tant que bénévole ?**

- Avoir une interaction avec les groupes cibles et les professionnels afin d'être soutenu dans le processus d'apprentissage
- Avoir la confiance de l'organisme d'accueil et avoir une direction de qualité
- Être soutenu dans sa recherche d'emploi (et que l'organisme fournisse des lettres de référence)
- Respecter le temps donné et le travail bénévole, s'assurer qu'il est utile et qu'il contribue au bien commun

- Écouter les commentaires, les idées et les opinions des bénévoles et faire en sorte qu'ils se sentent intégrés à l'équipe
- Donner des instructions et des lignes directrices claires pour les tâches des bénévoles, et avoir une hiérarchie claire avec une personne de référence à contacter en cas de problème
- Donner un retour sur le travail accompli
- Veiller à l'intégration du bénévole au sein de l'organisation, avec les membres du personnel et tous les autres membres
- Recevoir un soutien linguistique si nécessaire
- Prêter attention aux tâches qui sont données afin qu'elles aient un sens pour le bénévole



### • **Qu'est-ce qui pourrait vous amener à arrêter le bénévolat ?**

Avant tout, la principale situation qui conduirait les jeunes à arrêter le bénévolat serait la perte de confiance avec l'organisme d'accueil.

Ce critère est le plus important.

D'autres éléments ont été mentionnés par les participants :

- Un conflit qui n'a pas pu être résolu
- Une intégration partielle dans l'équipe de la structure d'accueil et un manque de respect
- Peu d'activités avec les groupes cibles
- Une routine dans les activités
- Une perte de sens des activités proposées

De nombreux participants aux groupes de discussion ont donné l'impression d'être conscients qu'ils pourraient rencontrer des difficultés au cours de leur période de bénévolat, mais qu'ils sont prêts à les affronter et que leur engagement est réel.

Le manque d'argent, de temps et les difficultés personnelles ont également été mentionnés.

Autre point intéressant, deux personnes en Grèce ont expliqué qu'elles pourraient arrêter leur projet de bénévolat si elles considéraient qu'elles avaient donné tout ce qu'elles pouvaient donner.

## v. Reconnaissance du bénévolat

### L'essentiel

Il n'est pas courant de reconnaître officiellement le bénévolat.

Dans la plupart des pays, la reconnaissance du bénévolat dans la société se fait par le biais d'activités de communication visant à valoriser et à promouvoir ce qui a été entrepris par les bénévoles.

Nous avons trouvé quelques exceptions en Autriche, où toute personne qui fait du bénévolat reçoit un certificat pour prouver son engagement.

En France, s'il peut donner lieu à des crédits supplémentaires à l'université, un compte en ligne existe également pour chaque citoyen pour enregistrer toutes ses activités de bénévolat. En fonction du nombre d'heures consacrées au bénévolat, on peut par exemple obtenir des droits supplémentaires pour accéder à certaines formations.

### Pour approfondir le sujet

- **En Autriche**

En Autriche, le bénévolat est non seulement reconnu comme un outil sociétal précieux permettant de s'impliquer dans les processus démocratiques de la communauté, mais il est également officiellement récompensé par le « laissez-passer autrichien pour le bénévolat » (Österreichischer Freiwilligenpass). Toute personne effectuant un travail bénévole en Autriche dans le cadre d'organisations à but non lucratif, d'associations, d'initiatives, de groupes d'entraide ou d'institutions qui respectent la loi relative aux associations peut obtenir une preuve de son engagement.

Ce certificat de bénévolat peut apporter aux personnes certains avantages, notamment en ce qui concerne leur développement professionnel et leur évolution de carrière ; « les résultats de l'enquête sur « le volume et la structure du travail bénévole en Autriche », réalisée par Statistics Austria pour le compte du ministère du travail, des affaires sociales et de la protection des consommateurs, indiquent que l'expérience acquise dans le cadre du travail bénévole permet de développer des facultés personnelles telles que la flexibilité, la mobilité et d'autres caractéristiques de plus en plus demandées par le marché du travail. »[18]

C'est pourquoi la Chambre économique fédérale autrichienne et le Service du marché du travail soutiennent tous deux les bénévoles et cette forme de certification, en fournissant des lignes directrices aux organisations sur la manière de la délivrer.[19]

- **En France**

En France, le bénévolat et le volontariat sont reconnus à plusieurs niveaux.

C'est le cas notamment dans le cadre du Service Civique puisque tout le monde connaît ce programme. Comme tous les autres programmes, il ne donne pas accès à un diplôme, mais il peut donner lieu à une validation supplémentaire de matières, de stages ou d'ECTS si les jeunes sont étudiants et que leur université applique une telle règle.

En 2016, le gouvernement français a créé le Compte d'Engagement Citoyen (CEC) pour chaque citoyen âgé de 16 ans ou plus.

Il s'agit d'un compte numérique où chacun peut enregistrer ses activités bénévoles. Grâce à cela, les citoyens acquièrent des droits à la formation qu'ils peuvent utiliser quand ils le souhaitent (en respectant des critères tels que le nombre d'heures au cours de l'année).

- **En Grèce**

En Grèce, il n'existe pas d'agence nationale pour le bénévolat, qui s'occupe des questions spécifiques aux services bénévoles, et **il n'y a pas de pratique uniformisée pour la reconnaissance du travail bénévole.**

Au cours de la phase de recherche documentaire, **aucune procédure spécifique de reconnaissance des aptitudes et des compétences des bénévoles acquises dans le cadre d'activités de bénévolat n'a pu être identifiée.** Selon le rapport national sur le bénévolat (GHK, 2010), les aptitudes et compétences des bénévoles ne sont ni accréditées, ni reconnues dans le cadre du système national d'éducation et de formation en Grèce.

Cependant, il est courant que les écoles encouragent les activités de bénévolat. Ces initiatives, qui émanent principalement de la direction des établissements ou des associations de parents d'élèves, sont liées à des activités scolaires qui présentent des caractéristiques de bénévolat, tant pour les élèves que pour les enseignants, et qui sont mises en œuvre occasionnellement ou de manière régulière. Par exemple, lorsque des activités sont organisées à l'intérieur de l'école, les élèves ou les enseignants y participent en dehors des heures de cours et selon leur propre choix, il peut s'agir de plantation d'arbres, de nettoyage des côtes ou de préparation d'événements ou de festivals scolaires.

En 2005, une organisation appelée « Citizen indeed » a tenté de développer un secteur de bénévolat efficace dans le pays, mais l'organisation a cessé ses activités en 2012 et, depuis 2021, aucun cadre officiel n'a été établi pour la validation et la reconnaissance officielles du travail bénévole.

La loi 4873/2021 récemment votée, qui n'est pas encore entrée en vigueur, introduit pour la première fois un cadre réglementaire en stipulant un certain nombre de principes et de conditions selon lesquels les organisations de la société civile peuvent recruter des individus qui travaillent en tant que bénévoles, pour leurs activités. La disposition la plus importante est l'obligation d'annoncer et d'enregistrer chaque contrat de bénévolat dans la base de données officielle numérisée sur l'emploi (ERGANI).

En outre, il fixe des conditions spécifiques pour la couverture de l'assurance sociale des bénévoles, tout en offrant des avantages en matière d'exonération fiscale pour une série de professions.

Actuellement, chaque organisation/agence de recrutement évalue le travail bénévole en fonction de ses besoins et de ses critères. Il en va de même pour la reconnaissance ou la validation du travail effectué par les bénévoles. Toutefois, il est courant que les organisations délivrent un certificat de bénévolat.

- **En Irlande**

En Irlande, il n'existe pas de reconnaissance officielle du bénévolat.

Volunteer Ireland, en tant que principale organisation de bénévolat en Irlande, est convaincue que les gens peuvent réaliser leur potentiel grâce au bénévolat et que ce dernier contribue à des communautés plus saines et plus résilientes. C'est pourquoi elle met en place des campagnes telles que la Semaine nationale du bénévolat et les Volunteer Ireland Awards (Prix irlandais du bénévolat) afin de mettre en lumière le travail remarquable des bénévoles dans tout le pays en les célébrant à l'échelle nationale.

En outre, la Semaine nationale du bénévolat est une semaine de célébration du bénévolat qui a lieu chaque année au cours de la troisième semaine de mai.

Partout en Irlande, la semaine nationale du bénévolat donne lieu à toute une série d'événements, d'histoires et de vidéos qui mettent en valeur tous les aspects positifs du bénévolat. Chaque année a un thème différent, le thème de l'édition 2022 (du 16 au 22 mai) était « Célébrez les bénévoles ! ».

Volunteer Ireland fournit aussi des conseils aux organisations sur les moyens de reconnaître les contributions des bénévoles avec une fiche d'information « Motiver et remercier les bénévoles »[20].

- **En Turquie**

Ces dernières années, les organisations bénévoles ont commencé à se développer et à s'institutionnaliser. Cela entraîne des problèmes de gestion et l'émergence de différents systèmes de reconnaissance du travail des bénévoles.

Toutefois, cette reconnaissance est davantage axée sur la réussite de l'organisation en général, sur sa capacité à répondre aux exigences de la société et sur la réalisation des objectifs fixés (Coşkun, 2006).

La reconnaissance des bénévoles eux-mêmes n'est pas prévue.



## **b. Bénévolat : compétences et apprentissage**

### **i. De quoi s'agit-il ?**

Pour les professionnels qui travaillent dans les domaines de la jeunesse et du bénévolat, notamment avec la mise en œuvre des projets du Corps européen de solidarité, le lien entre bénévolat et apprentissage est évident puisqu'il fait partie du programme.

Cependant, lorsqu'il s'agit du bénévolat en général et plus particulièrement des activités ponctuelles, le thème « Bénévolat et apprentissage » n'est jamais (ou presque) abordé. En effet, nous ne considérons pas que les gens font du bénévolat pour grandir et apprendre mais pour servir la société et répondre à certaines problématiques.

Au cours de la phase de recherche documentaire de ce projet, les partenaires ont cherché à savoir s'il existait des études montrant les liens entre le bénévolat et le développement des compétences, dans leurs pays respectifs.

Seules quelques recherches ont été trouvées sur ce sujet et la plupart d'entre elles ont été réalisées par des organisations impliquées dans des activités de bénévolat.

#### **Point de vue des jeunes**

Selon l'enquête de l'IFES sur le bénévolat en Autriche (2013), environ 37 % des répondants âgés de moins de 30 ans pensent que le bénévolat est également utile pour leur travail et qu'il améliore les possibilités d'emploi.

Les personnes interrogées considèrent que le plus grand avantage de leur travail bénévole réside dans les effets positifs sur les contacts sociaux, les amitiés et la communauté.

En outre, ils soulignent la reconnaissance et l'appréciation qui découlent du travail bénévole et l'avantage particulier qu'il représente pour le monde du travail.

#### **Point de vue des professionnels et des organisations**

Dans sa recherche, Eva More-Hollerweger, directrice de l'Institut de recherche interdisciplinaire sur les organisations à but non lucratif de l'Université de Vienne, fait également référence à l'implication dans la communauté qui résulte de l'engagement bénévole, au soutien social qui y est apporté pour faire face à la vie quotidienne et considère le bénéfice qui en découle pour les bénévoles eux-mêmes comme une valeur ajoutée sociale.

Le bénévolat permet « d'acquérir et de tester des connaissances et des compétences », qui sont non seulement pertinentes pour le marché du travail, mais qui se reflètent aussi dans des contextes privés, professionnels et politiques.[21]

Une étude basée sur des recherches qualitatives et quantitatives en Grèce visant à enrichir les connaissances sur le thème de la gestion des bénévoles dans les ONG a révélé que les compétences non techniques les plus essentielles (EKPIZO, 2015) identifiées par les professionnels des ONG qui travaillent avec des bénévoles étaient les suivantes :

- Cohérence (94 %)
- Responsabilité (91 %)
- Travail d'équipe (86 %)
- Éthique (82 %)
- Compétences en communication (74 %)
- Créativité (66 %)
- Prise d'initiatives (55 %)
- Compétences organisationnelles (52 %)



Il s'agit toutefois de la seule source fournissant des informations sur ce sujet.

En 2013 en Turquie, le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) a publié les résultats d'une recherche approfondie intitulée « L'impact du bénévolat dans le domaine de l'éducation : Les expériences de la Fondation des volontaires de l'éducation de Turquie (TEGV) ». Le document décrit les compétences que les bénévoles qui travaillent avec les enfants sont censés avoir et non celles qu'ils peuvent développer grâce au bénévolat.

En Irlande, les recherches sur le bénévolat sont actuellement peu nombreuses. Si une enquête de Volunteer Ireland a mis en évidence le fait que 55 % des répondants à l'enquête nationale en ligne sur les bénévoles ont déclaré que leur santé mentale et leur bien-être s'étaient améliorés suite à leur expérience de bénévolat[22], il reste encore à travailler sur le développement des compétences.

## ii. Compétences non techniques, bénévolat et employabilité

Les projets de bénévolat, qu'ils soient à court ou à long terme, à temps plein, à temps partiel ou plus ponctuels, sont une source d'apprentissage pour les participants.

Si certains projets donnent accès à des connaissances théoriques sur des sujets spécifiques liés aux activités, l'apprentissage principal est étroitement lié au développement de compétences non techniques.

### De quoi parlons-nous ?

« Une compétence non technique (soft skill) est un attribut personnel qui favorise la prise de conscience de la situation et améliore la capacité d'un individu à accomplir un travail. Le terme « soft skills » est souvent utilisé comme synonyme de « compétences relationnelles » ou d'« intelligence émotionnelle ». Contrairement aux compétences techniques (hard skills), qui décrivent la capacité technique d'une personne à accomplir une tâche spécifique, les « soft skills » sont largement applicables à tous les titres d'emploi et à tous les secteurs d'activité. On dit souvent que si les compétences techniques peuvent permettre à quelqu'un d'obtenir un entretien, les compétences non techniques l'aideront à obtenir (et à conserver) le poste »[23].

## Pourquoi est-ce important ?

Il est inutile de préciser que le monde évolue très rapidement, y compris les types d'emplois existants.

En 2017, les experts de l'Institute for the Future (IFTF) (Institut pour le futur) ont expliqué que 85 % des emplois de 2030 n'existent pas encore.

Cela signifie clairement que tous nos systèmes et institutions de formation ne seront pas en mesure de s'adapter et de former les personnes à ces nouveaux emplois. Ce sont les compétences non techniques qui feront la différence !

Les candidats dotés de solides compétences non techniques sont très recherchés par de nombreuses entreprises, car ce sont ces compétences qui vous permettent de vous intégrer sur un lieu de travail. Ces compétences comprennent la personnalité, l'attitude, la flexibilité, la motivation et les bonnes manières. Si un employé possède un ensemble solide de compétences non techniques, c'est souvent la raison pour laquelle les employeurs décident de le garder ou même de le promouvoir.

Parmi les compétences non techniques importantes que les employeurs recherchent, il y a l'empathie, la capacité à influencer ses collaborateurs, l'intelligence émotionnelle, la curiosité et la positivité, l'écoute active, l'humilité, les compétences en matière de communication, la résolution créative de problèmes, la résilience, le sens de l'observation, la capacité à contextualiser, la volonté de poser des questions, le courage de faire des recommandations, l'établissement de relations et la conscience de soi.

Ces compétences sont souvent difficiles à trouver lors de l'embauche d'un jeune, car elles s'acquièrent par l'expérience. En d'autres termes, il s'agit de compétences qui s'apprennent et ne s'enseignent pas. Par conséquent, si un jeune a peu d'expérience, il est possible qu'il n'ait que très peu de compétences non techniques[24].

Le dernier rapport « The Future of Jobs », publié en octobre 2020 par le Forum économique mondial, répertorie les 10 principales compétences professionnelles de demain (2025)[25] :

- 1. Pensée analytique et innovation**
- 2. Apprentissage actif et stratégies d'apprentissage**
- 3. Résolution de problèmes complexes**
- 4. Pensée critique et analyse**
- 5. Créativité, originalité et initiative**
- 6. Capacité à diriger et à exercer une influence sociale**
7. Utilisation, suivi et contrôle de la technologie
8. Conception et programmation des technologies
- 9. Résilience, tolérance au stress et flexibilité**
- 10. Raisonnement, résolution de problèmes et élaboration d'idées**

La plupart d'entre elles sont des compétences non techniques (en gras).



Dans tous les pays partenaires du projet VOLUME, l'importance des compétences non techniques est de plus en plus reconnue.

Bien sûr, comme le soulignent plusieurs partenaires, les entreprises accordent plus ou moins d'importance à certaines compétences non techniques en fonction du domaine d'activité.

Selon l'Arbeitsmarktservice (Service autrichien du marché du travail), les compétences non techniques les plus importantes et les plus souvent demandées dans les offres d'emploi sont les suivantes :

- Capacité à travailler en équipe
- Compétences sociales
- Flexibilité
- Capacité à gérer les conflits
- Résistance au stress et résilience
- Engagement et motivation
- Esprit critique et volonté d'apprendre
- Capacité de réflexion analytique
- Compétences en matière d'organisation
- Capacité à résoudre des problèmes[26]

Selon l'enquête menée par le ministère fédéral autrichien des affaires sociales, de la santé, des soins et de la protection des consommateurs, **les jeunes considèrent le bénévolat comme une valeur ajoutée aux avantages professionnels. Selon eux, le bénévolat sert leur propre carrière professionnelle, permet de nouer des contacts, d'acquérir des capacités et des compétences utiles pour l'emploi et d'expérimenter diverses options de carrière.**

Toutefois, pour la plupart des personnes interrogées, la principale motivation du bénévolat est l'aide à la communauté et le sentiment d'utilité. **Seuls 6 % indiquent le désir d'exercer des fonctions professionnelles comme motivation.** 16 % considèrent que le bénévolat est utile pour leur épanouissement ultérieur au travail et leur développement personnel. En 2016, 16 % des personnes interrogées pensaient que le bénévolat les aiderait à trouver un emploi rémunéré. Au total, environ **un cinquième** des correspondants sont d'accord pour dire que le bénévolat serait **utile à leur travail** et ce chiffre est resté pratiquement inchangé de 2006 à 2016.

Le bénévolat et les compétences acquises à cette occasion sont appréciés en Autriche par les employeurs qui se trouvent dans d'autres pays européens. Les compétences acquises grâce au bénévolat peuvent être utiles aux jeunes lorsqu'ils recherchent un emploi. Les programmes gouvernementaux de bénévolat y contribuent également, car ils peuvent donner à cette activité un caractère plus formel et plus significatif pour l'employeur.[27]

**En Grèce**, comme indiqué précédemment, il n'existe pas de cadre de référence pour la reconnaissance des compétences non techniques des bénévoles. Les compétences non techniques sont évaluées au cas par cas par chaque organisme, dans le cadre de la performance globale des bénévoles dans le poste et les tâches accomplies.

Une évaluation positive des performances des bénévoles peut déboucher sur une offre potentielle de contrat d'emploi permanent.

Aucune donnée n'a pu être obtenue concernant les compétences non techniques que les employeurs ciblent le plus souvent, mais en général, outre les compétences non techniques, le niveau d'études est considéré comme une condition préalable essentielle à la couverture d'un poste vacant au sein d'une structure qui travaille avec des bénévoles.

La principale conclusion sur ce sujet est que **toutes les études, les agences pour l'emploi, les jeunes et même les employeurs reconnaissent l'importance des compétences non techniques.**

**Cependant, ces dernières ne sont pas exploitées et ne font pas l'objet d'un travail visant à garantir que le bénévolat puisse apporter le maximum dans la carrière des jeunes** et que la maîtrise des compétences non techniques, même avant une expérience de bénévolat, puisse être réellement utile pour atteindre des objectifs plus nombreux et ambitieux.

Les participants à nos groupes de discussion (jeunes et professionnels) ont confirmé qu'ils étaient conscients de l'existence et de l'importance des compétences non techniques, mais qu'ils n'y travaillaient pas trop.

### **iii. Reconnaissance des acquis grâce au bénévolat**

Tout d'abord, il est utile de rappeler que le bénévolat donne la possibilité de développer de nombreuses compétences, principalement parce qu'il s'agit d'un environnement d'apprentissage non formel à part entière.

En particulier dans les pays où le taux de chômage des jeunes est élevé, il conviendrait de qualifier d'éducation non formelle l'apprentissage que nous réalisons avec les jeunes en dehors de la période déterminée pour l'enseignement et la formation obligatoires. Compte tenu du nombre élevé de jeunes qui répondent à la définition de NEET (ni en emploi, ni en études, ni en formation), il ne faut pas oublier l'importance des activités éducatives qui se déroulent sous la forme de clubs extrascolaires et en dehors de l'éducation formelle.

Par exemple, l'apprentissage qui peut être effectué dans des équipes sportives peut servir de nombreux objectifs tels que faire partie d'une équipe, gérer une équipe, s'orienter vers un même but. Les initiatives les plus appropriées pour acquérir de nouvelles compétences se déroulent dans le secteur du bénévolat. C'est une mine de compétences.

Les partenaires du projet ont mené des recherches pour déterminer si l'apprentissage acquis dans le cadre de programmes de bénévolat est formellement reconnu.

**Voici quelques-uns des outils et des initiatives que nous avons identifiés :**

• **Le passeport du bénévole** (Freiwilligenpass) **en Autriche**, délivré par le ministère fédéral des affaires sociales, de la santé, des soins et de la protection des consommateurs, il contient les aptitudes et compétences spécifiques acquises au cours des activités de bénévolat.

Il est principalement destiné aux jeunes afin d'augmenter leurs chances d'employabilité. Le passeport est désormais disponible en format numérique (Digital volunteer passport).

• **ECTS à l'université en France.** Il est possible de valider des ECTS dans certaines universités pour les jeunes qui ont participé au programme national de volontariat du Service Civique.

• **Le passeport du bénévole en France.** Il a été créé par France Bénévolat, la principale organisation de bénévolat en France. France Bénévolat œuvre pour que l'engagement des bénévoles soit reconnu et valorisé, c'est pourquoi elle a créé ce passeport en 2007. Le Passeport Bénévole® est un livret personnel qui reconnaît l'expérience bénévole et valorise les compétences mises en œuvre et/ou acquises. Il est reconnu par les grandes institutions et organisations publiques. Dans ce passeport, le bénévole consigne de manière exhaustive et objective les missions effectuées auprès d'une ou plusieurs associations. Les missions sont certifiées par les responsables de l'association. Ce passeport peut s'avérer très utile lors de la recherche d'un emploi, de l'obtention d'un diplôme ou d'une réorientation professionnelle.

• **Le Youthpass en Europe.** C'est l'instrument de reconnaissance développé pour les projets réalisés dans le cadre des programmes européens pour la jeunesse. Grâce au certificat Youthpass, la participation à ces projets peut être reconnue comme une expérience éducative et une période d'apprentissage non formel et non officiel. Même si elle n'est pas reconnue formellement, elle peut apporter une valeur ajoutée aux candidatures des jeunes pour une formation, des études, d'autres programmes de bénévolat, ou même pour un emploi.

## LA CONTRIBUTION DE VOLUME

### LA VISION DES PARTICIPANTS LORS NOTRE PHASE DE RECHERCHE

Lors des groupes de discussion avec les jeunes bénévoles, nous leur avons demandé comment ils avaient réussi à valoriser et à promouvoir ce qu'ils avaient appris au cours de leur expérience de bénévolat.

Les participants ont répondu qu'ils l'avaient promu et valorisé auprès de leurs amis et de leurs réseaux proches. Le principal résultat de cette action est que plusieurs personnes de leur entourage ont décidé de faire du bénévolat à leur tour.

Ils ont expliqué qu'ils étaient heureux et qu'ils pouvaient transmettre leur satisfaction aux autres, mais qu'ils ne la valorisaient pas trop dans d'autres contextes (lors de la recherche d'un emploi, par exemple).

La plupart des personnes interrogées ont indiqué qu'elles faisaient figurer leur expérience de bénévolat sur leur CV, et certaines d'entre elles ont mentionné que cette indication les avait aidées à trouver du travail, car elle montrait qu'elles avaient de l'expérience dans le domaine qui les intéressait, ainsi que certaines compétences liées à l'employabilité, comme le travail en équipe et les compétences en matière de communication.

D'autres ont expliqué que ce n'était pas la promotion de l'expérience elle-même qui était utile, mais que les compétences qu'ils avaient acquises, en particulier leurs compétences en matière de communication, étaient utiles pour trouver un emploi.

Cette partie du rapport a montré que le lien entre le bénévolat, le développement des compétences et la reconnaissance/valorisation de l'apprentissage n'est pas totalement clair, bien qu'il soit essentiel aujourd'hui d'utiliser tout le potentiel du bénévolat dans nos sociétés et en particulier pour les bénévoles.

La question qui se pose à présent est la suivante : comment soutenir les bénévoles dans ce processus ?



## 4. BÉNÉVOLAT ET SOUTIEN

Même si les études et les résultats ne sont pas nombreux dans le domaine des compétences et du bénévolat, certains éléments existent, notamment grâce à des programmes européens et nationaux tels que le Corps européen de solidarité.

Cependant, l'accent est principalement mis sur la fin de l'expérience de bénévolat, afin d'évaluer l'apprentissage qui a été acquis au cours des activités de bénévolat.

Le projet VOLUME vise à contribuer davantage à cette partie, mais aussi à apporter une complémentarité à cette approche : et si les bénévoles commençaient à développer leurs compétences ou avaient au moins accès à certaines ressources avant de commencer leurs activités de bénévolat afin de surmonter certaines difficultés qui peuvent survenir lorsqu'ils rejoignent une structure ?

### LA CONTRIBUTION DE VOLUME

#### LA VISION DES PARTICIPANTS LORS NOTRE PHASE DE RECHERCHE

Dans notre enquête, **36 %** des personnes interrogées considèrent qu'il aurait été **très** utile d'avoir certaines compétences avant de commencer le bénévolat afin de faciliter les choses ou d'accomplir plus et/ou mieux.

**43 %** considèrent que cela aurait été utile même si ce n'était pas vital.

Voici les compétences que les bénévoles auraient aimé travailler avant et que les professionnels considèrent également comme importantes avant de rejoindre un projet :

- Travail en équipe pour s'adapter facilement
- Compétences en matière de communication
- Sens de l'organisation
- Coopération
- Animation et éducation non formelle
- Prise d'initiatives
- Capacité de direction
- Résolution de conflits et gestion de crises
- Patience
- Différences culturelles
- Compétences linguistiques
- Connaissance de l'environnement de travail
- Intelligence émotionnelle
- Compétences numériques
- Gestion du temps
- Gestion du stress
- Résolution de problèmes



Si les professionnels sont tous convaincus et motivés par le fait de faire grandir et apprendre leurs bénévoles, la plupart d'entre eux manquent de temps pour soutenir ce processus d'apprentissage, surtout lorsque la participation au bénévolat est ponctuelle et n'est pas intégrée dans des programmes européens ou nationaux.

Ils sont prêts à essayer de trouver du temps à y consacrer, mais ils n'en ont pas beaucoup dans de nombreux cas. C'est pourquoi la numérisation peut être une solution et apporter une forme de complémentarité.

Au cours des dernières années, et en particulier pendant la pandémie de COVID-19, chaque individu dans le monde a progressé dans le domaine du numérique.

Cela s'applique également au domaine du travail de jeunesse, et il a été prouvé des milliers de fois que la numérisation peut apporter une réelle valeur ajoutée aux jeunes et aux professionnels qui travaillent avec eux.

La prochaine étape du projet VOLUME est de développer une plateforme pour soutenir le travail avec les jeunes sur le développement des compétences avant et après les activités de bénévolat. Ainsi, une partie de la recherche documentaire a été consacrée à l'identification d'outils et de plateformes numériques qui pourraient être inspirants à deux niveaux :

- Pour soutenir la préparation des bénévoles

- Pour soutenir le processus d'apprentissage des bénévoles une fois que l'expérience a commencé

## **a. Outils et méthodes**

### **i. Outils et plateformes numériques utilisés pour soutenir la préparation des bénévoles**

Nous avons rassemblé des ressources identifiées et considérées comme inspirantes pour le projet et pour les personnes impliquées dans le domaine du bénévolat.

## Ressources en anglais

**Nom de la ressource :**

**Formation générale en ligne du Corps européen de solidarité  
(European Solidarity Corps General Online Training)**

**Développé par :**

Commission européenne

**Brève description :**

Développé par la Commission européenne et accessible via le portail européen de la jeunesse. Il donne accès à certains modules d'apprentissage, tels que :

**-How do you EU (comment fonctionne l'UE) :** ici, les participants ont la possibilité de recevoir plus d'informations sur le Corps européen de solidarité, d'explorer les valeurs fondamentales de l'UE et d'avoir un aperçu du rôle que joue l'UE dans leur vie quotidienne.

**-Have it your way (faites comme vous voulez) :** cette rubrique est davantage axée sur les projets et les possibilités offertes par le programme du Corps européen de solidarité. Il contient également des conseils pratiques pour se préparer avant le début de l'expérience et pour évoluer au cours de celle-ci.

**-A whole new world... (un tout nouveau monde) :** cette partie aborde la diversité culturelle, la sécurité, la manière de s'adapter à une nouvelle réalité et de communiquer dans des contextes interculturels.

*Disponible dans toutes les langues de l'UE*

**Ce qui est inspirant et intéressant pour  
VOLUME**

L'outil est convivial et très agréable à utiliser pour les jeunes.

Il est facile de naviguer entre les différentes parties et la conception graphique est agréable.

**Un outil agréable contribuera à une expérience plus efficace parmi les participants.**

**Nom de la ressource :**

**Test your digital skills  
(Testez vos compétences numériques)**

<https://europa.eu/europass/en/test-your-digital-skills>

**Développé par :**

Commission européenne

**Brève description :**

Ce site web permet à chacun d'évaluer ses compétences numériques à l'aide de différentes questions. À la fin du test, le participant peut obtenir un rapport détaillé avec la description de son niveau. Une fois les résultats du test disponibles, il est possible d'identifier les compétences à améliorer, en fonction des besoins.

Une feuille de route d'apprentissage est mise à disposition à la fin du test pour aider le participant à identifier et à suivre des cours qui l'aideront à atteindre des objectifs d'apprentissage spécifiques.

*Disponible dans toutes les langues de l'UE*

**Ce qui est inspirant et intéressant pour  
VOLUME**

Les participants obtiennent des résultats individuels, l'outil identifie automatiquement leurs besoins d'apprentissage et leur suggère des sujets à travailler.

Développer un outil de cette manière peut être une véritable source de motivation pour les utilisateurs et peut avoir un grand impact sur eux puisqu'ils sont aidés pour identifier leurs besoins d'apprentissage.

## Ressources dans d'autres langues

*En grec*

### Nom de la ressource :

**Help Hellas Volunteer Academy (Académie du bénévolat Help Hellas)**

<https://helphellas.org/>

### Développé par :

Help Hellas

### Pays de développement :

Grèce

### Brève description :

Par le biais de sa composante éducative, Help Academy (<https://helpacademy.gr/>), l'organisation a mis en place une vaste plateforme éducative pour le bénévolat en Grèce, accessible aux personnes de tous âges et de tous statuts sociaux, sur des sujets liés aux connaissances et aux compétences non techniques et sociales afin de former des citoyens responsables avec un sens accru de la responsabilité sociale individuelle, par le biais de programmes d'apprentissage tout au long de la vie et d'éducation basée sur le bénévolat.

Il s'agit d'une innovation dans le contexte grec, car aucune autre organisation n'offre de formation certifiée aux bénévoles. C'est une première étape dans la construction d'un mouvement de bénévolat plus durable, répondant à la fois aux besoins des bénévoles et à ceux des bénéficiaires.

### Ce qui est inspirant et intéressant pour VOLUME

Les compétences travaillées sont vraiment pertinentes pour le domaine du bénévolat. Nous pouvons trouver par exemple :

- Travail d'équipe et collectivité
- Développement de la coopération
- Cohérence et autodiscipline
- Engagement à atteindre les objectifs
  - Développement d'une culture de responsabilité sociale
  - Capacité d'adaptation, résilience et aptitude à travailler sous pression

En outre, la formation est entièrement développée en ligne, ce qui la rend accessible à un plus grand nombre de personnes et peut être suivie à tout moment.

### Nom de la ressource :

**Home-Start Hellas Seminars-training (Séminaires de formation)**

### Développé par :

Home-Start Hellas

### Pays de développement :

Grèce

### Brève description :

L'organisation Home-Start Hellas vise à combler les lacunes dans le soutien aux familles ayant de jeunes enfants en Grèce en développant des services systématiques de visites à domicile par des bénévoles ayant une expérience parentale, sur la base du modèle international Home-Start. La nécessité d'une formation spécifique pour ces bénévoles est apparue, afin de s'assurer que les services fournis étaient les meilleurs possibles.

Cette formation a été mise en place par une organisation active dans un domaine spécifique (l'aide aux familles), qui a capitalisé sur son expérience dans son domaine pour concevoir un programme utile aux bénévoles.

### Ce qui est inspirant et intéressant pour VOLUME

L'aspect le plus important pour ce projet est que l'apport des organisations ayant une expertise dans leur domaine est primordial pour développer une formation utile pour les personnes faisant du bénévolat dans des domaines où la connaissance est importante.

Une attention particulière devrait donc être accordée à l'expertise des organisations qui développeront le contenu de la formation du projet VOLUME afin d'en assurer la qualité mais aussi la légitimité aux personnes qui suivront les modules de formation.

## ii. Outils et plateformes numériques utilisés pour soutenir le processus d'apprentissage des bénévoles

**Nom de la ressource :**

**COMP-PASS**

[www.pistes.comp-pass.eu](http://www.pistes.comp-pass.eu)

**Développé par :**

Pistes-Solidaires

**Pays de développement :**

France

**Brève description :**

COMP-PASS est un e-portfolio multilingue qui donne la possibilité aux utilisateurs de partager leurs expériences et de mettre en valeur leurs compétences non techniques auprès des employeurs, des centres de formation...

Il s'agit d'un CV numérique dans lequel toutes les expériences peuvent être sauvegardées et mises en valeur, avec la possibilité d'ajouter des explications et des médias pour chaque expérience.

L'outil et la méthode visent à soutenir l'identification des compétences (et surtout des compétences non techniques) parmi les participants et à leur donner confiance en eux dans leur recherche d'emploi, mais aussi à suivre le processus d'apprentissage des personnes avec lesquelles l'outil est utilisé. Il est basé sur une approche d'auto-évaluation, mais un accompagnateur peut être désigné pour soutenir le participant dans le processus.

Une méthode complète a été développée, basée sur un jeu de société pour soutenir les personnes dans le processus, en particulier les jeunes ayant moins d'opportunités.

**Ce qui est inspirant et intéressant pour VOLUME**

-la liste des compétences non techniques auxquelles les participants se réfèrent est régulièrement mise à jour en fonction de rapports tels que ceux du Forum économique mondial, afin de correspondre à ce qui est recherché sur le marché du travail

-il s'agit d'un outil simple d'utilisation qui peut être utilisé à la fois sur des ordinateurs portables et des smartphones

la possibilité d'avoir un accompagnateur qui commente ce qui a été complété et donne des conseils (rôle du tuteur)



**Nom de la ressource :**

**Scout Leader Skills (compétences du chef scout)**

**Développé par :**

Les Scouts et les Scouts en Gidsen Vlaanderen

**Pays de développement :**

Belgique

**Brève description :**

Scout Leader Skills est un outil qui aide 25 000 chefs bénévoles et responsables scouts à évaluer les compétences qu'ils ont acquises au cours de leur expérience scout, à mieux les comprendre et à déterminer comment les utiliser au mieux dans leurs projets personnels et professionnels. Il peut s'agir de compétences interpersonnelles, fonctionnelles ou liées à l'attitude. C'est ce que l'on appelle aujourd'hui les « soft skills », par opposition aux « hard skills », qui sont des compétences plus théoriques ou techniques.

Cet outil est basé sur un questionnaire de 100 questions (portant sur 20 compétences). Les utilisateurs doivent prévoir 20 minutes pour remplir le questionnaire.

Une fois le questionnaire complété, les résultats apparaissent sous forme de graphiques et pour chaque compétence, il y a :

- un rappel du niveau de maîtrise obtenu pour cette compétence
- une définition
- des conseils pour progresser

**Ce qui est inspirant et intéressant pour VOLUME**

- l'utilisation de graphiques pour présenter les résultats du questionnaire est une approche intéressante pour partager des informations claires avec les utilisateurs
- l'intégration de conseils pour améliorer certaines compétences
- inspirant : les compétences analysées sont réellement liées au travail effectué au sein de l'organisation et non à une approche générale qui n'est pas toujours pertinente

### iii. Autres méthodes intéressantes

*En anglais*

**Nom de la ressource :**

**360 degree-feedback (Feedback 360°)**

**Brève description :**

Le Feedback 360° est une méthode de gestion utilisée par un nombre croissant d'entreprises.

Il s'agit d'un système ou d'un processus d'évaluation dans lequel les employés reçoivent un retour d'information (feedback) confidentiel et anonyme de la part des personnes qui travaillent autour d'eux. Il s'agit généralement du supérieur hiérarchique de l'employé, de ses pairs et de ses clients directs.

Le processus d'évaluation repose souvent sur l'utilisation de l'échelle de Likert, qui permet aux personnes interrogées d'indiquer leur degré d'accord sur une affirmation donnée en sélectionnant une réponse dans une liste allant de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord ».

L'objectif est de répondre à des questions fermées et peut parfois être utilisé avec des questions ouvertes.

**Exemples de questions :**

1. Cette personne hiérarchise efficacement sa charge de travail et respecte les délais fixés.
2. Cette personne communique clairement et efficacement avec moi et les autres collègues.
3. Cette personne fait preuve de solides compétences en matière de direction.
4. Cette personne possède de solides compétences interpersonnelles et aide tout le monde à se sentir intégré dans l'équipe.
5. Cette personne fournit toujours un retour d'information au moment opportun et de manière efficace.

Le Feedback 360° peut stimuler le moral et aider les employés et les responsables à mieux travailler ensemble. Lorsqu'il est utilisé correctement, le retour d'information peut instaurer la confiance, renforcer la communication, améliorer les performances globales et encourager les équipes à atteindre des objectifs communs.

**Ce qui est inspirant et intéressant pour VOLUME**

Le fait que les participants puissent recevoir un retour d'information de la part de leurs collègues, de leurs clients ou même des bénéficiaires des activités qu'ils mènent peut être très intéressant et créer une source de motivation pour les participants. Il pourrait être adapté au contexte du bénévolat.



**Nom de la ressource :**

**National Volunteers Week (Semaine nationale du bénévolat)**

**Développé par :**

Volunteer Ireland

**Pays de développement :**

Irlande

**Brève description :**

La Semaine nationale du bénévolat est une semaine de célébration du bénévolat qui a lieu chaque année au cours de la troisième semaine de mai. Elle donne lieu à toute une série d'événements, d'histoires et de vidéos qui mettent en valeur tous les aspects positifs du bénévolat en Irlande.

Les **Volunteer Ireland Awards** (Prix irlandais du bénévolat) sont la principale initiative annuelle visant à célébrer les bénévoles en Irlande. Ils mettent en lumière le travail remarquable des bénévoles dans tout le pays en les célébrant à l'échelle nationale.

Il existe différentes catégories de nominations : Bénévoles individuels et duos de bénévoles, groupes de bénévoles et responsables de bénévoles.

Les histoires de bénévolat des lauréats sont partagées sur les canaux de média sociaux de Volunteer Ireland et avec la presse locale et nationale. En partageant les histoires de ces incroyables bénévoles, ils honorent leur contribution à la société irlandaise et inspirent également d'autres personnes à s'engager.

**Ce qui est inspirant et intéressant pour VOLUME**

Ce qui est inspirant pour le projet VOLUME, c'est que cette initiative promeut les actions menées par les bénévoles et donne également de la visibilité à ceux qui gèrent les bénévoles.

Le pouvoir de la narration et du partage d'expériences peut être très fort et inspirant pour les autres.

En effet, cela peut aider à prendre des initiatives, à aller plus loin dans les activités, etc.

VOLUME pourrait aller plus loin en mettant en avant les expériences mais aussi les compétences qui ont été renforcées grâce aux expériences mises en avant.

**Nom de la ressource :**

**Resource Library : Volunteer Resources (Bibliothèque de ressources : Ressources pour les bénévoles)**

**Développé par :**

Volunteer Ireland  
[www.volunteer.ie](http://www.volunteer.ie)

**Pays de développement :**

Irlande

**Brève description :**

Les ressources pour les bénévoles sont conçues pour les bénévoles ou ceux qui pensent se lancer dans le bénévolat, afin de les soutenir dans leur parcours. Les thèmes abordés sont les suivants :

- Guide de démarrage rapide du bénévolat
- Quels sont mes droits en tant que bénévole ?
- Le bénévolat en tant que demandeur d'emploi
- Le bénévolat virtuel

Chaque section propose des informations, des conseils et des orientations. Il est également possible de s'inscrire pour recevoir une lettre d'information trimestrielle.

La section consacrée aux bénévoles contient des ressources qui fournissent des conseils en affichant des questions auxquelles les bénévoles potentiels devraient réfléchir et en fournissant ensuite les réponses, par exemple : Pourquoi devrais-je faire du bénévolat ? Quel type de bénévolat puis-je faire ?

Le site joue le rôle d'un mentor ou d'un « ami » en ligne.

**Ce qui est inspirant et intéressant pour VOLUME**

Cette approche est un complément aux autres outils déjà identifiés.

En effet, elle soutient l'apprentissage autonome et permet aux jeunes bénévoles de s'approprier leur prise de décision.

En plus des modules d'apprentissage en ligne qui seront développés par le projet, des ressources téléchargeables pourraient être ajoutées : par exemple, un guide de démarrage rapide du bénévolat - qui pourrait inclure une section sur le « développement de vos compétences ».



## Ressources dans d'autres langues

*En grec*

**Nom de la ressource :**

**Ethelon**

**Développé par :**

Ethelon

[www.ethelon.org](http://www.ethelon.org)

**Pays de développement :**

Grèce

**Brève description :**

Ethelon est une plateforme mettant en relation des personnes cherchant à faire du bénévolat et des ONG offrant des possibilités de bénévolat. Elle facilite et promeut ainsi le bénévolat dans la société grecque, pour le bien commun.

Elle a été créée en 2016, après la crise économique de 2010 et la crise humanitaire de 2015 pour soutenir l'augmentation de la volonté de faire du bénévolat de la part des Grecs.

En plus de promouvoir les opportunités de bénévolat, Ethelon a développé un programme de formation pour les ONG, afin de former les employés des ONG à travailler avec des bénévoles, car c'est une lacune qui a été identifiée.

Ce programme n'est pas accessible à tous, mais uniquement aux ONG qui travaillent avec Ethelon.

**Ce qui est inspirant et intéressant pour VOLUME**

Si l'objectif initial est de cibler les bénévoles et les personnes intéressées par le bénévolat, Ethelon aborde un point intéressant : la formation des ONG sur des sujets importants. Nous pouvons trouver par exemple des sujets inspirants tels que « Comment travailler avec des bénévoles ? » et « Comment identifier et proposer plus d'opportunités de bénévolat ? ».

**Nom de la ressource :**

**Young cities (Villes jeunes)**

<https://youngcities.org/>

**Développé par :**

RESET et CSI

**Pays de développement :**

Chypre

**Brève description :**

Ce programme a été financé par le conseil de la jeunesse de Chypre et l'autorité nationale des paris et réalisé par RESET (Recherche et éducation en matière d'autonomisation et de transformation sociales).

L'objectif du programme était de créer des « villes de jeunes » en améliorant les contextes sociaux des communautés rurales proposées par les jeunes membres de la communauté. L'un des objectifs indirects est le développement de compétences modernes chez les jeunes.

Le projet « Young cities » utilise la méthodologie « Think and Do » (pense et fait). Un groupe de réflexion a été créé parmi les jeunes afin d'échanger des idées et d'identifier les problématiques qui doivent être résolues dans leur communauté.

Une méthodologie complète a été développée et l'impact a été très positif : les jeunes participants sont devenus des agents du changement dans leurs communautés.

**Ce qui est inspirant et intéressant pour VOLUME**

Ce qu'il faut retenir de cette méthodologie, c'est que les jeunes ont été guidés, ce qui a entraîné un grand changement au sein de la communauté.

Ainsi, deux éléments pourraient être conservés pour le projet VOLUME :

- parvenir à montrer aux jeunes qu'ils peuvent être des agents du changement, ce qui pourrait les amener à apprendre et à s'impliquer activement (et sérieusement) dans des activités de bénévolat
- offrir un accompagnement adéquat aux personnes dans leur processus d'apprentissage

**Nom de la ressource :**

**Volutoring - Modèle de tutorat basé sur le bénévolat pour les migrants et réfugiés peu qualifiés**

**Pays de développement :**

Turquie, Italie, Suède, Espagne, Chypre et Grèce

**Brève description :**

L'objectif du projet Volutoring est le développement de compétences et d'aptitudes clés chez les réfugiés migrants adultes peu qualifiés, par le biais d'une approche d'apprentissage. Cela se fait grâce à une plateforme en ligne avec du matériel sur l'alphabetisation, le calcul et les compétences numériques.

Les bénévoles (ou d'autres professionnels apparentés dans certains cas) sont les tuteurs qui enseignent les modules.

Plusieurs modules ont été développés et tous les bénévoles utilisent les mêmes contenus et la même méthodologie avec le groupe cible du projet.

**Ce qui est inspirant et intéressant pour VOLUME**

Ce qui est intéressant dans ce projet, c'est que des méthodologies et des outils communs sont partagés par les personnes qui mènent les activités.

Si, dans ce cas, le projet se concentre sur la mise en œuvre d'activités pour un groupe cible spécifique, il est intéressant que les personnes ayant le même rôle (c'est-à-dire les formateurs, les tuteurs...) utilisent et expérimentent les mêmes outils afin d'améliorer l'analyse, le retour d'information et l'échange de bonnes pratiques.

Il peut être très utile d'harmoniser le contenu et les outils d'une méthode afin de l'expérimenter de manière conséquente et de l'améliorer sur la base de données pertinentes.



## b. Contributions et attentes des groupes cibles

### LA CONTRIBUTION DE VOLUME

#### LA VISION DES PARTICIPANTS LORS NOTRE PHASE DE RECHERCHE

##### i. Point de vue des jeunes

Tout d'abord, nous leur avons demandé quels seraient le format et le contenu idéaux d'une formation qui leur serait adressée.

Leurs principales réponses ont été :

- Une formation dans leur langue maternelle
- Une formation plutôt courte et avec un parcours d'apprentissage clair
- Une formation abordant des sujets tels que les compétences linguistiques, les compétences informatiques, le travail en équipe et les compétences en matière de communication, la gestion du stress et l'établissement de priorités, la prise de décision et la manière de gérer les responsabilités
- Une formation axée sur les compétences non techniques
- Apprendre à communiquer avec des groupes cibles vulnérables
- Connaissances de base sur le domaine d'activité et les situations qui peuvent se présenter
- Apprendre à gérer la bureaucratie pour aider les bénéficiaires
- Pourquoi devenir bénévole, qu'est-ce que cela signifie, quel est le rôle du bénévole
- Une personne interrogée en Grèce a ajouté qu'il serait utile que la plateforme de formation en ligne comporte une section destinée à aider les gens à trouver une organisation pour laquelle faire du bénévolat, en fonction du domaine qui les intéresse et des tâches qu'ils souhaitent accomplir
- Enfin, deux participants ont également souligné qu'il était difficile d'organiser ce type de formation en ligne, car elle serait plus efficace dans le cadre d'une interaction en face à face, en présence d'un coordinateur de bénévoles ou d'un bénévole plus âgé qui répondrait aux questions et rendrait la formation plus interactive
- Une formation combinée avec parfois un animateur (même si la formation complète se fait à distance)

Afin de rendre notre étude aussi complète que possible, nous avons également demandé aux professionnels qui travaillent avec les bénévoles quels étaient les principaux défis à relever avec les jeunes.

## ii. Point de vue des professionnels qui travaillent avec les bénévoles

Les contributions des professionnels qui travaillent avec des bénévoles sont également essentielles pour développer un outil qui sera utile à tout le monde.

Les difficultés les plus fréquentes auxquelles ils sont confrontés lorsqu'ils travaillent avec des bénévoles sont les suivantes :

- Difficulté à s'adapter à la façon de travailler de l'équipe
- Difficultés de motivation et variation du niveau d'implication
- Manque de compétences linguistiques
- Problèmes d'autogestion
- Incapacité à gérer le stress et la surcharge de travail
- Comportement non éthique et non professionnel
- Incapacité à établir des priorités
- Difficulté à communiquer de manière appropriée
- Difficulté à appréhender et à respecter la hiérarchie
- Absence de compétences de base dans des domaines essentiels pour certains projets (animation par exemple)
- Difficulté à trouver un équilibre sachant que les bénévoles ne sont pas rémunérés et qu'une participation, parfois importante, est nécessaire
- Décalage entre les attentes des bénévoles et ce qui peut être proposé par la structure d'accueil

Même si la liste des difficultés est assez importante, les professionnels qui accompagnent les bénévoles sont prêts et motivés pour les soutenir dans leur processus d'apprentissage afin de renforcer au maximum leur implication.

Cependant, ils ont besoin de savoir ce dont les bénévoles ont vraiment besoin et ce sur quoi ils veulent travailler en ce qui concerne leur développement personnel. L'importance d'une bonne communication a été soulignée dans tous les groupes de discussion.

Les professionnels ont aussi souligné le fait qu'ils sont prêts à mettre à jour leurs connaissances et à apprendre de nouvelles méthodes pour être sûrs que leur soutien est adapté aux besoins des bénévoles.

Ils ont mentionné leur volonté d'utiliser des outils (principalement des plateformes en ligne) et de soutenir toute procédure d'apprentissage pour les jeunes bénévoles, mais que le matériel doit être simple d'utilisation car ils n'ont pas beaucoup de temps à consacrer à ce sujet.



## 5. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Malgré le nombre élevé de bénévoles dans toute l'Europe et au-delà, il est encore difficile d'obtenir des données quantitatives et qualitatives, en particulier lorsque l'on veut approfondir ce sujet.

Ce qui est remarquable, c'est que de plus en plus d'initiatives sont prises dans tous les pays partenaires, que ce soit par les gouvernements nationaux ou les organisations nationales, pour essayer d'investir davantage dans le domaine du bénévolat.

Il va sans dire que tout le monde a compris les avantages du bénévolat pour nos sociétés. C'est pourquoi de nombreuses structures proposent des postes de bénévolat, même si cela n'est pas toujours facile à gérer.

Cependant, il reste encore beaucoup de travail à faire pour que les bénévoles et toutes les parties prenantes se rendent compte du potentiel que renferment les activités de bénévolat en termes d'apprentissage et, en particulier, de développement des compétences non techniques.

Ces dernières étant la clé de l'employabilité de demain (et c'est même déjà le cas aujourd'hui), elles devraient être intégrées dans tous les projets.

Notre étude a montré que cela ne devrait pas être fait seulement à la fin de l'engagement mais aussi avant de commencer.

Du point de vue des professionnels, cela permettrait d'éviter de faire face à certaines difficultés qui pourraient être évitées facilement (savoir communiquer, avoir quelques bases en termes de compétences organisationnelles et de connaissances sur les domaines dans lesquels le bénévole est impliqué...).

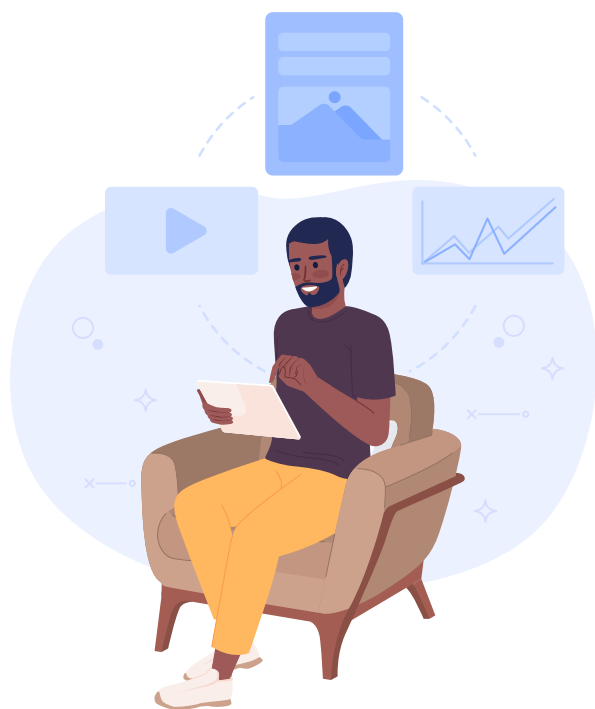
Du point de vue des jeunes bénévoles, cela peut leur donner la possibilité d'être plus rapidement actifs et efficaces, ce qui constituera à coup sûr une source de motivation.

Mais le travail sur les compétences non techniques doit être encadré et organisé car il fait partie d'un processus qui a besoin d'être soutenu.

C'est pourquoi, les outils qui seront développés dans le cadre de ce projet devront être soigneusement conçus, afin d'être adaptés en termes de contenu et d'utilisation.

Une autre conclusion de notre étude est qu'il ne faut pas se focaliser uniquement sur les besoins et les compétences des bénévoles. En effet, la manière dont ils sont gérés et les activités qui leur sont proposées peuvent changer radicalement la situation. De nombreux tuteurs et responsables ont souligné le fait qu'ils ne sont pas complètement à l'aise avec la définition des missions et des tâches à confier aux bénévoles, mais aussi avec la manière de les intégrer dans leur organisme afin de garantir une motivation et une implication continues.

L'analyse des outils existants a permis au consortium d'identifier et de suggérer des contenus et des caractéristiques pour les outils qui seront développés au cours des prochaines phases du projet. Un bon équilibre devra être trouvé entre l'encadrement et l'autonomie, ainsi qu'avec les contenus à suivre (ceux qui doivent être suivis en fonction des besoins...), puisqu'ils sont essentiels pour tous les bénévoles. La conception des outils devra être soigneusement réfléchie, pour être simple d'utilisation et adaptée aux groupes cibles prévus par le projet.



## 6. RÉFÉRENCES

[1]

- <https://info.bmlrt.gv.at/en/topics/civilian-service-and-volunteer-work/volunteering-in-Austria-.html>
- BMASGK, Volunteering in Austria, Vienna, 2019. ISBN: 978-3-85010-562-0

[2] <https://www.e-nomothesia.gr/law-news/demosieutheke-nomos-4873-2021-gia-ten-prostasia-toy-ethelontismoy.html>

[3] <https://noiazomaikaidrw.gr/o-ethelontismos-me-liga-logia/>

[4] (Source: <https://epthinktank.eu/2016/10/20/volunteering-in-the-eu-plenary-podcast/>)

[5] Aaron O'Neill, Statista – Austria Statistics & Facts, 2021, retrieved on 13/06/2022  
<https://www.statista.com/topics/2419/austria/#dossierKeyfigures>.

BMASGK, Volunteering in Austria, Vienna, 2019. ISBN: 978-3-85010-562-0

[6] Source : France Bénévolat

[7] (Source: [https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/national\\_report\\_fr\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/national_report_fr_en.pdf))

[8] Source : Médiamétrie 2019 - Jeunes et bénévolat : les moteurs de l'engagement

[9] <https://www.civilprotection.gr/el/mitroo-ethelontikon-organoseon>

[10] Mpourikos & Sotiropoulos, 2014, p 19

[11] <https://www.volunteer.ie/wp-content/uploads/2022/04/Making-It-Matter-Research.pdf>

[12] <https://www.lifo.gr/now/greece/simantiki-ayxisi-toy-ethelontismoy-apo-2010>

[13] <https://eproceedings.epublishing.ekt.gr/index.php/edusc/article/viewFile/300/261>

[14] [https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/find-funding/eu-funding-programmes/european-solidarity-corps\\_en](https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/find-funding/eu-funding-programmes/european-solidarity-corps_en)

[15] EACEA National Policies Platform: Youthwiki, Youth Wiki – Austria, retrieved on the 17/06/2022 <https://national-policies.eacea.ec.europa.eu/youthwiki/chapters/austria/26-raising-awareness-about-youth-volunteering-opportunities>

[16] <https://www.inedivim.gr/en>

[17]

<https://www.diodos.edu.gr/%CF%83%CF%87%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B5%CE%B2%CE%B4%CE%BF%CE%BC%CE%AC%CE%B4%CE%B1-%CE%B5%CE%B8%CE%B5%CE%BB%CE%BF%CE%BD%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D-lets-do-it-gre/>

[18] [https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf)

[19] Article “Freiwilligenarbeit in Österreich” in Freiwilligenarbeit, retrived on 15/06/2022  
<https://www.freiwilligenarbeit.de/freiwilligenarbeit-oesterreich.html>.

GHK, VOLUNTEERING IN THE EUROPEAN UNION, 17 February 2010, retrieved on 15/06/2022  
[https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf)

[20] [https://www.volunteer.ie/resource\\_library/motivating-and-thanking-volunteers/](https://www.volunteer.ie/resource_library/motivating-and-thanking-volunteers/)

[21] Bericht zur Lage und zu den Perspektiven des Freiwilligen Engagements in Österreich, Institut für Sozialforschung, retrieved on the 17/06/2022 [https://www.freiwilligenweb.at/wp-content/uploads/2020/05/2.\\_freiwilligenbericht\\_0.pdf](https://www.freiwilligenweb.at/wp-content/uploads/2020/05/2._freiwilligenbericht_0.pdf)

[22] <https://www.volunteer.ie/wp-content/uploads/2022/04/Volunteer-Ireland-Report-FINAL.pdf>

[23] <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/soft-skills>

[24] <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2019/01/22/15-soft-skills-you-need-to-succeed-when-entering-the-workforce/?sh=76bcf7f510ae> )

[25] <https://www.weforum.org/agenda/2020/10/top-10-work-skills-of-tomorrow-how-long-it-takes-to-learn-them/>

[26] Soft Skills, Arbeitsmarktservice, retrieved on the 17/06/2022

<https://www.ams.at/arbeitsuchende/topicliste/soft-skills#wienä>

[27] Bericht zur Lage und zu den Perspektiven des Freiwilligen Engagements in Österreich, Institut für Sozialforschung, retrieved on the 17/06/2022 [https://www.freiwilligenweb.at/wp-content/uploads/2020/05/2.\\_freiwilligenbericht\\_0.pdf](https://www.freiwilligenweb.at/wp-content/uploads/2020/05/2._freiwilligenbericht_0.pdf)

# vojume



**BOSEV**  
2009  
**BÜYÜK ORTADOĞU**  
**SAĞLIK VE EĞİTİM VAKFI**



pistes s→olidaires

**symplexis**



Cofinancé par  
l'Union européenne