

## L'action sociale à bout de souffle : aux bénévoles de prendre le relais ?

Stéphanie Devlésaver, journaliste, CBCS

En 2019, le secteur de l'action sociale à Bruxelles mobilisait plus de 11 000 volontaires, soit 18 % de l'ensemble des volontaires actif-ves dans la Région. Derrière l'élan de solidarité qu'il représente, une réalité plus complexe se dessine : pression croissante, manque de reconnaissance, risques d'épuisement... Autant de défis qui mettent en péril la pérennité de ces engagements pourtant essentiels et qui questionnent plus largement la place et le rôle du travail social salarié. Suite au partage des résultats de la recherche collaborative « Volontariat en action sociale : un engagement sans condition ? », on creuse ici cette question : quelle collaboration entre bénévolat et travail social ?



Bénévolat et travail social font face à des défis de taille pour poursuivre leurs missions

## Une recherche collaborative, pourquoi ?

En 2024, la Plateforme Francophone du Volontariat fait appel au Crebis (Centre de recherche de Bruxelles sur les inégalités sociales) pour mener une recherche collaborative sur le volontariat en action sociale, avec pour focale les bénévoles qui agissent directement sur le terrain. (1) Mais c'est quoi, au juste, ce terme « collaboratif » accolé à la recherche ? « **Notre processus de recherche met trois savoirs physiquement autour d'une table** », éclaire Manon Guibreteau, chercheuse au Crebis, « des personnes directement concernées par la thématique ou savoir expérientiel, des travailleurs de terrain ou savoir professionnel et nous, chercheurs, pour le savoir théorique ». Un principe clé guide le travail : une égale légitimité de ces trois formes de savoirs et une non-hiérarchisation.

Un groupe de recherche composé de volontaires et de de travailleurs en contact avec des bénévoles qui agissent sur le terrain a été constitué, tous issus du secteur de l'action sociale bruxellois. **On les appelle les co-chercheurs**. Au total, c'est une quinzaine de participant.es qui ont permis le dialogue entre leurs différents savoirs. Ils ont contribué à dépasser le stade de la récolte de témoignages individuels pour créer des connaissances plus riches et plus robustes.

« Cette méthodologie de travail collective génère plus de travail, d'incertitudes et de flou », admet Matthias Rosenzweig, chercheur Crebis, « mais ça montre que la collaboration est possible ! **On croise les interprétations, on les valide, on les retravaille collectivement** ». Marc, co-chercheur et bénévole en transport social (mobitwin) souligne d'ailleurs la qualité du travail d'organisation et d'animation déployé autour de cette réflexion collective qui, pour lui, relève d'un « réel besoin » pour nourrir son expérience de bénévole. Isabelle, une autre co-chercheuse, y a trouvé un moyen de « briser la solitude en tant que responsable de bénévoles dans les soins palliatifs » (Continuing Care) et d'amener, par la suite, son équipe vers de la réflexion. Carine, responsable de bénévoles pour un service d'écoute par téléphone (Télé-accueil Bruxelles), retient « le partage d'expériences dans un processus de recherche dynamique et ludique ».

Suite à la mise en débat autour des résultats de la recherche, une question a émergé de la matinée d'échanges entre professionnel·les de l'action sociale, volontaires, chercheurs et co-chercheurs : **quelles sont les complémentarités entre travailleurs sociaux et bénévoles** dans un contexte où certaines questions sociales semblent désinvesties par l'Etat ?

### Echo de terrain

Cet article, issu de la mise en débat des résultats de recherche lors d'une matinée (20/02/2025), fait écho aux diverses réactions du public : professionnel·les de l'action sociale, volontaires, co-chercheurs....

### Synthèse en ligne

« Volontariat en action sociale : un engagement sans condition ? », à lire sur le site de la Plateforme Francophone du Volontariat  
<https://www.levolontariat.be/>

### Regard sur...

« La recherche collaborative, méthodologie de travail collective, génère plus de travail, d'incertitudes et de flou, mais montre que la collaboration est possible ! »  
 Matthias Rosenzweig, chercheur Crebis

## Volontaires, roues de secours au travail social ?

Pour mieux l'aborder, on revient sur la recherche et les premières réflexions qu'elle a suscitées auprès des co-chercheurs : « **dans un paysage où existent des politiques d'aide sociale, quel est le rôle des bénévoles ?** », se sont-ils interrogés. S'il incarne d'abord un acte citoyen - celui d'assurer la solidarité entre les membres de la société et en particulier vers ses membres les plus vulnérables-, **le volontaire assure parfois un rôle de palliatif** à des missions initialement dévolues à des travailleur·euses salarié·es. Le désinvestissement de l'État ressenti par les acteurs de terrain dans la prise en charge de certaines questions sociales, lorsqu'il se traduit notamment par une baisse des moyens alloués à l'action sociale, peut avoir **pour effet une sur-responsabilisation des bénévoles** au sein des structures dans lesquelles ils/elles s'investissent.

Par ailleurs, pour les co-chercheurs, le volontariat permettrait **une aide plus directe, plus humaine et moins bureaucratique**, en regard du manque de reconnaissance du travail du « care » dans le travail social actuellement, et de sa surcharge administrative notamment.

Dans la synthèse de la recherche, on insiste sur cet aspect en ces termes :

« les volontaires ne font pas qu'assurer un service aux usagers. Ils/elles construisent également des relations de proximité qui dépassent la frontière aidant·e-aidé·e et développent ainsi des pratiques de « care » qui combinent des attitudes de sollicitude et un travail émotionnel (Benelli & Modak, 2010) ». A l'exemple de Marc qui, à force de transporter des personnes à faible revenu avec des difficultés de déplacement, acquiert une connaissance de leur situation. Dans le cadre de la matinée, le bénévole s'interroge : « **pourquoi ne pas prendre davantage en compte cette connaissance qui se construit autour de la personne dans cette disponibilité et ce lien de confiance ?** »... Il revendique plus de fluidité entre le travail bénévole, les institutions, les personnes accompagnées, voire même avec les réseaux d'entraide auto-organisés et toutes ces autres formes de soutien qui peuvent se déployer autour des personnes, à l'échelle d'un immeuble, d'un quartier. « Pourquoi ne pas se coorganiser pour faire circuler l'information et assurer une continuité entre les missions des uns et des autres plutôt que de déléguer des missions au volontariat sans profiter de leur expertise? », regrette-t-il. Actuellement, dans le cadre de son bénévolat, aucun lieu n'existe pour partager ce type d'informations.



« Quand je vois la surcharge de tout le monde au quotidien, je me demande vraiment combien de temps ça peut encore durer comme ça ? »

- Un responsable de volontaires, entretien du 19/02/2024

# Travail social – bénévole : des freins et des libertés en miroir

Cela fait pourtant plus de quarante ans que bénévoles et travailleur·ses sociaux·ales se côtoient au sein des associations de l'action sociale, rappelle Laure Viart, dans son analyse « **La relation travail social-bénévolat : vers un nouveau paradigme ?** » (2). La formatrice en travail social poursuit : s'ils travaillent à partir de mêmes valeurs et d'un projet commun, « **l'idée que la société est transformable** ». cela ne constitue pas pour autant un gage de complémentarité, bien au contraire ! Dès la professionnalisation des métiers de l'action sociale, le travailleur social s'est construit dans cette tension entre salarié·e et bénévole. Une collaboration entre les deux identités incite, en miroir, à questionner continuellement le statut respectif entre chacun : **plus ou moins militant ? Plus ou moins libre ? plus ou moins « labor of love » (3) ? plus ou moins « fonctionnaire » ?**

A ce malaise issu de l'évolution des métiers de l'action sociale s'ajoute le contexte de sous-financement du secteur non marchand cité plus haut. L'un des participants à la recherche résumait la situation en ces termes : « Moins de subsides aux ASBL, ça implique aussi moins de salariés. Et moins de salariés, c'est moins d'accompagnement. Du coup, on considère les volontaires comme des effectifs (salariés) et on leur donne plus de responsabilités. [Dans notre organisation] il y a des bénévoles qui font des nuits en maisons d'accueil et c'est quand même une énorme responsabilité. On prend conscience de plus en plus qu'il y a des responsabilités, qu'il faut des accompagnements et qu'il n'y en a pas assez ». (extraits de discussion entre co-chercheurs).

Autre exemple non moins criant : **le nombre de volontaires chargés d'assurer la fonction-clé d'accueil dans les associations.** Comment gérer des lieux-tels que des files d'attente de colis alimentaires ou de salles d'attente de CPAS avec pour seul allié son envie de bien faire et une formation sommaire ? A quel cadre peut-on se rattacher quand il y a un manque de travail d'accompagnement de ces missions ? **Jusqu'où le volontariat est-il encore un engagement véritablement libre s'il est indispensable au (bon) fonctionnement de l'action sociale ?** « Les différentes formes de bénévolat semblent actuellement utilisées à des fins financières plutôt qu'à des fins éducatives, ce qui engendrerait des conséquences néfastes sur le travail social et les usagers », résume Laure Viart.

Tout comme dans le cas d'intégration de pair-aidant·es dans le travail social (4), **c'est la complémentarité des profils qui est en jeu** : l'expérience vécue, la relation à l'autre dans une « juste distance » peut venir enrichir le travail social, à condition qu'il se conjugue avec l'expertise, les outils d'analyse et d'accompagnement du travailleur social.

Pour Laure Viart, il est essentiel de « **réfléchir cette collaboration dans des formes pédagogiques plutôt que dans une démarche de sous-traitement du travail social** par l'utilisation de ressources gracieuses ». **Au risque d'un glissement de paradigme du travail social ?** C'est ce que craint Lucie, intervenante sociale : « qui est responsable de tout ce travail intangible de tisser des liens avec les personnes ? de prendre le temps d'accueillir ? Ce qui est ici considéré comme une plus-value du bénévolat devrait être le cœur du travail social », affirme-t-elle, lors de la matinée d'échanges. La plus-value du ou de la bénévole ne peut avoir pour mission, à elle seule, le temps du lien, au risque de vider le travail social de son essence, de le réduire à des tâches administratives.

La Plateforme Francophone pour le Volontariat se veut rassurante : « Les bénévoles ne sont pas dupes, on essaie de rester sur le fil, mais la réalité est là : il manque des travailleurs sociaux dans la création du lien, d'espaces où le construire »... Dans l'optique d'apporter des pistes concrètes du « prendre soin » à la fois des bénévoles et, indirectement, du travail social, le groupe de recherche a défini un « modèle-type de l'accompagnement des bénévoles ». (voir synthèse, p. 21). Idéalement, chaque bénévole devrait en profiter, mais Carine de Télé-accueil, pointe déjà « la disparité des moyens entre les différents projets. **Comment arriver à assurer un accompagnement adéquat quand les moyens à disposition sont minuscules ?** », s'interroge-t-elle. On le voit, le cadre des un·es et des autres est bien fragile pour permettre de repenser une réelle complémentarité des profils, pourtant indispensable.

L'action sociale, confrontée à de multiples défis dont l'augmentation des précarités et le manque de ressources, impose de plus en plus de responsabilités aux bénévoles. Ces derniers, bien qu'essentiels, sont confrontés à une surcharge de tâches et à un manque de reconnaissance, risquant l'épuisement et la déqualification de leur rôle. **Cette situation interroge la complémentarité entre bénévoles et travailleurs sociaux, soulevant des enjeux fondamentaux pour l'avenir du travail social.** Si la solidarité entre bénévoles et professionnels peut être une réponse, elle nécessite une révision des conditions d'accompagnement afin d'éviter un glissement de paradigme où le bénévolat supplée ce qui relève du travail social.

## Moins de subsides aux ASBL, ça implique aussi moins de salariés. Et moins de salariés, c'est moins d'accompagnement

- Extraits de discussion entre co-chercheurs

### Notes

1° On l'appelle le volontariat formel au contraire du volontariat informel qui correspond à toute forme d'entraide réalisée en dehors d'un cadre organisé.

2° Article paru dans Le Sociographe 2021/1 N° 73

3° Maud Simonet parle de ce mythe de la passion au travail dans les secteurs qui fonctionnent sur des récits et des rhétoriques vocationnelles, in « Travail gratuit : la nouvelle exploitation ? », Paris, Textuel, 2018

4° Lire le dernier dossier de la Revue BIS à ce sujet : <https://cbcs.be/bis-182-2024-explosion-de-savoirs-quand-l'experience-detombe/>

**Crébis** | CENTRE DE RECHERCHE DE BRUXELLES SUR LES INÉGALITÉS SOCIALES

Le Crebis est porté par Le Forum - Bruxelles contre les inégalités et le Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique