

Hospinews Focus :

Volont'R ou Volontariat Relationnel

Septembre 2012

Interview de : Olivier Gerards

Propos recueillis par : Emmanuelle Vanbesien

Editeur : Hospichild.be / asbl cdcs-cmdc vzw

Cet article est sous droits réservés selon la licence Creative Commons Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale – Pas de Modification - 2.0 Belgique (CC BY-NC-ND 2.0) selon laquelle :

Vous êtes libres :

* de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public

Selon les conditions suivantes :

* **Paternité** — Vous devez citer le nom de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'oeuvre ou le titulaire des droits qui vous confère cette autorisation (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous soutiennent ou approuvent votre utilisation de l'oeuvre).

* **Pas d'Utilisation Commerciale** — Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.

* **Pas de Modification** — Vous n'avez pas le droit de modifier, de transformer ou d'adapter cette création.

Pour toute demande de diffusion hors de ces clauses, veuillez envoyer un mail à evanbesien@hospichild.be

L'asbl Volont'R, ex Entraide et Amitié, existe depuis bientôt 50 ans.

Ces dernières années, elle a changé de dénomination mais est toujours axée sur le volontariat relationnel en institutions. Nous découvrons les différents volets des activités avec Olivier Gerards, notamment en charge de l'activité "Comme une bulle d'oxygène", qui met des jeunes volontaires en relation avec de jeunes patients atteints de cancer.

Quelle était l'ancienne dénomination de votre asbl ?

O.G.: Au départ, elle s'appelait "Volontariat d'Entraide et Amitié". Il y a 3 ou 4 ans, nous avons entrepris une réflexion avec l'aide d'un observateur externe. En réfléchissant par rapport à nos objectifs et au sens que nous donnions à l'association, nous avons convenu que la dénomination n'était plus en lien avec ce que nous faisons. L'année prochaine, l'association fêtera ses 50 ans mais fondamentalement, le projet de base n'a pas changé.

Quand on dit que l'on travaille à "Volont'R", on sait exactement quelle est notre activité.

50 ans d'existence, c'est aussi une longue évolution ?

O.G.: C'est vrai que ça a évolué mais dès le départ, nous étions axés sur le volontariat des jeunes venant de tous horizons pour aller dans des institutions, cliniques, maisons de repos. Ensuite, cela s'est ouvert aux crèches, aux écoles de devoir, ou encore aux centres ouverts pour personnes handicapées en suivant la demande du public. Ce volontariat a toujours été un volontariat de contact, un volontariat relationnel. Quand je suis arrivé il y a 15 ans, nous parlions un peu plus de tâches pratiques mais aujourd'hui, notre action est encore plus axée sur les aspects relationnels, d'où le grand "R" de notre dénomination, qui signifie "relationnel".

La communication de l'association a également changé ?

O.G.: Oui, changer de nom, ça implique beaucoup de choses, nous avons revu nos outils; affiches, tracts, trimestriel. Cette évolution a pu se faire, comme je vous le disais, grâce à l'aide de cette personne extérieure à nos activités qui nous a aidés à concrétiser nos aspirations, nos buts. Cela a abouti à beaucoup d'évolutions par rapport à notre manière de travailler au quotidien et dans notre manière de communiquer. Nous avons pu aussi engager des personnes qui sont spécialisées dans la communication.

Quels sont vos différents outils et formations pour les volontaires?

O.G.: On peut citer "L'hôpital à mots ouverts" qui est une sorte de mini-dictionnaire du jargon médical et hospitalier, regroupant 325 mots, on y trouve aussi une présentation du volontariat, l'organisation de l'hôpital et la charte du malade hospitalisé. C'est un ouvrage à destination des volontaires et de toute autre personne en contact avec le monde médical. Nous éditons aussi le "Carnet du Volont'R", un trimestriel dont le numéro 90 vient de paraître, avec des dossiers thématiques et des informations concernant les différentes régions. Ensuite, nous proposons des formations spécifiques comme la formation à l'écoute de base et la formation "Deuil", données par une psychologue de terrain et permettant aux volontaires d'être dans l'écoute active, d'être disponible à la parole de l'autre, de partager les expériences, de savoir comment réagir quand le décès survient, quelle place prendre, etc.

L'activité principale est l'encadrement des volontaires ?

O.G.: Oui, il y a un côté préparation important, nous rencontrons les volontaires soit en entretien individuel, soit en réunions de préparation avec l'objectif de voir si les attentes des personnes correspondent avec ce que l'on peut leur offrir. Ensuite, nous orientons les personnes selon leurs envies spécifiques, vers tel ou tel type de volontariat. En effet, les publics sont très différents selon que l'on exerce le volontariat dans une école de devoirs, dans une crèche ou dans une maison de repos. On peut aussi orienter les personnes vers d'autres réseaux. On leur explique précisément ce que nous faisons, le type d'interventions, à quoi il faut faire attention, les limites, ce que l'on peut faire et ne pas faire. Nous précisons également qu'il faut une certaine rigueur lorsque l'on s'engage comme volontaire. Donc, c'est une phase essentielle par rapport à nos activités et aux institutions avec lesquelles nous travaillons. Ensuite, le volontaire aura un entretien avec la personne responsable de l'institution, car la relation qui s'établira avec les professionnels est importante.

Avez-vous des critères pour les personnes que vous souhaitez recruter ?

O.G.: Je pense que les personnes qui arrivent jusqu'à l'entretien sont déjà passées par un entretien téléphonique qui est également déterminant. Si la personne dit qu'elle a envie d'aider les sans domiciles fixe ou d'apporter une aide administrative, si elle sort d'un deuil ou encore qu'elle traverse une période difficile de sa vie, ce ne sera pas le profil idéal. Cependant on doit partir sans préjugé et être à l'écoute de chaque candidat. Récemment j'ai rencontré une jeune fille, elle sortait d'un hôpital psychiatrique, ce n'était donc pas évident du tout. Son idée était de pouvoir reprendre pied dans le monde professionnel, elle était très claire dans ce qu'elle souhaitait et cela s'est bien passé. Il est très important d'être très honnête tant avec le candidat volontaire qu'avec l'institution. Les critères sont l'ouverture de la personne, l'envie d'aller vers les autres mais aussi une certaine stabilité. C'est une question de feeling et d'expérience dans le chef des personnes amenées à accueillir les candidats.

Quels sont les différents types de volontariat ?

O.G.: Il y a les volontariats à court terme qui se feront de manière plus concentrée. Prenons l'exemple des retraites sociales proposées aux élèves de fin d'humanité qui pratiquent du volontariat dans des cliniques, maisons de repos ou des crèches, via notre association. Ce sera une semaine concentrée de volontariat avec des journées de 8 heures consacrées au public cible. Dans ce cadre là, nous rencontrons préalablement les élèves en groupe. A Bruxelles, ce sont environ 130 élèves par an qui effectuent ce type de volontariat dans différentes institutions. On peut même dire que c'est une formation, car il y a un aspect animation et une réflexion sur la place de la personne âgée dans la société, qu'est-ce qu'une maison de repos par exemple. Nous essayons d'ouvrir ces jeunes à des mondes qu'ils découvrent totalement et dans lesquels ils s'impliquent physiquement et mentalement. Ensuite, nous les suivrons après leur semaine de volontariat, avec une rencontre au sein de l'école pour « évaluer » comment cela s'est passé. C'est intéressant car je peux voir l'avant, le pendant et l'après, l'évolution des étudiants. Nous collaborons avec les écoles depuis la création de l'asbl.

Le volontariat à plus long terme est pratiqué par nos volontaires permanents, qui se rendent dans les institutions un après-midi ou une matinée par semaine. Ils sont jeunes et moins jeunes, parfois en attente d'un travail, ou travaillant mi-temps, retraités, étudiants, etc. Certains travaillent même parfois à temps plein et trouvent encore du temps pour pratiquer du volontariat.

Pouvez-vous nous parler du projet "Comme une bulle d'Oxygène" ?

O.G.: Il y a un peu plus d'un an, nous avons repris le projet coordonné par la Fondation contre le Cancer et dénommé alors Yello. Ils avaient changé leurs priorités et nous ont demandé si nous étions d'accord d'encadrer les candidats dans tous les aspects que nous connaissons bien à Volont'R: les rencontrer, les former, les suivre, etc.

Ce projet s'adresse à des jeunes patients atteints de cancer auxquels l'équipe de jeunes volontaires apporte un peu de soleil en jouant, papotant, en étant à l'écoute.

Cette activité compte 10 ans d'existence et est bien rôdée, nous n'avons pas changé sa philosophie si ce n'est que nous avons pu apporter notre expertise du milieu hospitalier et de l'encadrement. La formation médicale et psychologique que doivent suivre nos jeunes volontaires est organisée conjointement avec la Fondation contre le Cancer.

Pour l'instant, quatre institutions bruxelloises sont concernées : l'Institut Jules Bordet, les Cliniques Universitaires Saint-Luc, le Centre Hospitalier Universitaire Saint-Pierre et l'Hôpital Erasme. Il existe un véritable esprit d'équipe entre nos volontaires.

Les volontaires se partagent le passage dans les institutions et s'informent chacun via un carnet de liaison en expliquant quelle a été l'activité avec le patient. Il y a aussi des échanges de mails, etc. C'est vraiment un groupe soudé et nous avons trouvé ce nom "Comme une bulle d'Oxygène" car cela représente bien leur activité. Ce type de volontariat est typiquement du "long terme".

Ce n'est toutefois pas toujours facile, car le jeune peut se projeter dans le profil du patient, les traitements ont des effets secondaires visibles, parfois les patients décèdent... C'est pourquoi la formation préalable organisée avec la Fondation est obligatoire. De plus tout au long de l'année nous organisons des formations et des rencontres entre les volontaires

Nous avons des volontaires à Bruxelles et dans toute la Wallonie et nous allons veiller à étoffer la liste des institutions visitées.

Je suis animateur-coordonateur au sein du projet et nous avons deux coordinatrices des volontaires sur le terrain, Marie et Laurence. Elles sont volontaires elles-mêmes et se chargent des plannings, entretiennent la communication au sein du groupe, sont à l'écoute et ont une bonne expérience de terrain. Sans elles, ce serait vraiment difficile d'entretenir ce beau projet. C'est une petite équipe qui fonctionne très bien.

Les étapes pour devenir volontaire sont plus nombreuses. Après un entretien « classique », ils doivent suivre la formation obligatoire organisée avec la Fondation Contre le Cancer, par après nous allons faire en petit groupe une première découverte de l'institution et mettons sur pied un parrainage par un volontaire plus expérimenté pour accompagner le nouveau volontaire lors de ses premières visites. Le volontaire fera ensuite sa première visite en « solo », mais pourra toujours compter sur le soutien des autres. Cet encadrement poussé développe l'esprit d'équipe, les nouvelles recrues se sentent entourées.

Comment cela se passe-t-il concrètement ?

O.G.: C'est là que cette activité se différencie un peu des autres. Ici, le volontaire ne visite pas tout le monde comme cela se fait dans d'autres services mais se rendra au chevet d'un ou deux jeunes patients hospitalisés. Parfois, il ne peut pas rester auprès du patient, car la famille est présente ou le patient dort ou encore il est en soins. Donc la visite peut durer 5 minutes ou même ne pas avoir lieu. Parfois, il peut rester 2 heures, une demi-heure, il ne sait pas à quoi il peut s'attendre. Il peut se déplacer pour très peu de temps auprès du patient, juste pour un simple petit bonjour mais c'est important de montrer au patients qu'il est présent pour lui le volontaire ne doit rien attendre de la visite. Ce sont des pathologies très lourdes avec des états difficiles. Le patient peut un jour être en forme et avoir envie de jouer et puis le lendemain, être très fatigué et n'avoir envie de rien. Parfois, la rencontre sera tellement forte ou difficile qu'il ne sera même pas possible d'aller voir une autre personne. Il n'y a pas d'obligation pour le volontaire qui va dans l'institution au gré de ses disponibilités mais il pratique en accord avec le planning du groupe. C'est donc important de tenir à jour ce carnet de suivi dans lequel les volontaires inscrivent ce qui s'est passé avec le patient, tant sur le plan des activités que d'un point de vue relationnel et émotionnel.

Maintenant, il est important de bien communiquer en faisant connaître le nouveau nom de l'activité, "Comme une bulle d'Oxygène" est vraiment un beau projet, important pour les jeunes patients et qui est déjà fort d'une longue expérience. C'est cela qu'il est essentiel de rappeler dans les institutions car les membres du personnel soignant changent au fil des ans, il faut toujours remettre l'ouvrage sur le métier.

Quand aura lieu la prochaine formation "Comme une bulle d'Oxygène" ?

O.G.: Le 17 novembre prochain aura lieu une formation pour les candidats volontaires pour "Comme une bulle d'Oxygène", co-organisée par la Fondation contre le Cancer. Si des jeunes sont intéressés, qu'ils n'hésitent pas à nous contacter. Nous visons surtout les étudiants du supérieur, universités et hautes écoles pour garantir au maximum une intervention de qualité et une certaine maîtrise émotionnelle.

Merci pour cet entretien et bonne continuation !

Propos recueillis par Emmanuelle Vanbesien, coordinatrice Hospichild.

Contact et inscription "Comme une bulle d'Oxygène"

Olivier Gerards

02/219 15 62

olivier@volontr.be