

Intervention de Mathilde Mendisco aux 2^{èmes} Rencontres de l'ANAMS : Recherche sur la reconnaissance des bénévoles en milieu hospitalier.

Cette année, je suis bénévole dans une association qui intervient dans le milieu de la santé et aussi étudiante en master 2 professionnel en Education Formation Intervention Sociale (EFIS) à l'université de Paris 8. Dans le cadre de ce master, je suis stagiaire à l'ANAMS depuis novembre 2011 où je mène ma recherche sur la reconnaissance des bénévoles en milieu hospitalier et il me semblait que parmi les nouvelles attentes, la reconnaissance avait sa place.

Afin de mener à bien cette enquête, j'ai donc réalisé des entretiens avec des responsables associatifs, des personnalités reconnues dans le champ du bénévolat, et enfin des bénévoles de terrain.

Ces 2^{èmes} Rencontres de l'ANAMS sont l'occasion pour moi de vous proposer mes premiers résultats d'enquête obtenus à partir de l'analyse de ces entretiens. Ainsi, dans cette présentation je vais développer deux points : les besoins de reconnaissance des bénévoles et la reconnaissance des bénévoles par les associations.

Première partie

Les **besoins** de reconnaissance n'étaient pas l'objet de ma recherche au départ, mais il se trouve que les personnes interviewées les ont mentionnés à plusieurs reprises. Ce qui **me** semble **important** c'est que nous avons tous des attentes dans ce que nous entreprenons. Mais la nouveauté pour les bénévoles est-ce que ce n'est pas d'oser dire qu'ils attendent un retour de leur engagement ? Chaque bénévole a ses propres besoins de reconnaissance, il est donc difficile de satisfaire tout le monde. Cependant, certains **besoins** arrivent à nous mettre tous d'accord :

_ Le premier, le plus évident, c'est le « merci » : de la part du président de l'association, du responsable d'équipe, des soignants et **surtout** du patient/malade.

_ Ensuite, le besoin de **partager**, de se retrouver entre pairs pour parler de soi et écouter les autres, il y a tout simplement le **plaisir** d'être ensemble dans des moments **conviviaux** et de sentir l'appartenance à un **groupe**.

Il y a donc le désir d'être reconnu d'une façon **collective**, mais il a été aussi dit lors de cette enquête qu'il y a le désir d'être reconnu comme **individu**, à titre individuel.

_ Enfin, le dernier besoin c'est celui de la **transmission**, de la **communication** que ce soit entre bénévoles et/ou avec les dirigeants des associations, car ce qui est **insupportable** pour un bénévole, c'est de se sentir **isolé, seul** dans son action. **L'échange** permet au contraire de se sentir **intégré** au groupe.

Être remercié, écouté, informé, intégré, favoriser l'échange et le dialogue... sont des besoins exprimés par les bénévoles.

Une des conclusions de mon enquête est qu'il y a aussi une relation entre reconnaissance et **fidélisation** ; être reconnu est **un** élément parmi d'autres qui permet d'être bien dans l'engagement au sein d'une association.

Deuxième partie

Mais quelles sont les propositions faites par les associations devant ces besoins de reconnaissance ?

_ Organisation de moments conviviaux (repas, pots, rencontres informelles, possibilité d'écrire un article, ...).

_ Les **formations**, les **groupes de paroles**, proposés pour aider et soutenir tous les membres de l'association. Ce sont des temps formels qui dynamisent et créent du lien.

_ Elles peuvent également reconnaître les **compétences** acquises au cours de l'engagement bénévole car tout bénévole apprend, découvre, évolue. Un exemple : le passeport bénévole, créé en 2007 par France Bénévolat. Ce livret est rempli par le bénévole et son association, il recense toutes les compétences acquises du bénévole au cours de ses diverses expériences dans le bénévolat.

_ Enfin, pour répondre au désir d'être reconnu comme individu, reconnaître l'identité ; les associations doivent maintenir leur fonctionnement qui consiste à éviter le morcellement tout en continuant de s'adapter (*aux patients et au monde de la santé/ à la société ?*). Elles ne s'adressent pas que entre guillemets « à des bénévoles » mais bien à des individus dans leur

globalité, des personnes totales. Nous avons tous plusieurs identités : on peut être père, mère, salarié(e), bénévole, homme, femme, etc. Les associations sont des lieux de réalisation de soi possibles qui tiennent compte de ces différentes identités et de ces différentes expériences.

Pour conclure :

Les associations et le monde de la santé doivent s'interroger sur ces différents besoins et peut-être adapter leurs façons de faire.

Mon enquête ne me montre pas vraiment l'existence de nouveaux besoins de reconnaissance, mais elle me présente de **nouvelles attentes** sur la façon de manifester cette reconnaissance. Les bénévoles souhaitent être reconnus **collectivement** comme faisant partie d'un **groupe** et ayant une mission commune, celle du projet associatif, mais ce qui m'a semblé nouveau, c'est que certains osent dire qu'ils souhaitent aussi être reconnus en tant **qu'individu** avec leur spécificité.

31 mai 2012 - Hôpital Rothschild