

Assises du Bénévolat  
4 décembre 2004

La valorisation du bénévolat  
au niveau de l'association  
et dans la société

# Rapport



## Impressum

Conception et Textes:  
Agence du Bénévolat  
112, boulevard Général Patton  
L-2316 Luxembourg  
Tél: 26 12 10 – 1  
Fax: 26 12 10 20  
e-mail: [agence.benevolat@pt.lu](mailto:agence.benevolat@pt.lu)



Cette brochure a été editée par l'Agence du Bénévolat avec le soutien du Service National de la Jeunesse SNJ.

Layout et Impression:  
Imprimerie Reka S.à.r.l.

# Préface

L'Année internationale du Volontariat a permis de lancer en 2001 des initiatives précieuses de sensibilisation et de promotion du bénévolat en associant les ONG représentant des secteurs très variables et le Gouvernement, par le biais surtout du Ministère de la Famille et de l'Intégration. Le bilan positif de cette année et de son programme a constitué l'obligation de continuer les travaux fructueux et de relever le défi jeté par un bénévolat en pleine évolution.

Ainsi, le Conseil Supérieur du Bénévolat nouvellement institué a fait ses preuves en tant que plate-forme idéale d'échange et de coopération entre les volets fort différents du bénévolat au Luxembourg.

Plus encore, la création d'une Agence du Bénévolat dont l'importance a été soulignée par tous les protagonistes, constitue un outil indispensable d'information, d'orientation, de formation et d'encadrement. Je me permets de féliciter les responsables de l'Association du Bénévolat Luxembourg et tout spécialement son dynamique président, Monsieur Henri Ahlborn, de même que les collaborateurs de l'agence d'avoir guidé avec dévouement et efficacité ce jeune enfant dans ses premiers pas. De mon côté, je puis vous assurer la volonté de mon département de contribuer à l'avenir, comme dans le passé, au développement des activités de l'agence qui bénéficie depuis l'année 2003 d'une convention conclue avec l'Etat.

Les Assises du Bénévolat 2004 ont eu le mérite de réunir une fois de plus les divers acteurs du bénévolat au Luxembourg et au-delà de ses frontières. Par le biais d'un débat interactif et constructif il a été possible de faire le point sur les mesures à envisager pour valoriser davantage le bénévolat. Les différents groupes de travail animés avec doigté et engagement ont pu élaborer des conclusions qu'il est important de faire connaître non seulement aux participants des assises, mais également à toutes les personnes concernées par le sujet.

A ce titre, la présente publication constituera une véritable référence qui contribuera sans aucun doute à promouvoir le bénévolat au sein de notre société. J'espère que cet apport pourra jouer pleinement tant au bénéfice de nos jeunes que dans le cadre d'une meilleure intégration des ressortissants non luxembourgeois.

J'aimerais remercier toutes celles et tous ceux, présidents, animateurs, rapporteurs, intervenants des différents groupes de travail, mais aussi l'experte invitée, Madame Irène Wetz, qui, par leur concours, ont fourni aux différents interlocuteurs et plus spécialement aux responsables politiques cette base de réflexion précieuse.

Le bénévolat se doit de rester un des fondements de notre société civile.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marie-Josée Jacobs', with a large, stylized initial 'M'.

**Marie-Josée JACOBS**

Ministre de la Famille  
et de l'Intégration

## **Discours de bienvenue de M. Henri Ahlborn, président de l'Association du Bénévolat a.s.b.l.**

Mesdames et Messieurs les Députés,

Chers hôtes,

Mesdames et Messieurs,

Au nom de l'Association du Bénévolat Luxembourg qui organise, par son Agence et en collaboration avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration et le Conseil supérieur du Bénévolat, les Assises d'aujourd'hui, j'ai l'honneur de vous souhaiter une cordiale bienvenue. Nous participons ce matin à une première. En effet, notre assemblée tient pour la première fois au Grand-Duché de Luxembourg des Assises du Bénévolat. Aussi me tient-il à cœur de vous remercier de votre précieuse collaboration.

Nous sommes très fiers que deux députés y prennent une part active. J'assure Madame Françoise Hetto-Gaasch et Monsieur Bim Diederich que notre association apprécie l'honneur qu'ils lui font.

Nous notons avec satisfaction la présence de Madame Sylvie Andrich-Duval, conseiller au Ministère de la Famille et de l'Intégration qui, depuis peu, a dans ses attributions le bénévolat. Elle nous accompagne non seulement ce matin, mais tout au long de l'année. Nous la remercions vivement de sa sollicitude pour notre jeune association.

Nos remerciements sont également acquis à Monsieur Charles Brück, président du Conseil supérieur du Bénévolat qui nous a prodigué ses conseils lors de la préparation des Assises. Mais le gros du travail a été accompli par Madame Nicole Reger et Monsieur Luc Pauly secondés par une équipe très efficace de bénévoles, comme il se doit pour une association comme la nôtre. Aussi voudrais-je leur exprimer ma très vive gratitude.

Nous apprécions plus particulièrement la présence parmi nous de nos collègues de la Lorraine et de la Province belge du Luxembourg. Les échanges d'idées que nous avons régulièrement entre nous sur les expériences faites dans nos régions respectives nous apportent beaucoup.

Es ist mir eine Herzensangelegenheit auch die Kollegen aus dem Saarland willkommen zu heissen. In Luxemburg sind wir in der Aufbauphase einer Freiwilligenagentur. Im Saarland besteht eine solche Struktur schon längere Zeit. Wir können vieles von ihnen lernen. Wir danken für ihre wertvolle Mitarbeit.

Mesdames et Messieurs,

Pourquoi vous avons-nous conviés à cette matinée de réflexion sur la valorisation du bénévolat au sein des associations et au niveau de la société en général?

Les raisons en sont multiples:

Premièrement, les Nations Unis ont déclaré ce jour «Journée Internationale du Bénévolat». C'est donc aujourd'hui la fête des bénévoles, c'est-à-dire votre fête. En second lieu, les statuts de l'association du Bénévolat Luxembourg l'obligent à organiser tous les deux ans des Assises du Bénévolat.

Confrontés cette année pour la première fois à cette obligation, les membres du bureau exécutif de notre association se sont interrogés sur la forme que devrait prendre de telles assises. Ils se sont prononcés pour la forme d'un séminaire plutôt que pour celle d'une séance académique.

Ils voudraient trouver les éléments de réponses à de nombreuses questions:

Le recours par les associations au travail bénévole leur pose-t-il des problèmes spécifiques?

Quel sont les attentes des bénévoles de la part des associations?

Notre société apprécie-t-elle toujours le travail bénévole à sa juste valeur?

Pour aborder ces sujets les membres du bureau exécutif vous proposent d'articuler la discussion autour de deux pôles:

Le premier concernerait les relations entre les associations et les bénévoles, le deuxième aurait trait à la question de savoir si la communauté nationale est vraiment consciente de la valeur qu'apporte le bénévolat à la société d'aujourd'hui.

Pour ce qui est des relations entre les associations et les bénévoles, il s'agirait de trouver des éléments de réponses, entre autres, aux questions suivantes:

Les associations ont-elles besoin également à l'avenir de recourir aux services de bénévoles?

Qu'elles seront dans ce cas les compétences et les qualifications que devront avoir les volontaires?

Lors du recrutement de bénévoles les associations décrivent-elles avec la précision voulue le profil de leurs futurs collaborateurs

Le vieillissement de la population a comme corollaire un manque de personnel qualifié au niveau de certains services offerts notamment par des institutions paramédicales et sociales, ce qui nécessitera sans doute à l'avenir le recours accru aux bénévoles pour occuper tous les postes. Trouvera-t-on les bénévoles qualifiés en nombres suffisants?

Les associations ne devraient-elles pas assurer la formation continue des bénévoles?

Comment peut-on éviter les conflits de compétence entre professionnels et bénévoles?

Quels seront les droits et les devoirs des uns et des autres?

Le bénévole est-il disposé à s'engager pour effectuer régulièrement par exemple une tâche hebdomadaire de trois heures pendant un an?

Pour aborder le deuxième thème, chacun de nous pourrait s'interroger sur le sens profond de l'existence dans chaque ville et dans chaque village, entre autres, d'un corps de sapeurs pompiers et d'une fanfare composés uniquement de bénévoles. Le fait que dans une société multiculturelle comme la nôtre des bénévoles de différentes nationalités s'engagent côte à côte dans une association, ne constitue-t-il pas un ciment par excellence pour la cohésion de notre société?

En visitant par exemple régulièrement des personnes âgées vivant seules ne posons-nous pas un acte de citoyen responsable, alors que nous pratiquons la solidarité?

\*\*\*\*\*

Pour approfondir ce matin de tels thèmes, nous devons nous donner une méthode de travail.

Pour commencer nous écouterons un exposé que fera Madame Irène Wetz, une luxembourgeoise, qui après avoir obtenu son diplôme en psychologie à l'université de Münster, a trouvé un emploi à la «Telefonseelsorge» à Recklinghausen, une institution qui travaille avec des bénévoles. Elle en est aujourd'hui la responsable.

Madame Wetz est donc bien placée pour nous entretenir de l'importance du bénévolat pour la vie des associations et pour la société en tant que telle. Elle apportera d'ailleurs un éclairage additionnel à notre discussion, alors que l'Allemagne est dores et déjà confrontée sur son marché du travail au manque de personnes qualifiées et au niveau des pouvoirs publiques au manque de moyens budgétaires comme conséquence du vieillissement de la population.

Après l'exposé de Madame Wetz que je remercie vivement d'avoir bien voulu accepter d'introduire le sujet de ce matin, nous nous constituerons en six groupes de travail.

Les groupes de travail seront animés par Messieurs Jean-Pierre Dichter, président de «Coopération» a.s.b.l. Wiltz, René Schlechter, chargé de direction du «Kanner- a Jugendtelefon», Paul Schroeder, chargé de direction du «Centre de médiation» a.s.b.l. et Ralph Schroeder du «Service de la Jeunesse» et par Mesdames Martine Feller de FNEL Scouten a Guiden et Marcelle Walch, chargée de direction de SOS Détresse. Les présidents seront assistés de Anne Dichter, Sylvie Reuter, Neusa Montera, Christian Kayser, Maud Swiontek, Dan Godart et Chantal Spetz. Les groupes de travail approfondiront les thèmes que j'ai évoqués plus haut.

Mais ils commenceront par se poser la question de savoir quelle sera, à la lumière de l'exposé de Madame Wetz, l'évolution des activités poursuivies jusqu'ici par l'association dont ils sont membres. La réponse sera courte, vu la pause-café prévue au programme. Après la pause les travaux en groupes reprendront.

En conclusion de leurs travaux chaque groupe de travail présentera à la séance plénière un rapport. Ces rapports fourniront la base pour les «Actes» des Assises que rédigera un groupe de travail sous la direction des Messieurs Jean-Pierre Dichter et Dan Godart.

Je leur adresse, comme à tous les animateurs et secrétaires des groupes de travail mes plus vifs remerciements.

Le mot de la fin reviendra à Madame la Ministre de la Famille et de l'Intégration qui nous honorera de sa présence. J'ai à cœur de lui exprimer la profonde gratitude de l'Association du Bénévolat qui, sans sa sollicitude permanente n'aurait pas pu démarrer ses activités. Elle mérite donc bien du Bénévolat.



Henri Ahlborn

## Anerkennung des Ehrenamtes in der Organisation und in der Gesellschaft

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,  
Mesdames, Messieurs,

Ich freue mich über die Einladung als Referentin zum Ehrenamtlichen Forum. Das heutige Thema ist mir aus langjähriger Erfahrung sehr vertraut.

Ich habe Erfahrungen auf unterschiedlichen Ebenen; während mehreren Jahren als ehrenamtliche Mitarbeiterin und seit 25 Jahren als Hauptamtliche und als Leiterin einer Institution, die mit Ehrenamtlichen arbeitet. Seit 20 Jahren bin ich mit Qualifizierung von Ehrenamtlichen und Multiplikatoren befasst, sowohl konzeptionell, wie in der Durchführung von Ausbildung und Training.

Als Studentin hatte ich das Glück in der Telefonseelsorge an meinem Studienort Münster hervorragende Erfahrungen als Ehrenamtliche zu machen, sowohl was Ausbildung und Begleitung anbelangt, wie auch die partnerschaftliche Kultur innerhalb der Stelle. Diese positiven Erfahrungen als Ehrenamtliche haben mich beruflich geprägt und mich bewogen mit Ehrenamtlichen zu arbeiten. Diese Tätigkeit ist für mich immer noch anregend, streckenweise herausfordernd und anstrengend, aber vor allem vielfältig und bereichernd.

Das Thema des heutigen Forums beschäftigt sich mit der Anerkennung des Ehrenamtes in der Organisation und in der Gesellschaft.

Das Anliegen ist es, - so habe ich verstanden-, die Wertigkeit und die Wertschätzung des Ehrenamtes zum Ausdruck zu bringen und zu überlegen wie das Ehrenamt eine Aufwertung und die ihm gebührende Wertschätzung erfahren kann, in den jeweiligen Organisationen der Bereiche Sport, Kultur, Soziales, aber auch in der Gesellschaft allgemein.

Ich werde der Frage nachgehen, wann Anerkennung erfahrbar wird und wie sie sich wahrnehmbar manifestiert, worin sich anerkennende Wertschätzung ausdrückt.

### **Wandel und Pluralisierung des Ehrenamtes**

Den Wandel und die Pluralisierung des Ehrenamtes werde ich kurz aufzeigen anhand der Begrifflichkeit. Dann werde ich versuchen einen Spannungsbogen auf zu zeigen vom traditionellen Ehrenamt zu neueren Entwicklungen.

### **Pluralisierung in der Begrifflichkeit**

Beim Begriff **Ehrenamt** liegt der Akzent auf dem unentgeltlich ausgeübtem Amt. Es gilt als das klassische auf das Gemeinwohl gerichtete Engagement in Verbänden und Vereinen.

**Bürgerengagement und bürgerschaftliches Engagement** ist der in der Politik bevorzugte Begriff; er knüpft an die Idee des Gemeinwohls in der Zivilgesellschaft.



**Freiwilligenarbeit** legt den Akzent auf die Freiwilligkeit von selbstgewählter Aktivität zum Wohle anderer. Er gilt als der neutralste Begriff; er wird am wenigsten mit Traditionen und werteorientierten Milieus, wie Kirchen und politische Gruppierungen, in Verbindung gebracht. Außerdem kommt er dem international gebräuchlichen **Volunteering** am nächsten. Eine Umfrage unter den Betroffenen hat ergeben, dass Freiwilligenarbeit die weitest am meisten bevorzugte Bezeichnung ist.

Da in der Ausschreibung dieses Forums die Bezeichnungen „Ehrenamt und Ehrenamtliche“ benutzt werden, werde ich sie weiter verwenden.

### **Spannungsbogen vom traditionellen Ehrenamt zu neueren Entwicklungen Oder: Das traditionelle Ehrenamt hat Konkurrenz bekommen.**

Nicht nur die Begrifflichkeit sondern das Ehrenamt selbst hat sich entwickelt und verändert. Um den Spannungsbogen aufzuzeigen vom traditionellen Ehrenamt zu neueren Entwicklungen greife ich auf zwei Veröffentlichungen in der Presse zurück, die mir innerhalb kurzer Zeit zugesteckt wurden. Es geht mir hier weniger um die Institutionen, als um das Bild und das Verständnis von Ehrenamtlichkeit, die vermittelt werden.

Der eine Artikel ist ein Ausschnitt aus der FAZ

#### **„ Ein Anschluss unter dieser Nummer“**

- Es handelt sich um einen Bericht über die dienstälteste Telefonseelsorgerin Deutschlands: Das Foto zeigt eine selbstbewusste Großstädterin. Seit 45 Jahren macht sie Dienst in der Telefonseelsorge. Aufgrund ihres sozialen Berufes ist sie als Ehrenamtliche in die Telefonseelsorge eingestiegen, damals selbstverständlich ohne spezielle Ausbildung. Als Pastorentochter schien es ihr selbstverständlich sich auch neben dem Beruf ehrenamtlich zu engagieren. Für sie selbst steht das Schicksal des Einzelnen im Vordergrund; ihre beratende Arbeit mit dem einzelnen Anrufenden findet sie unglaublich faszinierend. Zu der Dauer ihres Engagements in der Telefonseelsorge sagt sie: Ich glaube, weil ich die Telefonseelsorge als Beruf ansehe.

In dieser Schilderung steht die persönliche Motivation zu helfen und die ausgeprägte Werteorientierung der Ehrenamtlichen selbst im Vordergrund. Die Werte ihres kirchlichen Milieus sind ungebrochene Orientierungen für ihr eigenes Leben; es scheint selbstverständlich unentgeltlich und selbstlos für andere da zu sein, und das mit einer beeindruckenden Kontinuität. Ihr Erfahrungswissen aus dem Gemeindeleben wird als Befähigung angesehen auch für eine ganz andere Kommunikation, anonym und über ein Medium. Ihr Interesse gilt eindeutig dem Einzelschicksal. Die ehrenamtliche Tätigkeit beeinflusst ihre Selbstdefinition, ist Teil ihrer Identität.

Der zweite Artikel erschien im Mitarbeiter - Magazin von BP „**Kompass**“

**„Mit BP gemeinsam soziale Verantwortung übernehmen.“**

- BP appelliert an seine Mitarbeitenden soziale Verantwortung zu übernehmen, über Spenden oder ehrenamtliche Tätigkeit. Herzstück dieses Plans ist die Verknüpfung der bürgerschaftlichen Aktivitäten der Mitarbeiter mit dem Unternehmen. Sie besteht darin, dass die von Mitarbeitern getätigten Spenden vom Unternehmen verdoppelt werden und dass ehrenamtlicher Einsatz in einer Organisation durch entsprechende Geldzuwendung an diese honoriert wird.
- Außerdem:
- BP hilft beim Finden des individuell passenden Ehrenamtes, insbesondere bei Mitarbeitenden vor dem Ausscheiden aus dem Beruf
- BP initiiert Sozial-Praktika für die eigenen Nachwuchs- und Führungskräfte in sozialen Organisationen, zum Beispiel in der Jugend-, Sucht- und Drogenhilfe oder in Kinderhospizen, und bei NGO
- BP plant die Einrichtung einer NGO-Akademie, die Trainingsprogramme für Ehrenamtliche und kleine NGOs anbietet.

An dem Beispiel von BP drückt sich in moderner Form etwas davon aus, was immer auch zur Philosophie und Kultur von Unternehmen gehörte: sich sozial zu engagieren, oder soziales Engagement zu unterstützen. Auch der eigene Gewinn dieses sog. Corporate Volunteering liegt klar zutage: BP gewinnt an sozialem Image innerhalb des Unternehmens und in der Gesellschaft; andererseits erhofft sich das Unternehmen ein verbessertes Betriebs- und Arbeitsklima.

**Wandel und Pluralisierung im Selbstverständnis von Ehrenamtlichen**

Hier wird etwas deutlich von dem Wandel und der Vielfalt des Ehrenamtes.

Der Umgang mit dem Ehrenamt ist konkreter und unmittelbarer.

Der individuellen und biographischen Passung wird Bedeutung zugemessen. Es wird präziser gesucht, was zu einem passt.

Neben dem jahrelangem Engagement bei etablierten Trägern werden überschaubare Projekte gesucht, mit einem größeren Freiraum selbst zu gestalten. Man ist bereiter sich in unterschiedlichen Feldern auszuprobieren, zu wechseln, sich neuen Inhalten und Arbeitsformen zuzuwenden.

Es wird stärker darauf geachtet, dass das Verhältnis von Geben und Nehmen ausgewogen ist. Ehrenamtliche sind bereit sich zu engagieren; gleichzeitig wollen Sie etwas für sich selbst tun: sie wollen Spaß an der Arbeit haben; sie möchten ihre fachlichen Kompetenzen einbringen, aber auch Neue entwickeln: Sie suchen bewusst über das Ehrenamt neue Kontakte und persönliche Netzwerke.

Zunehmend sind es Berufstätige, wie bei BP die an einer ehrenamtlichen Tätigkeit interessiert sind, als Ausgleich oder Ergänzung zu ihrem Beruf; sie suchen neue Erfahrungen, die sie auch im Beruf nutzen können.

Ein neuere Gruppe stellen die Frauen und Männer dar, die früh aus ihrem Berufsleben ausscheiden; sie suchen und benötigen sowohl eine nachberufliche Lebensaufgabe wie ein neues Kontaktnetz. Sie möchten ihre fachlichen Kompetenzen nicht brach liegen lassen und sie sinnvoll einbringen.

Auch seitens der Organisationen sind die Qualifikationsansprüche an ehrenamtliche Arbeit gestiegen. Die Fragen der Fachlichkeit ihrer Tuns gewinnt zunehmend Raum. Mit Fachlichkeit meine ich, dass auch bei ehrenamtlicher Tätigkeit zu überprüfen ist, ob sie der Situation angemessen und sinnvoll ist, und ob sie den Kompetenzen des einzelnen Ehrenamtlichen entspricht.

Das veränderte Verständnis des Ehrenamtes könnte man pauschal so ausdrücken:

**„Vom allzeit und allseits bereiten ehrenamtlichen Laien zum freiwilligen Experten“**

Ich finde es bemerkenswert und begrüße es, dass hier auf dem heutigen Forum die eben aufgezeigte Vielfalt von Ehrenamt präsent ist. Die Liste der Anwesenden liest sich wie ein beeindruckender Querschnitt durch die Landschaft der Ehrenamtlichen im Land; vertreten sind traditionelle und neuere Formen, etablierte traditionsreiche Organisationen, und sowohl jüngere wie kleinere Initiativen unterschiedlicher Struktur.

Bevor ich in den Schwerpunkt

### **Anerkennung des Ehrenamtes in der Organisation**

einsteige, möchte ich Ihnen vorab einen Hinweis geben.

Bei den hier anwesenden Organisationen bestehen große Unterschiede im Organisationsgrad und in der Organisationsform. Ich werde Ideen entwickeln, die mir im Laufe meiner Praxis als Ehrenamtliche und als Leiterin wichtig geworden sind; Ideen, denen ich auch in der Fachliteratur über Ehrenamt begegnet bin. Sie sind nicht zu verstehen als konkrete Anweisungen für praktische Umsetzung; Sie können sie nutzen als Anregungen und Impulse zur eigenen Reflektion. Das gleiche gilt für die Ehrenamtlichen und Interessierten.

### **Rahmenbedingungen als Ausdruck der Anerkennung**

**„Wer Engagement fordert, muss Kompetenz fördern – und dafür Kontext bieten“**

Anerkennung ehrenamtlicher Arbeit findet ihren Ausdruck nicht nur in intern oder öffentlich bekundeter Wertschätzung, sondern vor allem in den Kontext- und Rahmenbedingungen, die die einzelne Organisation zur Verfügung stellt, ganz gleich ob es sich um eine traditionelle Organisation handelt, oder eine jüngere Initiative. Rahmenbedingungen orientieren sich vorrangig daran, was die Ehrenamtlichen benötigen, was sie für eine effektive und befriedigende ehrenamtliche Tätigkeit brauchen.

Ich möchte im Folgenden einige für mich grundlegenden Thesen formulieren:

### **Ehrenamt ist Chefsache**

Gemeint ist: es ist Aufgabe von Leitung ehrenamtliche Arbeit im Konzept der Institution zu integrieren und zu verankern. Die Leitung ist dafür verantwortlich die erforderlichen Rahmenbedingungen zu ermöglichen. In die Institution integriert sein bedeutet auch, dass die Ehrenamtlichen und ihre Tätigkeit regelmäßig Thema in Gremien, Beratungen, Beschlussfassungen sind.

## Qualitätsmanagement (gilt auch) in der Zusammenarbeit mit Freiwilligen

Qualitätsmanagement Systeme haben in die sozialen Institutionen Eingang gefunden. Dahinter steht die Idee, dass nur gut organisierte Arbeitsabläufe gute Ergebnisse hervorbringen, z.B. die Festlegung von Verantwortung, die Organisation des Informationsflusses, Prinzipien der Mitarbeiterführung. Die in einer Organisation geltenden Qualitätsmerkmale sind auch an den Bereich des Ehrenamtes anzulegen.

Die Kriterien von Qualitätsmanagement in der Zusammenarbeit mit Freiwilligen scheinen mir nicht nur wichtig im Zusammenhang mit traditionellen sozialen Institutionen, sondern in angepasster Form für alle Verbände, Vereine und Organisationen, die mit Ehrenamtlichen arbeiten.

Erste Kriterien sind die bereits oben genannte **Verankerung im Konzept** der Organisation und eine klare **Zuständigkeit auf der Leitungsebene**.

- Es gilt die **Hauptamtlichen als Mitstreiter** zu gewinnen und einzubeziehen für ehrenamtliches Engagement; dazu sind Informationen, innerbetriebliche Gespräche und möglicherweise spezielle Qualifikationen nötig.
- Die **für Ehrenamtliche geeigneten Aufgaben** werden planvoll ermittelt und beschrieben. Man tut gut daran bereits hier interessierte Ehrenamtliche mit ein zu beziehen, damit die Wünsche und Vorstellungen der Freiwilligen selbst Berücksichtigung finden. Besondere Sorgfalt gilt den Bereichen, an denen sich die hauptamtlichen und ehrenamtlichen Aufgaben berühren.
- Je klarer die **Aufgabenbeschreibung** erfolgt und die damit verbundenen **Anforderungen** umso deutlicher kann das jeweils gewünschte Ehrenamtlichenprofil erstellt werden. Ein klares Profil ist hilfreich für die Werbung; und vor allem für ein erstes Kontaktgespräch, in dem es darum geht zu überprüfen ob Interessierte den Erwartungen der Organisation und den Anforderungen der Aufgabe entsprechen. Es ist wichtig, in den Anforderungen deutlich zu sein; Ehrenamt entbindet nicht von berechtigten Ansprüchen an Kompetenz und Verbindlichkeit. Ehrenamtlich ist nicht gleichbedeutend mit unverbindlich. Es geht um eine Aufgabe, auch wenn sie im Freizeitbereich stattfindet. Eine anspruchsvolle ehrenamtliche Tätigkeit, eingebettet in fördernde und fordernde Rahmenbedingungen ist keineswegs abschreckend, sondern eher attraktiv.

Für die Attraktivität ausschlaggebend ist zunehmend der **Entscheidungs- und Handlungsspielraum** der geboten wird. Ehrenamtliche suchen oft nicht nur eine Betätigung, sondern eine Herausforderung in der sie ihre Potentiale entwickeln können.

Ein wesentlicher Aspekt des wertschätzenden Umgangs ist die Integration in die Institution, ihre Einbeziehung in das betriebliche Informations- und Kommunikationssystem (Öffentlichkeitsarbeit nach innen!). Es gibt kaum eine geeignetere und ich würde sagen, glaubwürdigere Möglichkeit dem Bedürfnis der Ehrenamtlichen nach persönlicher Aufmerksamkeit zu entsprechen. Die Institution selbst bezieht aus dieser Einbindung Gewinn: Informationen aus einer zusätzlichen, vielleicht distanzierteren Sicht oder aus einer unmittelbareren Erfahrung. Wer sich gut integriert fühlt, ist motiviert sich weiter zu engagieren.

Ein zentraler Grundsatz für die Sicherung von Qualitätsmanagement lautet: keine Qualität ohne Qualifizierung. Dies gilt uneingeschränkt auch für Ehrenamtliche, ganz gleich in welcher Rolle sie ehrenamtlich tätig sind, ob als Mitarbeitende oder in der Funktion des Vorstandes. Qualifizierungsangebote in Form von Vorbereitungskursen, von kontinuierlicher Fortbildung und Begleitung oder Supervision dienen nicht nur dem fachlichen Profil der Organisation, sie steigern auch die Motivation und erhöhen die Identifikation mit der Aufgabe. Diese Lernfelder werden häufig als ein Teil von Anerkennung erlebt und verstanden.

Neben dieser Form der Wertschätzung bedarf es auch ausdrücklicher Formen der Anerkennung. Zum Beispiel ist zeremonielle Aufmerksamkeit durch die Institution nicht zu unterschätzen. Es ist gut, wenn eine Institution sich Rituale überlegt; Rituale, die zur jeweiligen Institution passen; ob es um Feste, Jubiläen, Verabschiedungen, gemeinschaftliche Events geht u.ä.

Unter die ausdrücklichen Formen der Anerkennung zähle ich auch Zertifikate über Qualifizierungen und der Nachweis über geleistete Arbeit. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass diese Nachweise durchaus eine Rolle spielten bei Bewerbungen, insbesondere für Frauen beim Wiedereinstieg in den Beruf.

Eine ganz große Bedeutung hat das direkte Gespräch zwischen Freiwilligen und dem verantwortlichen Ansprechpartner. Ehrenamtliche wollen gesehen werden, der persönliche Kontakt ist ein Teil der Belohnung für ihr Engagement. Ehrenamt lebt über Beziehung; nicht nur, aber auch. Manchmal ist es das Gespräch zwischendurch, aber auch das bewusst angebotene Gespräch zur Reflektion über die gegenseitige Zufriedenheit, die gegenseitigen Erwartungen und Wünsche.

Nach all dem was jetzt im Zusammenhang Qualitätsmanagement in Zusammenarbeit mit Freiwilligen gesagt wurde, wird Ihnen bewusst geworden sein:

### **Ehrenamtliche machen Arbeit**

Und dies im doppelten Sinn!

Ich bin sicher, Sie alle haben die andere Bedeutung dieser Aussage gut verstanden:

Ehrenamtliche machen der Institution, der Leitung, den Hauptamtlichen Arbeit! Wo man sich doch von ihnen Entlastung und Ergänzung wünscht und erhofft.

Ehrenamt bringt Zeit und Kapazität ein – Ehrenamt erfordert Zeit und Kapazität.

Mit Ehrenamtlichen zusammen zu arbeiten hat durchaus ambivalente Aspekte. Ein Konzept für ehrenamtliche Tätigkeit zu erstellen kostet Zeit und organisatorische Kompetenz. Es kostet Zeit Ehrenamtliche vorzubereiten, sie einzuarbeiten, sie zu begleiten, sie weiter zu qualifizieren; es kostet Fantasie und Aufmerksamkeit eine Kultur der Anerkennung zu entwickeln und zu pflegen.

Um diesen Anforderungen zu entsprechen haben größere Organisationen Hauptamtliche mit dem speziellen Aufgabenbereich „Koordination von Freiwilligen“ beauftragt.

So hat sich aus den Anforderungen an den Umgang mit Ehrenamt ein neues Berufsprofil herausgebildet, das des Freiwilligen-Management/ Freiwilligenkoordination. Auch dies ist eine Form der Anerkennung und Ausdruck der Wertigkeit.

Das führt zu einer weiteren Feststellung

### **Qualifiziertes Ehrenamt gibt es nicht zum Nulltarif**

Sowohl die Bereitstellung von Hauptamtlicher Kapazität wie die Bereitstellung von finanziellen Ressourcen für die Qualifizierung, Aufwandentschädigung und Fahrtkosten von Ehrenamtlichen müssen sich realitätsgerecht im Stellenplan und im Haushalt einer Organisation ausweisen. Es reicht nicht die Mitbeteiligung Ehrenamtlicher in der Philosophie, im Konzept der Organisation hervorzuheben.

Nach diesem Katalog von Anforderungen möchte ich

### **Exkurse in den Alltag machen in denen ich Erfahrungen mit Ehrenamt in unterschiedlichen Rollenkonstellationen**

beschreiben werde.

Zwei manchmal nicht einfache Konstellationen sind, einerseits die Zusammenarbeit der Ehrenamtlichen mit professionellen Hauptamtlichen; andererseits Ehrenamtliche als Vorstand und als Vorgesetzte.

### **Zusammenarbeit Ehrenamtliche und professionelle Hauptamtliche**

Wenn bei Hauptamtlichen der Eindruck entsteht, dass die Ehrenamtlichen sich die Sahnestückchen des gemeinsamen Auftrags an Land ziehen und für sie der unangenehme oder bürokratische Teil bleibt, wenn Ehrenamtliche das Gefühl haben sie seien Lückenbüßer und würden unterfordert oder überfordert oder gar ausgebeutet, ist dies eine Alarmanzeige.

Häufig sind Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit ein Indiz, dass der Prozess der Einbeziehung von Ehrenamtlichen und die Aufgabenverteilung nicht achtsam oder schnell verlaufen ist, ohne genügend Beteiligung von beiden Seiten; oder dass die Aufgabenverteilung zu unklar, zu wenig umrissen ist. Außerdem ist es eine Belastung für die Zusammenarbeit, wenn Hauptamtliche Angst haben, dass durch die Einbindung von Ehrenamtlichen ihre eigenen Arbeitsplätze bedroht sind.

Ehrenamtliche reagieren empfindlich, wenn sie sich wie Angestellte kontrolliert fühlen; Hauptamtliche sind für die Ehrenamtlichen keine Vorgesetzten und keine Lehrmeister; wohl können sie sog. Coaches sein, Begleiter, die mit ihrem fachlichen Know-how dem Ehrenamtlichen helfen sich in seine Arbeit und seine Rolle einzufinden. Manchmal wird das zu einer Gratwanderung. Hauptamtliche müssen Funktionen von Mitarbeiterführung wahrnehmen und gleichzeitig fähig sein mit Ehrenamtlichen auf gleicher Augenhöhe zu kooperieren.

Gelebte Wertschätzung ist allerdings ein gegenseitiger Prozess und kann nur auf Dauer gelingen, wenn auch die Ehrenamtlichen die Hauptamtlichen in ihrer Funktion und Rolle anerkennen.

### **Ehrenamtliche als Vorstand und Vorgesetzte**

Nicht selten sind in der Pionierphase eines Vereins oder einer Organisation alle Funktionen und Aufgaben ehrenamtlich wahrgenommen worden, inklusive die Leitung. Dies ist bei kleineren Initiativen in der Regel durchgehend der Fall.

Bei einer Reihe von Organisationen, je nach Aufgabengebiet, haben sich Funktionen differenziert und spezialisiert ;oder der zeitliche Umfang einer Aufgabe (Geschäftsführung, Verwaltung) hat so zugenommen, dass die Aufgabenstellung festangestelltes oder professionelles Personal erforderte, während die Leitung weiter ehrenamtlich wahrgenommen wird: eine nicht einfache Konstellation für beide Seiten. Ich möchte versuchen diese Konstellation in ihrer Komplexität zu beschreiben.

Wer lange Zeit ehrenamtlich und unentgeltlich eine verantwortungsvolle Funktion wahrnimmt dem fällt es manchmal nicht leicht, rein emotional, zu verstehen, dass Hauptamtliche und Honorarkräfte eine andere Sicht auf ihre Tätigkeit haben und eine andere Einstellung, z.B. was Zeitengagement und Gehaltsvorstellungen anbelangt; dass unterschiedliche Maßstäbe angelegt werden, je nachdem auf welcher Seite man sitzt. Ehrenamtliche stellen mit Bedauern fest, dass zu der Begeisterung und dem Engagement der Pionierphase oder zu der Tradition der Organisation ein nüchternes Element dazu gekommen ist.

Zusätzlich haben sich in sehr vielen Organisationen gravierende Strukturveränderungen vollzogen, die sich auf das gesamte Management und die Mitarbeiterführung auswirken; Strukturveränderungen, die durch Anforderungen von außen bedingt sind. Kenntnisse über Managementkonzepte, Qualitätssicherungsmodelle und moderne Mitarbeiterführung sind unerlässlich geworden für Führungskräfte. Möglicherweise spielten bei der Übernahme der Vorstandsfunktion diese Aspekte keine Rolle, weil andere persönliche Stärken oder Interessen der Organisation im Vordergrund standen. Und nun sieht man sich mit Anforderungen konfrontiert, die einerseits bislang weniger wichtig waren und auf die man fachlich nicht vorbereitet ist und sein kann.

Ein ehrenamtlicher Vorstand ist zudem, selbstverständlich, weniger präsent in einer Institution als hauptberufliche Leitung. Das bedingt eine größere Selbständigkeit der hauptamtlich Mitarbeitenden; gleichzeitig sind die Hauptamtlichen präsenter in den Außenkontakten und möglicherweise bekannter in der Öffentlichkeit als die Entscheidungsträger. Das kann zu Verunsicherungen führen auf allen Ebenen.

Die Rolle der Leitung, auch die der ehrenamtlichen Leitung hat sich verändert. Das Wahrnehmen dieser Veränderungen kann dann begleitet sein von einem Gefühl des Versagens oder der persönlichen Unzulänglichkeit, möglicherweise mit dem Erleben nicht ernst genommen zu werden. Dabei geht es nicht um ein persönliches Versagen, sondern um Auswirkungen von generellen Veränderungen im Management von Organisationen. In solchen Situationen kann es hilfreich sein sich dies bewusst zu halten und sich nüchtern mit den von außen kommenden Veränderungen zu befassen.

Am Ende dieser Überlegungen möchte ich noch einmal betonen:

es gibt nicht die richtige und allein gültige Lösung für eine Frage, für eine Situation; es gilt das für Sie passende zu finden oder weiter zu entwickeln, zu einem für Sie passenden Zeitpunkt.

Bevor ich die

### **Anerkennung des Ehrenamtes in der Gesellschaft**

thematisiere möchte ich einen Blick werfen auf den faktischen Platz und die Bedeutung, die das Ehrenamt für die Gesellschaft und in der Gesellschaft hat.

Der „Dritte Sektor“ eine der tragenden Säulen der Gesellschaft und Tätigkeitsfeld der Ehrenamtlichen

Der Terminus „Dritte Sektor“ hat sich als Sammelbegriff entwickelt für eine Zone zwischen Staat und privaten, gewinnorientierten Unternehmen.

Es handelt sich überwiegend um den Bereich von Organisationen, die auch als Non-Profit- Organisationen bezeichnet werden: Wohlfahrtsverbände, Organisationen des Freizeitbereichs wie Sport und Kultur, Jugendorganisationen, Umwelt, Humanitäre Hilfe, Selbsthilfegruppen und Initiativen im Sozialbereich u.v.m. . Diese Organisationen sind für ein funktionierendes Gemeinwohl unerlässlich; sie sind eine tragende Säule der Gesellschaft. Ohne die freiwillige unentgeltliche Arbeit vieler Ehrenamtlicher wäre der Dritte Sektor nicht denkbar. Man braucht nur entlang der Aufzählung der hier anwesenden Organisationen zu gehen um sich bewusst zu werden welche Spannweite gesellschaftlich notwendiger Aufgaben ehrenamtlich übernommen werden und was es hieße, wenn sie wegfielen.

### **Das Ehrenamt als Sozialkapital der Gesellschaft**

Neben dem marktwirtschaftlichen Kapital bedarf eine Gesellschaft auch eines sozialen Kapitals. Das Sozialkapital bezieht sich auf das Wohlergehen aller über das materielle Wohlergehen hinaus. Es drückt sich aus in den Beziehungen zwischen Einzelnen und Gruppen; Beziehungen, die geprägt sind von Solidarität und Toleranz, von Verantwortungsübernahme und gegenseitiger Unterstützung. Voraussetzung für die Ausgewogenheit einer zivilen Gesellschaft ist die Entwicklung und Förderung von Sozialkapital.

Das Ehrenamt ist nicht nur ein Ort, an dem die eben genannten Werte und Verhaltensweisen zum Ausdruck kommen. Es bietet gleichzeitig –unter günstigen Voraussetzungen– einen einmaligen Erfahrungsraum in dem diese Qualitäten gefördert und gelernt werden.

Zur Verdeutlichung streife ich kurz ein paar Beispiele:

- In Jugendorganisationen, in denen Selbstorganisation gefördert wird, lernen Jugendliche Verantwortung zu übernehmen, Interessen zu vertreten, zu verhandeln, Kompromisse zu erarbeiten; kurz: sie machen Erfahrungen mit Grundelementen von Demokratie und Partizipation. Außerdem haben hier viele Kinder die Möglichkeit geschwisterliche Erfahrungen zu machen, wenn es in der eigenen Familie nicht oder nur begrenzt möglich ist.



- Die Organisationen von Sportvereinigungen, Jugendmusik, Musikvereinigungen, Chören, Seniorentreffen wirken der zunehmenden Individualisierung entgegen und leisten einen wichtigen Beitrag zum Zusammengehörigkeitsgefühl in Gemeinden.

Der Platz des Ehrenamtes in der Gesellschaft ist unbestritten, aber wie steht es um die ausdrückliche, öffentlich wahrnehmbare Anerkennung und Wertschätzung.

### Formen der Anerkennung in der Gesellschaft

So wie sich die Anerkennung des Ehrenamtes in der einzelnen Organisation durch die Schaffung günstiger Rahmenbedingungen ausdrückt, so geschieht dies ebenfalls seitens gesellschaftlicher und staatlicher Organe.

Dazu einige Erfahrungen und Beispiele aus Unternehmen und öffentlicher Verwaltung:

- Bezüglich Förderung von Ehrenamt in Unternehmen möchte ich mich noch einmal auf die bereits erwähnte Initiative von BP beziehen. BP unterstützt bewusst Organisationen, die mit Ehrenamtlichen arbeiten; die eigenen Mitarbeiter, die sich ehrenamtlich engagieren haben auch davon Gewinn; ihr Engagement findet Berücksichtigung bei betrieblicher Beförderung und weiterer Qualifizierung.
- Ähnliche Initiativen wurden durchgeführt in den Unternehmen von Siemens und Henkel.
- Die Stadtverwaltung München hat ein Weiterbildungsprogramm ins Leben gerufen unter dem Namen „Switch – die andere Seite“. Das Projekt beruht auf der Idee des lebenslangen Lernens. Durch Mitarbeit in sozialen Institutionen, wie Jugendzentren und Aids Hilfe sollen Führungskräfte den Arbeitsalltag von Sozialarbeitern und EA kennen lernen und dabei einen Perspektivenwechsel erfahren. Man geht davon aus, dass die dabei erworbenen Kenntnisse in den Firmenalltag einfließen und sich auf den Führungsstil auswirken.

Man spricht von einer Win-Win-Situation: alle ziehen einen Gewinn aus dieser Erfahrung.

So wie einzelne Betriebe das ehrenamtliche Engagement unterstützen durch innerbetriebliche Beförderung, so kann ein offiziell anerkannter Ehrenamtlichen-Nachweis Ausdruck von Wertschätzung und Wertigkeit des Ehrenamtes für die Gesellschaft sein.

Voraussetzung sind klare Regelungen und eine deutliche Dokumentation: Es gibt Beispiele und Erfahrungen: In Deutschland haben parteiübergreifende und kirchliche Frauenorganisationen einen **Ehrenamtlichen Nachweis** geschaffen in dem sowohl die Art und der Umfang der Tätigkeit, wie auch die Ausbildung und fortlaufende Qualifizierung festgehalten werden. In der Schweiz gibt es den einheitlichen „Schweizerischen Sozialzeit- Ausweis“; ganz klar wird den außerberuflich erworbenen Kompetenzen einen Stellenwert zugemessen ähnlich dem von bezahlter Arbeit. Das Land NRW plant eine FreiwilligenCard.

Aus meinem eigenen Feld der Telefonseelsorge kenne ich es, dass die Ausbildung und die Tätigkeit als Ehrenamtliche in der Telefonseelsorge bei Arbeitgebern nicht selten ausschlaggebend sind einer Bewerberin eine Stelle anzubieten, die sie aufgrund ihrer alleinigen Berufsausbildung nicht bekommen hätte. Das gleiche gilt für den Zugang zu Ausbildungsinstituten und Fachhochschulen.

Eine unabdingbare Form der Anerkennung ist das Bereitstellen **finanzieller und materiel-**ler Unterstützung seitens der Unternehmen und der öffentlichen Hand. Dabei denke ich z.B. an Bereitstellen von Räumlichkeiten, an finanzielle Unterstützung zur Schaffung einer Infrastruktur, vor allem an Unterstützung für Qualifizierung und Begleitung der Ehrenamtlichen; oder wie es auch schon praktiziert wird, die Schaffung eines Schulungszentrums für Ehrenamtliche, eine sog. Akademie für Ehrenamtliche, an der Grundqualifikationen vermittelt werden für bestimmte Bereiche, z.B. für ehrenamtliche Vorstände und für hauptamtliche Multiplikatoren.

Eine Form der Anerkennung, lange Zeit sträflich vernachlässigt, ist die **Öffentlichkeitsarbeit**.

Die Selbstlosigkeit des Ehrenamtlichen hat zu einem schamhaften Schweigen über die von ihnen geleistete Arbeit geführt. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass ich mich durch die Zurückhaltung der Ehrenamtlichen beeinflussen ließ, weil sie mir zu verstehen gaben, dass es ihnen darauf nicht ankommt, dass das wesentliche ihre Arbeit am Telefon ist. Und ich selbst habe erst im Laufe der Zeit dieser Form der Anerkennung Bedeutsamkeit zugemessen.

Für mich gilt heute :

„Tue Gutes und rede davon“ und

„Wer gesehen werden will, muss sich zeigen“.

Öffentlichkeitsarbeit halte ich für eine zentrale Form der Wertschätzung des Ehrenamtes.

Hier sind auch die Medien angesprochen, die auf ihre Weise verantwortlich sind die Wertschätzung des Ehrenamtes zu fördern.

Aus eigener Erfahrung weiß ich, dass für die meisten Hauptamtlichen oder auch Ehrenamtlichen nicht selten Unsicherheiten im Umgang mit den Medien bestehen, und dass ÖA und der Kontakt mit den Medien oft erst gelernt werden müssen.

An dieser Stelle gewinnt die Einrichtung einer **Agentur für Freiwillige** eine doppelte Bedeutung.

Einerseits **ist** die Agentur durch ihre Existenz selbst institutionalisierte Öffentlichkeitsarbeit im Interesse des Ehrenamtes. Andererseits **betreibt** die Agentur Öffentlichkeitsarbeit, gibt sie den Ehrenamtlichen in ihren übergreifenden Interessen eine Stimme, macht sie öffentlich was sich vielfältig, zum Teil im Verborgenen tut, weist darauf hin, was nötig ist.

Die Agentur leistet einen wichtigen Beitrag zur Förderung des Ehrenamtes, in dem sie die Freiwilligenarbeit öffentlich in die Diskussion bringt, sowie es heute anlässlich dieses Forums geschieht.

Sie nimmt eine Scharnierfunktion ein zwischen den Interessierten und Organisationen, eine Funktion, die mehr ist als Vermittlung. Außer einer Scharnierfunktion kann sie auch so etwas wie eine Seismographenfunktion haben für Themen die Einzelne, Organisationen und die Gesellschaft im Zusammenhang mit Ehrenamt bewegen.

An mehreren Stellen ist die **politische Ebene** bereits angesprochen worden, dann insbesondere, wenn es um die Bereitstellung finanzieller und personeller Ressourcen geht. Dies ist sicherlich die direkteste und effektivste Art das Ehrenamt zu verankern, es zu würdigen und zu fördern. Aber auch das Thematisieren des Ehrenamtes als gesellschaftlicher Beitrag, in den entsprechenden Gremien und in der Öffentlichkeit, ist Ausdruck der Wertschätzung.

Last but not least geschieht die Anerkennung bürgerschaftlichen Engagements durch das öffentlich gezeigt Interesse von Vertretern der Gesellschaft; in diesem Sinn ist die Präsenz von Vertreterinnen aus der Politik, ganz besonders von Frau Ministerin Jacobs, ein ganz besonders herausragender Ausdruck von Wertschätzung der Gesellschaft und der Politik.

Meine Damen und Herren, ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.

Mesdames et Messieurs je vous remercie de votre attention.

Literatur;

1. Karin Behler, Reinhard Liebig, Thomas Rauschenbach Strukturwandel des Ehrenamtes  
Gemeinwohlorientierung im Modernisierungsprozess, Juventa 2000

2. Freiwilligenarbeit

Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der sozialen Arbeit, Juventa 2002

Zur Autorin:

Irène Wetz, Dipl:Psych.; Supervisorin und Gruppendynamikerin.

Langjährige Tätigkeit als Leiterin einer psychosozialen Institution und in der Organisation von Freiwilligenarbeit; Konzeptentwicklung für die Qualifizierung von Freiwilligen und professionellen Multiplikatoren.







# Mieux considérer le bénévolat

Des acteurs du bénévolat passent aujourd'hui un week-end consacré à discuter de leur action traditionnelle avec l'impact de nouvelles technologies.

Le bénévolat est une activité qui permet de s'engager dans une action sociale ou culturelle, sans contrepartie financière. C'est une manière de donner son temps et ses compétences à une cause qui a du sens pour soi-même et pour la société. Le bénévolat est une activité qui permet de s'engager dans une action sociale ou culturelle, sans contrepartie financière. C'est une manière de donner son temps et ses compétences à une cause qui a du sens pour soi-même et pour la société.



Le bénévolat est une activité qui permet de s'engager dans une action sociale ou culturelle, sans contrepartie financière. C'est une manière de donner son temps et ses compétences à une cause qui a du sens pour soi-même et pour la société.

Le bénévolat est une activité qui permet de s'engager dans une action sociale ou culturelle, sans contrepartie financière. C'est une manière de donner son temps et ses compétences à une cause qui a du sens pour soi-même et pour la société.

**Le bénévolat**  
Le bénévolat est une activité qui permet de s'engager dans une action sociale ou culturelle, sans contrepartie financière. C'est une manière de donner son temps et ses compétences à une cause qui a du sens pour soi-même et pour la société.

# Zur Rolle des Ehrenamtes in Luxemburg

Das erste Ehrenamtforum fand am vergangenen Wochenende statt

Die Bedeutung des Ehrenamtes in der Gesellschaft, die Möglichkeit eine wertvolle Auseinandersetzung zu ermöglichen, sowie die Bedeutung von Ehrenamtlichkeit und gesellschaftlicher Mitbestimmung sind die Hauptthemen des Ehrenamtforum. Das erste Ehrenamtforum wurde am vergangenen Wochenende in der 'Zentrum für Wirtschaft und Politik' in Luxembourg statt. Das Ehrenamtforum wurde am vergangenen Wochenende in der 'Zentrum für Wirtschaft und Politik' in Luxembourg statt.



Das Ehrenamtforum am vergangenen Wochenende.

Das Ehrenamtforum wurde am vergangenen Wochenende in der 'Zentrum für Wirtschaft und Politik' in Luxembourg statt. Das Ehrenamtforum wurde am vergangenen Wochenende in der 'Zentrum für Wirtschaft und Politik' in Luxembourg statt.

Das Ehrenamtforum wurde am vergangenen Wochenende in der 'Zentrum für Wirtschaft und Politik' in Luxembourg statt. Das Ehrenamtforum wurde am vergangenen Wochenende in der 'Zentrum für Wirtschaft und Politik' in Luxembourg statt.

Das Ehrenamtforum wurde am vergangenen Wochenende in der 'Zentrum für Wirtschaft und Politik' in Luxembourg statt. Das Ehrenamtforum wurde am vergangenen Wochenende in der 'Zentrum für Wirtschaft und Politik' in Luxembourg statt.

Das Ehrenamtforum wurde am vergangenen Wochenende in der 'Zentrum für Wirtschaft und Politik' in Luxembourg statt. Das Ehrenamtforum wurde am vergangenen Wochenende in der 'Zentrum für Wirtschaft und Politik' in Luxembourg statt.

# Faire preuve de solidarité tout en se faisant plaisir

Les clubs et les groupes des communes de la Région de Bruxelles-Capitale

Les clubs et les groupes des communes de la Région de Bruxelles-Capitale ont organisé une conférence de presse à l'occasion de la Journée de la Solidarité. Cette dernière a eu lieu le 14 novembre 2018 à l'Hotel de Ville de Bruxelles. Les participants ont discuté de la manière dont les clubs et les groupes peuvent contribuer à la solidarité et à l'entraide dans leur communauté.

La conférence de presse a été présidée par le député régional de la Région de Bruxelles-Capitale, Jean-Marie Vanhoye. Il a souligné l'importance de la solidarité et de l'entraide dans une société de plus en plus complexe. Il a également remercié les clubs et les groupes pour leur engagement et leur contribution à la vie de leur communauté.

Les clubs et les groupes ont également organisé une série de rencontres et de ateliers pour discuter de la manière dont ils peuvent mieux servir leur communauté. Ces rencontres ont eu lieu dans différentes communes de la Région de Bruxelles-Capitale et ont permis de partager des idées et des expériences.



Les clubs et les groupes ont également organisé une série de rencontres et de ateliers pour discuter de la manière dont ils peuvent mieux servir leur communauté.



Nom et fonction de la personne photographiée.

Les clubs et les groupes ont également organisé une série de rencontres et de ateliers pour discuter de la manière dont ils peuvent mieux servir leur communauté.



Nom et fonction de la personne photographiée.

Les clubs et les groupes ont également organisé une série de rencontres et de ateliers pour discuter de la manière dont ils peuvent mieux servir leur communauté.



Nom et fonction de la personne photographiée.

Les clubs et les groupes ont également organisé une série de rencontres et de ateliers pour discuter de la manière dont ils peuvent mieux servir leur communauté.

## Le Président de la Région de Bruxelles-Capitale

Le Président de la Région de Bruxelles-Capitale a souligné l'importance de la solidarité et de l'entraide dans une société de plus en plus complexe. Il a également remercié les clubs et les groupes pour leur engagement et leur contribution à la vie de leur communauté.



# Un Luxembourgeois sur trois est bénévole dans une association

Les premiers actes du bénévolat au Grand-Duché se sont tenus samedi à l'Agence d'Action Sociale à Luxembourg. Avant même le début de la journée, les organisateurs se félicitaient des cent cinquante inscriptions enregistrées, prémices de la forte mobilisation de tous les acteurs du domaine du bénévolat au Luxembourg.

L'Association de bénévoles de Grand-Duché (AGD) a été créée par l'Agence d'Action Sociale, en collaboration avec le ministère de la Santé et de l'Emploi pour organiser bénévolement, pour le premier jour de l'année de bénévolat, dans une dizaine de communes de l'agglomération de Luxembourg, des ateliers de soutien à la vie sociale des personnes âgées. Ces ateliers ont été organisés dans dix communes de l'agglomération de Luxembourg. La valorisation du bénévolat au service de l'assistance sociale a été l'objectif principal de ces ateliers.

Cette première a permis de rassembler, pour la première fois, les bénévoles de l'Agence d'Action Sociale, de l'Association de Bénévoles de Grand-Duché, et les bénévoles des autres associations de bénévoles de la région. Les ateliers ont été organisés dans dix communes de l'agglomération de Luxembourg. La valorisation du bénévolat au service de l'assistance sociale a été l'objectif principal de ces ateliers.

Cette première a permis de rassembler, pour la première fois, les bénévoles de l'Agence d'Action Sociale, de l'Association de Bénévoles de Grand-Duché, et les bénévoles des autres associations de bénévoles de la région.



Les ateliers ont été organisés dans dix communes de l'agglomération de Luxembourg. La valorisation du bénévolat au service de l'assistance sociale a été l'objectif principal de ces ateliers.

Les ateliers ont été organisés dans dix communes de l'agglomération de Luxembourg. La valorisation du bénévolat au service de l'assistance sociale a été l'objectif principal de ces ateliers.

Les ateliers ont été organisés dans dix communes de l'agglomération de Luxembourg. La valorisation du bénévolat au service de l'assistance sociale a été l'objectif principal de ces ateliers.

Cette première a permis de rassembler, pour la première fois, les bénévoles de l'Agence d'Action Sociale, de l'Association de Bénévoles de Grand-Duché, et les bénévoles des autres associations de bénévoles de la région.

Cette première a permis de rassembler, pour la première fois, les bénévoles de l'Agence d'Action Sociale, de l'Association de Bénévoles de Grand-Duché, et les bénévoles des autres associations de bénévoles de la région.

L'Agence d'Action Sociale a été créée par le ministère de la Santé et de l'Emploi pour organiser bénévolement, pour le premier jour de l'année de bénévolat, dans une dizaine de communes de l'agglomération de Luxembourg, des ateliers de soutien à la vie sociale des personnes âgées.

Les ateliers ont été organisés dans dix communes de l'agglomération de Luxembourg. La valorisation du bénévolat au service de l'assistance sociale a été l'objectif principal de ces ateliers.

Cette première a permis de rassembler, pour la première fois, les bénévoles de l'Agence d'Action Sociale, de l'Association de Bénévoles de Grand-Duché, et les bénévoles des autres associations de bénévoles de la région.

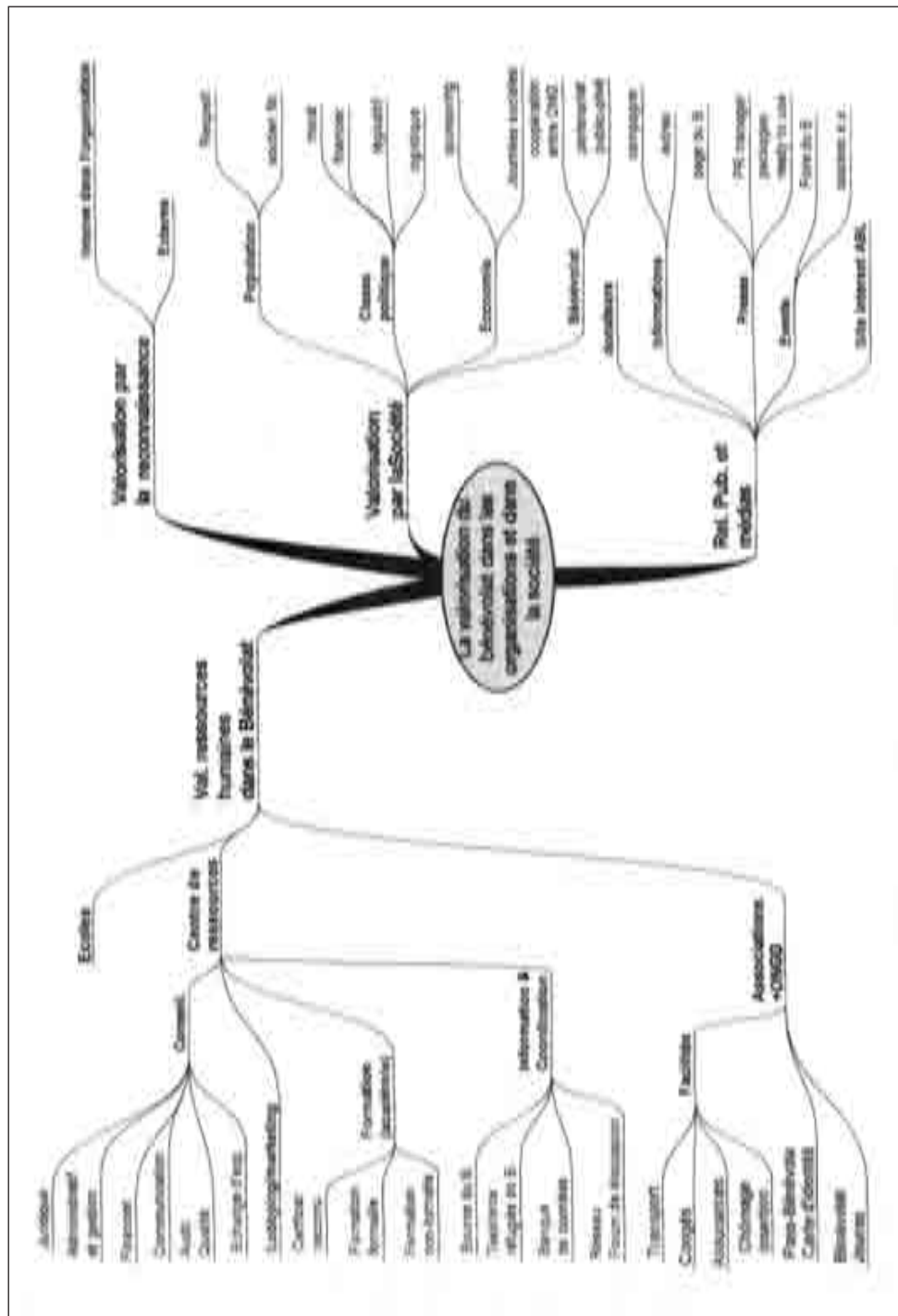
Les ateliers ont été organisés dans dix communes de l'agglomération de Luxembourg. La valorisation du bénévolat au service de l'assistance sociale a été l'objectif principal de ces ateliers.

Cette première a permis de rassembler, pour la première fois, les bénévoles de l'Agence d'Action Sociale, de l'Association de Bénévoles de Grand-Duché, et les bénévoles des autres associations de bénévoles de la région.

Cette première a permis de rassembler, pour la première fois, les bénévoles de l'Agence d'Action Sociale, de l'Association de Bénévoles de Grand-Duché, et les bénévoles des autres associations de bénévoles de la région.

Cette première a permis de rassembler, pour la première fois, les bénévoles de l'Agence d'Action Sociale, de l'Association de Bénévoles de Grand-Duché, et les bénévoles des autres associations de bénévoles de la région.

# Rapport des groupes de travail



## **Introduction**

Le présent document constitue la synthèse des rapports de six groupes de travail, mis en place à l'occasion des Assises du Bénévolat, qui ont été organisées le 4 décembre 2004 à Luxembourg par l'Agence du Bénévolat, l'Association du Bénévolat avec le concours du Conseil Supérieur du Bénévolat et le Ministère de la Famille et de l'Intégration.

Les discussions au sein des groupes, dans lesquels plus de 120 personnes de tous les bords de la société civile ont fourni leurs contributions, reflètent la pluralité des opinions et la vitalité du secteur bénévole au Grand-Duché de Luxembourg. Nous avons eu le plaisir d'accueillir aussi des représentants des agences du bénévolat de la grande région (Nancy, Saarbrücken, Province de Luxembourg).

Dans le but de fixer des actions prioritaires et de mesurer, avant les prochaines assises, le résultat de la mise en œuvre des priorités retenues, le rapport est complété par un tableau des mesures proposées lors de cette rencontre.

### **I. Quelle est la société dans laquelle évolue l'action bénévole?**

#### **I.A. L'attitude de la population en général vis-à-vis du Bénévolat**

La majorité des personnes travaillant dans le bénévolat jette un œil critique sur la société, parce qu'ils se posent en premier lieu la question de savoir ce que pense la population en général de leur travail. Voyant qu'ils ne constituent qu'une minorité agissante, les bénévoles aimeraient vraiment connaître l'attitude de leurs concitoyens, qui ne s'engagent pas, ou très peu, dans des tâches similaires. Dans les contacts réguliers ils constatent trois attitudes différentes: le respect, la participation et la critique.

##### **I.A.1. Le respect devant cette tâche noble et riche**

Quoi de plus noble et de plus enrichissant pour les bénévoles que de s'impliquer dans une démarche de solidarité. Le bénévolat est un moyen de réhabiliter le rôle indispensable du don et de la gratuité. Il est ancré dans une longue tradition: c'est une des sources essentielles de l'action sociale telle qu'elle se déploie aujourd'hui et des professions qui l'exercent. L'histoire nous permet d'esquisser quelques aspects qui démontrent le positionnement du bénévolat dans le creuset qui s'appelle «l'Etat-protecteur»:

- L'action bénévole est un mouvement puissant de solidarité qui a largement soutenu et accompagné la mise en place des politiques sociales.
- Les milieux professionnels actuels ont, pour la plupart, de profondes racines dans le bénévolat.

- Si le bénévolat a été marqué par les traditions religieuses, (sous différentes expressions de la charité, comme plus précisément l'aumône), il s'est également développé dans la tradition laïque et dans la mouvance des œuvres philanthropiques.
- L'action sociale professionnalisée découle en grande partie du bénévolat.

### **I.A.2. La participation à l'action bénévole**

En fonction des évolutions sociales, du contenu et des modèles des activités conduites par les professionnels, le bénévolat a connu et connaît encore une importante mutation. Les appels des organisations non gouvernementales, en cas de grandes catastrophes naturelles ou humanitaires, montrent que la société est toujours disposée à donner son soutien. Ainsi on peut considérer le soutien financier comme une sorte de Bénévolat en soi. Même si des voix pessimistes se lèvent en prétendant que l'aide financière devrait être considérée avant tout comme un simple geste d'une société riche dans le seul but d'apaiser la conscience, il apparaît que les donateurs généreux ne sont pas seulement les ressortissants des classes aisées, mais très souvent des personnes et des familles qui vivent dans d'humbles conditions et qui veulent participer dans les actions en faveur de ceux qui se trouvent dans une plus grande misère qu'eux. A côté de l'aide financière il ne faut pas oublier les milliers de personnes qui mettent à disposition leur temps et leurs compétences en s'impliquant dans des tâches bénévoles, soit dans leur entourage immédiat, soit dans des organisations qui poursuivent des objectifs avec lesquels ils peuvent s'identifier.

### **I.A.3 La critique de ceux qui ne s'engagent pas**

La constitution de notre pays nous assure une grande liberté en ce qui concerne notre engagement dans le bénévolat. Tout citoyen est libre de s'associer entre autres, dans des actions sociales, culturelles, humanitaires, sportives, religieuses, ... . Mais cette liberté vaut également pour tous ceux qui se suffisent à eux-mêmes et qui ne pensent pas à donner du leur pour les autres. En les interpellant sur cette situation, la majorité ne met pas en avant sa propre volonté, qui lui est assurée par la loi fondamentale, mais commence à critiquer ceux qui s'engagent dans des missions bénévoles. Pourquoi? Les assises n'ont pas permis de creuser à fond cette piste, mais les deux réflexions suivantes peuvent être faites tout de même.

L'histoire du volontariat, telle qu'elle apparaît dans les pays occidentaux depuis la révolution industrielle, est marquée par des moments de haute valorisation, mais elle a aussi connu des périodes de «suspçon» depuis la deuxième guerre mondiale, après que l'Etat social se soit mis en place à un rythme soutenu.

Au niveau de l'individu, qui s'adonne à critiquer ceux qui s'engagent bénévolement dans la société, une excuse pour son absence d'engagement se lit souvent entre lignes.

## **I.B. La classe politique à tous les échelons**

Un engagement dans le bénévolat peut aussi être considéré comme un acte politique, dans le sens que le bénévole se met au service de la chose publique. Mais si nous parlons de la classe politique, nous comprenons avant tout les organes politiques ainsi que les personnes investies d'un mandat politique.

Les partis politiques, qui sont à considérer comme porteurs d'idées, jouent déjà un rôle important au niveau de la société. A l'exception des petites communes, votant d'après le système majoritaire, tous les mandataires politiques aux niveaux local et national sont membres d'un parti politique et se présentent comme candidats sur des listes de ces partis lors des élections. Afin d'analyser l'attitude de la classe politique vis-à-vis de l'action volontaire il importe donc d'analyser les programmes des groupements politiques, pour voir si cette action est considérée comme une main tendue au partenariat, ou comme un élément gênant dans la réalisation des objectifs propres d'un parti politique.

Pour influencer le bénévolat, les organes politiques des communes et de l'Etat ont à leur disposition les moyens suivants.

### **I.B.1. Une législation favorable**

La législation est le domaine exclusif de l'Etat. Ainsi il appartient à l'Etat de veiller à la mise en place d'une législation garantissant les libertés constitutionnelles des individus, y compris celle de s'associer dans des organisations, poursuivant des objectifs précis, bien entendu sans mettre en danger le fonctionnement de la démocratie et sans porter préjudice aux bonnes mœurs. Sous cet angle de vue, il y a lieu de constater que le Grand-Duché de Luxembourg dispose d'une législation moderne, allant même au delà de celles de nos pays voisins, notamment en ce qui concerne les nationalités.

### **II.B.2. L'aide financière de l'Etat, des communes et des autres organismes publics**

Même si la loi ne prévoit pas la reconnaissance formelle d'une association par les autorités publiques (Etat et communes), il faut constater que les associations sont soutenues en grande partie au niveau des budgets des communes et même de l'Etat. Ce soutien financier est souvent garanti dans le cadre de conventions, conclues entre les organes politiques et les organisations, oeuvrant dans des domaines spécifiques dans lesquels un partenariat avec le secteur des ONG s'impose.

En vue d'une meilleure coordination des aides au niveau national, on devrait mettre en place un comité interministériel, éventuellement sous la tutelle du ministère ayant dans sa compétence le bénévolat et qui serait présidé, de manière tournante, par des représentants de tous les départements ayant des relations étroites avec le secteur des ONG, comme par exemples les ministères de la Famille, de la Coopération, de la Culture, du Tourisme et du Travail.

### **I.B.3. L'aide logistique**

A côté des aides financières il ne faut pas oublier non plus les aides logistiques que le secteur du Bénévolat obtient, soit par la mise à disposition de locaux, de matériel et d'autres frais de fonctionnement. Cette aide logistique est très appréciée, et il faudrait encourager les communes et l'Etat de continuer dans cette direction, étant donné que ces commodités valent souvent plus qu'une subvention pécuniaire.

### **I.B.4. Le soutien moral**

Evidemment comme tout travail bien fait mérite d'être reconnu, le soutien moral et l'encouragement sont très importants pour le bénévolat. Ce soutien moral constitue très souvent la seule reconnaissance que les bénévoles reçoivent. Mais n'est-elle pas parfois plus importante que les subventions et les autres aides logistiques? Le bénévole est prêt à donner beaucoup de soi-même, il est donc normal qu'il s'attende au moins à un soutien moral, qu'il cherche parfois en vain.

### **I.B.5 Les petites associations et les limites de l'engagement bénévole**

Beaucoup d'initiatives bénévoles naissent et se développent en réaction à des problèmes sociétaux. L'enthousiasme, le savoir-faire et la créativité de la société civile permettent de sensibiliser l'opinion publique à des problèmes parfois cachés et de développer des réponses innovatrices.

Or après une première phase pionnière où les dépenses en temps et en argent ne sont pas comptées, il arrive souvent un moment où les ressources du seul bénévolat ne suffisent plus.

Il s'agit alors de présenter et de légitimer un projet bien ficelé, de trouver des ressources financières et professionnelles, de créer une infrastructure, de trouver des locaux, d'engager du personnel ...

La transition du pur bénévolat vers une certaine professionnalisation n'est pas toujours évidente à gérer, ni au niveau des individus, ni au niveau de l'association. L'Agence du Bénévolat pourrait aider à mettre en réseau les petites associations, leur faciliter l'accès à l'information et aux ressources financières, matérielles et humaines, nécessaires au développement de leurs projets.

### **I.B.6. Les professionnels et les bénévoles**

La professionnalisation pose évidemment le problème des relations entre les professionnels et les bénévoles. Il va sans dire que ces relations doivent se fonder sur le respect du travail des uns et des autres pour créer et maintenir un climat de confiance indispensable au bon fonctionnement de l'association à la fois sur les plans interne et externe.

Sur le plan interne, la structure des associations repose souvent sur un conseil d'administration composé de bénévoles, d'un chargé de la gestion salarié et de bénévoles s'occupant de tâches d'exécution ou de salariés et de bénévoles se partageant ces tâches. Dans une telle structure, des possibilités de conflits peuvent surgir entre les professionnels et le conseil et entre les professionnels et les bénévoles travaillant sur le terrain. Une définition exacte des champs de compétences des uns et des autres au niveau de l'exécution des tâches, la mise en place d'un coordinateur et une formation à la tâche sont autant de moyens pour garantir une collaboration harmonieuse.

Quant au plan externe, l'on vise par exemple l'offre d'un service auprès de malades hospitalisés. Une telle activité pose le problème de relations entre le personnel paramédical et les bénévoles. Un tel cas de figure présuppose une bonne préparation des volontaires et par une délimitation exacte du rôle des bénévoles par des séances d'information et de formation dispensées par un responsable du personnel paramédicale pour les deux catégories d'intervenants.



Les mots clé sont une définition rigoureuse des tâches des uns et des autres et une formation des acteurs.

## **I.C. Les acteurs économiques**

Il n'y a pas seulement la classe politique qui est appelée à soutenir le bénévolat surtout pour des actions à mener qui touchent des domaines pour lesquels les organes de l'Etat et des communes sont en charge mais également les secteurs économiques.

Dans cette perspective, il y a lieu de faire une nette différence par rapport à la classe politique. Les associations qui demandent des aides sont en général des associations sans but lucratif. Si elles s'adressent au secteur économique, qui par définition poursuit des buts lucratifs, il faut savoir que l'aide donnée est souvent considérée comme un investissement susceptible de rapporter tôt ou tard ses fruits.

### **I.C.1. Le sponsoring, un financement qui rapporte**

Très souvent le sponsoring est mis à pied d'égalité avec le subventionnement, ce qui n'est pas le cas, puisque les objectifs des deux méthodes de soutien financier sont différents, sinon opposés. Le sponsor s'investit dans une action bénévole, en calculant le retour de sa mise par une augmentation de sa notoriété et son honorabilité dans le cadre de cette action, tandis que le donateur d'une subvention se solidarise avec une action, sans penser directement à un retour pécuniaire.

### **I.C.2. Les journées sociales et autres manifestations**

Depuis plusieurs années, on assiste à des initiatives, telle que des journées sociales, lors desquelles une entreprise de droit privé réussit à motiver son personnel de travailler bénévolement en vue de transmettre le produit financier ainsi créé à un projet déterminé, initié normalement par une association. Dans ce cas, il s'agit d'une manière très intelligente d'aide, allant au-delà du simple sponsoring, étant donnée que toute l'équipe d'une telle entreprise se met au service d'une œuvre bénévole.

## **I.D. Les organisations bénévoles elles-mêmes**

Au lieu de s'adresser toujours au monde externe, il ne faut pas oublier de se tourner également vers l'intérieur des organisations bénévoles elles-mêmes. Ceci est d'autant plus important, puisqu'il importe de se pencher sur les thèmes suivants :

### **I.D.1. La relève par les jeunes**

Une des plus grandes craintes qui hantent maintes organisations bénévoles est celle du manque de jeunes gens, capables de prendre la relève. Sans vouloir prétendre que la succession des cadres dirigeants des ONG est partout garantie, il faut tout de même avouer qu'il y a de plus en plus de jeunes, qui veulent participer dans des actions bénévoles. Evidemment, il ne faut s'attendre que cette jeunesse, très prometteuse d'ailleurs, continue dans le même style que les parents ou les fondateurs. Les organisations devront certainement s'adapter aux nouvelles données de la société des jeunes d'aujourd'hui, sans pour autant perdre de vue l'objectif défini par les prédécesseurs. Dans beaucoup de cas, il faudrait même penser à une redéfinition de ces objectifs, qui de toute façon doivent s'adapter à leur tour aux exigences d'aujourd'hui. Les organisations elles-mêmes sont éventuellement appelées à redéfinir ou à adapter leurs buts, pour les deux raisons qui précèdent.

Le constant souci de rajeunissement des associations doit s'inscrire au même titre dans la politique interne d'un groupement bénévole que le soin à apporter à l'encouragement des membres à un engagement plus ou moins régulier. Fidéliser ses membres avec leurs savoirs et savoir-faire tout en assurant une continuité de la vie associative par des prises de relève et des recrutements jeunes sont autant de défis majeurs d'une organisation de bénévoles.

Beaucoup d'associations connaissent des difficultés quand il s'agit d'intéresser et d'intégrer des jeunes à leurs activités.

Or, les jeunes sont très preneurs si on leur propose un engagement sur un champ d'activités dont ils saisissent bien les tenants et les aboutissants et où ils ont l'impression que leurs initiatives et leurs idées, leurs besoins et leurs désirs sont respectés et pris en compte.

Les associations qui élaborent leurs projets en conséquence ont de bonnes chances de motiver des jeunes à participer à ces activités bien circonscrites dans leurs buts et dans le temps. Si elles se donnent les moyens d'épauler et d'encadrer les jeunes, elles pourront aussi, par le biais de telles actions, recruter des jeunes qui s'engageront à plus long terme dans l'association.

### **I.D.2. La coopération entre ONG**

Un autre point très important, mais en même temps très difficile à atteindre, est la coopération entre organisations oeuvrant dans le Bénévolat, très souvent dans les mêmes domaines ou dans des domaines similaires qui devraient être réciproques et complémentaires entre eux. Au lieu de voir jouer une saine concurrence entre les associations, on constate malheureusement une jalousie qui paralyse trop souvent toute forme de collaboration nécessaire. Afin de surmonter cette situation, chacun doit verser un peu d'eau dans son vin, et cela dans l'intérêt de la bonne cause.

## **II. Valorisation du Bénévolat par la reconnaissance**

### **II.A Valorisation interne**

S'il est vrai que toute personne cherche une reconnaissance pour le travail qu'il fait, cela vaut surtout pour les actions bénévoles. Or, au lieu de rechercher toujours la reconnaissance à l'extérieur, on devrait également d'avantage la chercher à l'intérieur, soit au sein de l'organisation, soit dans son entourage direct et même en soi-même.

#### **II.A.1. L'effet d'intégration**

En parlant de l'entourage immédiat, quoi de plus normal de penser aux personnes et amis qui participent dans les mêmes actions de Bénévolat, et ayant donc les mêmes intérêts. Le contact social, souvent très fort à l'intérieur d'une organisation, joue évidemment un rôle important dans le processus d'intégration, surtout dans le cas des personnes qui n'ont pas trop de contacts dans leur vie professionnelle ou quotidienne tout court.

Le fait de se mettre ensemble au service de la «bonne cause», peut créer des liens même plus intensifs que le travail professionnel.

#### **II.A.2. Le contact social**

De nos jours, beaucoup de personnes souffrent d'un manque de contact social, soit à cause d'un voisinage défaillant, soit qu'ils ont quitté ou perdu leur travail Ils sont donc en état de réintégration sociale. L'identification avec un projet dans le cadre d'une action ou d'une association bénévole peut recréer le contact social, si important pour l'épanouissement de la personnalité.

#### **II.A.3. Le succès dans l'action bénévole**

Chaque travail bien fait mérite une récompense par le succès. C'est ainsi que le travail bénévole trouve sa plus grande satisfaction. Chaque membre d'une association de bénévoles, ou d'une équipe travaillant pour un but assimilable à ceux d'une telle association, a un droit légitime à cette récompense, qui est souvent le seul geste de gratitude auquel il peut s'attendre. Comment pourrait-il trouver l'énergie pour continuer son action volontaire s'il ne trouverait pas un minimum de succès dans son travail.

## **II.B. Valorisation externe**

A côté de cette valorisation interne, qui est très importante pour le bénévole même, il faut également regarder vers l'extérieur. Les actes, qui se font, par exemple, dans les domaines humanitaire, social, sanitaire, religieux, culturels, ... doivent être valorisés par les milieux professionnels de ces mêmes domaines. Le travail bénévole ne doit pas être compris comme étant une concurrence mais comme un complément indispensable aux actes professionnels. Trop souvent les bénévoles déplorent la situation stressante qui règne, paradoxalement dans des situations où il serait essentiel de garder une ambiance calme et conviviale.

## **III. Valorisation du Bénévolat par les médias et à travers les relations publiques**

### **III.A. Le rôle de la presse**

Comme la presse est souvent appelée le 4e pouvoir dans la société, il importe de s'en servir pour mieux faire connaître le travail effectué dans le Bénévolat. Dans cette perspective, plusieurs pistes sont à creuser. Mais il faut également penser à l'utilisation des autres médias, à forte capacité d'auto-conception, notamment dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

#### **III.A.1. Page du Bénévolat**

Sachant que tout ménage dispose au moins d'un journal quotidien, il faudrait penser à y instaurer une «page du Bénévolat», regroupant les reportages, informations et publications en rapport avec toutes les actions menées de manière bénévole. Une telle approche permettrait de mettre un accent particulier sur ces actions, qui s'élèveraient ainsi au-delà des contributions et reportages dans les domaines politiques, économiques et autres.

#### **III.A.2. Le PR manager**

En vue de répondre à une demande toujours plus articulée et plus pressante de la part des médias, les grandes organisations devraient désigner un «PR-manager». La création d'un tel poste permettrait d'aller à l'avant, par exemple avec des produits «ready-to-use». A cause des délais toujours plus courts, les médias seraient certainement enchantés de disposer le plus rapidement possibles des informations précises du domaine associatif et surtout bénévole.

## **III.B. Les manifestations en public**

Mais la seule présence dans la presse et les médias ne suffit pas encore pour donner l'éclat nécessaire aux actions bénévoles. C'est pourquoi toutes sortes de manifestations sont indispensables pour se mettre en contact avec le grand public. Au-delà de l'effet publicitaire, qu'une telle manifestation publique puisse avoir, et il ne faut pas l'oublier, la possibilité de rassembler des fonds ou même de trouver de nouveaux adhérents.

### **III.B.1 La Foire du Bénévolat**

L'année internationale du Bénévolat avait montré l'effet positif, qu'une telle foire, pourrait également avoir un effet positif sur le développement du bénévolat. Un tel rassemblement, comparable à celui du festival des cultures, des migrations et de la citoyenneté, pourrait poursuivre plusieurs objectifs notamment en vue d'une plus grande reconnaissance, d'un accroissement des effectifs de bénévoles et de la création de synergies entre actions et associations.

### **III.B.2. Les assises annuelles du Bénévolat**

Tous les 2 ans, les bénévoles se rencontrent pour échanger leurs idées et pour exprimer leurs revendications. Cette décision fut prise dans le cadre de l'année internationale du Bénévolat et se poursuit plus ou moins dans tous les pays ayant participé à cette année internationale. La rencontre de l'année 2004 a clairement montré qu'il existe une forte volonté de continuer sur cette piste en mettant à l'affiche des thèmes actuels, intéressant un grand nombre d'actifs bénévoles.

## **III.C. Le flux des informations personnelles**

A côté des présences régulières dans les médias et lors des grandes manifestations, il ne faut pas oublier de s'adresser directement à un milieu-cible très attaché aux actions bénévoles.

### **III.C.1 Les donateurs**

Dans ce sens, il faudrait penser avant tout aux donateurs, qui par leurs aides financières sont prêts à soutenir les actions menées dans le cadre du volontariat. Il ne suffit évidemment pas de leur adresser un seul courrier par année, de les inviter une nouvelle fois d'ouvrir leur porte-monnaie, mais il faudrait les tenir au courant tout au long de l'année de l'avancement des différents projets ou chantiers. C'est ainsi qu'il est possible de garder l'appui pendant une très longue période.

### **III.C.2. Campagnes d'information**

Dans le but de renforcer les informations personnelles, les organisations sont appelées à adresser des mailings à un public cible, sélectionné en rapport avec les actions qu'elles veulent menées. Un tel travail doit être effectué de manière très professionnelle, tout en sachant que les courriers – surtout électroniques - sont carrément submergés de publicités et qu'il est difficile au lecteur de faire le tri entre le nécessaire et le superflu. Il est tout à fait évident que les nouvelles technologies de communication doivent trouver leur juste place dans la mise à disposition des informations.

## **IV. Valorisation des ressources humaines dans le Bénévolat**

Les soins à apporter à une politique des ressources humaines sont souvent insuffisamment considérés, tant par les associations elles-mêmes que par l'Etat. Ils se contentent le plus souvent d'une simple gestion du personnel au lieu d'instaurer une véritable culture de valorisation du réservoir humain du secteur bénévole. La valorisation des ressources humaines est surtout importante, vu les problèmes que la plupart des associations ont soulevé en ce qui concerne le recrutement de nouveaux membres et/ou de jeunes ; ceux-ci pourraient prendre la relève et ainsi garantir la continuation des activités assurées par le Bénévolat dans la société.

### **IV.A. Agence du Bénévolat - Centre de ressources et de compétences du Bénévolat**

L'inventaire des structures inter-associatives existantes au Grand-Duché de Luxembourg et le sondage auprès des représentants lors des Assises du Bénévolat du 4 décembre 2004 à Luxembourg, ont permis d'identifier le besoin potentiel d'un projet commun de mise en place d'un Centre de ressources au sein duquel l'Agence du Bénévolat du Luxembourg et l'Etat agiraient en étroite cogestion. Ce Centre de ressources aurait comme fonction de conseiller les diverses associations bénévoles et de coordonner leurs données et activités.

#### **IV.A.1. Le Centre de ressources, un conseiller multidisciplinaire**

##### **a. Un conseil juridique**

Le centre de ressources et de compétences se prête à dispenser un conseil juridique au profit des acteurs bénévoles individuels ou en groupe. Ceci dans leur recherche d'assistance mutuelle en cas de situations conflictuelles ou dans le cadre de démarches procédurales telles que l'adaptation des statuts constitutifs d'une association, respectivement lors de la création d'une nouvelle organisation (guichet unique associations).

## b. Assistance administrative et de gestion

Être un catalyseur des procédures administratives à remplir nécessairement et suffisamment par les associations pendant leurs démarches envers le secteur public ou privé, ainsi que optimiser les structures de gestion d'une association en cas de besoin, constituent des fonctions-clé du Centre de ressources, toujours dans le but de soutenir les acteurs bénévoles.

## c. Un co-gestionnaire financier

Le Centre de ressources et de compétences est prédestiné à faire l'inventaire des aides financières, des mesures de subventionnement (subsides) ainsi que des potentiels de conventionnement existants aussi bien dans les programmes de soutien aux bénévoles tant au niveau communal, cantonal, régional ou national, qu'à l'échelle de l'Union Européenne, respectivement du Conseil de l'Europe et des organismes internationaux.

## d. La communication

La Révolution de la Communication entraîne la nécessité de conférer au Centre de ressources et de compétences la mission d'assister et de conseiller les associations dans leurs opérations de communication, tant internes (relation avec les membres anciens et actuels), qu'externes telles que la mise en place d'une campagne de recrutement à l'échelle locale, nationale ou intermédiaire.

## e. Audit et qualité

Synonymes contemporains aussi bien de contrôle de qualité que de garant d'une qualité durable de l'engagement bénévole, le Centre de ressources et de compétences développe des chartes-qualité générales ou à la demande particulière d'une association bénévole. La Charte luxembourgeoise du Bénévolat rédigée lors de l'Année du Bénévolat en 2001 sous la tutelle du Ministère de la Famille, de la Solidarité Sociale et de la Jeunesse peut en constituer un point de départ, ce qui éviterait ainsi de redéfinir ce qui a été déjà formulé suffisamment (dans ce contexte, voir aussi Le bénévolat au Luxembourg : une analyse sociologique publié par la Commission luxembourgeoise «Justice et Paix» avec le soutien du Ministère de la Famille en 2001 lors de l'Année du Bénévolat).

Ainsi, une ONG peut recourir aux fonctions d'audit quand elle entend par exemple redéfinir ses objectifs en termes de qualité d'investissement ; une association peut demander une évaluation de sa stratégie et de ses méthodes en passant par le pool de compétences que représente le Centre de ressources humaines.



## f. Echange d'expériences

Finalement, le centre de ressources est aussi une plateforme pour partager et échanger les expériences réalisées. Ceci est d'autant plus important, si on veut encourager une progression régulière de l'évolution des personnes bénévoles engagées déjà dans un processus de développement personnel continu.

### IV.A.2. La formation des bénévoles

#### a. L'établissement d'un Certificat de formation reconnu

Etant donné que la formation continue n'est pas seulement valable dans le monde professionnel, mais aussi dans le milieu bénévole, il est jugé fortement utile de créer un certificat permettant aux acteurs du secteur bénévole de relever, de documenter et de certifier leurs formations acquises tant à l'égard de leurs structures d'organisation internes, tant à l'égard de tiers. Ce relevé de documentation formatif dépend du Centre de ressources et de compétences et des associations agrégées à organiser des formations (dans cet ordre d'idées, voir également l'Euro-Pass présenté récemment par le Ministère de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle en coopération avec la Commission Européenne à l'échelle de l'Union Européenne).

#### b. La formation formelle

Le Centre de ressources et de compétences offre des séances de formation générale, thématique ou spécifique destinées à l'ensemble des associations ou à la demande particulière d'un groupement bénévole, ceci en concertation avec les autres structures de formation publiques ou privées; il s'agit aussi bien de soutenir les associations trop «petites» en termes d'effectifs mais désirant de former leurs responsables, que d'offrir des ouvertures aux «grandes» associations organisant le plus souvent les formations par leurs propres moyens au risque de se replier sur elles-mêmes.

#### c. La formation informelle

Formation hors-cadre, ce type d'éducation s'oriente par exemple vers une mise en place de réseaux permanents d'échange de pratiques ou d'expériences, notamment par l'organisation de forums de partage et de discussions organisés par des animateurs compétents sans pour autant mener à une formation classique; ces formations informelles ou hors-cadre peuvent aboutir à une inscription au certificat de formation quand leur objet a été clairement défini ou lorsqu'il s'agit de formations de recyclage.

#### **IV.A.3. Information et coordination : deux fonctions majeures du Centre de ressources et de compétences**

##### a. La place de la «Bourse du Bénévolat»

Etant donné que le Grand-Duché de Luxembourg est une terre d'accueil pour de nombreux primo-arrivants européens et internationaux, nombreux sont ceux qui recherchent des activités para-professionnelles ou para-scolaires. Ladite bourse peut fournir non seulement les informations et contacts nécessaires, mais aussi publier les «postes vacants» auprès des associations et organisations ainsi que les coordonnées des personnes de contact d'associations qui recherchent de nouveaux membres.

##### b. Taskforce : les réfugiés dans le Bénévolat

Le statut précaire des réfugiés présents au Luxembourg évite parfois que les personnes réfugiées s'engagent d'une manière persévérante et décidée pendant une période de plus ou moins longue durée; il revient au centre de ressources et de compétences de soutenir les associations ayant pour objet le soutien quotidien des réfugiés dans leurs démarches de régularisation afin de les intégrer dans la Société et de l'enrichir en conséquence.

##### c. Une Banque de données du Centre de ressources et de compétences

Confronté à une prise de conscience accrue de la protection de l'identité individuelle d'une part, mais, parallèlement, à un désir d'information individuelle, voir individualisée, la plus complète possible d'autre part, le Centre de ressources et de compétences doit être compétent dans le domaine de la législation de la protection des données personnelles tout en développant des systèmes d'information harmoniant avec la loi. Informer et respecter l'identité individuelle s'inscrivent parmi les objectifs sectoriels en question, au même degré que l'accès libre ou contrôlé à des documents relatifs au Bénévolat (par exemple des fichiers d'adresses des membres d'une association).

## **IV.B. Le rôle des associations et organisations non-gouvernementales et de développement**

Les acteurs principaux dans le processus de valorisation des ressources humaines dans le Bénévolat sont les associations, respectivement les organisations non-gouvernementales et de développement. C'est à eux que reviennent la reconnaissance interne du succès de leurs membres, la planification des projets, véritables défis, aussi bien en ce qui concerne leurs indispensables démarches d'identification, tout comme la satisfaction personnelle des besoins des membres.

### **IV.B.1. Les organes internes des associations, des facilitateurs pour leurs membres**

#### **a. La problématique du transport**

Le coût de transport et le transport en tant que tel sont souvent des éléments centraux à la fois dans le budget et la planification d'une manifestation ponctuelle ou régulière d'une association. Les structures et comités centraux peuvent ainsi négocier non seulement des systèmes de tarification spéciale pour leurs activités de groupe, mais aussi encourager les milieux politiques et administratifs à développer et à améliorer rigoureusement les offres de transport en commun en milieu urbain et en milieu rural de sorte à ne pas compromettre l'engagement bénévole par défaut de moyens de transports adéquats.

#### **b. Le problème des congés spéciaux**

Il revient aux associations de se tenir au courant - aussi moyennement l'inventaire dressé par le Centre de ressources et de compétences - des différentes possibilités de congés spéciaux destinés aux personnes engagées bénévoles: congé d'éducation, congé associatif, congé sportif ou congé politique, autant de mesures générant des plages supplémentaires de temps libre aux acteurs du secteur bénévole. Il s'agit aussi de convaincre, ensemble avec le Centre de ressources, les dirigeants d'entreprises privées ou publiques à se montrer moins réticents dans l'accord des congés énumérés ci-dessus, en sachant que ces mesures peuvent être indirectement profitables à l'entreprise ou à l'institution publique ou privée concernée.

### c. Le garant d'assurance individuelle et collective

De par une politique interne rigoureuse d'enregistrement payant (cotisations) ou non-payant des membres d'une association – soucieuse de conclure des accords d'assurance, soit avec des organes officiels tels que le Comité Olympique et Sportif Luxembourgeois, soit avec des institutions privées - les associations doivent veiller aussi à ce que leurs membres annoncent leurs activités à l'avance. Ainsi les risques de maladie ou d'accident sont couverts d'office par des assurances spécifiques mises en place préalablement et non pas rétroactivement.

### d. Une responsabilité par des mesures anti-chômage et de (ré)-insertion sociale

L'engagement bénévole ne doit pas être considéré comme un désavantage mais comme un réel avantage dans la recherche ou la consolidation d'un emploi. Des lettres de recommandations et des extraits certificatifs de formations internes ou externes réalisées dans le cadre du Bénévolat peuvent documenter des avantages réels sur le marché de l'emploi ou pendant des phases de réinsertion sociale. Il n'en est pas moins vrai pour le «Pass-Bénévolat».

## **IV.B.2. Le «Pass-Bénévolat»**

Véritable carte d'identité du Bénévole, ce «passeport» rassemble les informations essentielles sur un support matérialisé; il est établi par l'association qui en est responsable (aussi des abus éventuels), il peut se substituer à la traditionnelle carte de membre, il souligne si on a renouvelé l'engagement ou non et indique la fonction du bénévole. Il accompagne le relevé documentaire des certificats de formation qui dépend du centre de ressources ou des organismes dispensaires de formations reconnues. Ce «Pass-Bénévolat» peut en outre mener à certains avantages matériels tels que des prix d'entrée avantageux dans les institutions et manifestations culturelles, sociales et autres. Il permet évidemment de s'identifier à l'égard de tiers.

## **IV.C. Place aux écoles**

Bien que les écoles ne peuvent se substituer au secteur bénévole - malgré la multiplication des projets d'engagement bénévole à l'intérieur d'une école notamment par le biais des projets d'établissement, les initiatives scolaires de motivation et de sensibilisation des élèves à l'investissement personnel bénévole peuvent constituer des plus-values durables dans la valorisation des Ressources Humaines bénévoles dans la Société. L'éducation au Bénévolat améliore sensiblement et durablement l'image du Bénévolat.