

# Les plateformes de bénévolat en plein essor

Les bénévoles sont nombreux à offrir leurs services sur des plateformes en ligne depuis l'éclatement de la crise du coronavirus. Mais tous ne finissent pas par trouver une mission. *Georg von Schnurbein, Florian Liberatore, Jörg Lindenmeier*

**Abrégé** Les événements comme les catastrophes naturelles font surgir les bonnes volontés et l'aide proposée dépasse alors souvent les besoins avérés, comme cela s'est produit durant la crise de la Covid-19 en Suisse. Les plateformes en ligne ont canalisé cet excès d'offre, garanti une répartition efficace et accru la satisfaction des bénévoles. Telles sont les conclusions des analyses menées par des chercheurs du Centre d'études de la philanthropie (université de Bâle), de l'université de Fribourg-en-Brigau et de la Haute école zurichoise des sciences appliquées.

**D**e nombreux bénévoles offrent leurs services lorsque survient une crise comme la pandémie de Covid-19 ou une catastrophe naturelle. On distingue généralement le bénévolat formel ou associatif du bénévolat informel. Dans le premier cas, le bénévolat s'inscrit dans le cadre d'une association ou d'un autre type d'institution et comprend tant l'exercice de fonctions précises au sein d'une organisation que l'engagement à la base, sans rôle particulier. Les organisations de sauvetage comme les

sapeurs-pompiers de milice ou les services sanitaires volontaires en sont un bon exemple<sup>1</sup>.

Dans le cas du bénévolat informel, en revanche, l'engagement est immédiat et direct, comme l'aide aux voisins ou les coups de main spontanés. Vouloir aider autrui est une réaction naturelle, un besoin humain, que les catastrophes naturelles ne font que renforcer. Cependant, cet engouement de personnes désireuses d'aider n'a pas que des conséquences positives. Ainsi, il y a une année en Australie, les corps de sapeurs-pompiers ont parfois eu mille peines à accéder aux fronts des incendies de forêt, car des masses de bénévoles bloquaient les routes.

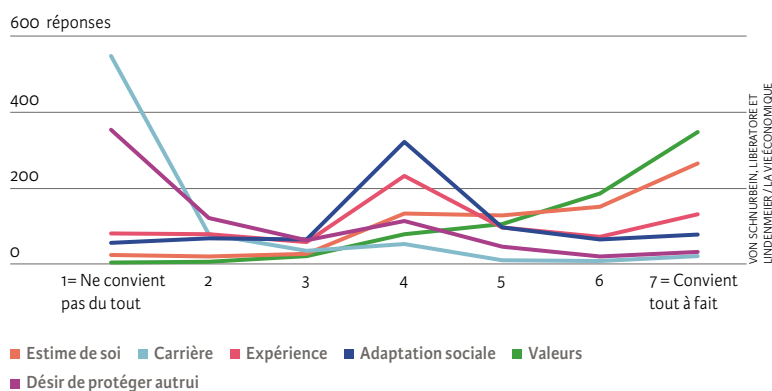
La pandémie de Covid-19 a elle aussi suscité une vague de bonnes volontés: des milliers de personnes ont proposé leur aide le printemps dernier en Suisse, par exemple pour faire les courses des personnes âgées. Cette pandémie se distingue toutefois d'autres crises sur un aspect: le danger d'infection n'épargne pas les bénévoles.

Durant la pandémie, les interventions des bénévoles s'organisaient souvent sur des plateformes en ligne qui mettaient en contact les fournisseurs d'aide et les bénéficiaires. Il n'a fallu que quelques heures après que le Conseil fédéral a qualifié mi-mars la situation d'«extraordinaire» pour que surgissent en Suisse des offres et des plateformes en ligne comme Bénévolat Romandie, Aide-maintenant, Five up, Amigos ou Students-against-Corona. Celles-ci visaient à coordonner les interventions des bénévoles venant en aide aux personnes appartenant à des groupes à risque ou à soutenir le système de santé. L'offre a largement dépassé la demande sur toutes ces plateformes.

Une vaste étude de plusieurs plateformes a été menée afin de déterminer leur importance

<sup>1</sup> Simsa et al. (2019).

## Motivations des bénévoles au début de la pandémie de Covid-19



Le graphique représente six motivations des bénévoles. Estime de soi: les bénévoles renforcent leur confiance en soi; carrière: les bénévoles attendent des retombées positives sur le plan professionnel; expérience: le bénévolat est considéré comme une occasion d'apprendre; adaptation sociale: les bénévoles partagent leur engagement avec des amis; valeurs: les bénévoles vivent leurs valeurs au quotidien; Désir de protéger autrui: les bénévoles s'engagent par compassion. N = 807.

Un bénévole fait des achats pour une personne à risques face au coronavirus, en avril 2020.



pour les bénévoles. Les fonctions des plateformes, les motivations des bénévoles et la satisfaction que leur a procurée leur engagement ont été analysées. Réalisée d'avril à mai 2020, cette étude a porté sur 807 bénévoles, dont plus de 90 % ont réalisé au moins une mission.

### Une aide rapide

La vocation première des plateformes est de mettre en contact l'offre et la demande. Or, dans le cas des plateformes de bénévolat, cette fonction de coordination a également permis de canaliser l'énorme afflux de propositions d'aide. Pendant le semi-confinement du printemps 2020, les mandats trouvaient preneur en quelques secondes.

Ces plateformes ont en outre constitué une source d'informations pour les bénévoles, par exemple concernant les consignes d'hygiène. L'étude montre que les renseignements relatifs aux gestes barrière et à la distanciation physique

ont accru la satisfaction des bénévoles. Quant aux personnes aidées, elles ont apprécié la confidentialité garantie par les plateformes, les bénévoles retenus étant les seuls à recevoir leurs coordonnées.

### Des motivations altruistes

Un questionnaire a été spécialement conçu afin de connaître les motivations qui ont poussé les bénévoles à s'engager pendant le semi-confinement du printemps 2020. Il s'est basé au niveau méthodologique sur un modèle international<sup>2</sup> permettant de caractériser l'engagement de ces derniers selon six fonctions principales (voir *illustration*, p. 17).

L'analyse des réponses montre que les bénévoles de la Covid-19 s'engagent rarement pour des motifs professionnels ou en raison d'un sentiment général de culpabilité. Le volet « social », c'est-à-dire la possibilité de faire de nouvelles connaissances ou de s'engager avec des amis, ne semble pas non plus déterminant,

<sup>2</sup> Volunteer functions inventory (VFI), voir Clary et al. (1998).

contrairement à la possibilité de faire preuve d'altruisme et au sentiment d'être utile.

## Un engagement durable ?

L'influence des plateformes en ligne sur la satisfaction que les bénévoles retirent de leur engagement a également été étudiée<sup>3</sup> à l'aide de questionnaires remplis par 565 bénévoles inscrits sur la plateforme Amigos (gérée par le détaillant Migros et l'organisation à but non lucratif Pro Senectute). Leur analyse montre que les plateformes en ligne ont contribué à augmenter la satisfaction des bénévoles et que plus ces derniers craignaient d'être infectés, plus ils se sont montrés satisfaits. Ce constat surprenant tient peut-être au fait que les bénévoles renforçaient leur confiance en eux en s'engageant et que ce phénomène était d'autant plus important qu'ils estimaient courir un risque.

La corrélation entre cette satisfaction et la disposition à s'engager à long terme a également été analysée. Il semble en effet intéressant de savoir si l'élan d'entraide spontané suscité par la crise du coronavirus se traduira par un engagement bénévole stable une fois celle-ci surmontée.

L'étude corrobore également cette hypothèse : 70 % des personnes interrogées imaginent poursuivre leur bénévolat. Lorsque l'on sait que 41 % d'entre elles ne s'étaient jamais engagées bénévolement auparavant, ce constat a une certaine portée sociale. Les expériences positives accroissent ainsi les effectifs de bénévoles disponibles. L'assouplissement des mesures adoptées pour freiner la pandémie

décidé durant l'été est toutefois allé de pair avec un net fléchissement de l'intérêt suscité par les plateformes.

En conclusion, on peut constater que les plateformes en ligne permettent de mobiliser rapidement et à grande échelle les bénévoles en temps de crise. Intermédiaires entre l'offre et la demande, elles jouent un important rôle de coordination en canalisant de façon efficace un excès d'offre. Il semble toutefois inévitable que certaines personnes qui n'ont pas eu l'occasion d'aider autrui soient déçues.

Il s'agirait maintenant de tirer parti de l'expérience positive que de nombreux bénévoles ont retirée de leurs interventions pour les motiver à s'engager durablement. Ces plateformes pourraient ainsi servir de points de contact pour d'autres types d'aide. Dès lors, les plateformes qui ne sont pas mises sur pied uniquement pour affronter une crise concrète, mais qui restent en place une fois la situation surmontée, doivent être considérées comme plus utiles à long terme.

3 Trautwein et al. (2020).



**Georg von Schnurbein**  
Professeur de gestion des fondations au Centre d'études de la philanthropie, université de Bâle

**Florian Liberatore**  
Directeur adjoint de gestion du système de santé, École de gestion et de droit de la Haute école zurichoise de sciences appliquées (ZHAW), Winterthour (ZH)

**Jörg Lindenmeier**  
Professeur de gestion publique et des organisations à but non lucratif, université Albert-Ludwig, Fribourg-en-Brisgau (Allemagne)

## Bibliographie

Clary E. G. et al. (1998). « Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach ». *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1516–1530.

Simsa R., Rameder P., Aghamanoukjan A. et Totter M. (2019). « Spontaneous volunteering in social crises: Self-organization and coordination ». *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 48(2\_suppl):103–122.

Trautwein S., Liberatore F., Lindenmeier J. et von Schnurbein G. (2020). « Satisfaction with informal volunteering during the COVID-19 crisis: An empirical study considering a Swiss online volunteering platform ». *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, octobre.