Nancy Debey
Département Volontariat
1er juin 2021

ACCUEIL DES NOUVEAUX VOLONTAIRES

PREMIERS RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

JUIN 2021

ACCUEIL DES NOUVEAUX VOLONTAIRES

PREMIERS RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Département :
Département Volontariat
volontariat.natagora.be
volontariat@natagora.be

Personnes de contact :
Nancy Debey – 081 39 07 24 – nancy.debey@natagora.be

natagora

Présente dans tout l'espace Wallonie-Bruxelles, Natagora possède de nombreuses réserves naturelles, réparties sur 4 800 hectares. Le grand objectif de l'association est d'enrayer la dégradation de la biodiversité et de contribuer au rétablissement d'un meilleur équilibre entre activités humaines et protection de l'environnement.

Aanwezig in de hele Federatie Wallonië-Brussel, Natagora beschikt over talrijke natuurgebieden, verspreid over 4 800 ha. Het groot doel van de vereniging is de achteruitgang van de biodiversiteit te stoppen en tot het herstel van een beter evenwicht tussen de mens en de natuur bij te dragen.

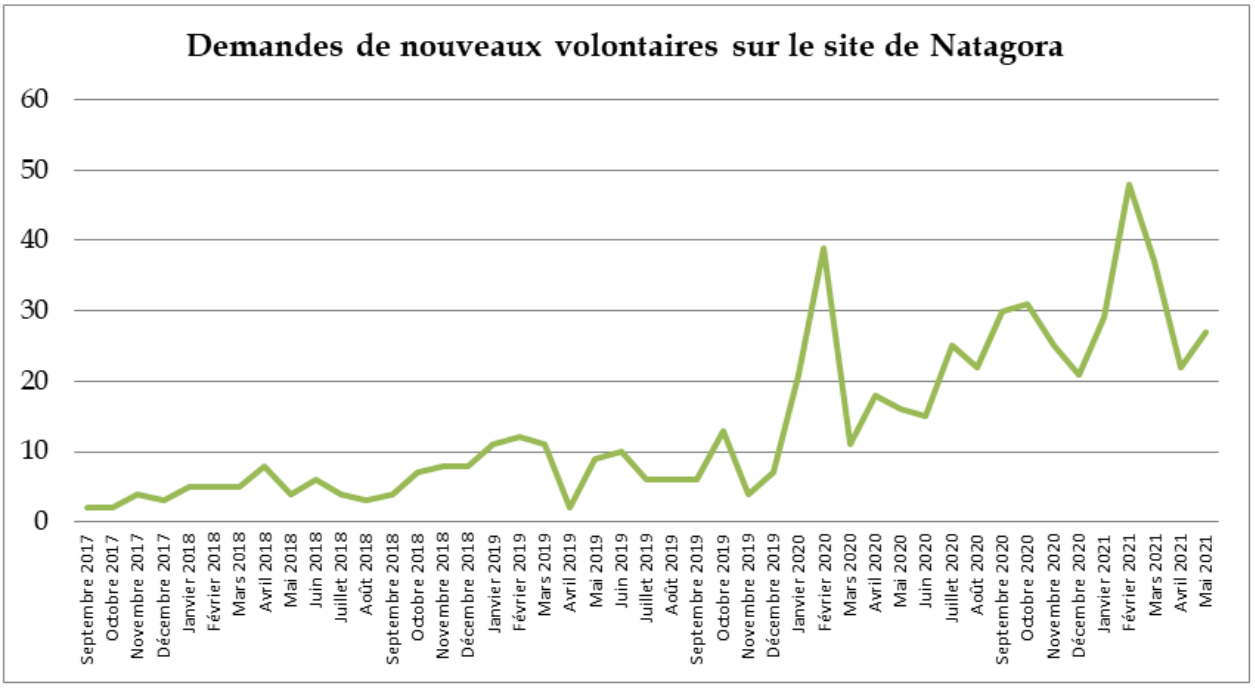
MISE EN CONTEXTE

Natagora est une asbl d'éducation permanente qui fonctionne principalement sur base du volontariat. Les volontaires peuvent s'impliquer :

- au niveau local (26 régionales en Wallonie et à Bruxelles)
- au niveau d'une espèce (Aves, Plecotus, Raînne, GT castor, GT loup, GT hirondelles, GT martinets, GT hérisson)
- au niveau des gestions des réserves (plus de 5000 hectares de réserves en Wallonie et à Bruxelles)

L'intérêt croissant de la population pour la question environnementale et la biodiversité se traduit positivement sur la croissance des demandes pour devenir volontaire.

Le coronavirus a également eu un impact considérable sur la demande de volontariat. Le bouleversement du système actuel mène à une remise en question et une volonté de se recentrer sur les choses essentielles d'une part. Le confinement crée, d'autre part, le besoin de sortir à l'extérieur et de se reconnecter à la nature.



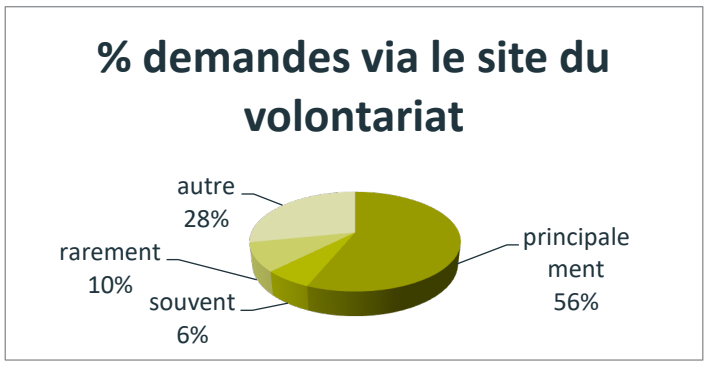
Cette demande croissante a un impact direct sur les groupes de volontaires existants. L'accueil des nouveaux volontaires prend de l'importance. Comment les groupes de volontaires gèrent-ils cet accueil ? La tâche est-elle surmontable ? Quels sont les exemples de bonnes pratiques ? Quels sont les outils que nous pouvons mettre à disposition pour faciliter cet accueil ?

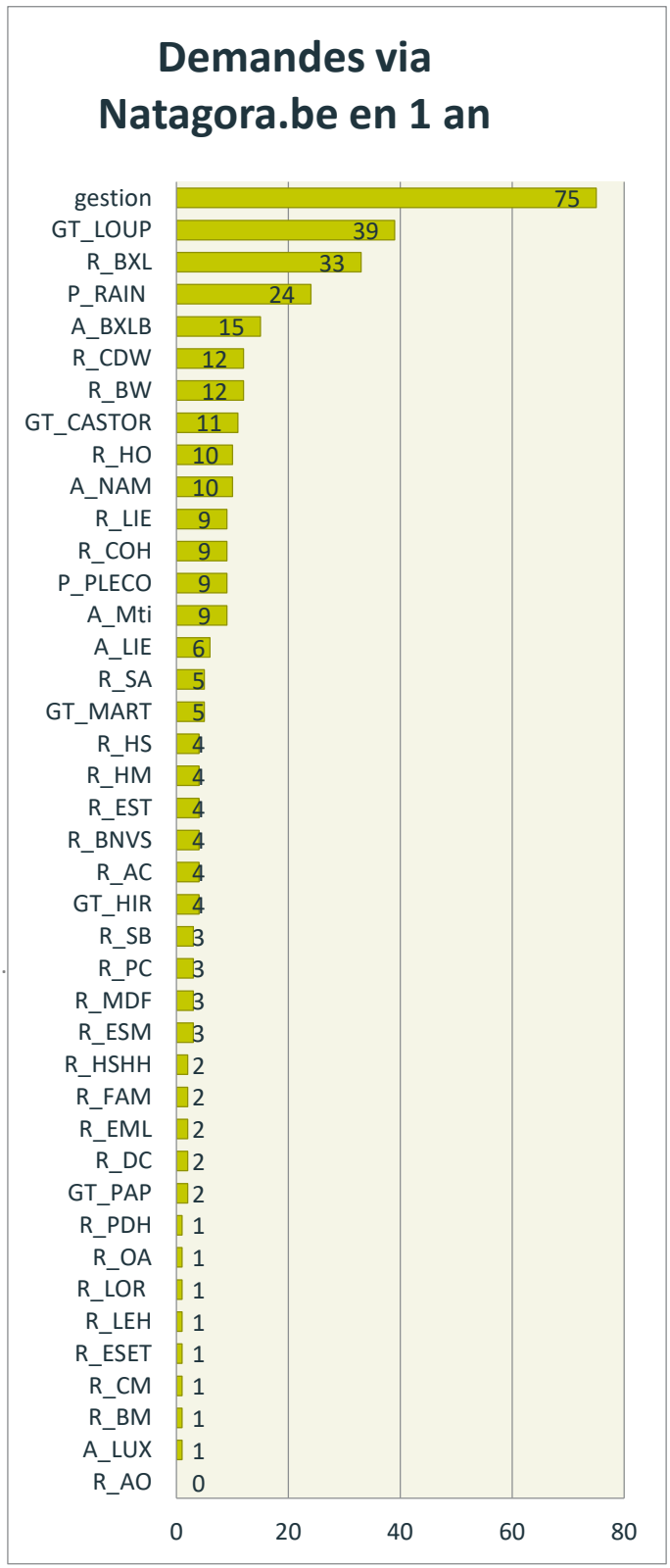
Autant de questions qui nous ont mené à cette présente enquête. 33 groupes de volontaires ont été questionnés seuls ou à plusieurs, par téléphone ou par visioconférence. Un tout grand merci à tous les volontaires qui ont pris de leur temps pour répondre au questionnaire.

COMMENT ARRIVENT LES NOUVELLES DEMANDES ?

La majorité des demandes de nouveaux volontaires arrivent via le site du volontariat. Les demandeurs remplissent un formulaire en ligne avec leurs coordonnées et précisent s'ils préfèrent s'impliquer au niveau local, pour une espèce ou pour de la gestion. Le département volontariat analyse les réponses, répond au volontaires en transmettant les informations liées au groupe le plus approprié et met le groupe de volontaire d'accueil en copie.

Ci-dessous le graphique reprenant la part des demandes pour chaque groupe qui arrivent via le site de Natagora[1] :





L'ampleur de ces demandes varie fortement selon les groupes :

Quatre groupes ont reçu autant de demandes via leur propre site et 2 en ont reçu plus via leur propre site, que via le site de Natagora.

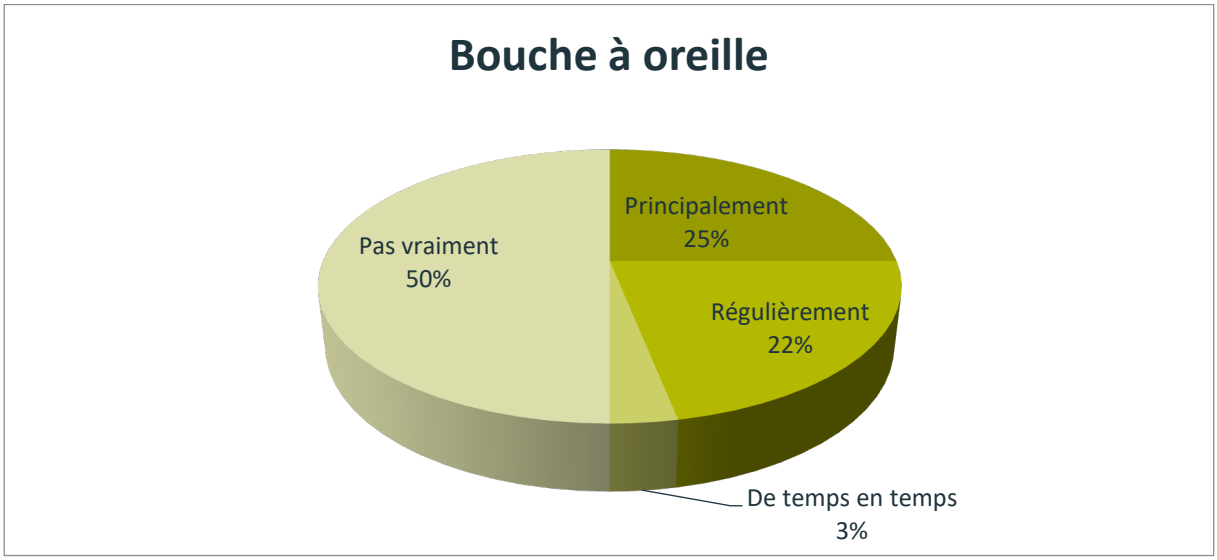
De manière générale, il n'y a pas de grande « différence de qualité » entre une demande émanant du site du volontariat ou une demande émanant du propre site.

Une grosse exception est cependant le GT castor. Tout en donnant la même réponse par mail, les demandes provenant du site de Natagora ne mènent pas à du volontariat actif, contrairement aux demandes émanant du propre site. Cela peut être dû à une question de motivation.

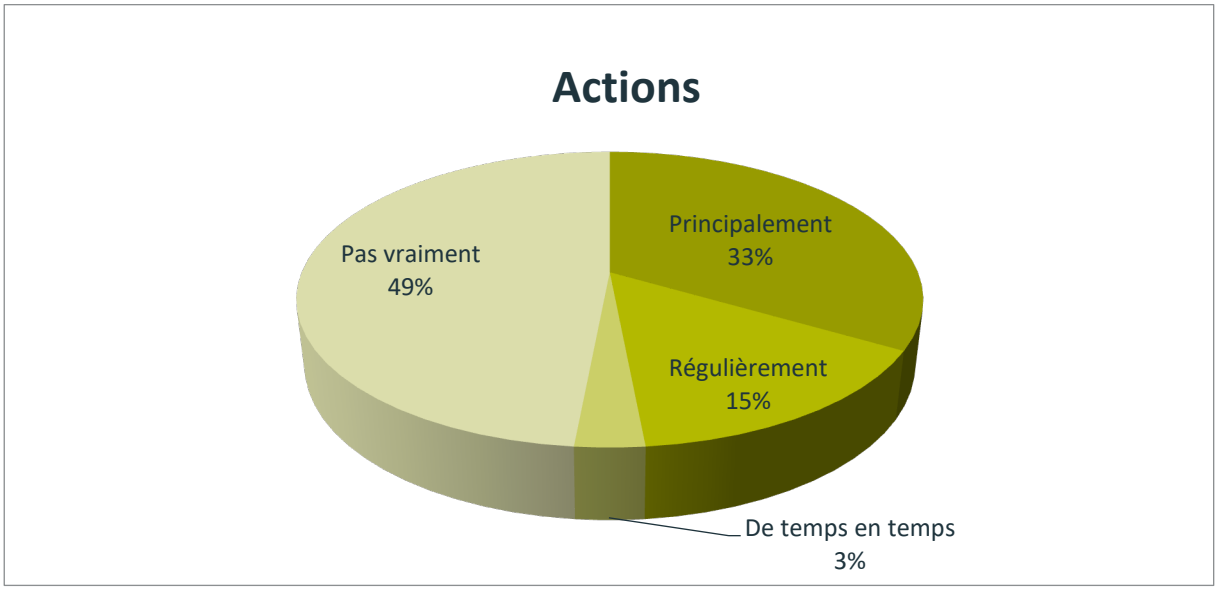
La personne voulant vraiment s'impliquer pour le GT castor fait la recherche du groupe castor et les contacte via leur propre site. Tandis que la personne qui veut surtout devenir volontaire fait une demande de volontariat et choisit le castor spontanément dans les options à choisir.

[1] https://www.natagora.be/devenir-volontaire

Le bouche à oreille reste une porte d'entrée non négligeable pour plus de la moitié des groupes de volontaires.



Une autre porte d'entrée tout aussi importante sont les actions : stands, promenades etc.

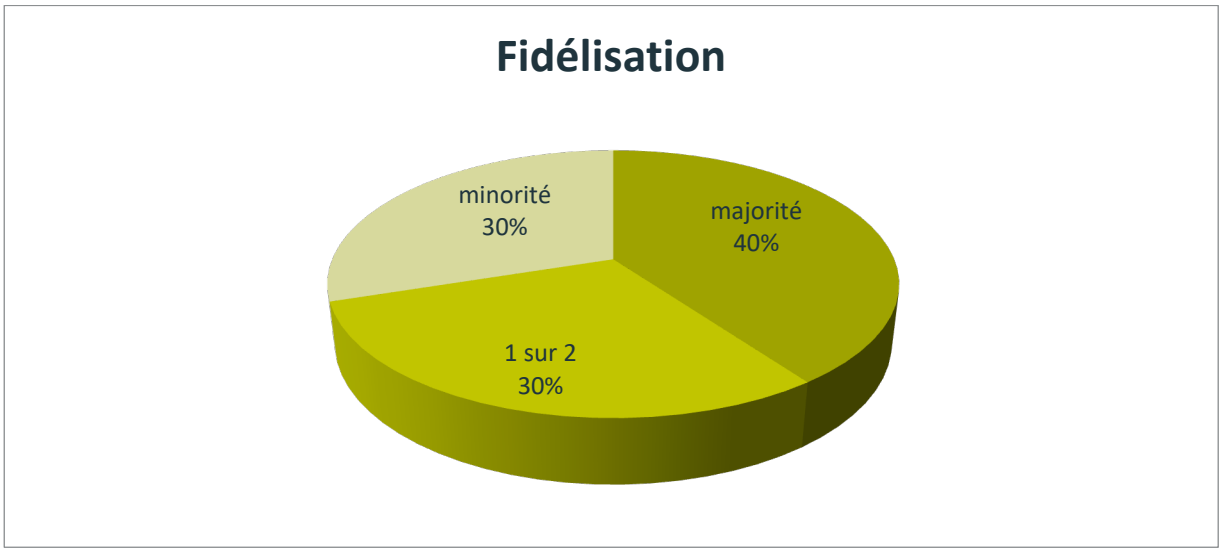


Un groupe sur cinq reçoit également des demandes de nouveaux volontaires par Facebook. Les questions via ce canal sont rares pour certains, fréquentes pour d'autres.

Il y a également d'autres demandes de volontariat ayant une grande ampleur, mais qui sont propre à certains groupes: formations chiro pour Plecotus Wallonie, campagne de recrutement radio-télé-presse pour Pays de Herve, sites internet des partenaires pour le GT hirondelles, demandes par téléphone pour le Plecotus Bruxelles et gens qui passent au bureau pour BNVS.

COMMENT LES DEMANDES SONT-ELLES GÉRÉES ?

La plupart du temps, les nouveaux volontaires restent plus au moins actifs au sein du groupe après le premier contact. Le taux de fidélisation des nouveaux volontaires est relativement élevé. Quand on demande quel est le taux de pourcentage de volontaire qui reste actif après une ou deux rencontres, le résultat est plutôt positif :



Quand le taux de fidélisation est fort bas ou qu'il y a eu beaucoup d'investissement dans l'accueil des nouveaux sans réel « retour », la motivation du groupe a tendance à baisser.

Les méthodes d'accueil sont loin d'être uniformes. Un groupe sur quatre a élaboré un mail d'accueil standardisé ou adapté qui reprend toutes les informations utiles. Plus les demandes des nouveaux volontaires sont nombreuses, plus cela s'avère être une nécessité organisationnelle.

40% des groupes privilégient un contact personnel : par téléphone (12%), mail, en direct, …

Plus de la moitié des groupes invitent les nouveaux à une réunion ou une activité.

La grosse majorité considère que l'accueil des volontaires est plutôt quelque chose d'agréable (80%). Cependant, cet accueil n'est rapide que pour un groupe sur 5 et est considéré comme fastidieux pour un groupe sur 5 également.

De manière générale : quand il s'agit d'un groupe ayant beaucoup de demandes de nouveaux volontaires et que la personne en charge de répondre a beaucoup d'autres choses à gérer pour Natagora, la charge de travail est trop lourde. Le risque de surcharge devient aigu et l'accueil peut devenir une tâche moins agréable.

Il y a par ailleurs une corrélation entre la méthode d'accueil et la fidélisation. Ce n'est pas parce qu'il y a un accueil personnel que le taux de fidélisation est élevé, mais quand il y a un taux de fidélisation très élevé, il y a souvent un accueil personnel (80%). L'accueil personnel augmente donc fortement la probabilité de fidélisation. Ce contact personnel peut prendre différentes formes : aller se promener dans la région du nouveau volontaire, boire un verre, se téléphoner, …

L'accueil personnel n'est pas le seul facteur qui joue en faveur de la fidélisation. Il y a aussi: la cohésion du groupe, la bonne humeur, le fait de se sentir intégré, de prendre une place, de recevoir des responsabilités qui correspondent aux attentes, de ne pas être écrasé par la charge de travail et d'informations, …

Certains groupes préfèrent inviter le nouveau à un groupe de travail correspondant à ses centres d'intérêts, pour qu'il puisse prendre sa place et s'engager dans ce qui lui tient à cœur. Cela fonctionne assez bien et permet, dans un second temps seulement, de le plonger « dans la lourdeur administrative et organisationnelle du Comité ».

SOLUTIONS POUR L'ACCUEIL

Qu'est-ce qui pourrait faciliter la tâche par rapport à l'accueil des nouveaux volontaires ? Un petit 10% est très satisfait de la manière actuelle de procéder. Près de 40% des groupes ne voient pas trop ce qui pourrait les aider, ni en interne, ni en externe. Cette question a par ailleurs été posée au téléphone et nécessite parfois une réflexion plus approfondie. Le département volontariat reste disponible et ouvert pour toutes les suggestions qui devraient arriver par la suite.

Un groupe ne souhaite pas augmenter le nombre de volontaires, du moins pas dans le Comité. Cette réflexion est loin d'être portée par la majorité des groupes, mais elle soulève une question fondamentale: Quelle est la taille & l'organisation idéale d'un groupe de volontaires ? Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses à cette question, mais il est important de se poser cette question *avant* de déployer des efforts pour agrandir les effectifs. Cela permet d'être certain que l'énergie du groupe œuvre pour les mêmes objectifs.

La moitié des groupes de volontaires ont proposé des solutions d'accueil. Ces solutions peuvent être réparties en deux catégories : « Peaufiner le contact humain » et « Optimaliser la charge de travail ».

PEAUFINER LE CONTACT HUMAIN

- Instaurer un accueil chaleureux à l'arrivée du nouveau dans le groupe : présentations, boire un verre, se réjouir de sa présence, …
  Offrir un verre de Natagorix, symbole de convivialité et d'accueil chaleureux.
  Idéal pour les groupes qui ont occasionnellement des demandes de nouveaux volontaires.
- Soirée d'information à destination des nouveaux : créer une soirée d'information décontractée où on présente le groupe aux nouveaux et où on peut papoter de manière informelle de ce qui les intéresse.
  La variante covid peut avoir lieu en visioconférence.
  Idéal pour les groupes qui ont beaucoup de demandes de nouveaux volontaires.
- Système de parrainage : Un ancien accueille à chaque fois un nouveau.
  Dans certains groupes les nouveaux sont souvent « pistonnés ». Les pistons deviennent alors parrains.
  D'autres ont essayé la variante où chacun est chargé de trouver un nouveau dont il deviendra parrain (ne marche pas à tous les coups).
- Inviter les nouveaux à un chantier de gestion, une promenade organisée ou une promenade individuelle pour faire connaissance.
- Travailler le contact humain entre les régionales, les pôles et les GT, afin de favoriser une meilleure collaboration et de permettre à chaque nouveau de trouver plus facilement sa place, ce qui l'intéresse le plus (exemple : devenir porte-parole castor dans une régionale, …).
- Prendre le temps d'écouter et d'expliquer les choses, car certains ont du mal à trouver leur chemin et « ne savent pas ce qu'ils peuvent apporter au groupe ». Exemple : un nouveau peut être moins doué en ornithologie, mais très bon informaticien. Lui donner le rôle de webmaster peut être un vrai plus pour le groupe.
- Relancer les nouveaux qui ne viennent plus.

TRAVAILLER LA CHARGE DE TRAVAIL AU SEIN DU GROUPE

- Se réorganiser en interne et trouver un responsable dans le groupe qui est en charge de l'accueil des volontaires.
- Créer un site internet, Facebook, workplace, … qui reprend bien les activités du groupe, afin de faciliter l'accueil des nouveaux et d'avoir une meilleure vue d'ensemble des activités du groupe. Cela permet également d'avoir un portefeuille d'activités à proposer aux nouveaux.
- Inviter à une réunion de travail plutôt qu'à une réunion de groupe et y aller progressivement. On fait attention à ne pas surcharger les nouveaux (sans pour autant les « sous-charger »).
- Mener une campagne presse pour recruter au mieux des nouveaux volontaires

MOTIVATION

Il y a plusieurs facteurs qui peuvent motiver le nouveau volontaire à faire partie d'un groupe ou à rester dans un groupe. Il y a également différents facteurs qui peuvent motiver les anciens à accueillir les nouveaux. Ces facteurs se recoupent souvent. Une meilleure compréhension du moteur d'un groupe permet d'entretenir cette motivation. Ce qui motive :

Sentiment d'appartenance	Estime de soi	Contenu de l'engagement	Du concret	La relève groupe s'accroit	Valeurs liées au mode de fonctionnement
contacts humain (x4)	être utile (x2)	engagement pour la nature, biodiversité (x5)	s'engager dans du concret (x3)	plus on est mieux c'est	répondre aux envies, attentes personnalisées (x2)
convivialité (x3)	répondre aux attentes	passionnés par sujet (x5)	action-faire des trucs (x2)	avoir de l'aide, plus de bras (x2)	investir temps selon souhait
faire partie de l'équipe (x2)	besoin de reconnaissance	on parle beaucoup du loup en Belgique	gens veulent sortir	partage du travail - répartir les tâches	pas de directives, quand même décider, résultats
bonne ambiance (x2)	faire les choses à fond	activités tout public, projets attirants qui donnent envie de participer	prêt à mettre la main à la pâte	Transmettre, partager savoirs, expériences	se mettre au niveau des nouveaux
échanger	enthousiasme des gens	intérêt activité	participer à activités	trouver perle rare	pas trop formalisé
cadre "Orval"	des choses à leur portée	structure avec un bel objet social		vent frais, nouvelles idées (x3)	ludique, découvrir
parrainage one to one	trouver truc qui leur convient	œuvrer pour qqch de bien		renouveler les cadres, recevoir des jeunes (x3)	formations
côté chaleureux AG	reconnaissance du travail du groupe	fait plaisir qu'ils s'intéressent à la nature (x2)		chouette d'avoir des gens qui s'intéressent	bienveillance
rencontres		sensibilisation		être sur nouvelle commune	coresponsabilités
bon accueil				regarder chiffres membres	liberté d'actions
s'intégrer dans un groupe				chouette quand il y a des retours de projets	prendre des responsabilités
communiquer				assurer dynamique dans la région (x2)	militance (x2)

DÉMOTIVATION

A l'inverse des facteurs de motivation, il y a ce qui démotive les nouveaux, ainsi que ce qui démotive les anciens à accueillir les nouveaux. La raison principale pour laquelle les volontaires quittent un groupe est le parcours de vie. On peut être très impliqué à un moment donné de sa vie, puis être rattrapé par la famille et le travail et par la suite retrouver du temps et se réinvestir dans un groupe. Ce facteur n'est pas à négliger. Il a une influence sur l'ensemble du groupe. Accepter les parcours de vie de chacun contribue à la cohésion du groupe.

Attentes personnelles non comblées	Manque de cohésion sociale	Problèmes liés au contenu des activités	Problèmes liés à des personnes	Pas de retour sur investissement
attentes ne correspondent pas (x3)	structure rigide ou complexe	longues réunions car beaucoup à aborder (x2)	conflits : sujet pointu	temps perdu, s'il part
gérer ceux qui veulent trouver un travail (x2)	décrochent quand ils ne comprennent pas	faire réunions pour papoter, manque d'action (x2)	qqn veut faire le boss	on s'essouffle
gérer ceux qui veulent de l'occupationnel	manque de lien social dans notre groupe	analyse enregistrements chauves-souris : travail pointu et compliqué	ont beaucoup d'idées, mais ne font rien	perte d'énergie
pas de place aux nouvelles idées	pas assez de reconnaissance	BXL = petite réserve	manque de qualification	trop
manque d'intérêt pour notre sujet	peu nombreux	tenir stands c'est pas sexy	cas sociaux	investir en qqn, sans retour
quand nouveaux en ont rien à foutre	chacun son coin	noyau dur = secrétariat, compta,… pas chouette (x2)	peur de ne pas être à la hauteur	gens s'engagent et ne viennent pas/ plus (x2)
	pas d'accompagnement, nouvelles personnes dans le vide	tâches du volontaire = organisationnelles, souhait de faire du terrain et de suivre des formations: on essaie d'y remédier	viennent pour effet de mode: n'accrochent pas à long terme	déception quand une personne mobilise beaucoup de temps et qu'elle quitte, sans dire pourquoi
	manque de dynamisme	réserves: se sentent seuls, pas d'échanges, de formations		
		tâches demandent des connaissances		
		difficile de donner des réponses pointues		

JOURNÉE NOUVEAUX

Si on devait organiser une journée des nouveaux volontaires - pas par groupe de volontaire, mais plutôt par province ou région - à quoi ressemblerait idéalement cette journée ?

Au niveau du contenu à aborder durant la journée, la plupart des volontaires jugent utile d'expliquer le fonctionnement, l'organigramme et les missions de Natagora. Natagora est devenu une grosse structure. Il n'est pas évident pour un nouveau volontaire (même souvent pour un ancien) de savoir qui fait quoi, ni comment contacter qui ? Dans quoi le nouveau s'engage-t-il, quel rôle va-t-il jouer et quelles sont les attentes envers lui ?

Il est également pertinent d'expliquer les outils du volontariat : le site, les activités, les brochures, les outils de communication, … Il faut qu'il soit au courant des grands projets de Natagora : observation.be, réseau nature, …

Quelles sont par ailleurs les différentes manières de s'impliquer dans la province/région ? Il faut expliquer les spécificités des régionales du lieu, des pôles, des GT et des réserves. Comment les différents groupes fonctionnent-ils, quelles sont leurs principales activités. Avoir des représentants de tous les groupes et du staff sur place pour leur poser des questions est un vrai atout.

Une formation pour faciliter l'aspect commercial, les techniques d'accueil du public et le recrutement de membres a été citée à deux reprises.

Au niveau de la forme, l'idéal serait d'organiser l'évènement sur une demi-journée à un endroit assez proche, afin d'éviter les km. C'est l'occasion de faire du covoiturage ou d'organiser un bus.

La journée a lieu sur un site intéressant, spacieux et convivial. La convivialité est mise à l'honneur et est un point qui revient inlassablement. Cela doit idéalement avoir lieu à l'extérieur, les promenades, gestions et visites de réserves sont souvent citées. Boire et manger quelque chose ensemble, un drink avec des discussions informelles, relax, décontracté, festif, favoriser les échanges, le partage d'expériences. C'est le lieu pour se faire de nouveaux amis avec lesquels on pourra porter des projets en commun. Le lieu où on rencontre le staff qui est là pour répondre à toutes les questions et rassurer les nouveaux. Le lieu où on partage nos motivations « un peu comme aux AA ».

L'important est d'éviter l'ex-cathedra, les longs discours, les longues réunions, le travail.

L'information peut être donnée sous forme de petits ateliers, de stands, de mini expos, de panneaux, de photos, de balades thématiques, de manière ludique (jeu de piste, grand jeu, jeux de rôles, …), de mini-films. L'information devient le contenu de l'activité brise-glace, elle est l'objet du jeu de coopération, elle est transmise avec passion et dynamisme, elle est le prétexte pour créer de petits groupes pour faire des actions sur le terrain.

En résumé : la journée des nouveaux volontaires est une demi-journée géniale et festive où on s'amuse en faisant de nouvelles rencontres et en apprenant plein de choses sans même s'en apercevoir.

QUE FAIRE LORS DU CONFINEMENT ?

Le confinement est l'occasion pour plusieurs groupes :

- De travailler sur le site internet, sur la comptabilité, sur les réseaux sociaux.
- De faire des activités à l'extérieur en petits groupes : gestions, balades, sauvetages de batraciens, retaper des clôtures, fabrication et pose de nichoirs, création de cabanes à chauves-souris, rallye.
- De travailler sur des projets en cours : création de livres, de malles pédagogiques, de formations en ligne, de dossiers plus administratifs de militance, devine qui.
- De réaliser des recensements à partir de chez soi ou dans les réserves.
- De passer aux visioconférences pour maintenir un lien, de garder le contact via les réseaux sociaux.
- De remettre le groupe sur pied et de résoudre les problèmes en interne.
- De tout programmer normalement, de restreindre les groupes et d'annuler à chaque fois à la dernière minute en fonction des mesures gouvernementales, afin de maintenir un lien.
- De demander aux gens s'ils sont d'accord avec le fonctionnement de la journée lors d'activités en extérieur. Cela ne se pratique pas assez souvent.
- De poursuivre tout normalement, vu que la structure et le mode organisationnel de certains groupes le permettent.

OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE

Comment les volontaires communiquent-ils entre eux au sein d'un groupe ?

Presque tous les groupes communiquent par mail. La moitié des groupes utilise régulièrement le téléphone. 15% téléphonent occasionnellement.

Dans les moyens habituels de communication, le contact physique reste pertinent dans 25% des cas.

65% des groupes ont maintenu un contact par visioconférence, parfois juste pour l'assemblée générale, parfois régulièrement, parfois avec grand succès, parfois en nombre très restreint. On a surtout employé Zoom et Jitsi, parfois Teams.

Environ un tiers des volontaires sondés utilisent Discourse, SamePage ou Google Groups.

Certains sous-groupes fonctionnent également via Whatsapp, Facebook ou Skype.

De manière générale, l'arrivée de workplace est perçue positivement. Ceux qui utilisent internet fréquemment, basculeront avec aisance. Les autres changeront moins vite leurs habitudes.

ANNEXES

Questionnaire : accueil des nouveaux volontaires

1) Avez-vous beaucoup de nouveaux volontaires ?
   +- moyenne par mois
2) Comment arrivent les nouveaux volontaires la plupart du temps ?
   - Par facebook
   - Par le site internet du volontariat
   - Votre propre site
   - Par le bouche à oreille
   - En organisant des actions, stands, promenades, …
   - Autre……
3) Y a-t-il une sorte de « procédure type » pour l'accueil des nouveaux volontaires ? Est-ce que tous les accueils se ressemblent ? Y a-t-il de grosses différences d'un accueil à l'autre ? Comment accueillez-vous les nouveaux (invitation réunion, mail, …) ?
4) Le fait d'accueillir les nouveaux, est-ce plutôt quelque chose d'agréable ou de fastidieux ? Pourquoi ?
5) Qu'est-ce qui pourrait vous faciliter la tâche par rapport à l'accueil des nouveaux volontaires ? En interne à la régionale et par rapport au staff?
6) Par rapport au nombre de demandes de nouveaux volontaires, y a-t-il beaucoup de nouveaux qui deviennent actifs ? Des volontaires qui après être venus une fois, reviennent régulièrement ? Quel est le pourcentage environ ?
7) Quels sont selon vous les facteurs de motivation/ de démotivation pour les nouveaux ?
8) Quels sont pour vous les facteurs qui vous motivent/ démotivent à accueillir les nouveaux ?
9) Si on réalisait une journée des nouveaux volontaires, que devrait-elle comprendre ?
10) Par rapport à tous les volontaires (nouveaux et chevronnés) : Si tout était possible, à quoi ressemblerait idéalement la journée des volontaires ?

Informatique

1) Par quel moyen de communication communiquez-vous au sein de votre groupe ?
2) Le covid ne facilite pas les activités et la communication. Quels sont vos exemples de bonne pratique ?
3) Expliquer workplace ou (si déjà au courant), que pensez-vous de workplace ?