



MOTIVATIONS, COMPÉTENCES ET RENOUVELLEMENT DES VOLONTAIRES CHEZ OXFAM- MAGASINS DU MONDE

ANALYSE

Louise Godard



OXFAM

Magasins du monde

DESCRIPTIF

En mai 2022, Oxfam-Magasins du Monde a organisé deux groupes de discussion en ligne regroupant 15 bénévoles engagé-e-s dans nos magasins. Ces discussions ont été organisées dans le cadre de notre participation à un projet européen intitulé « VoW : volunteering for a sustainable world » (<http://www.vow-project.eu/>). Nous avons posé des questions sur trois thèmes : les motivations à être volontaire dans le domaine du commerce équitable, les compétences que les volontaires acquièrent ou souhaitent développer durant leur engagement et le recrutement de « jeunes » dans nos équipes.

En mai 2022, Oxfam-Magasins du Monde a organisé deux groupes de discussion en ligne regroupant 15 bénévoles engagé-e-s dans nos magasins. Ces discussions ont été organisées dans le cadre de la participation d'Oxfam-Magasins du Monde à un projet européen intitulé « VoW : volunteering for a sustainable world » (<http://www.vow-project.eu/>). Nous avons posé des questions sur trois thèmes : les motivations à être volontaire dans le domaine du commerce équitable, les compétences que les volontaires acquièrent ou souhaitent développer durant leur engagement et le recrutement de « jeunes » dans nos équipes.

MOTIVATIONS : PARTICIPER À UN MONDE PLUS JUSTE

Les motivations essentielles des volontaires s'accordent totalement avec les valeurs d'Oxfam-Magasins du Monde. Il s'agit principalement de se sentir utile, réduire les inégalités, travailler à un système commercial plus équitable, lutter pour la solidarité et la justice, et agir dans un domaine auquel ils-elles croient.

Lors de ces discussions, nous avons demandé aux participant-e-s de relier leur motivation à l'un des Objectifs de Développement Durable (ODD)¹. Six participants sur quinze ont choisi l'objectif 10 réduire les inégalités, trois personnes ont choisi l'objectif 12 consommation et production responsables, trois volontaires ont choisi l'objectif 1 pas de pauvreté, deux autres personnes ont choisi l'objectif 8 travail décent et croissance économique, et une personne a choisi l'objectif 16 paix, justice et institutions fortes. La réduction des inégalités est d'ailleurs considérée par plusieurs de ces participant-e-s comme le point de départ

pour l'amélioration d'autres objectifs de développement durable (santé, etc.).

Les volontaires présents se sentent ambassadeur-ric-e-s du commerce équitable principalement dans leur cercle proche (famille, amis) et en magasin. Être ambassadeur-ric-e du commerce équitable signifie pour eux-elles de partager des informations sur les modes de consommation alternative et être capable de parler des partenaires d'Oxfam-Magasins du Monde. Selon les volontaires, la communication sur le commerce équitable devrait davantage consister à partager des informations plutôt qu'à convaincre les autres personnes. Pour nos volontaires, offrir des produits d'Oxfam-Magasins du Monde à d'autres personnes est aussi une façon de soutenir notre organisation et de lancer une discussion sur nos partenaires (d'où vient le cadeau, comment il a été produit, etc.). Certain-e-s volontaires essaient également de montrer autour d'eux-elles que le commerce équitable n'est pas contradictoire avec le commerce local et que les deux doivent coexister. Certain-e-s participant-e-s aux discussions nous ont expliqué qu'ils-elles sont parfois perçu-e-s par d'autres personnes comme faisant de la charité ou étant des rêveur-euse-s. En réponse à cela, les bénévoles nous ont fait part qu'ils-elles croient sincèrement aux valeurs d'Oxfam-Magasins du Monde et sont ravi-e-s de s'engager pour les défendre.

COMPÉTENCES : DES APTITUDES HUMAINES ET COMMUNICATIONNELLES À L'AVANT-POSTE

Le tableau suivant illustre les connaissances, aptitudes et compétences que les participant-e-s estiment avoir acquises grâce à leur engagement dans Oxfam - Magasins du Monde :

¹ Plus d'information sur les ODD sont disponibles en ligne : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

SAVOIRS	SAVOIR-FAIRE	SAVOIR-ÊTRE
<ul style="list-style-type: none"> - S'informer sur les mécanismes du commerce équitable et les organisations partenaires - Être sensibilisé-e aux questions sociales et économiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire des ventes en magasin - Gérer les stocks - Créer une présentation PowerPoint 	<ul style="list-style-type: none"> - S'écouter les uns les autres - Accueillir - Communiquer de manière adéquate - Tolérer l'opinion des autres - Négocier - Travailler en équipe - Les relations humaines - Aider les autres à développer leurs compétences - Coordonner des réunions - Contact avec les clients - Gestion de groupe - Parler au nom des autres - Créativité - Esprit analytique et critique

Les volontaires présent-e-s lors de nos discussions estiment que l'offre de formation chez Oxfam-Magasins du Monde pourrait être étoffée. Ils-elles souhaiteraient connaître davantage des techniques de ventes extérieures (en dehors du magasin) et améliorer leur manière de communiquer vers l'extérieur. Par exemple, ils-elles souhaiteraient en savoir plus sur la manière d'attirer les gens à participer à un événement. Les bénévoles aimeraient également approfondir leurs compétences en matière de communication/écoute, et notamment de communication non-violente, au sein de l'équipe de volontaires². Plus concrètement, certain-e-s volontaires ont indiqué qu'Oxfam-Magasins du Monde devrait diversifier les horaires et lieux des formations proposées afin de permettre à plus de personnes d'y assister (organiser des formations le week-end, organiser des formations directement dans les magasins, etc.)³.

Les participant-e-s à notre discussion ont exprimé leur souhait d'approfondir le contenu de la sensibilisation (sur le commerce équitable et les partenaires) dans

les magasins. Ils-elles soulignent également que l'accès à l'information devrait être facilité pour les bénévoles qui ne connaissent pas bien les mécanismes du commerce équitable. Certain-e-s participant-e-s ont déclaré que l'information pourrait être mieux reçue lorsque les volontaires participent à des activités concrètes comme celles que nous organisons dans les écoles en utilisant des outils pédagogiques. En lien avec ce dernier élément, les participant-e-s déplorent que certain-e-s volontaires soient réticent-e-s à partager des informations sur le commerce équitable avec les client-e-s. Les deux groupes interrogés semblaient d'accord pour dire que le volontariat dans nos magasins n'est pas simplement de la vente de produits, mais également un moyen de promouvoir les valeurs d'Oxfam en parlant aux clients des raisons pour lesquelles il est important d'acheter des produits équitables. Les participant-e-s ont demandé à avoir davantage d'opportunités d'être en contact avec les partenaires du Sud dans la mesure où cela représente une source de motivation pour leur engagement⁴.

² Oxfam-Magasins du Monde a organisé une formation sur la communication non violente en avril 2022. Les volontaires ont exprimé un fort intérêt pour suivre d'autres formations comme celle-ci.

³ En regardant l'agenda des formations, il semblerait qu'Oxfam-Magasins du Monde propose déjà des formations pendant les week-ends ou directement dans les magasins. Il est possible alors que les volontaires ne savent pas bien où trouver ces informations.

⁴ Avant l'arrivée de la Covid-19, Oxfam-Magasins du Monde avait l'habitude d'organiser des "journées partenaires" au cours desquelles les volontaires pouvaient être en contact avec des partenaires du Sud. Depuis l'année 2020, les volontaires ont eu moins d'occasions de rencontrer les partenaires mais quelques réunions en ligne ont tout de même été organisées.

RENOUVELLEMENT : ATTIRER DES « JEUNES » VOLONTAIRES RESTE UN DÉFI

Nous avons débuté cette dernière partie de la discussion en demandant aux volontaires ce qu'ils-elles considéraient comme étant un-e « jeune » bénévole. Selon les participant-e-s, le recrutement de « jeunes » chez Oxfam-Magasins du monde consiste à recruter des personnes non retraitées ayant moins de 55-60 ans. Ils-elles déplorent qu'il soit de plus en plus difficile d'avoir de « jeunes » retraités du fait que l'âge de la retraite a été repoussé⁵. Les participant-e-s considèrent que c'est une chance de recruter des personnes plus jeunes. Au lieu de mettre l'accent sur l'idée de « jeunes », les volontaires appuient sur l'importance de recruter des nouvelles personnes. Ces dernières peuvent offrir d'autres perspectives et constituer un nouveau souffle pour l'équipe. Un problème exprimé par les participant-e-s concernant les jeunes de 18 à 30 ans est que les personnes de cette tranche d'âge ne restent généralement pas longtemps ou demandent des stages courts, ce qui rend les équipes des magasins réticentes à les recruter.

Les participant-e-s pensent que nous n'attirons pas les jeunes à cause de l'image des équipes composées de personnes assez âgées. Cela peut aussi venir du fait que les équipes ne les recherchent pas forcément ou ne savent pas comment chercher des jeunes. Les jeunes sont également sollicité-e-s dans de nombreux domaines différents, ce qui les rend moins disponibles. Selon les volontaires présent-e-s les parents sont également plus enclins à s'engager dans un bénévolat lié à la vie de leurs enfants (associations de parents par exemple). Certain-e-s participant-e-s ont déclaré que des liens plus étroits avec les JM pourraient être un moyen d'avoir davantage de jeunes dans les équipes⁶. Cependant, cela reviendrait à demander des efforts supplémentaires à des jeunes déjà impliqué-e-s, ce qui pourrait être difficile à mettre en place. Un autre élément soulevé est que certains bénévoles qui s'engagent depuis de nombreuses années

peuvent également être réticent-e-s à l'idée de partager leurs responsabilités avec de nouvelles personnes rendant l'équipe peu accueillante pour des jeunes bénévoles.

Pour attirer davantage de jeunes, les participant-e-s suggèrent de développer un type de volontariat plus flexible. Il pourrait s'agir d'un modèle hybride : des volontaires régulier-e-s et des volontaires plus ponctuel-le-s (qui sont attaché-e-s aux valeurs et au travail d'Oxfam-Magasins du monde, mais ont moins de temps à donner). Un volontaire a suggéré que nous pourrions développer des contacts avec des organisations comme les scouts qui ont un vivier de jeunes engagé-e-s. Une autre volontaire a suggéré que nous créions un mouvement de jeunes dans les magasins en faisant des activités qui pourraient les intéresser davantage, comme de la sensibilisation en dehors du magasin.

CONCLUSION

En bref, les bénévoles interrogé-e-s s'engagent dans nos équipes de magasin pour agir en faveur d'un projet auquel ils-elles croient et œuvrer pour un monde avec moins d'inégalités. Ils-elles acquièrent surtout des compétences de savoir-être liées aux relations humaines, à la communication et au travail d'équipe pendant leur volontariat. Les participant-e-s aimeraient améliorer leurs compétences en matière de vente externe ainsi que de communication externe (hors magasin) et interne (au sein de l'équipe). Ces bénévoles aimeraient que les volontaires d'Oxfam-Magasins du Monde fassent mieux connaître les valeurs de l'organisation vers l'extérieur et expliquent aux client-e-s pourquoi il est important d'acheter des produits issus du commerce équitable. Le recrutement de « jeunes », ou plutôt de « nouvelles » personnes, est considéré comme une chance pour les bénévoles. Des réflexions pourraient être menées sur la manière de les recruter, mais surtout sur la manière d'adapter notre offre de volontariat pour les attirer.

⁵ L'âge officiel de la retraite en Belgique est aujourd'hui fixé à 65 ans et sera de 67 ans à partir de 2030.

⁶ JM = Jeunes Magasin. Un " JM " est une équipe d'élèves du secondaire qui sensibilise les élèves et le personnel éducatif aux enjeux du développement durable, aux enjeux N/S et au commerce équitable et vend des produits Oxfam (et donc issus du commerce équitable) dans leur école.



OXFAM

Magasins du monde

Une publication d'Oxfam-magasins du monde – 2022

Éditeur responsable : Gaëtan Vanloqueren – Rue provinciale, 285-1301 Bierges

© 2022 Oxfam-Magasins du monde | Image de couverture : Tineke d'Haese



Belgium

partner in development



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES