

Autriche

Infrastructure du bénévolat

1. Définition du concept

Selon les auteurs, l'infrastructure du bénévolat consiste à fournir un environnement favorable aux bénévoles et associations à différents niveaux de la société, de l'individu jusqu'aux associations, aux municipalités et éventuellement au pays tout entier. Sur le plan individuel, une infrastructure appropriée offre au bénévole un bon accès aux possibilités de bénévolat, ainsi que l'appui professionnel que lui apporte un personnel qualifié, durant la période de son engagement et également des procédures de sortie adéquates.

Sur le plan organisationnel, une infrastructure appropriée consiste en un engagement professionnel au bénévolat qui résulte de politiques de bénévolat clairement définies: celles-ci concernent l'emploi de coordinateurs bénévoles, la disponibilité du matériel de bureau, les possibilités de formation et d'évolution, ainsi qu'une culture cohérente de la reconnaissance des bénévoles et de leurs contributions.

Les municipalités sont tenues d'attribuer des fonds aux associations afin de leur permettre de gérer les bénévoles de manière appropriée et efficace. En même temps que d'autres autorités publiques, les municipalités ont la responsabilité d'établir et de veiller au bon fonctionnement des centres d'information du bénévolat, et sont en mesure d'informer les personnes intéressées et de leur faciliter l'accès aux opportunités de bénévolat. Par le biais de programmes de soutien, le gouvernement encourage les municipalités et les organismes sans but lucratif à développer des structures durables de bénévolat et à renforcer une culture sociale dans laquelle le bénévolat est reconnu de façon positive.

Le secteur du bénévolat nécessite que les autorités fournissent une base financière stable : en effet une bonne infrastructure du bénévolat ne peut pas reposer uniquement sur des dons. Cette infrastructure essentielle concerne donc des centres de bénévolat bien établis et financés de manière adéquate, des coordinateurs bénévoles formés, qui effectuent une gestion des bénévoles de qualité. Préalablement aux missions de bénévolat, une assurance en responsabilité civile générale et accidents est indispensable de même que les allocations pour dépenses spéciales.

L'infrastructure du bénévolat doit inciter les bénévoles à faire le premier pas vers cette activité et aussi prévoir les bons dispositifs de manière à les encourager à poursuivre cette première pratique du bénévolat. Elle se doit de bien définir les structures et les procédures internes des associations afin d'établir la sécurité de l'emploi pour le personnel salarié de même que pour les bénévoles. Au niveau national, le soutien de la création et du fonctionnement d'une bonne infrastructure de bénévolat signifie que le gouvernement attache du prix à ce secteur de la société.

2. L'environnement du bénévolat

Selon le premier rapport établi en Autriche¹, le bénévolat est défini comme la productivité par choix (c'est-à-dire sans obligation légale), non rémunérée et en faveur de toute personne à l'exception des propres familles des bénévoles. Le rapport distingue entre deux sortes de bénévolat : le bénévolat formel qui s'effectue, au sein des organisations à but non lucratif, et le bénévolat informel qui s'effectue sur une base privée (par exemple essentiellement l'aide de quartier). Ces définitions ont été reconnues depuis le premier rapport sur le bénévolat en Autriche de 2009.

Sur la base de ce rapport de 2009, 27,9 % de la population autrichienne de 15 ans et plus sont impliqués dans le bénévolat formel, et 27,1% dans le bénévolat informel.

Bénévolat formel

Cela concerne environ 1,9 million d'Autrichiens, qui effectuent 7,9 millions d'heures par semaine. Cette enquête présente des différences notables entre les neuf États fédéraux autrichiens. La capitale Vienne affiche un pourcentage beaucoup plus faible (14,3 %), par rapport aux autres États fédéraux (allant de 25,1% à Salzbourg à 34,1 % en Haute-Autriche. Une majorité d'hommes (33,0 %) par rapport aux femmes (23,2%) ce qui représente 57 % d'hommes et 43 % de femmes de la population totale effectuant du bénévolat formel.

Le tableau 1 montre la répartition en fonction de l'âge :

âge 15-19/	âge 20-29/	âge 30-39/	âge 40-49/	âge 50-59/	âge 60-69 /	âge 70-79/	plus
31.4%	29.3%	29.1%	32.4%	32.3%	25.6%	16.2%	8.1%

Etat civil : célibataire 29,8%, mariés : 29,6%, divorcés 21,4%, veufs 13,5%.

Éducation: l'éducation de base 19,4 % , l'apprentissage accompli 27,6 % , secondaire technique et formation professionnelle 32,3% , l'école secondaire académique 31,4 % , l'enseignement supérieur 38,8% .

Nationalité : Autriche 28,9 % , non - autrichien de 18,8%, ce qui donne 94 % autrichien et 6% non – autrichien dans le total du bénévolat officiel.

Si l'on considère la durée moyenne de la participation hebdomadaire, l'enquête montre ceci : moyenne totale du nombre d'heures de bénévolat (4.1), aide d'urgence (3,8), activités culturelles (3.4), sport (3.0), politique (2.6), domaine social (2,5), religion (2,4), écologie (2.0), travail communautaire (1.9) et éducation (1,7).

1. Ministère fédéral autrichien du Travail, des Affaires sociales et de la protection des consommateurs, 2009. «Premier rapport sur le bénévolat en Autriche». Disponible à l'adresse: http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/5/1/4/CH0139/CMS1218445655316/freiwilligenbericht_letzt3_28229.pdf

Le bénévolat informel

Par rapport au bénévolat formel, il existe un éventail beaucoup plus resserré dans le secteur informel du bénévolat allant d'un minimum de 23,3% (Salzbourg) à un maximum de 30,4% (Tyrol)

Il existe dans le bénévolat informel une répartition égale des deux sexes: les femmes (27,3%), les hommes (26,9%), ce qui représente 48% d'hommes pour 52% de femmes sur le total du bénévolat informel.

Le tableau 2 montre la **répartition par âge**

âge 15-19/	âge 20-29/	âge 30-39/	âge 40-49/	âge 50-59	âge 60-69/	âge 70-79/plus	
24.7%	26.5%	29.6%	29.4%	30.3%	29.6%	18.6%	13.2

Etat civil: célibataires 27,6%, mariés 27,7%, divorcés 27,7%, veufs 20,0%.

Éducation: éducation de base 21,1%, l'apprentissage accompli 28,6%, secondaire technique et formation professionnelle 28,6%, école secondaire académique 29,2%, enseignement supérieur 31,8%.

Nationalité: Autrichien 27,5%, non-autrichien de 24,0%, ce qui représente 91,6% d'Autrichiens et de 8,4% de non- autrichiens sur le total du bénévolat informel.

Moyenne totale de la participation hebdomadaire du bénévolat informel: 3,6 heures.

À notre avis, il existe une vision ambivalente du bénévolat en Autriche.

D'une part, il est évident qu'un large éventail d'activités ne pourrait avoir lieu sans les bénévoles, aussi le bénévolat est-il très apprécié.

D'autre part, il existe encore une perception du bénévolat comme n'étant pas valable, car c'est un travail non rémunéré, ou encore la crainte que le bénévolat puisse être considéré comme une alternative à l'emploi salarié, en particulier lorsque le financement public est réduit.

En Autriche, nous sommes encore coincés dans un débat inutile « supplément-supplantation ». A certaines exceptions positives près, il existe encore un écart considérable entre le discours public sur le bénévolat et les mesures effectives pour assurer la qualité du volontariat par le soutien d'une infrastructure essentielle au bénévolat.

3. Le cadre juridique du bénévolat et sa mise en œuvre

En Autriche, une loi spécifique sur le bénévolat a été adoptée en Décembre 2011 et est entrée en vigueur en juillet 2012.

Cette loi comporte les paragraphes suivants :

- Promotion du bénévolat
- Année de bénévolat de service social
- Année bénévole de service écologique
- Mémorial, la paix et des services sociaux à l'étranger

- Conseil des bénévoles autrichien
- Fonds de reconnaissance pour le bénévolat

Il offre ainsi un nouveau cadre pour les activités de bénévolat en Autriche. Ce secteur d'activité est soutenu par le ministère fédéral autrichien du travail, des affaires sociales et de la protection des consommateurs et du Conseil autrichien du bénévolat, qui est nommé tous les cinq ans. Le conseil agit en tant qu'organe consultatif pour le ministère fédéral et se considère comme un groupe de pression en faveur du bénévolat et des bénévoles. Il dispose de 53 membres provenant des ministères fédéraux autrichiens, des États fédéraux autrichiens, et du regroupement des municipalités autrichiennes, des syndicats et des représentants des travailleurs ainsi que de plusieurs organismes bénévoles. Il est censé servir de plate-forme pour un dialogue institutionnalisé des décideurs politiques. Un de ses objectifs est de fournir des avis sur les projets de loi gouvernementaux et les projets de règlements concernant les bénévoles et les associations. En mettant en place des comités de pilotage, le Conseil des bénévoles autrichien a participé aux activités pour les grands événements tels l'Année Européenne du Bénévolat 2011.

4. Structure du secteur à but non lucratif engagé dans le bénévolat

En Autriche, il n'existe pas de centre national de bénévoles, mais un réseau autrichien de centres de bénévolat (*Interessensgemeinschaft der Freiwilligenzentren Österreichs*, IGFÖ) composé jusqu'à présent de neuf centres. Le IGFÖ travaille sur l'amélioration de la qualité de la gestion des bénévoles et de la structure des conditions du travail bénévole. Ses principales activités comprennent, parmi d'autres, l'organisation annuelle de conférences sur des thèmes spécifiques liés au bénévolat, comme la participation des migrants dans le bénévolat, les adolescents et le bénévolat, les projets avec des bénévoles, le bénévolat comme zone de tension sociopolitique.

Il existe des centres de bénévolat dans quatre des neuf capitales régionales, à savoir Innsbruck, Salzbourg, Linz et Vienne, et cinq centres de bénévoles locaux à Kapfenberg et Bruck an der Mur (tous deux en Styrie), Waidhofen an der Ybbs (Basse-Autriche), Wels (Haute-Autriche) et Jenbach (Tyrol). Hormis celui de Linz (financé par le gouvernement régional de Haute-Autriche), tous ces centres de bénévolat manquent d'un financement suffisant. Ils dépendent soit de dons, ou sont exécutés aux côtés d'autres projets (financés) ou marginalement à temps partiel par des salariés (par exemple 5 heures par semaine, dans le pire des cas) ou par des bénévoles.

Les centres d'action bénévole se considèrent comme des plates-formes d'information pour les personnes intéressées par le bénévolat, auxquelles ils fournissent conseils et orientation. En raison du manque de financement, l'un des centres d'action bénévole a dû réduire le temps imparti aux entretiens individuels avec les personnes intéressées à faire du bénévolat à six heures par semaine et en plus, produit une page d'accueil présentant en détails, différentes possibilités de participation bénévole. Les centres d'action bénévole d'Innsbruck, Salzbourg, Vienne et Linz dispensent aussi régulièrement des cours de formation pour les coordinateurs des bénévoles, Innsbruck et Linz pour les bénévoles également. Certains d'entre eux

organisent des événements promotionnels ; par exemple, une journée annuelle de bénévolat ou des projets avec les écoles (Tyrol), ou lancent publiquement des projets pilotes locaux (*Gemeinsam aktiv*, Actifs ensemble, Linz).

En Autriche, de nombreuses associations impliquent des bénévoles. Les plus importantes sont les Brigades des pompiers volontaires (250 000 bénévoles), la Croix-Rouge autrichienne (51 000) et Caritas (27 000). Certaines sont enregistrées dans les centres de bénévoles, mais beaucoup n'ont pas cette possibilité en raison de l'absence de centres d'action bénévole appropriés. Les centres d'action bénévole existants réussissent à coopérer avec de nombreuses associations à but non lucratif de toutes tailles dans leurs attributions, mais leur couverture est limitée par les ressources disponibles.

5. Autres parties prenantes

En Autriche, il existe de nombreux bénévoles impliqués dans l'action politique, soutenant des partis, pendant et entre les campagnes électorales, ou bien dans les associations de soutien aux personnes âgées. Cette participation est généralement considérée comme participation politique plutôt que pratique du bénévolat.

Au cours des dernières années, de plus en plus d'entreprises se sont impliquées dans l'entreprise sociale (RSE) des programmes comme *Seitenwechsel* (Passage), *Brückenschlag* (Bridging), *Freiwilligentag Tirol* (Journée du volontariat) ou *Vernetzte Welten* (réseau mondes). RespACT, le Conseil d'entreprise autrichien pour le développement durable, a été fondé en 2005 et se considère comme une plateforme pour la réalisation de la durabilité, de la RSE et de l'éthique des affaires. La Chambre de Commerce autrichienne fournit des RSE-consultants, qui soutiennent les entreprises qui veulent s'impliquer dans des projets de RSE. Les entreprises avec une forte implication dans les programmes de RSE se voient attribuer le Prix Trigos par le ministère fédéral autrichien de l'Emploi, des Affaires sociales et de la Protection des Consommateurs. Des Marchés appelés «bonnes affaires» sont organisés par RespACT une fois par an afin de rassembler les organisations à but non lucratif et les entreprises à but lucratif.

Le soutien par les pouvoirs publics prend différentes formes. En actionnant le portail web : [www. freiwilligenweb.at](http://www.freiwilligenweb.at) et via divers projets de promotion du ministère fédéral autrichien du Travail, des Affaires sociales et de la Protection des consommateurs, a fait la promotion du bénévolat.

Les États fédéraux de Vorarlberg, Haute-Autriche et Vienne soutiennent les bénévoles en leur fournissant une assurance en responsabilité. Au Tyrol le centre du bénévolat d'Innsbruck réalise des projets avec les écoles sur une base régulière donnant aux élèves la possibilité de faire du bénévolat dans les établissements de soins à domicile pour les personnes âgées.

6. Les possibilités de financement

Il n'existe pas de données cohérentes sur le financement du bénévolat en Autriche. Les données sur le terrain montrent que deux centres d'action bénévole sont financés par des dons attribués à Caritas, et un autre par le gouvernement régional de Haute-Autriche. L'un fonctionne en même temps que d'autres projets (avec des subventions de fonctionnement assurées par la municipalité) tandis que les petits centres de bénévoles locaux survivent grâce au financement, pour des petits projets,

des municipalités et du ministère fédéral autrichien du Travail, des Affaires sociales et de la Protection des consommateurs.

Le réseau autrichien des centres d'action bénévole a défini un ensemble de 10 critères standard pour une gestion performante des bénévoles.

En général, le financement au niveau national est accordé sur la base d'un projet, mais devient validé si ce projet est approuvé. Les centres d'action bénévole ne procèdent pas eux-mêmes à la collecte de fonds, mais s'ils font partie d'une plus grande organisation de protection sociale, ils peuvent bénéficier de ses démarches en matière de collecte de fonds.

Les organisations financent leur infrastructure bénévole interne sur leurs propres ressources, et aussi grâce à un financement de la municipalité (principalement des subventions de fonctionnement) et gouvernementales (surtout sur la base de projets) ou encore grâce à des dons. Pour réunir des fonds, les organismes bénévoles utilisent différentes stratégies qui vont des événements de bienfaisance à la collecte de dons.

7. Recherche systématique et régulière

En Autriche, la plupart des recherches sur le bénévolat sont menées par l'Université de l'économie et des affaires de Vienne, par l'Institut pour la Recherche à but non lucratif², en utilisant les données de l'étude des Statistiques Autriche³. La recherche sociologique a lieu dans plusieurs universités, mais à la connaissance des auteurs, il n'existe pas de programme de recherche à long terme, spécifique sur le bénévolat. Il n'y a pas de dispositifs établis pour mettre les résultats d'études spécifiques à la disposition du grand public ou des personnes impliquées dans le secteur à but non lucratif.

2. <http://www.wu.ac.at/npo/competence/en>

3. http://www.statistik.at/web_en/

8. L'éthique et les normes de qualité pour le bénévolat

Certaines organisations autrichiennes, comme le Wiener Hilfswerk, l'Aide Sociale viennoise, qui travaillent avec des bénévoles, appliquent des mesures de gestion de qualité, établissant ainsi des procédures normalisées pour le recrutement, la supervision et de qualification de leurs bénévoles. Le réseau autrichien de centres d'action bénévole a déterminé un ensemble de 10 critères standard pour une gestion de qualité des bénévoles.

Le développement de normes de qualité dans le bénévolat est également l'une des principales questions, lors des formations, pour les coordonnateurs des bénévoles qui, à partir du centre d'action bénévole, dans le Tyrol, a gagné de plus en plus, les Etats fédéraux autrichiens.

Depuis 2010, la plate-forme de Vienne pour les coordonnateurs de bénévoles s'est engagée dans l'amélioration des normes de qualité dans la gestion des bénévoles en proposant régulièrement des ateliers pour les coordonnateurs.

9. Prise de conscience des possibilités de bénévolat

Les centres d'action bénévole autrichiens fournissent des bases de données internes sur les possibilités de bénévolat, dont l'une est publiée sur le site « www.ehrenamtsboerse.at » et est administré dans son intégralité par Aides Vienne (*Die Helfer Wiens*), une organisation s'occupant de la protection civile et de la coordination de la gestion des catastrophes. Une autre base de données régionale en ligne, est gérée par le gouvernement de Haute-Autriche, « www.boerse-ehrenamt.at ». Une base de données nationale est fournie par le site « www.freiwilligenweb.at » présentée par le ministère fédéral autrichien de l'Emploi, des Affaires sociales et de la Protection des Consommateurs.

Le Gouvernement ou des organisations bénévoles lancent parfois des campagnes régionales de sensibilisation sur le bénévolat, de promotion du bénévolat au moyen de la presse ou de la radio. La Croix-Rouge autrichienne et Caritas ont fait en particulier, la promotion du bénévolat avec une publicité efficace.

Les médias autrichiens sont réceptifs au bénévolat s'il y a une occasion spéciale, comme la Journée internationale des bénévoles, ou l'Année internationale ou européenne de Volontariat (AEV) 2011, et surtout s'il y a des parcours individuels à relater. Parfois, la question de la participation par et pour les personnes âgées suscite l'attention des médias. Au cours de l'Année européenne du volontariat 2011 le bénévolat a été encouragé très fortement par le ministère fédéral autrichien de l'Emploi, des Affaires sociales et de la Protection des consommateurs et par l'Association fédérale des organisations d'aide sociale : ils ont organisé une Journée d'entraide et proposé des ateliers d'orientation pour les personnes intéressées par le bénévolat.

10. Spécificités de ce pays

La participation du ministère fédéral autrichien du Travail, des Affaires Sociales et de la Protection des Consommateurs prend aussi la forme de la délivrance d'un **passport bénévole** Autrichien, fondé sur les tampons collectés par les bénévoles dans les organisations où ils ont fait du bénévolat. Le ministère distribue également des dossiers contenant des formulaires attestant des activités de bénévolat et un manuel d'instruction pour les organisations qui souhaitent les utiliser. Le ministère a également publié un manuel de formation pour la qualification des coordonnateurs des bénévoles.

Certaines organisations bénévoles ont pris part au Réseau d'Echange des Bénévoles Seniors Européen (SEVEN) et ont alors réalisé avec succès des projets d'échanges de bénévoles, financés par le gouvernement national (*Wiener Hilfswerk* , 2008) ou par l'Agence nationale au sein du programme d'apprentissage tout au long de la vie de Grundtvig (Styrie Croix-Rouge, *Wiener Hilfswerk*, 2009; Croix- Rouge Vorarlberg, *Wiener Hilfswerk*, 2010).

En Février 2010, la " plate-forme de Vienne pour les coordonnateurs des bénévoles " a été fondée en tant qu'organisation indépendante, dont le principal objectif vise à améliorer une gestion de qualité des bénévoles et à assurer des conditions-cadres adéquates pour le bénévolat actuel.

11. Recommendations

Une véritable infrastructure propice au bénévolat en Autriche, nécessite des mesures pour assurer un financement suffisant et durable, basé sur des subventions de fonctionnement, d'au moins un centre régional d'action bénévole par Etat fédéral. Il y a un besoin urgent de programmes de recherche à long terme sur le bénévolat, effectués par les départements universitaires de sociologie et de psychologie. Il faut qu'il y ait un consensus explicite dans la société sur l'importance du bénévolat, sa pertinence sociopolitique et l'équilibre entre travail salarié et bénévolat, qui appelle à un débat national sur le bénévolat et ses avantages.

Sources

Federal Ministry of Labour, Social Affairs and Consumer Protection, 2009. *First report on volunteering in Austria*. Available at: http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/5/1/4/CH0139/CMS1218445655316/freiwilligenbericht_letztf.3_%282%29.pdf

Federal Ministry of Labour, Social Affairs and Consumer Protection www.freiwilligenweb.at
Government of Upper Austria www.boerse-ehrenamt.at

Helpers Vienna (Die Helfer Wiens) www.ehrenamtsboerse.at
Senior European Volunteers Exchange Network www.seven-network.eu

Statistics Austria www.statistik.at/web_en Vienna University www.wu.ac.at