TESVolSat translation in French

by SOS amitié volunteers

TELEPHONE EMERGENCY SERVICES OF EUROPE: SURVEY ON VOLUNTEER SATISFACTION AND MOTIVATION

2015

András Székely, Melinda Hal, Mónika Ditta Tóth, Szilvia Ádám

TESVolSat

2013-1-BE1_GRU06-00495

Project leader:

Alfred Kirschfink

The report was produced by

Végeken Egészséglélektani Alapítvány, Budapest

Remerciements

Les auteurs de ce rapport souhaiteraient adresser leurs remerciements aux représentants des pays membres qui ont participé à ce projet, qui ont mis au point le questionnaire et ont ajouté leurs commentaires précieux durant l'analyse. Il est aussi important de mentionner ces milliers de bénévoles et salariés qui ont renseigné ce questionnaire tout en consacrant leur temps à l'aide de personnes en état de crise.

Membres du groupe :

1. **Alfred Kirschfink** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschspachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgique
2. **Lisette Van der Putten** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgique
3. **Manfred Kirschvink** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgique
4. **Luc Wampach** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgique
5. **Éva Brandisz** (LESZ - Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetége), Hongrie
6. **Klára Szabóné dr. Kállai** (LESZ - Magyar Lelki Elsősegély TelefonszolgálatoK Szövetsége), Hongrie
7. **Sara Pace** (Telefono Amico Italia), Italie
8. **Irene Mesolella** (Telefono Amico Italia), Italie
9. **Monica Petra** (Telefono Amico Italia), Italie
10. **Greta Gramstad** (Kirkens SOS i Norge), Norvège
11. **Karl Dag Baerug** (Kirkens SOS i Norge), Norvège
12. **Marlies Matejka** (Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142), Autriche
13. **Ingeborg Schrettle** (Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142), Autriche
14. **Monika Fabjan** (Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142), Autriche
15. **Maria van Schaijik** (Sensoor), Pays-Bas
16. **Herman Drenth** (Sensoor), Pays-Bas

17. **Wouter Stuivenwold** (Sensoor), Pays-Bas

18. **Alfonso Echavarri** (Asociacion Internacional Telefono de la Esperanza, Asites),Espagne

19. **Fernando Garcia Amoedo** (Asociacion Internacional Telefono de la Esperanza, Asites), Espagne

20. **Diana Rucli** (IFOTES)

SOMMAIRE

Remerciements 2

Vue d'ensemble des services d'aide téléphoniques 6

Rappel historique 6

La formation et la supervision. 8

La motivation des bénévoles-écoutants 8

Une motivation interne pour faire une différence sur le plan externe : 9

Les perspectives existentialistes : 9

Les expériences vécues : 10

L'accomplissement interne/personnel : 10

Manque de direction/ d'orientation et de soutien : 11

GRUNDTVIG – Lifelong Learning Programme 11

Services téléphoniques d'urgence de l'Europe : Enquête sur la satisfaction des bénévoles et leur motivation 11

Justification de l'étude TESVolSat 11

Méthodologie de l'enquête TESVolSat 13

Les participants à l'enquête 13

Les statistiques descriptives de l'enquête TESVOLSAT 14

Le genre 15

Religion 17

Éducation 18

Situation Familiale 20

Heures travaillées 21

Années travaillées au sein des SAT par les bénévoles et les salariés 23

Secteur travaillé 25

Plages d'écoute – ensemble ou seul ? 27

Type de travail 29

Faire du bénévolat pour plusieurs associations 33

Comment vous êtes-vous renseigné sur la possibilité de travailler pour un SAT ? 34

Qu'est qui vous a donné l'idée de faire du bénévolat au sein d'un SAT ? 35

La motivation des bénévoles. Pourquoi vous êtes-vous engagé ? 36

La motivation des bénévoles : pourquoi l'engagement résiste à l'usure du temps ? 39
La solidarité au sein du SAT 44
Quels groupes d'appelants avec lesquels il est difficile de parler ? 48
Groupes difficiles par pays 49
WHO-5 questionnaire de bienêtre psychologique 53
Le sens de la vie 54
Les outils d'analyse 60
Quelles sont les raisons pour commencer votre bénévolat SAT ? 61
Vos raisons de poursuivre le bénévolat dans le SAT 65
Eu égard à ce qui est important pour vous dans la vie et que vous souhaitez réaliser, comment évaluez-vous les points suivants ? 69
Que pourraient faire les services d'aide par téléphone (SAT) pour soutenir votre engagement en matière de bénévolat ? 72
Jusqu'à quel point êtes-vous en accord avec les aspects suivants ? 72
Conditions de travail 75
HYPOTHESES 77
Les bénévoles ou membres du personnel qui travaillent seuls pendant leur permanence sont plus stressées que ceux qui travaillent en compagnie de quelqu'un 77
Hypothèse : Les bénévoles ou membres du personnel qui travaillent chez eux sont plus stressées que les autres. 78
Hypothèse : les bénévoles SAT qui ont une ancienneté de plus que deux ans sont moins assujettis au stress que leurs collègues moins anciens 80
Hypothèse : il y a un niveau optimum d'heures de travail pour ressentir moins de stress. 83
Hypothèse : Les motivations des bénévoles retraités sont différentes de celles des autres groupes de travail. 88
Hypothèse : Il y a une corrélation entre les attentions personnelles des SAT et la motivation des bénévoles. 89
L'attention personnelle et les facteurs de longévité 89
L'attention personnelle et les facteurs de ce qui est important dans la vie 91
L'attention et les facteurs de ce qui est important dans le travail 91
Hypothèse : Les permanences pendant lesquelles les bénévoles sont seuls sont moins motivantes 92
Discussion 94
Conclusions 96
Profile des bénévoles SAT: 97
Recrutement des bénévoles SAT : 97
Motivation des bénévoles SAT : 97

Vue d'ensemble des services d'aide téléphoniques

Rappel historique

L'aide par téléphone a une longue histoire : les associations impliquées dans la prévention du suicide ont d'abord été établies au début du 20ème siècle. En 1906, l'Armée du Salut a ouvert un centre de lutte contre le suicide à Londres. La même année, la « National Save a Life League » a été créée à New York. En 1947, une équipe professionnelle proposait de l'aide par téléphone à l'Université de Vienne. Dans les années 1950, avec l'avènement de l'accès au téléphone de chez soi dans les pays occidentaux, des lignes d'aide sont apparues et se sont diffusées en sorte qu'elles sont désormais disponibles dans le monde entier. Beaucoup d'appelants préféraient le téléphone en raison de son anonymat et parce qu'il était accessible depuis de nombreux lieux.

Le premier service d'aide téléphonique a été établi en 1953 par le Révérend Chad Varah, avec la création des Samaritains. De nos jours, les Samaritains représentent plus de 300 centres basés sur le volontariat dans le monde et les Samaritains du Royaume-Uni regroupent plus de 30 000 bénévoles dans 203 postes.

Le premier centre a été établi à Berlin, Allemagne de l'Est, en 1956. Aux Etats-Unis, le Centre de Prévention du Suicide de Los Angeles a été fondé en 1958 et a proposé un service d'écoute et de prévention 24h/24 assuré par des bénévoles. En Australie, Lifeline a été établi en 1963. Depuis lors, les services d'aide par téléphone se sont répandus en Europe, en Asie, en Afrique et en Amérique (Nord et Sud). On estime qu'il existe plus de 1000 services d'écoute téléphonique dans le monde.

IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) a vu le jour en Suisse. Aujourd'hui, IFOTES regroupe 31 membres basés dans 23 pays, avec 334 postes où le service est assuré par plus de 21 000 bénévoles et 900 salariés à temps complet ou partiel. Il est répondu à plus de 5 millions d'appels téléphoniques et 130 000 messages ou chat par Internet chaque année. Une formation, une supervision et un soutien est assuré à tous les bénévoles

En 1995, plusieurs des principaux réseaux ont commencé à travailler ensemble pour élargir les connaissances, les échanges et la collaboration entre les Services d'Aide Téléphonique à l'échelle mondiale. Un premier « Memorandum of Understanding » fut signé en 2005 par trois des principales fédérations : IFOTES, Lifeline International et Befrienders Worldwide.

En 2008, ces réseaux se sont regroupés pour former une association au niveau mondial,

ESA (Emotional Support Alliance) dont le but est de promouvoir le bienêtre et un soutien émotionnel accessible partout dans le monde. En 2013, ESA est devenu WACH (World Alliance of Crisis Helplines) une alliance de réseaux internationaux pour la promotion d'une pratique de qualité par la collaboration et le partage. Les membres fondateurs en ont été :

Befrienders Worldwide, IFOTES, Lifeline International, Lifeline Australia, the National Prevention Suicide Prevention LifelineUSA et la Fondation De Leo (Italie). UN nouveau « Memorandum of Understanding » a été signé en 2015.Aujourd'hui, il existe plus de 150 services téléphoniques de crise aux Etats-Unis, recevant chaque jour 2 200 appels.

Les lignes d'écoute téléphoniques représentent une ressource accessible à la communauté en général et, en particulier, aux personnes présentant un risque suicidaire. Elles offrent un soutien émotionnel et psychologique en toute confidentialité et bénéficient d'un haut niveau de confiance et d'une image positive auprès de ceux qui recherchent de l'aide dans un moment de crise psychosociale. Les lignes d'écoute offrent un soutien émotionnel dans des situations de crise personnelle, situations auxquelles sont souvent associées des tendances ou des pensées suicidaires. Cette aide anonyme peut interrompre une crise suicidaire, ce qui explique que, dans de nombreux pays, les lignes d'écoute font partie du dispositif national de prévention du suicide. Cependant certains services d'aide d'urgence ont évolué vers un service plus généraliste.

Qui répond aux appels ?

Les lignes d'écoute sont organisées et financées de diverses manières dans différents pays : certaines sont regroupées en Fédérations nationales dirigées par des professionnels, d'autres sont organisées en associations à but non-lucratif, plus petites, avec aucun ou peu de personnel salarié. Les écoutants ont des parcours professionnels et des expériences de vie très diverses. Il n'existe pas de profil type de l'écoutant bénévole mais les études sur cette question montrent que les services d'écoute doivent rechercher, dans la personnalité de l'écoutant, l'empathie et le respect ainsi qu'une capacité à établir un bon contact initial avec l'appelant. Ces qualités devraient faire partie des critères de recrutement des écoutants dans le processus de sélection.

Durant les dernières décennies, l'expérience a permis aux services d'écoute d'élaborer toute une gamme de méthodes de recrutement for sélectionner de la meilleure façon ceux le plus à même de se connecter aux appelants pour leur apporter une réponse dans l'empathie et le non-jugement. Ce processus de recrutement se déroule souvent durant la période de formation, puisque les écoutants peuvent « s'auto-éliminer » ou on peut leur déconseiller un rôle d'écoutant qui n'est pas fait pour eux.

Avec le temps on peut avoir recours à des salariés pour assurer la gouvernance du service d'écoute et pour se charger du recrutement, de la formation et de la supervision des écoutants. Lorsque le nombre d'appels augmente, beaucoup de services d'écoute découvrent que faire appel à des salariés devient inévitable pour répondre à la demande - surtout la nuit et le weekend.

La formation et la supervision.

La formation est une caractéristique importante des services d'écoute partout dans le monde, que les écoutants soient salariés ou bénévoles. Cette formation couvre de nombreux aspects de l'écoute et de réponses possibles si l'appelant est dans une période de crise.

Différentes aptitudes fondamentales sont ciblées dans la formation, comme l'écoute empathique, la faculté à établir une connexion avec l'appelant et à collabore avec lui à la résolution du problème. D'autres connaissances pratiques doivent être apprises, comme de savoir utiliser le système téléphonique, entrer les statistiques ou autres notes concernant l'appel, et de plus être capable, par exemple de mettre fin à un appel où l'appelant se montrerait injurieux ou incorrect. A part ces fondamentaux, la formation peut couvrir un large éventail de thèmes : les violences familiales, les addictions, la maladie mentale, les traumatismes de l'enfance, la perte et le deuil, etc.

La formation inclue habituellement des connaissances et le développement de compétences pour réagir dans le contexte d'un appel suicidaire. Alors que certains services d'écoute ont mis au point leur propre plan de formation pour cet aspect spécifique du rôle d'écoutant, d'autres utilisent des programmes reconnus, tels que « Living Works Applied Suicide Prevention » (ASSIST), le programme UK STORM ou QPR. Cette formation est un élément essentiel de la préparation des écoutants, validant le fait que ces services auront à venir en aide à des appelants suicidaires.

La plupart des lignes d'écoute ont une politique et une procédure de supervision /partages ; ceci est une composante essentielle d'un service d'écoute efficace. Cette supervision devrait couvrir les trois principaux aspects suivants :

1) Débriefing et partage

2) Aide dans l'organisation et les procédures administratives

3) Développement des compétences

La motivation des bénévoles-écoutants

D'une part, bien qu'il existe des recherches approfondies sur tous les aspects de la motivation dans le bénévolat en général, très peu d'études se concentrent sur les services d'écoute.

D'autre part, il existe des recherches approfondies sur les meilleures méthodes pour la formation des bénévoles et sur l'efficacité des écoutants professionnels.

Le travail bénévole sur les services d'écoute demande plus d'engagement de la part des écoutants parce qu'il nécessite plus de temps de formation et de stage, et parce qu'il est beaucoup plus exigeant sur le plan émotionnel. C'est la raison pour laquelle recruter et garder des bénévoles pour les services d'écoute et tout service relatif à un état de crise est compliqué. Si l'on considère l'importance de l'offre en matière de bénévolat, qu'est-ce qui motive les gens à s'engager dans le

travail particulièrement éprouvant qui consiste à répondre sur des lignes d'écoute plutôt que dans n'importe quelle autre forme de bénévolat disponible ?

En 1972, Mc Gee et al. A identifié 6 raisons différentes pour lesquelles on peut s'engager comme bénévole sur une ligne d'écoute :

a) Aider ou tirer de la satisfaction du fait d'aider les autres. (73%)
b) Développer la connaissance de soi et devenir meilleur d'une façon ou d'une autre (45%)
c) Acquérir une meilleure compréhension de l'acte suicidaire et de l'intervention en situation de crise (39%)
d) Acquérir une expérience pratique précieuse (37%)
e) Désirer une plus grande implication émotionnelle avec autrui. (37%)
f) Considérer que le travail d'écoute de personnes en état de crise est cohérent avec des objectifs sociaux plus vastes (20%)

Une bonne compréhension de la motivation des bénévoles dans le contexte spécifique de l'écoute de personnes en situation de crise est indispensable pour les directeurs afin de recruter et garder les bénévoles. Dans une étude récente de Aguirre et Bolton (2013), la méta-synthèse qualitative et interprétative d'études qualitatives a été utilisée pour identifier la motivation essentielle des bénévoles. L'étude a mis en évidence quatre sources de motivation différentes qui expliquent le choix de travailler pour un service d'écoute de personnes en état de crise plutôt que n'importe quelle autre option :

Une motivation interne pour faire une différence sur le plan externe :

D'anciens appelants qui ont reçu une aide appropriée et qui souhaiteraient rendre la pareille en apportant leur aide.

a. Altruisme – une façon de redonner
b. Redonner à la communauté

Les perspectives existentialistes :

Les situations de crise extrêmes auxquelles les bénévoles sont confrontés les aident à mettre leurs propres vies en perspective et ils acquièrent une plus grande conscience de leur interconnexion avec la société dans un sens plus large. Cela leur donne une compréhension plus approfondie de la condition humaine.

a. Prises de conscience
b. Une compréhension plus approfondie de la condition humaine

c. Interconnexion
d. Sentiment de communauté et d'engagement

Les expériences vécues :

Une expérience personnelle de la souffrance : membres de la famille de victimes du suicide ou anciens consommateurs de drogues.

a. Expérience du suicide
b. Reconstruction personnelle
c. Concept de soi
d. Motivation pour la formation
e. Changements dans le vécu personnel
f. Changements personnels (par exemple : conscience de soi)

L'accomplissement interne/personnel :

Le travail du bénévole est gratifiant et il l'aide à traverser des changements qui se produisent dans sa vie.

a. L'altruisme – une façon de montrer de la gratitude
b. Considérer les choses positives de sa vie
c. Relever un défi
d. Du temps libre
e. Motivation pour la formation
f. Changements majeurs dans sa vie
g. Changements dans le vécu personnel
h. Maturation de la motivation

Les raisons pour lesquelles les bénévoles abandonnent leur rôle au service de lignes d'écoute ont aussi été identifiées :

Manque de direction/ d'orientation et de soutien :

Le manque de direction de la part de l'association et de soutien pour remplir leur fonction. Cela signifie qu'il y a un manque de directives claires dans les domaines suivants : dans quelle mesure sont-ils censés intervenir ? sont-ils autorisés à agir ?

Quitter l'association n'est pas toujours le résultat d'une baisse du niveau de motivation, mais peut être la conséquence de divergences non résolues entre « les attentes » et « la réalité ». Pour les bénévoles, quitter l'association peut être très difficile. Les bénévoles s'attendent à recevoir une image positive d'eux-mêmes, tandis que l'association attend d'eux d'être capables d'avoir une certaine liberté d'action, de savoir gérer leurs souffrances et leurs doutes. Quand de telles divergences entre « attentes » et « réalité » surgissent, des sentiments de colère, angoisse et de déception s'installent. Les résultats sont que des bénévoles dévoués, stressés quittent l'association afin de maintenir l'image positive d'eux-mêmes. Afin de comprendre la nature même de l'abandon ou de la persévérance des bénévoles, il faut être très attentif aux processus d'autorégulation dans le contexte très spécifique des relations entre les bénévoles et l'association.

GRUNDTVIG – Lifelong Learning Programme

Services téléphoniques d'urgence de l'Europe : Enquête sur la satisfaction des bénévoles et leur motivation

La plupart des associations SAT (1) européennes ont rejoint IFOTES, la Fédération internationale des services téléphoniques d'urgence. IFOTES travaille avec plus de 21.000 bénévoles formés, 900 employés à temps plein et à temps partiel, et une couverture de cinq millions d'appels et de 130.000 rencontre Internet chaque année. Tous les bénévoles bénéficient d'une formation, d'une supervision et de conseils. Pour optimiser encore le travail des associations SAT, les différents partenaires décidèrent de créer un questionnaire détaillé et standardisé à échelle européenne (TESVolSAT), évaluant le dévouement des bénévoles, leur motivation et leur satisfaction. Sur la base des résultats de l'étude TESVolSat, les TES européennes principales et les postes individuels en Europe seront en mesure d'améliorer la qualité de leur travail, de calibrer leurs programmes de formation et de mieux subvenir aux besoins leurs bénévoles et appelants. Après-coup, cela conduira à un plus haut degré d'engagement et de satisfaction parmi les volontaires, les appelants et les personnes à la recherche de conseil à travers toute l'Europe.

(1) TES signifie Telephone Emergency Services, ce qui peut être traduit par Services d'Aide Téléphonique.

Justification de l'étude TESVolSat

L'objectif de l'étude était double ; le premier était d'améliorer la satisfaction des bénévoles formés par les organisations SAT (par des psychothérapeutes et autres experts), et la seconde était de mieux servir les appelants et ceux qui cherchent des conseils par mail, chat ou rencontres personnelles. L'idée était de recueillir des informations sur le plan international afin de comparer les différences

entre les différents pays. Cela peut aider à trouver de meilleures façons de recrutement et de conservation des effectifs, qu'ils soient bénévoles, appelants ou à la recherche de conseils.

Jusqu'à présent, différentes études ont été menées dans les pays concernés, mais cette fois est la première fois qu'une comparaison à échelle internationale peut être faite. Sur la base des données collectées, les différentes analyses sont possibles et la qualité des services à travers l'Europe peut être améliorée. En outre, les résultats peuvent stimuler la prise de décision, encourageant le travail avec des résultats fondés sur des faits.

Le sondage avait pour but de collecter des informations sur la motivation, la satisfaction, les besoins et les sentiments personnels. Les données collectées aident les associations SAT à évaluer de manière plus efficace leur propre travail et aider à développer de meilleurs services pour leurs employés, ainsi que pour leurs appelants.

Pour pouvoir remplir leur mission, tous les volontaires ont besoin d'un entrainement approfondi, d'une supervision optimale et d'un environnement propre au travail. Nous estimons que ces volontaires qui expérience un profond sentiment de compréhension et d'indentification avec SAT et ses buts sont aussi bien plus efficace dans leur tâche.

Étant donné que les principales associations SAT européennes, et même chaque poste, travaille avec pour base normes et procédures individuelles, jusqu'à présent, il a été difficile d'acquérir une compréhension approfondie sur l'engagement des bénévoles, leurs questions et besoins au niveau européen.

Un questionnaire commun servira d'outil pour évaluer scientifiquement le degré de motivation, d'identification et de satisfaction au niveau Européen, gagnant ainsi un aperçu du niveau de satisfaction des bénévoles SAT. Le résultat escompté du questionnaire est l'élaboration de normes communes, déréglés de base et des meilleurs outils pratiques pour toutes les organisations SAT européennes.

Dans le passé, cela a seulement été élaboré sur un plan strictement national ou régional. Ainsi, cette étude peut apporter des réponses à certaines des questions suivantes : Que savons-nous, en Europe, des besoins et des attitudes des volontaires SAT ? Que pensent-ils d'eux-mêmes et de leur travail ? A quel degré coopèrent-ils avec les membres du poste et les autres volontaires ? De quoi les volontaires ont-ils besoin de la part de l'équipe, de l'association, ou même du public, pour rester investi et motivé ? Ont-ils besoin de différentes méthodes d'entrainement, de supervision ou peut-être d'un suivi individuel ?

Nous sommes convaincus que cela améliorera l'engagement envers les appelants ainsi que ceux qui cherchent conseil.

Méthodologie de l'enquête TESVolSat

Comme il n'y avait pas d'enquêtes internationales sur la motivation des bénévoles SAT, nous avons utilisé les questionnaires de l'enquête allemande ("Engagement und Zufriedenheit bei der ehrenamtlichen Mitarbeitern der Telefonseelsorge in Deutschland 2010"). Bien que les questionnaires aient été utilisés seulement en Allemagne, ils restent cependant fiables, et les résultats sont disponibles ; il est donc possible de faire une comparaison.

Nous avons demandé au sujet leurs informations démographiques (âge, sexe, état matrimonial, profession), et nous aussi avons ajouté des questionnaires au sujet du "Sens de la Vie" ainsi que le questionnaire "WHO-5 Bienêtre". Notre objectif était d'obtenir une image plus large de la satisfaction et de l'état psychologique des volontaires afin de trouver des moyens plus adéquats pour les motiver et les aider à travailler sur le téléphone / Internet (courrier ou le chat).

Le sondage a été créé par le groupe de projet et a ensuite été traduit dans les différentes langues. Il y a eu au moins deux traductions pour chaque langue, qui furent ensuite combinées en un sondage définitif. La version traduite fût ensuite vérifiée par un groupe de discussion, où les questions ont été révisées. Le questionnaire final a été publié sur Internet dans toutes les langues.

Toutes les langues avaient un lien différent, puis la version en ligne a été vérifié à nouveau, après quoi les petites erreurs furent corrigées.

L'enquête a débuté en novembre 2014, et était prévue d'être terminée à la fin du même mois. Les associations nationales SAT ont informé leurs membres sur le sondage et les ont motivés à travers les groupes locaux. Après un mois, le nombre de réponses étant inférieur à celui prévu, le délai pour remplir le questionnaire a été étendu jusqu'à fin décembre.

Après avoir terminé la collecte des réponses, la base de données a été créée. Les réponses ont été d'abord toutes collectées, puis un premier contrôle basique a été effectué. Les réponses recueillies par le fournisseur de services en ligne ont dû être vérifiés afin de corriger les erreurs qui ont été causés par l'utilisation d'Internet (par exemple : perte de connexion tout en complétant l'enquête, finition incomplète, etc.). À la fin de cette étape, l'ensemble des données était collecté.

Les participants à l'enquête

Les principaux participants de l'étude étaient les associations SAT nationales qui faisaient partie du projet TESVolSat. Elles sont répertoriées dans l'analyse par pays, cependant, dans certains pays, d'autres organisations SAT qui n'apparaissent pas existent également. Au cours de la période de collecte de données, l'enquête a été promue par les organisations participantes, mais les auditeurs

d'autres SAT (bénévoles ou rémunérés) pouvaient aussi répondre aux questions. Ces réponses, le cas échéant, ont également été utilisées dans le questionnaire.

Les principaux participants étaient les suivants :

- Belgique (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.)
- Norvège (Kirkens SOS i Norge)
- Les Pays-Bas (Vereniging Sensoor)
- Espagne (Asociacion Internacional Telefono de la Esperanza (Asites)
- Hongrie (LESZ - Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége)
- Autriche (Verein zur Förderung der Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142)
- Italie (Telefono Amico Italia)

Au cours de l'enquête, le groupe de projet a reçu beaucoup de soutien d'autres partenaires, principalement de l'Allemagne et de la France, et la décision a été prise d'avoir une analyse distincte pour ces deux pays. Le nombre de réponses en provenance de ces pays a rendu cette analyse possible et valide. Cependant, il y avait 441 réponses provenant d'autres pays (Finlande, Luxembourg, Suède, Suisse, Portugal, Slovénie, République tchèque, Ukraine, Slovaquie), et 673 réponses sans pays d'origine indiqué. Ces réponses sont utilisées dans l'analyse et mentionnées comme étant "d'autres pays".

Les statistiques descriptives de l'enquête TESVOLSAT

Les données pour cette étude ont été recueillies en 2014 par l'intermédiaire d'un questionnaire en ligne. L'échantillon se composait de 3952 réponses fournies par les bénévoles et employés d'organisations d'écoute téléphonique des différents pays participants à l'enquête.

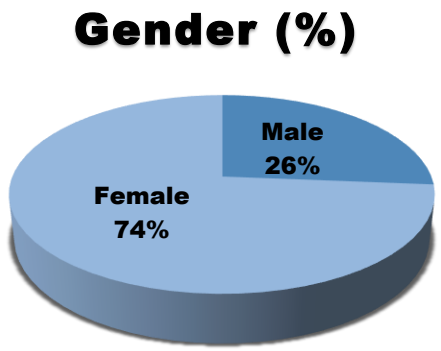
	Number of the answers	Total number of volunteers/paid staff	Percentage of respondents
Belgium	204	1016	20.1%
Netherlands	321	900	35.7%
France	210	1450	14.5%
Austria	324	670	48.4%
Germany	642	8500	7.6%
Hungary	236	580	40.7%
Italy	300	614	48.9%
Spain	111	1042	10.7%
Norway	490	900	54.4%
Other countries	441	5211	8.6%
Missing data about the country	673	-	-
Total	3952	20,983	18.8%

L'âge moyen des participants était de 57,3 ans, 58,5 ans mois chez les hommes et 56,8 ans chez les femmes. Le plus jeune était âgé de 20 ans, tandis que le plus vieux de 89 ans. Cependant, la différence entre l'âge le plus haut et l'âge le plus bas est assez large, et l'écart type montre que la plupart des travailleurs sont autour de l'âge moyen, de sorte que le groupe d'âge le plus typique se situe entre 40 et 70 ans.

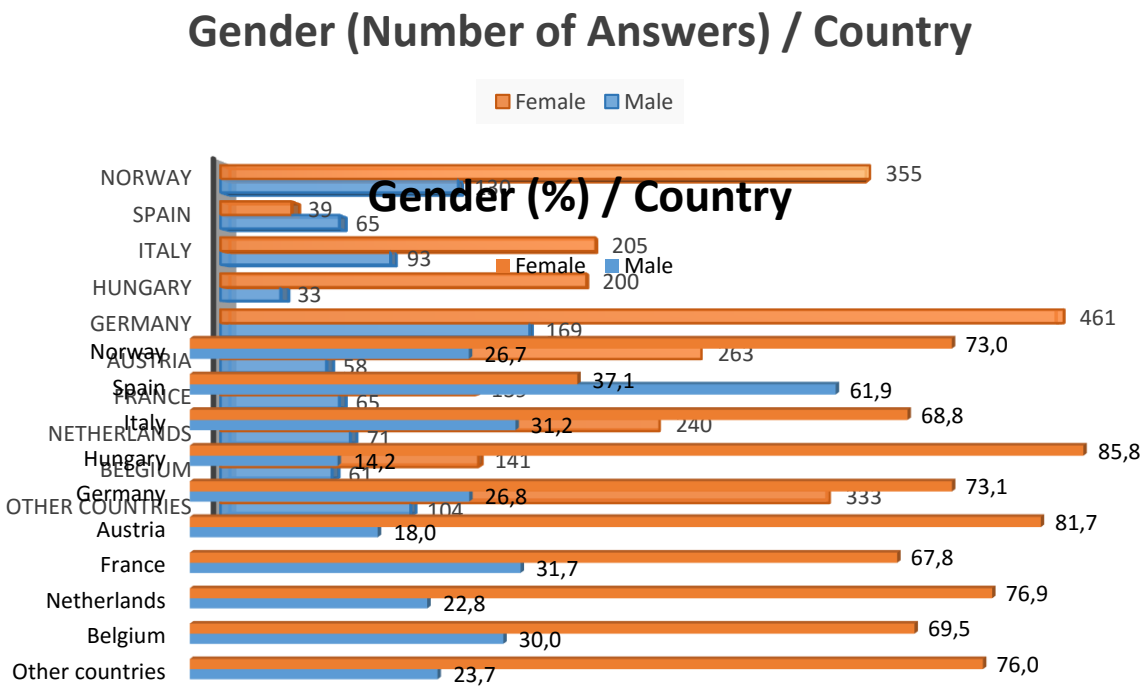
Le genre

Il y a eu 849 (26%) hommes et 2380 (74%) femmes qui répondirent. Ce ratio (2,8 en faveur des femmes) montre clairement la prédominance des travailleuses dans les services de TES. Le rapport disproportionné entre les sexes affecte d'autres données dans le résultat final.

GENDER		GENDER PERCENT	AGE MEAN	AGE MIN	AGE MAX	AGE STD.DEV.
Male	849	26,2	57,26	20	89	12,150
Female	2380	73,5				
Other	8	,2				
Total	3237	100	3206			

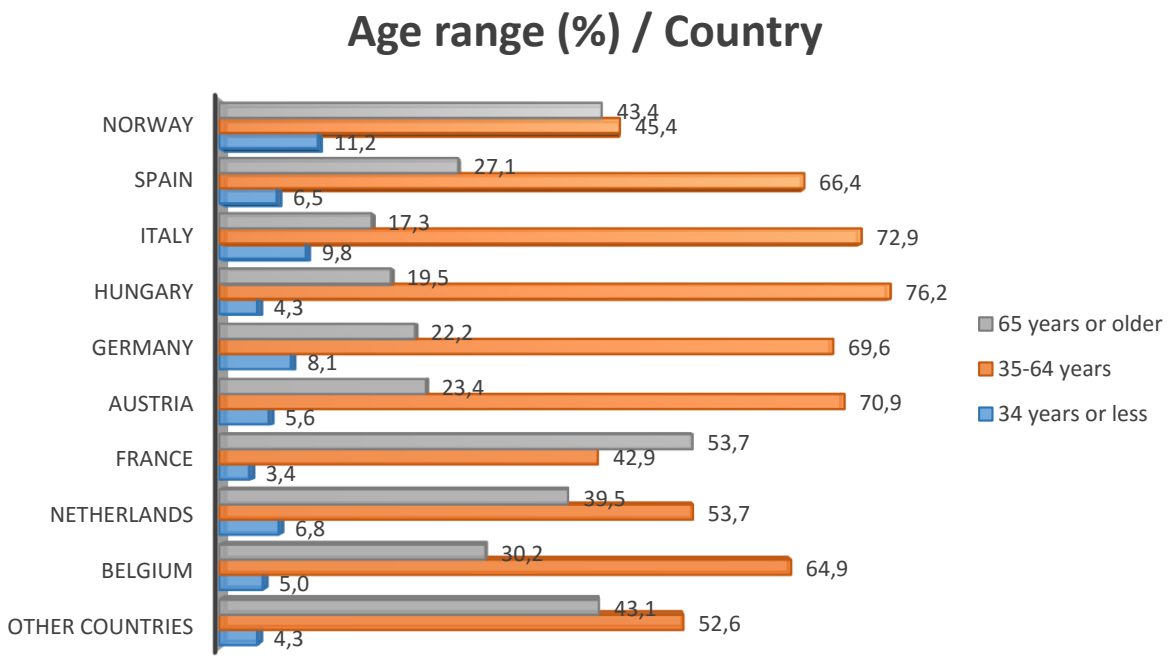


Gender - Age Mean Score			
	Male	Female	Other
Number of the Answers	849	2380	8
Mean	58,5	56,8	60,7
Std. Deviation	11,9	12,2	10,3
Minimum	22	20	49
Maximum	81	89	75



La majorité des participants de sexe féminin (17,4%) appartenaient au groupe des 60-64 ans d'âge, tandis que le plus grand groupe d'hommes (21,7%) était situé entre 65-69 ans. La majorité de l'échantillon (61%) était âgé de 65 ans ou plus ; 40,5% des hommes et 34,6% de femmes participant à l'ensemble de l'étude étaient dans ce groupe d'âge spécifique. Cela montre que, bien que l'âge moyen des hommes et des femmes soit proche, les femmes semblent commencer à travailler comme bénévoles pour SAT environ 5 ans plus tôt que les hommes.

Parmi tous les pays évalués, la majorité de la population (à une exception près : la France) tombe dans la tranche d'âge 45-74 ans. La plus grande gamme d'âge est de 35-64 ans et peut être vue en Hongrie. La plus grande partie des groupes d'âge les plus bas peuvent être vu en Norvège (11%) et en Italie (9,8%), ce qui, par rapport aux pourcentages d'autres pays de l'enquête, est remarquablement élevé. Néanmoins, en Norvège, les deux groupes d'âge les plus élevées (35-64 et 65 ans ou plus) montrent des pourcentages similaires. A l'inverse, dans d'autres pays (hors France), une tendance contraire apparait ; généralement le pourcentage le plus élevé des travailleurs SAT appartient à la catégorie d'âge des 35-64 ans. Comme la continuité des services SAT est un point crucial, il est important d'analyser la pratique du recrutement dans les différents pays.



Religion

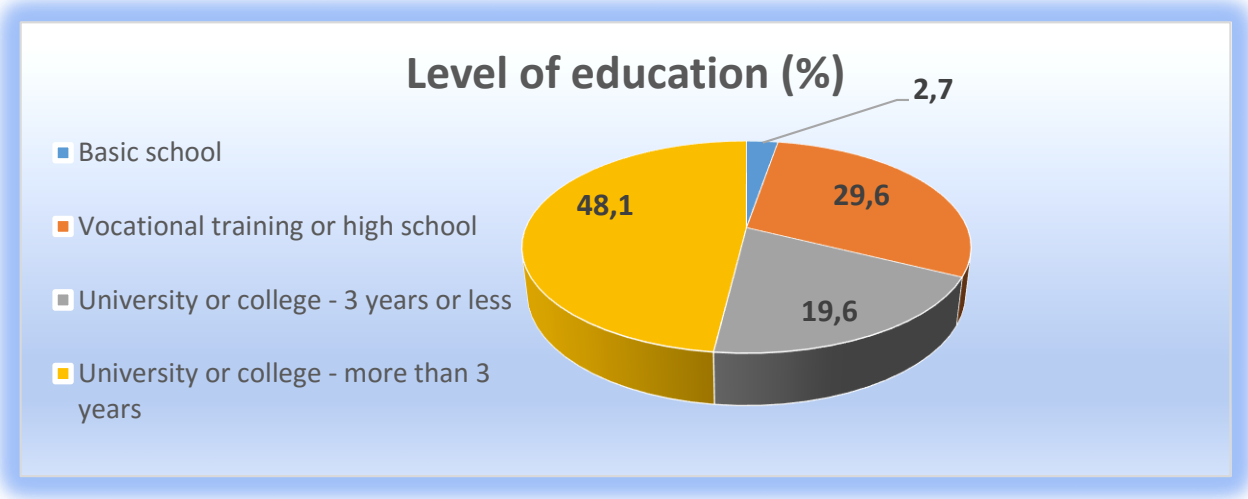
Nous avons demandé à chacun sa pratique religieuse au travers de la question :

Êtes-vous pratiquant d'une religion ?

Nous ne faisons pas de différence entre les religions, mais nous voulions nous faire une idée de la manière de pratiquer. Cela met en évidence le rôle communautaire des religions.

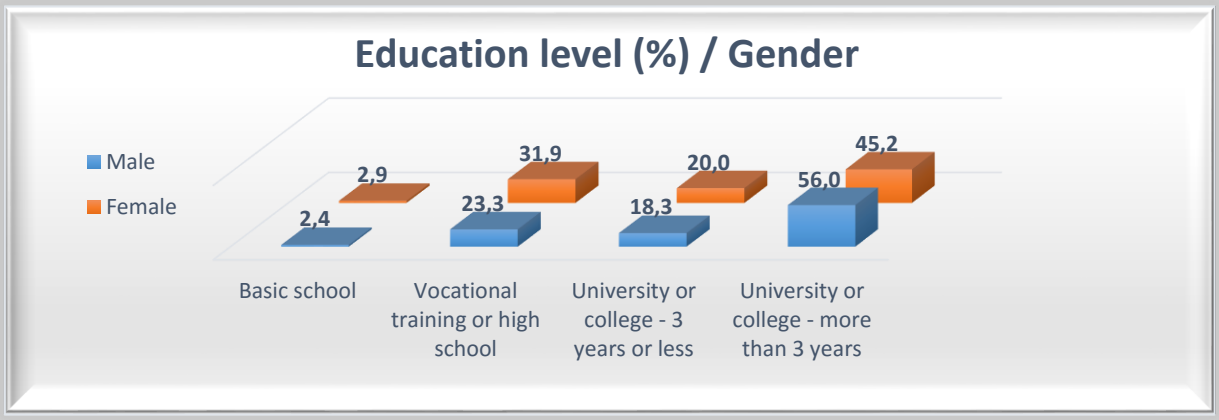
La grande majorité des travailleurs SAT ont répondu à cette question (96,4%) ; 9% d'entre eux ont déclaré ne pas être religieux. 20,7% pratiquent leur religion au sein d'une communauté religieuse et 25,3% à leur manière ; 21,7% n'ont précisé de quelle manière ils pratiquent. Cela montre que la plupart des travailleurs SAT sont religieux, cependant, il existe de grandes différences dans la manière de pratiquer. La religion et la spiritualité peuvent avoir une influence sur les valeurs, la motivation ainsi que d'autres facteurs psychologiques.

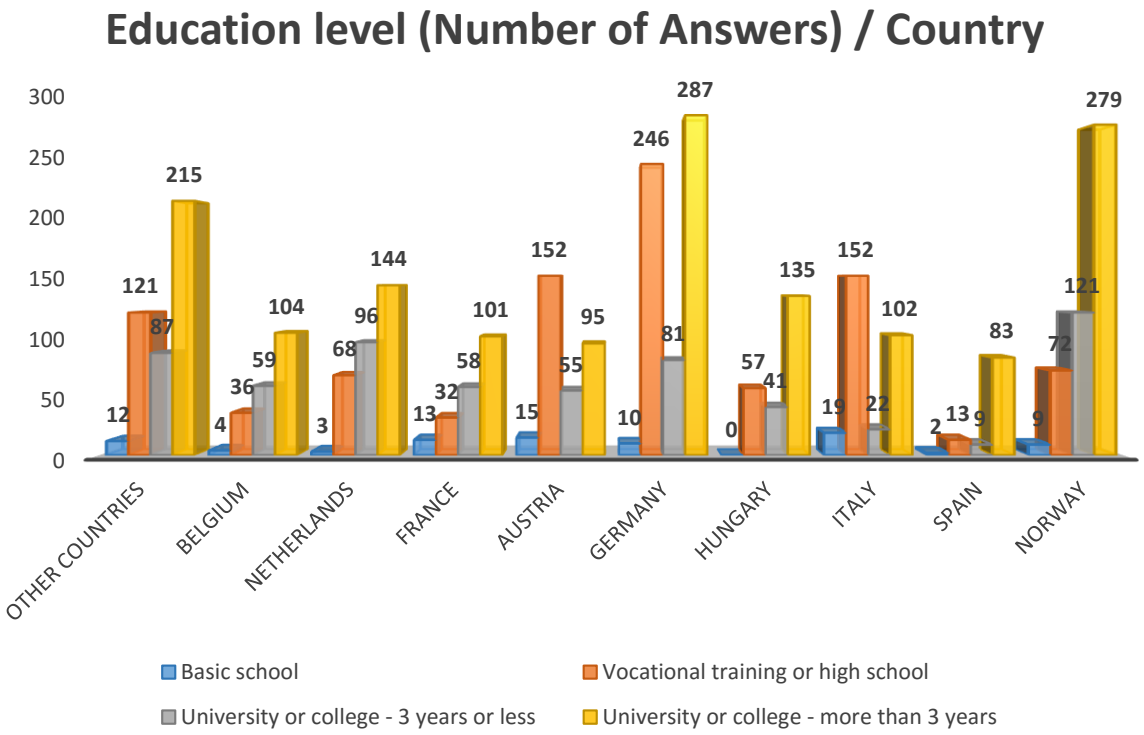
Éducation

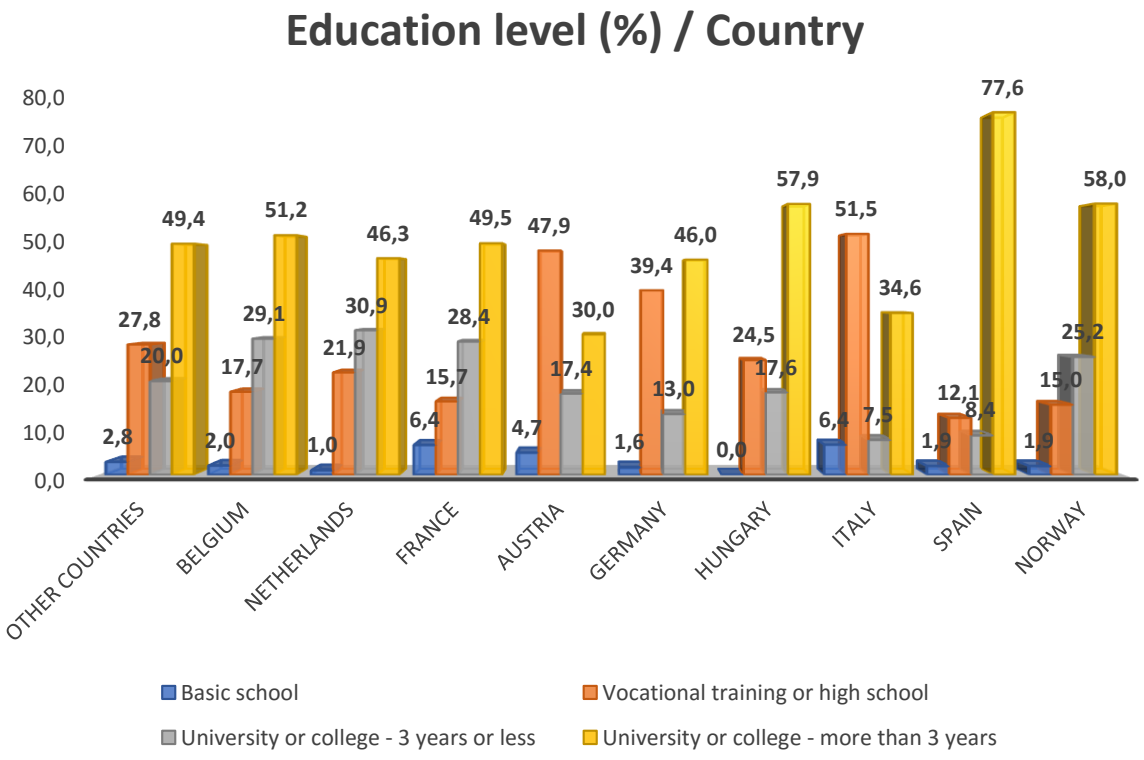


Nous nous sommes renseignés sur le niveau d'éducation des travailleurs SAT. Près de la moitié des participants ont reçu un diplôme universitaire obtenus après plus de 3 ans d'étude (48,1%) et 19,6% ont étudié moins longtemps pour l'obtenir. 29,6% des participants possèdent un diplôme d'études professionnel ou l'équivalent du baccalauréat. Moins de 3% (2,7%) a une éducation basique d'école primaire. Cela montre que le niveau d'éducation chez les travailleurs TES est plutôt élevé.

La plupart des participants (74,3% des hommes et 65,2% des femmes) ont un diplôme universitaire. 23,3% des hommes et 31,9% des femmes ont quant à eux un diplôme d'études secondaires ou baccalauréat. Seulement 2,4% (hommes) et 2,9% (femmes) des participants ont une éducation de niveau primaire basique. Le niveau d'éducation des participants masculins est un peu plus élevé que celui des femmes. Les chiffres montrent clairement que les personnes d'un haut niveau d'éducation travaillent dans les associations SAT. La tranche d'âge des travailleurs SAT influe également sur le niveau de l'éducation, et un niveau d'enseignement supérieur implique un statut socio-économique plus élevé ainsi qu'une meilleure santé.




Education level (Number of Answers) / Country
300
250
200
150
100
50
0
OTHER COUNTRIES
BELGIUM
NETHERLANDS
FRANCE
AUSTRIA
GERMANY
HUNGARY
ITALY
SPAIN
NORWAY
12
121
87
215
4
36
59
104
3
68
96
144
13
32
58
101
15
152
55
95
10
246
81
287
0
57
41
135
19
152
22
102
2
13
9
83
9
72
121
279
Basic school
Vocational training or high school
University or college - 3 years or less
University or college - more than 3 years

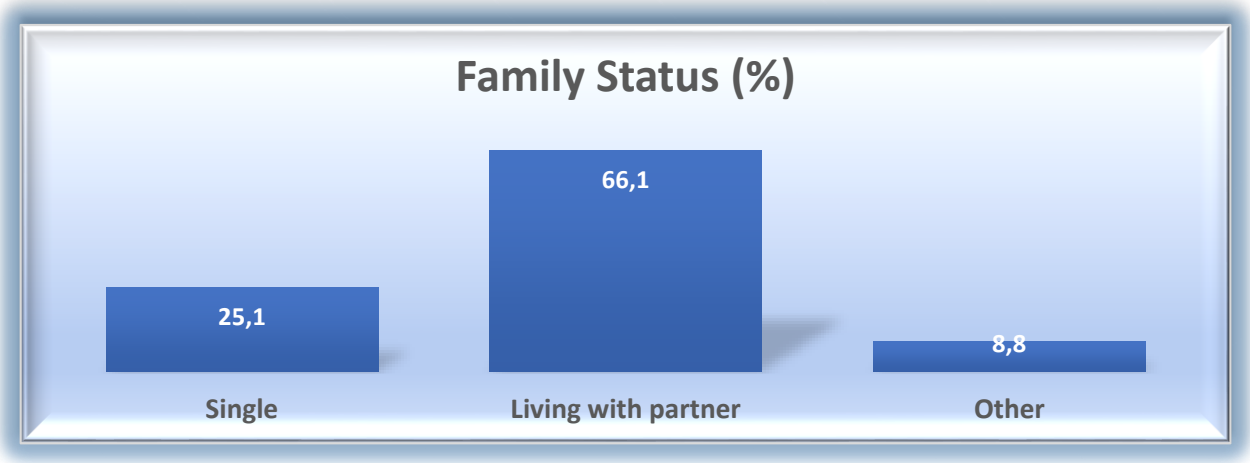

Education level (%) / Country
80,0
70,0
60,0
50,0
40,0
30,0
20,0
10,0
0,0
OTHER COUNTRIES
BELGIUM
NETHERLANDS
FRANCE
AUSTRIA
GERMANY
HUNGARY
ITALY
SPAIN
NORWAY
2,8
27,8
20,0
49,4
2,0
17,7
29,1
51,2
1,0
21,9
30,9
46,3
6,4
15,7
28,4
49,5
4,7
17,4
30,0
47,9
1,6
13,0
39,4
46,0
0,0
24,5
17,6
57,9
6,4
7,5
34,6
51,5
1,9
12,1
8,4
77,6
1,9
15,0
25,2
58,0
Basic school
Vocational training or high school
University or college - 3 years or less
University or college - more than 3 years

La plupart des participants ont donc diplôme universitaire. Il y a deux exceptions : l'Autriche, où le nombre de diplômés universitaires est équivalent à celui de diplômés professionnels ou bien de niveau bac, et l'Italie, où ces derniers surpassent en nombre les diplômes universitaires. L'Espagne et la Norvège montrent la plus extrême différence entre les différents niveaux d'enseignement (les diplômes universitaires sont clairement dominants).

Nous devons souligner que le niveau d'éducation n'affecte pas le niveau de connaissances du travail effectué aux associations SAT. Cependant, différents niveaux d'éducation parmi les pays impliquent différents processus de recrutement. Le niveau élevé d'éducation en Norvège est intéressant si l'on considère la faible moyenne d'âge dans le même pays.

Situation Familiale

La situation familiale comme lien sociale est très importante pour le bienêtre des bénévoles mais nous n'avons pas prise en compte ce variable dans l'étude.



La plupart des participants (66,1%) vivent avec un partenaire, 25,1% d'entre eux sont célibataires, et 8,8% ont répondu « autre ». Comme nous ne définissons pas ce que « vivre avec son partenaire » est de manière approfondie, cela peut signifier être divorcé et vivant avec un nouveau compagnon, ou bien tout simplement vivre avec un partenaire, etc. On peut supposer que les situations qui ne sont pas faciles à définir sont parmi les réponses « autres ». Cela signifie qu'environ 25% des interrogés vit seul et 75% à la possibilité de recevoir le soutien d'un partenaire.

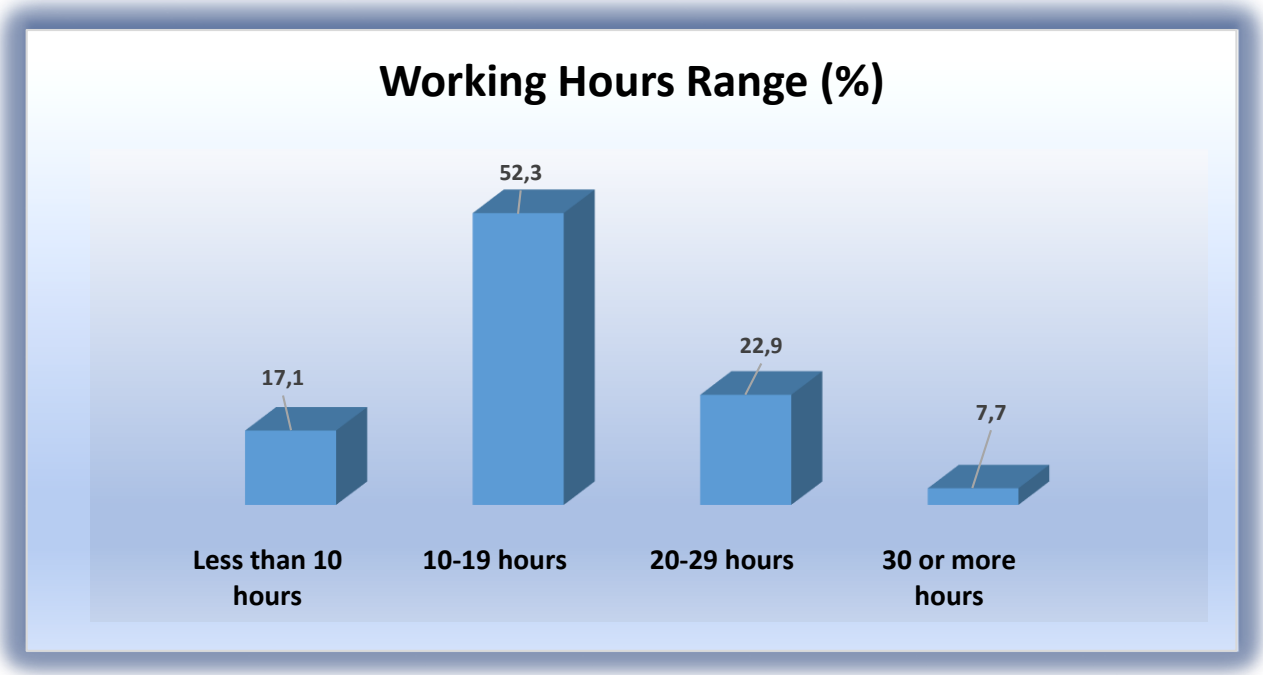
Heures travaillées

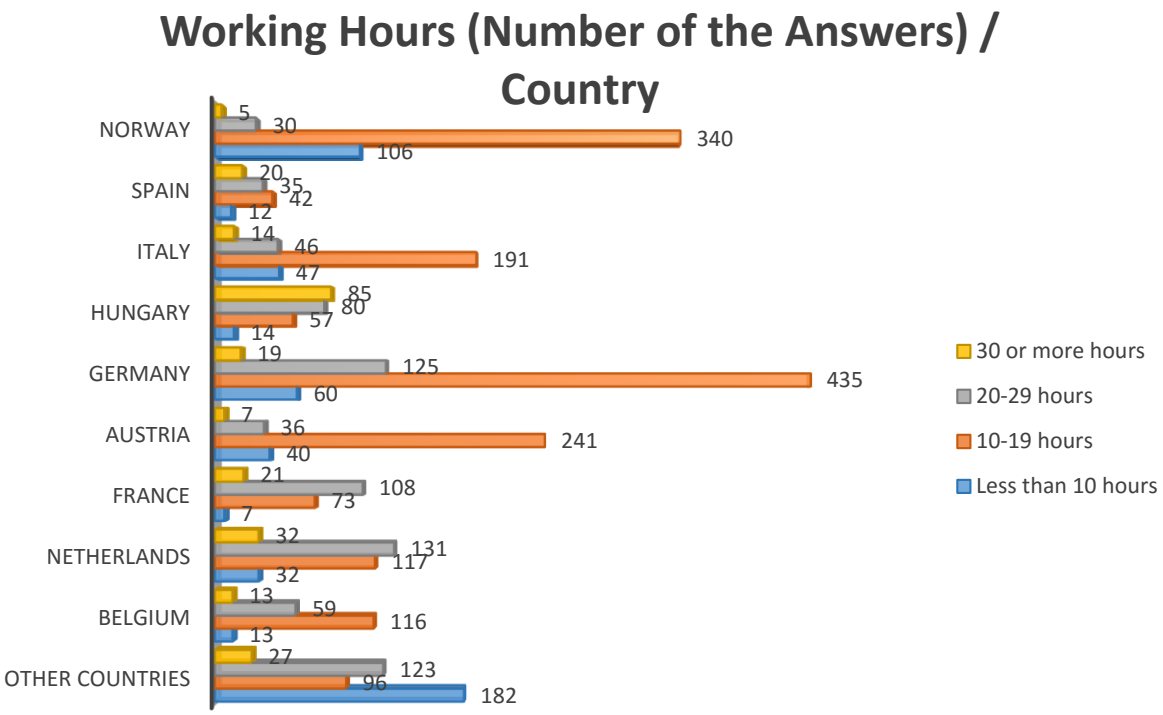
La majorité des participants a travaillé entre 10 et 19 heures par mois (52.3% tous sexes confondus, 52.5% pour les hommes, 52.9% pour les femmes).

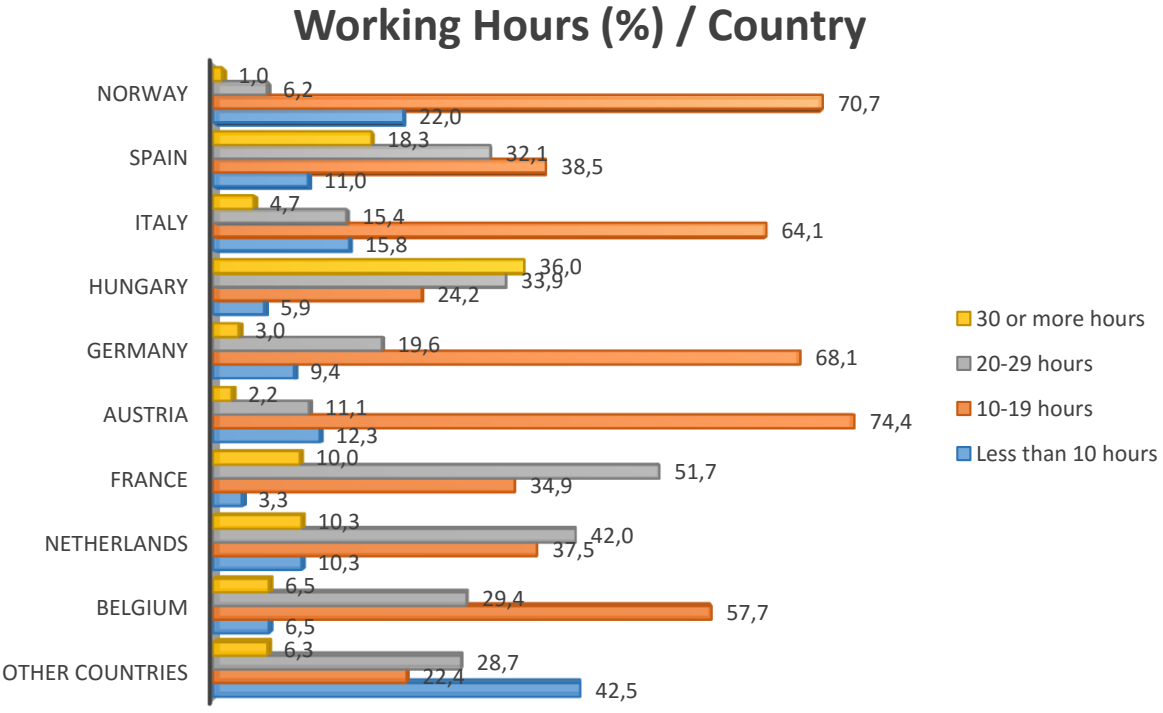
Presque un quart des participants (22.9%) disait consacrer entre 20 et 29 heures à leur travail de bénévolat. Il n'y avait pas de différence marquante entre les heures travaillées par les hommes et les femmes. 7.7% des personnes travaillaient plus de 30 heures et moins de 17.1% moins de 10 heures par mois.

Si nous comparons les heures travaillées d'un pays à un autre, nous voyons des différences significatives. La Hongrie est le pays où les personnes travaillent le plus d'heures (36% des participants disaient travailler entre 20 et 29 heures). En France 51.7% et aux Pays Bas 42% effectuent entre 20 et 29 heures de travail. Dans tous les autres pays les participants travaillent moins de 19 heures.

Au cours de l'analyse qui suit, nous remarquerons que le nombre idéal d'heures travaillées se situe entre 10 et 29. En Hongrie, la grande proportion de très longues heures travaillées augmente le risque de « burnout ».




Working Hours (Number of the Answers) / Country
NORWAY
SPAIN
ITALY
HUNGARY
GERMANY
AUSTRIA
FRANCE
NETHERLANDS
BELGIUM
OTHER COUNTRIES
5
30
340
106
20
35
42
12
14
46
191
47
85
80
57
14
19
125
435
60
7
36
241
40
21
108
73
7
32
131
117
32
13
59
116
13
27
123
96
182
30 or more hours
20-29 hours
10-19 hours
Less than 10 hours


Working Hours (%) / Country
NORWAY
SPAIN
ITALY
HUNGARY
GERMANY
AUSTRIA
FRANCE
NETHERLANDS
BELGIUM
OTHER COUNTRIES
1,0
6,2
70,7
22,0
18,3
32,1
38,5
11,0
4,7
15,4
64,1
15,8
36,0
33,9
24,2
5,9
3,0
19,6
68,1
9,4
2,2
11,1
74,4
12,3
10,0
51,7
34,9
3,3
10,3
42,0
37,5
10,3
6,5
29,4
57,7
6,5
6,3
28,7
22,4
42,5
30 or more hours
20-29 hours
10-19 hours
Less than 10 hours

Années travaillées au sein des SAT par les bénévoles et les salariés

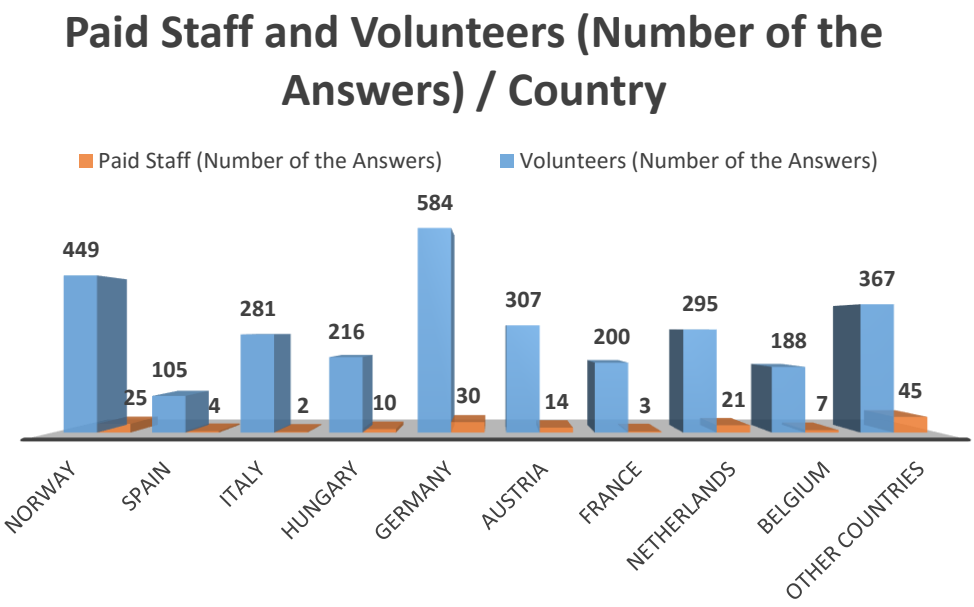
94% des participants sont des bénévoles. Seulement 6% du panel sont des salariés. Ceci reflète la réalité des SAT dans tous les pays concernés.

En général, le nombre d'années travaillées par les salariés est plus important que celui des bénévoles. La variabilité de nombre d'années travaillées est tellement importante qu'une moyenne ne serait pas significative, ni pour les bénévoles, ni pour les salariés. Les hommes ont tendance à travailler à peu près 1.5 années de plus.

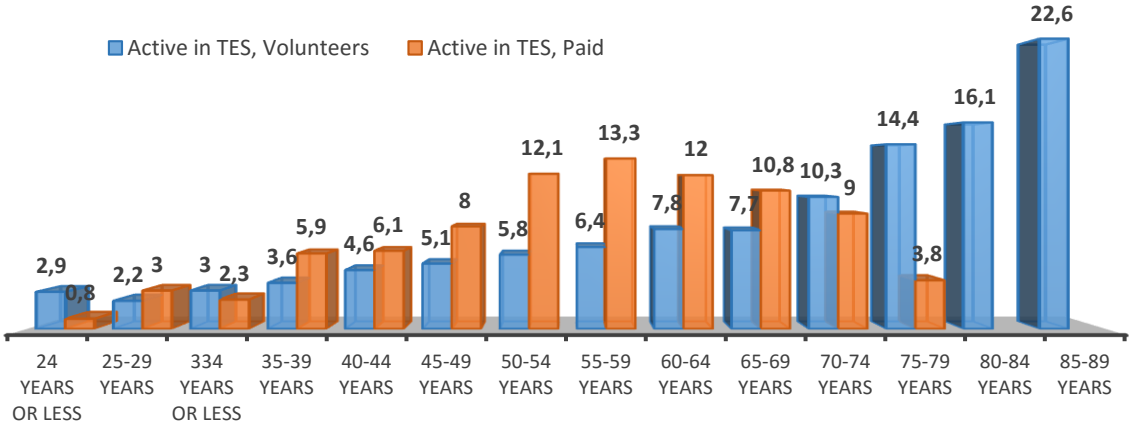
Logiquement, le nombre d'années travaillées augmente avec l'âge. Au-delà de 75, ans le nombre de salariés diminue de manière significative en raison de la retraite.

Si nous regardons les chiffres pays par pays, nous remarquons que les bénévoles travaillent plus longuement, sauf en Italie. En Italie les salariés travaillent un plus grand nombre d'années, mais, vu qu'au sein du panel ils ne sont que 2, ceci ne change pas les statistiques.

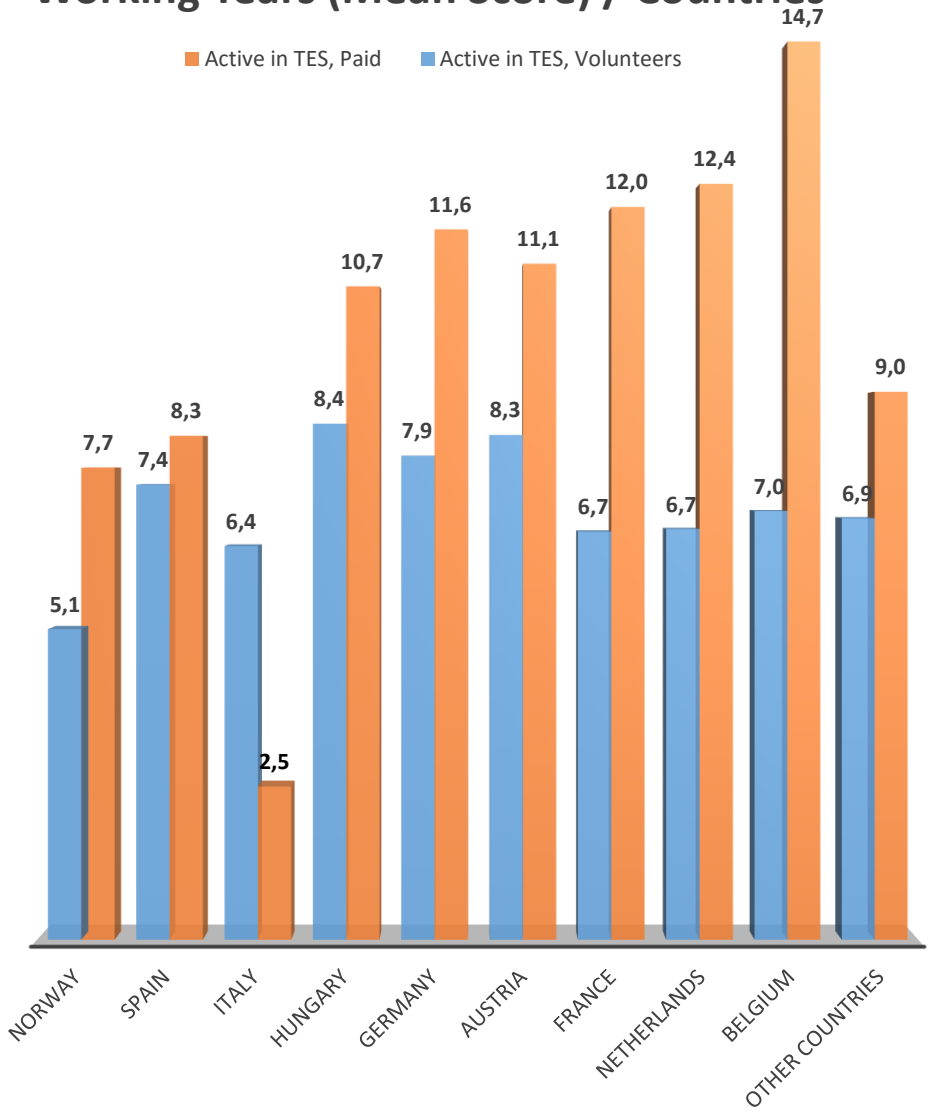
How many years have you been active in TES, disregarding possible shorter breaks?		
	Working Years Paid Staff	Working Years Volunteers
Number of the Answers	218	3540
Mean	9,8	6,9
Std. Deviation	8,1	6,8



Working Years (Mean Score) / Age range

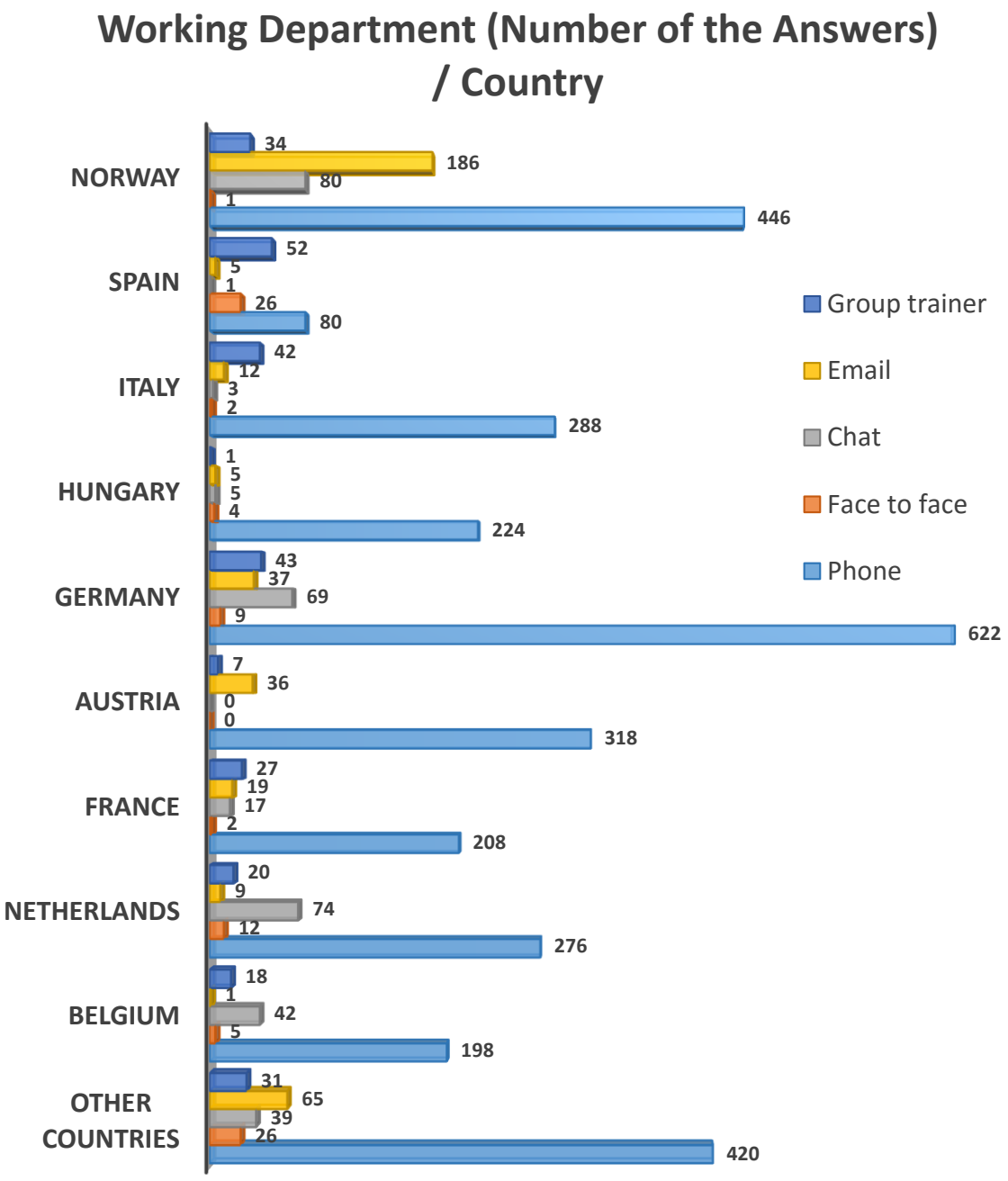


Working Years (Mean Score) / Countries

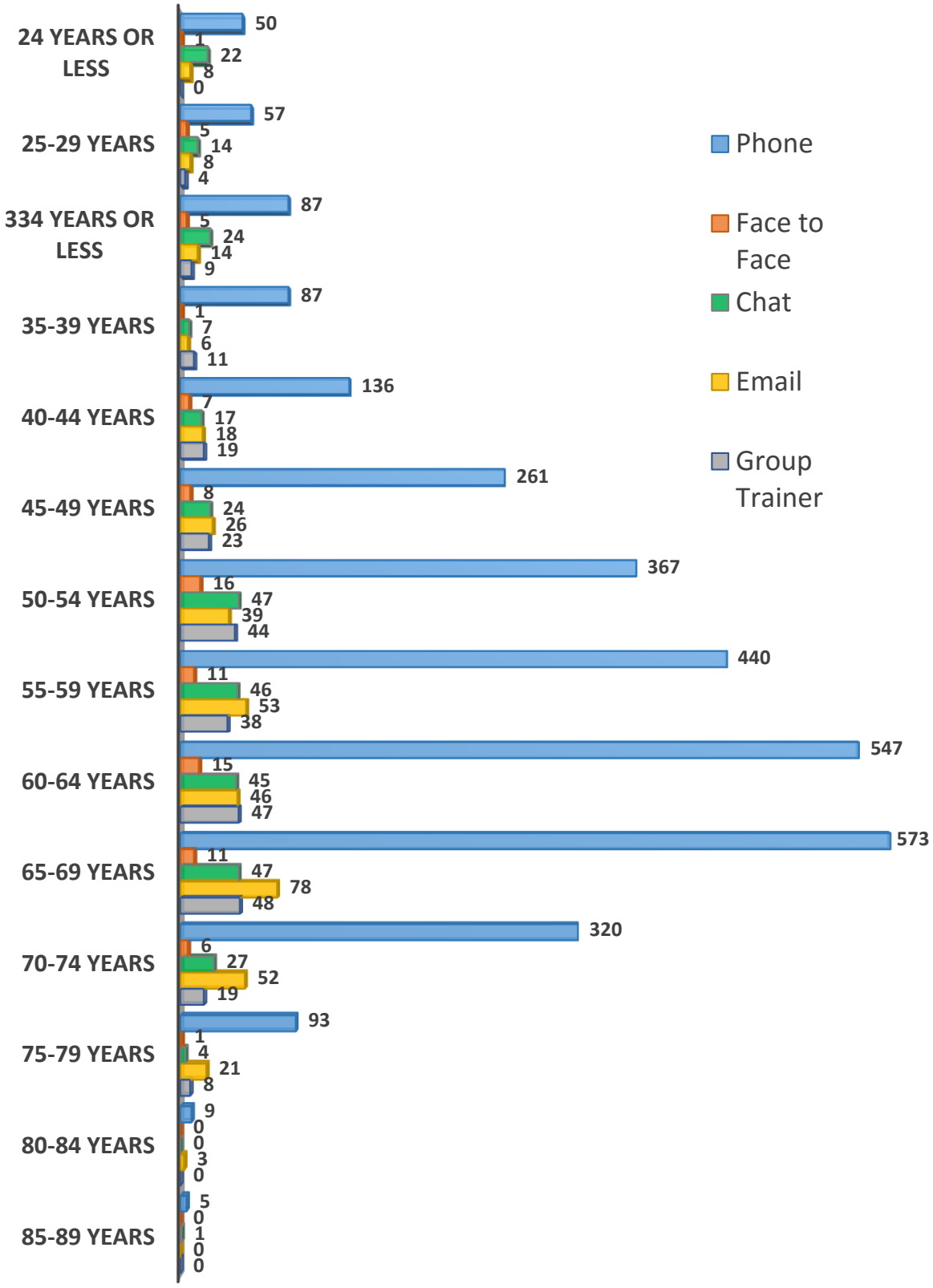


Secteur travaillé

Une question a été posée au sujet du type de travail effectué et le lieu de travail devait également être mentionné. Les réponses possibles étaient : téléphone, chat, en face à face, email, formateur. Dans le groupe d'âge des 40-64 ans, la majeure partie du travail s'effectue au téléphone. Au-delà de 70 ans, le type de travail est extrêmement varié (catégorie « autre »). La conclusion serait que la plupart du travail d'aide se fait au moyen du téléphone mais que la technologie moderne prend une place de plus en plus importante. En Norvège, 40% des écoutants travaillent sur messagerie électronique.



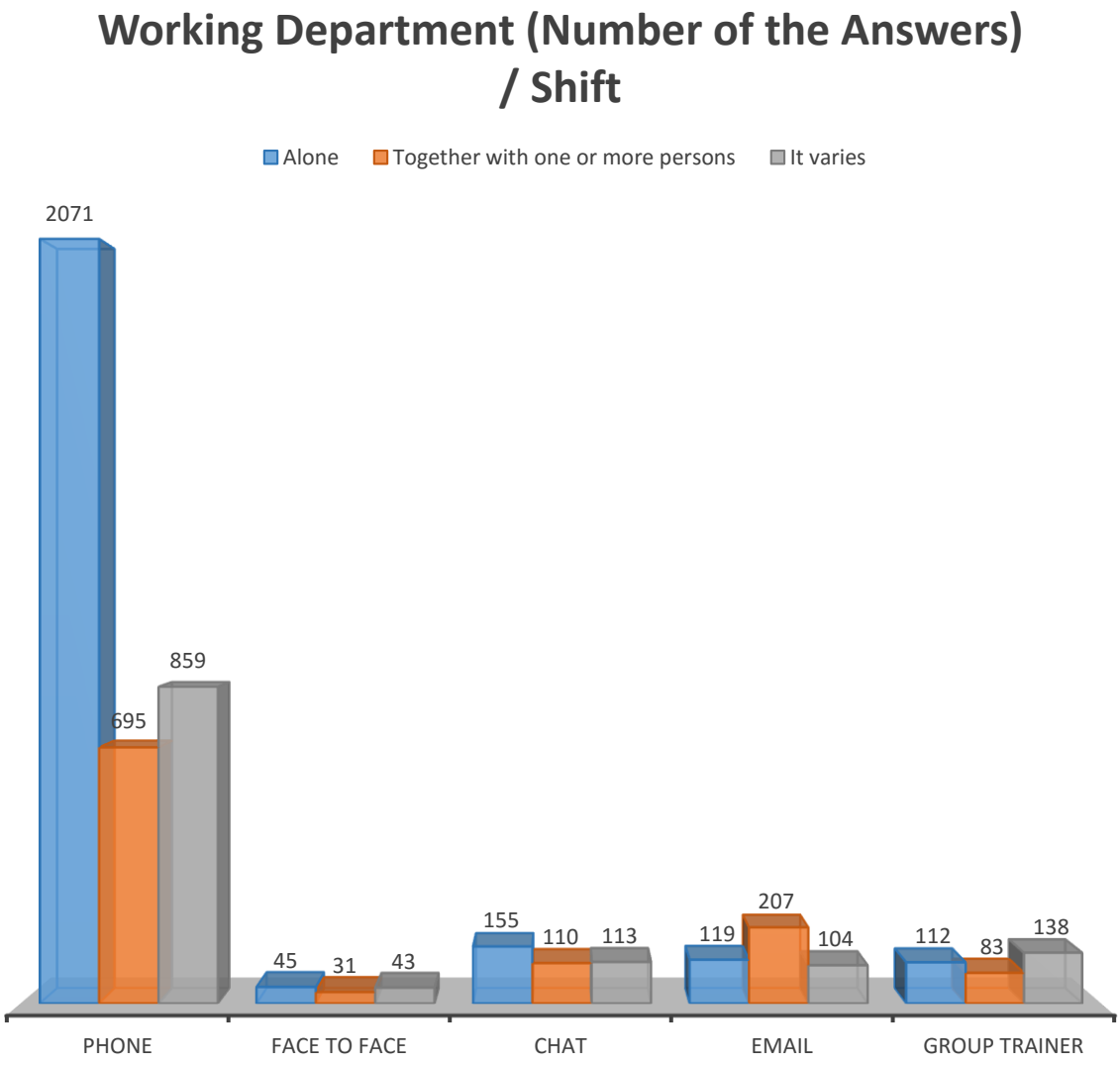
Working Department (Number of the Answers) / Age range



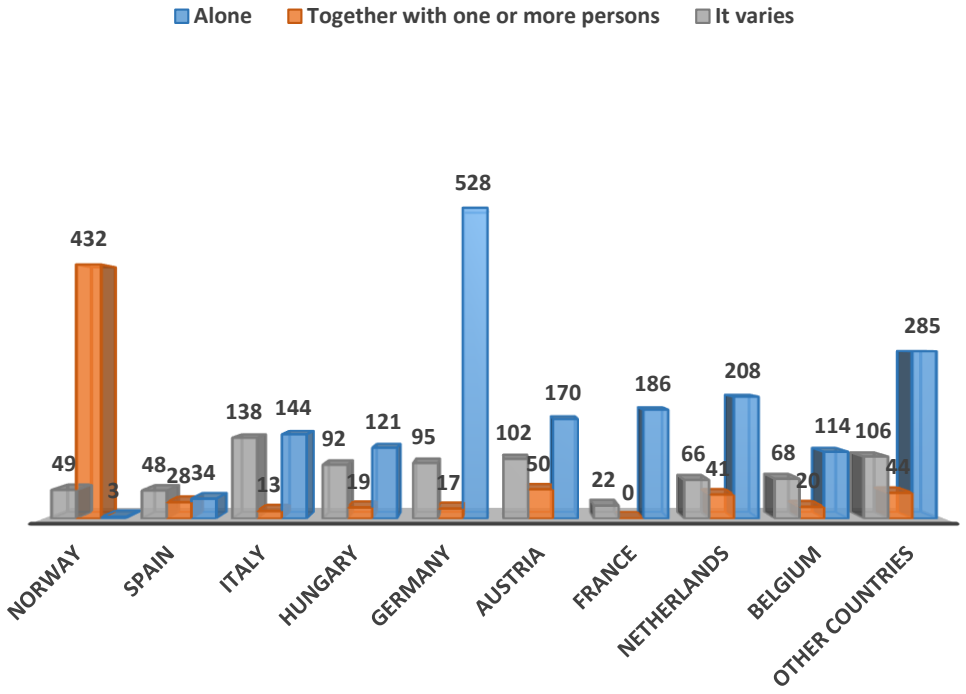
Plages d'écoute – ensemble ou seul ?

Se trouver seul au cours de son écoute peut être lourd. Nous avons posé des questions à ce sujet. Nous voyons que la majeure partie du travail se fait seul quand l'écoutant est au téléphone. Egalement il y a des moments où la personne n'est pas seule mais doit effectuer des travaux en solitaire. Nous verrons par la suite que travailler seul s'avère démotivant et un effort devrait être consenti au sein de tous les SAT pour réduire le temps de travail en solitaire.

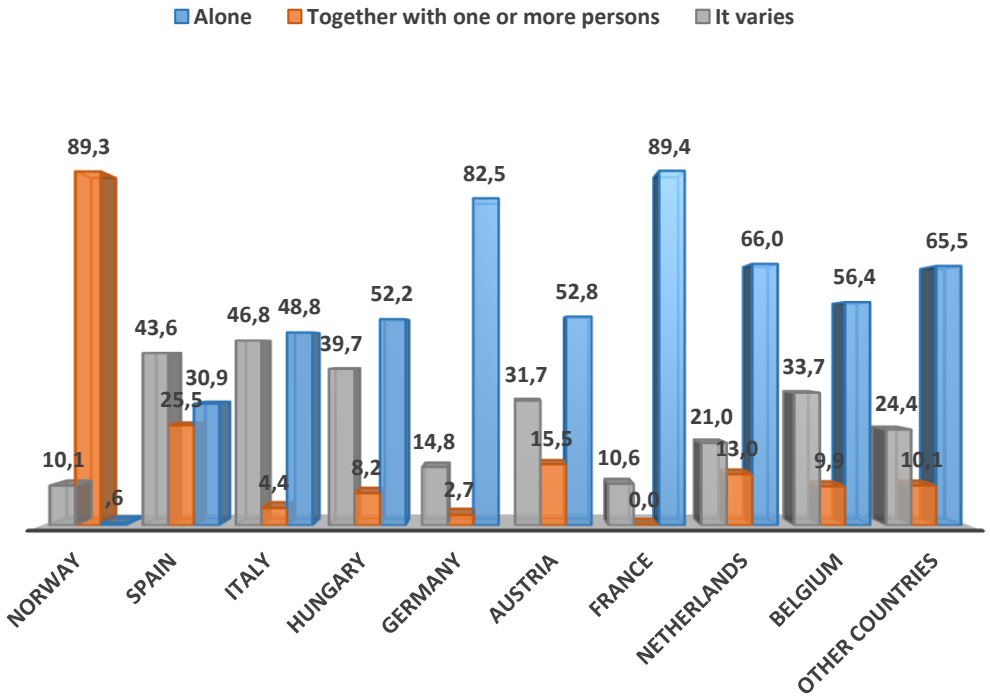
.



Shift (Number of the Answers) / Countries

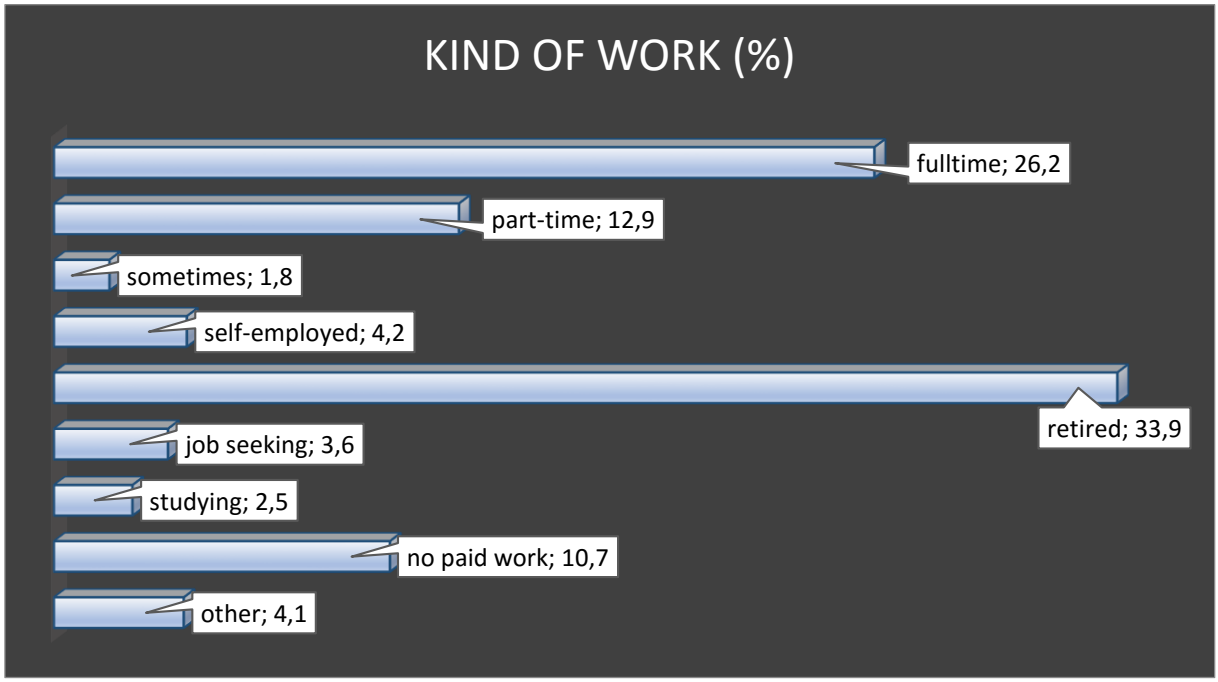


Shift (%) / Countries



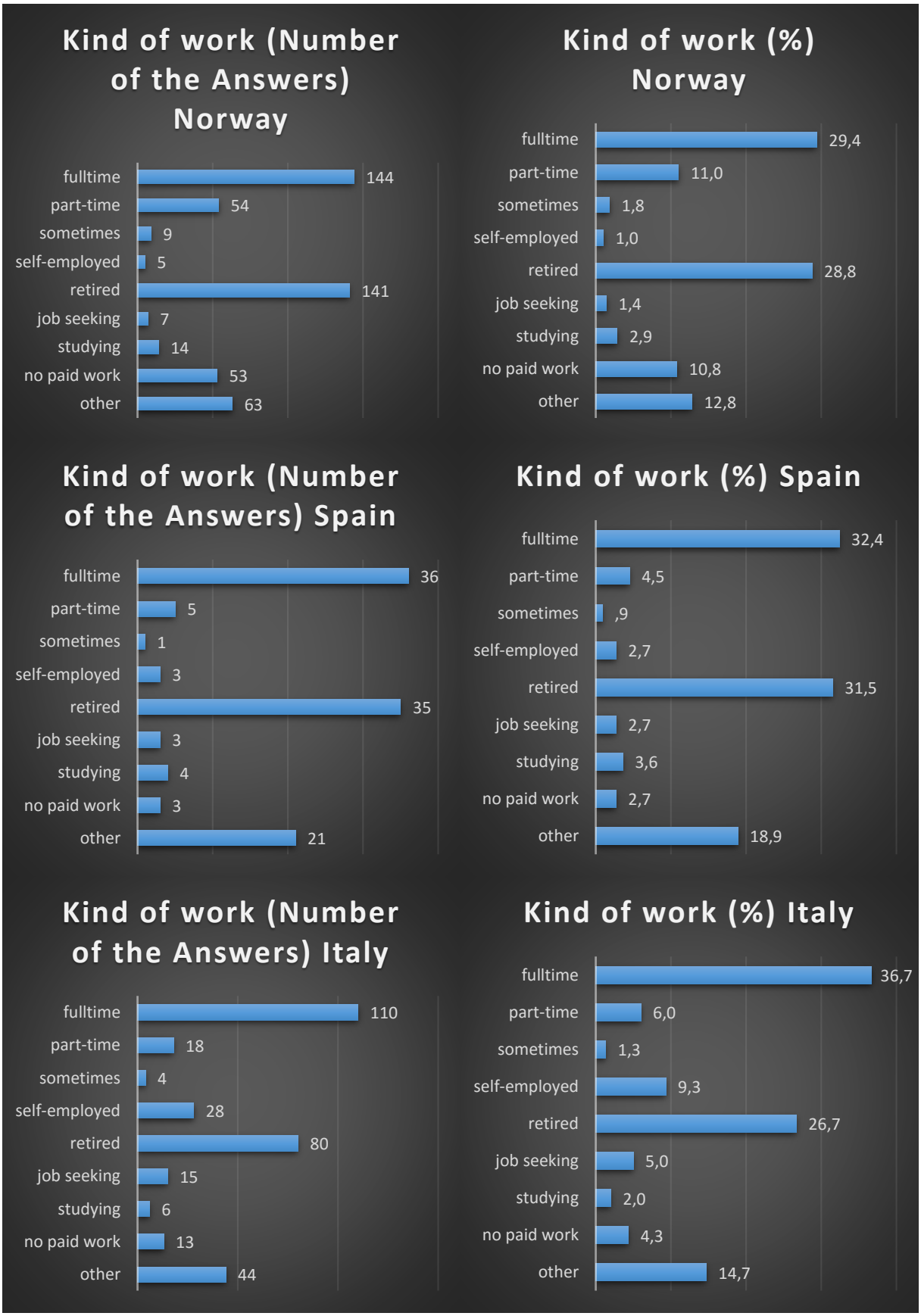
Type de travail

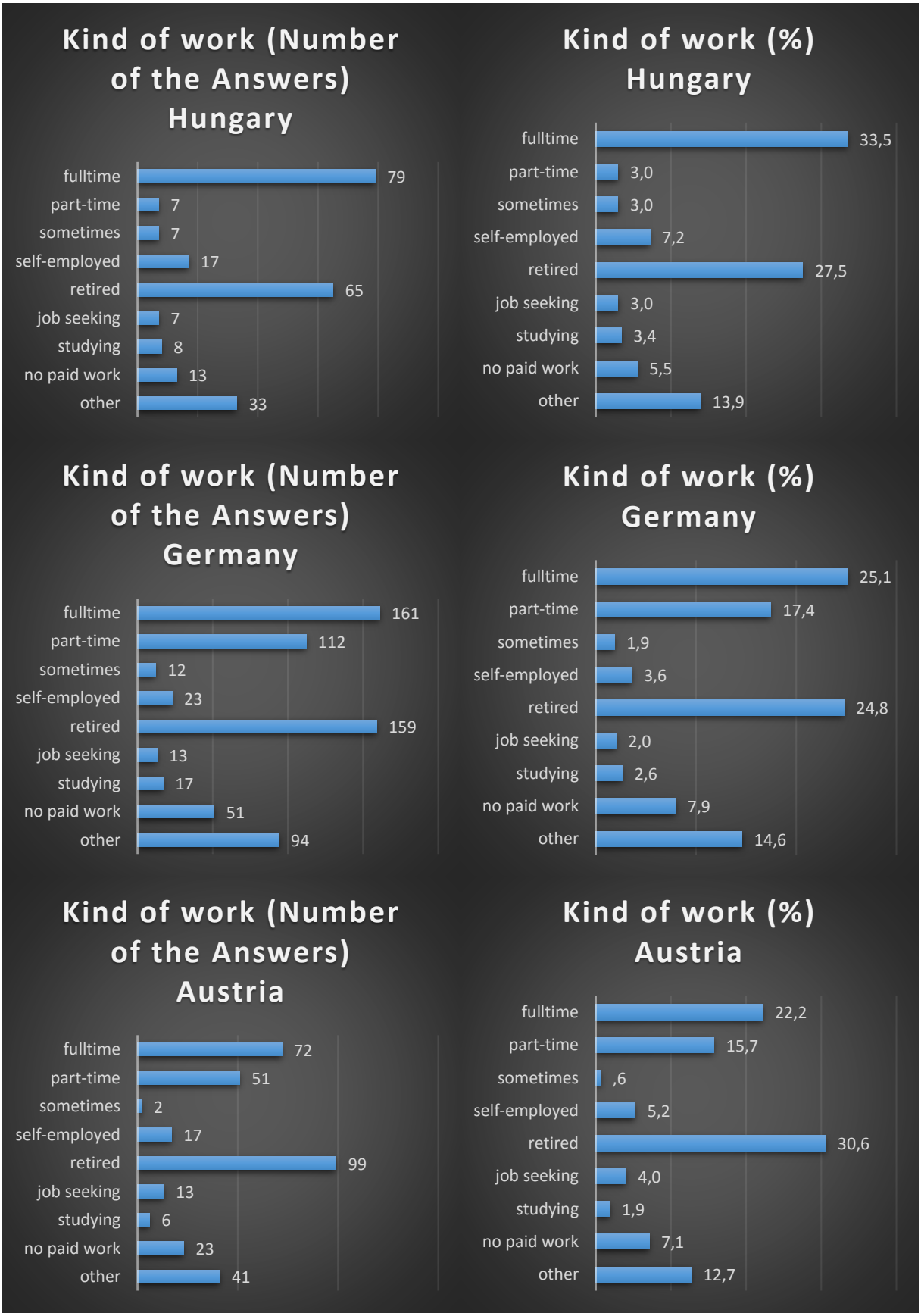
Le groupe le plus important de bénévoles était composé de retraités (33.9%), salariés à plein temps (26.2%) et salariés à temps partiel (12.9), tandis que le groupe le moins important était composé de personnes à la recherche d'un emploi (3.6%) et étudiants (2.5%).

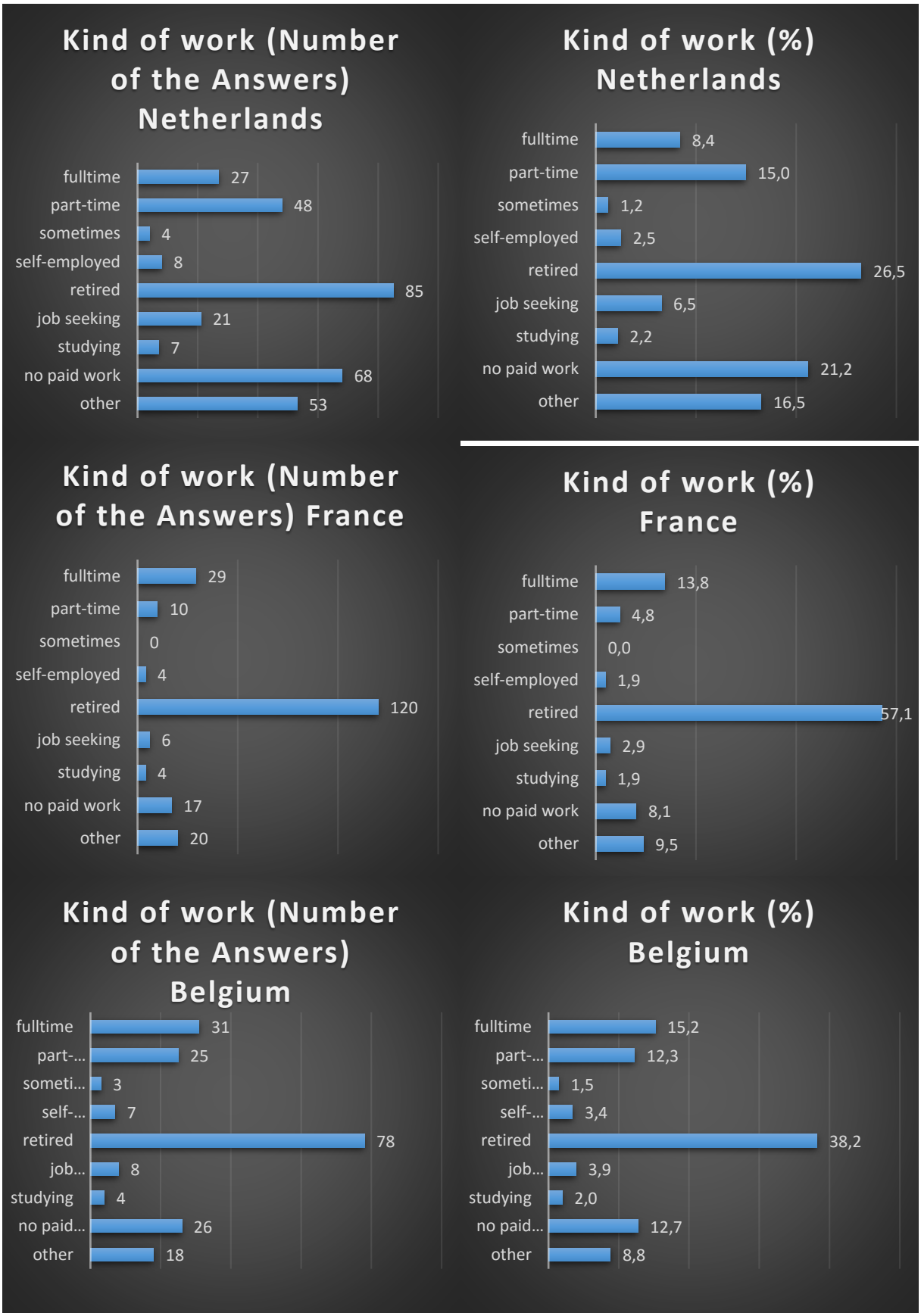


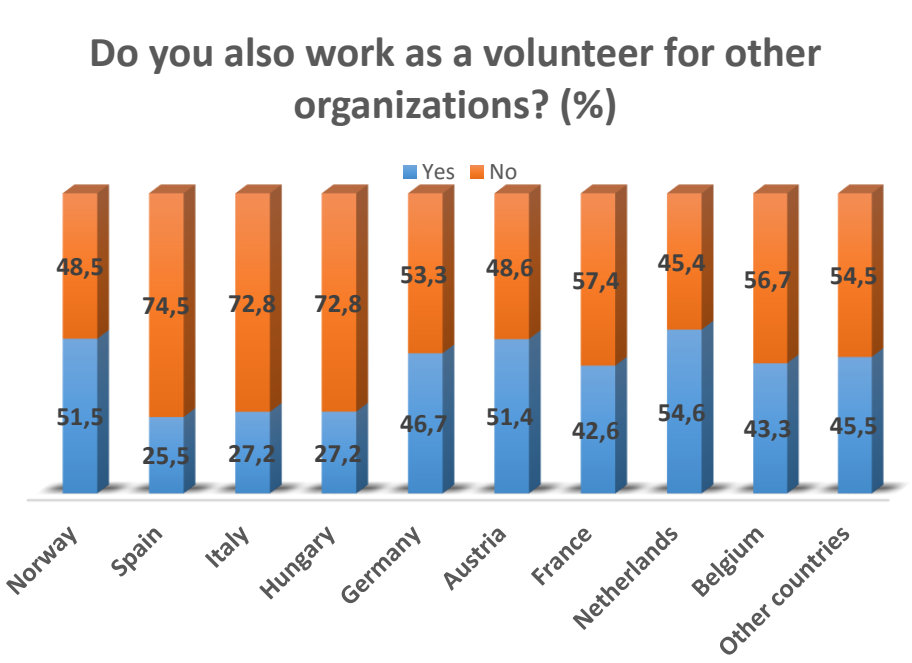
Dans la plupart des pays, la majorité des participants était des retraités ou des employés à plein temps. En France les retraités sont majoritaires. Les autres catégories de personnes varient en importance d'un pays à un autre.

Quant à ce qui motive les bénévoles, ce serait intéressant de rechercher plus en détail leurs spécificité. Leur travail, en dehors du bénévolat, varie peut-être en fonction de leur situation financière et familiale, leur âge et leurs différences culturelles.


Kind of work (Number of the Answers) Norway
fulltime 144
part-time 54
sometimes 9
self-employed 5
retired 141
job seeking 7
studying 14
no paid work 53
other 63
Kind of work (%) Norway
fulltime 29,4
part-time 11,0
sometimes 1,8
self-employed 1,0
retired 28,8
job seeking 1,4
studying 2,9
no paid work 10,8
other 12,8
Kind of work (Number of the Answers) Spain
fulltime 36
part-time 5
sometimes 1
self-employed 3
retired 35
job seeking 3
studying 4
no paid work 3
other 21
Kind of work (%) Spain
fulltime 32,4
part-time 4,5
sometimes ,9
self-employed 2,7
retired 31,5
job seeking 2,7
studying 3,6
no paid work 2,7
other 18,9
Kind of work (Number of the Answers) Italy
fulltime 110
part-time 18
sometimes 4
self-employed 28
retired 80
job seeking 15
studying 6
no paid work 13
other 44
Kind of work (%) Italy
fulltime 36,7
part-time 6,0
sometimes 1,3
self-employed 9,3
retired 26,7
job seeking 5,0
studying 2,0
no paid work 4,3
other 14,7

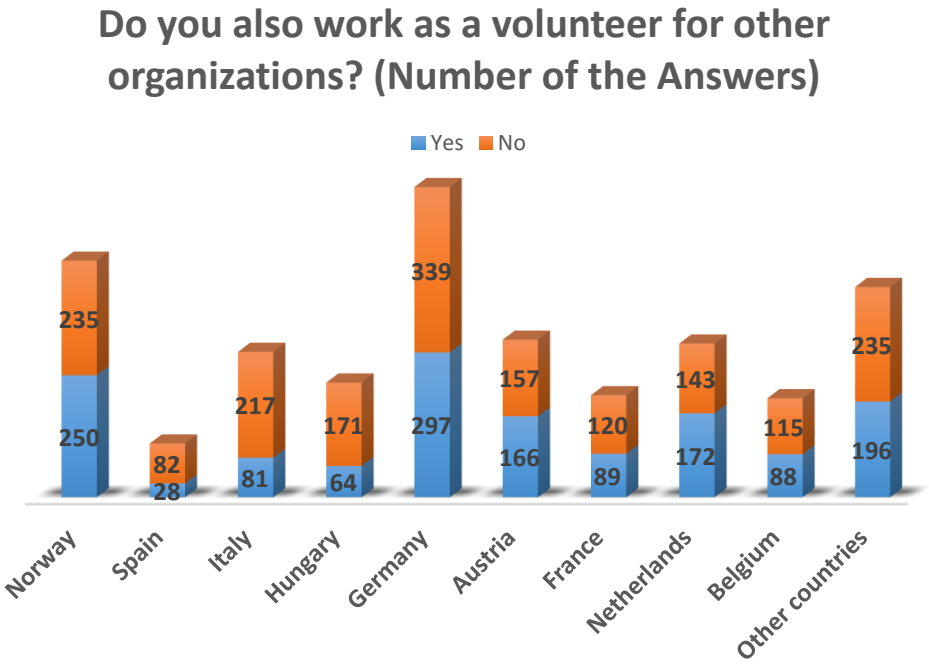

Kind of work (Number of the Answers) Hungary
fulltime 79
part-time 7
sometimes 7
self-employed 17
retired 65
job seeking 7
studying 8
no paid work 13
other 33
Kind of work (%) Hungary
fulltime 33,5
part-time 3,0
sometimes 3,0
self-employed 7,2
retired 27,5
job seeking 3,0
studying 3,4
no paid work 5,5
other 13,9
Kind of work (Number of the Answers) Germany
fulltime 161
part-time 112
sometimes 12
self-employed 23
retired 159
job seeking 13
studying 17
no paid work 51
other 94
Kind of work (%) Germany
fulltime 25,1
part-time 17,4
sometimes 1,9
self-employed 3,6
retired 24,8
job seeking 2,0
studying 2,6
no paid work 7,9
other 14,6
Kind of work (Number of the Answers) Austria
fulltime 72
part-time 51
sometimes 2
self-employed 17
retired 99
job seeking 13
studying 6
no paid work 23
other 41
Kind of work (%) Austria
fulltime 22,2
part-time 15,7
sometimes ,6
self-employed 5,2
retired 30,6
job seeking 4,0
studying 1,9
no paid work 7,1
other 12,7

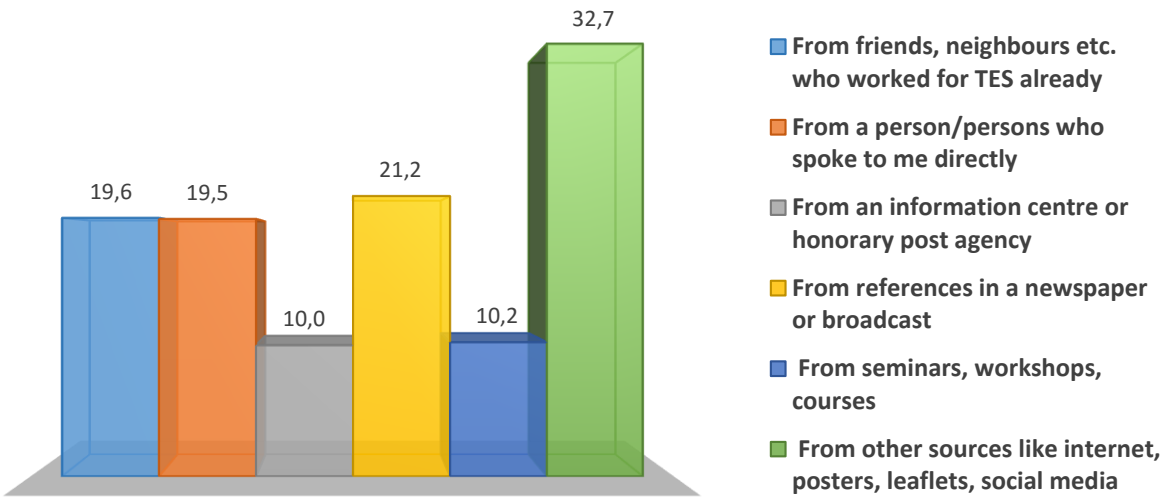

Kind of work (Number of the Answers) Netherlands
fulltime 27
part-time 48
sometimes 4
self-employed 8
retired 85
job seeking 21
studying 7
no paid work 68
other 53
Kind of work (%) Netherlands
fulltime 8,4
part-time 15,0
sometimes 1,2
self-employed 2,5
retired 26,5
job seeking 6,5
studying 2,2
no paid work 21,2
other 16,5
Kind of work (Number of the Answers) France
fulltime 29
part-time 10
sometimes 0
self-employed 4
retired 120
job seeking 6
studying 4
no paid work 17
other 20
Kind of work (%) France
fulltime 13,8
part-time 4,8
sometimes 0,0
self-employed 1,9
retired 57,1
job seeking 2,9
studying 1,9
no paid work 8,1
other 9,5
Kind of work (Number of the Answers) Belgium
fulltime 31
part-... 25
someti... 3
self-... 7
retired 78
job... 8
studying 4
no paid... 26
other 18
Kind of work (%) Belgium
fulltime 15,2
part-... 12,3
someti... 1,5
self-... 3,4
retired 38,2
job... 3,9
studying 2,0
no paid... 12,7
other 8,8



Faire du bénévolat pour plusieurs associations

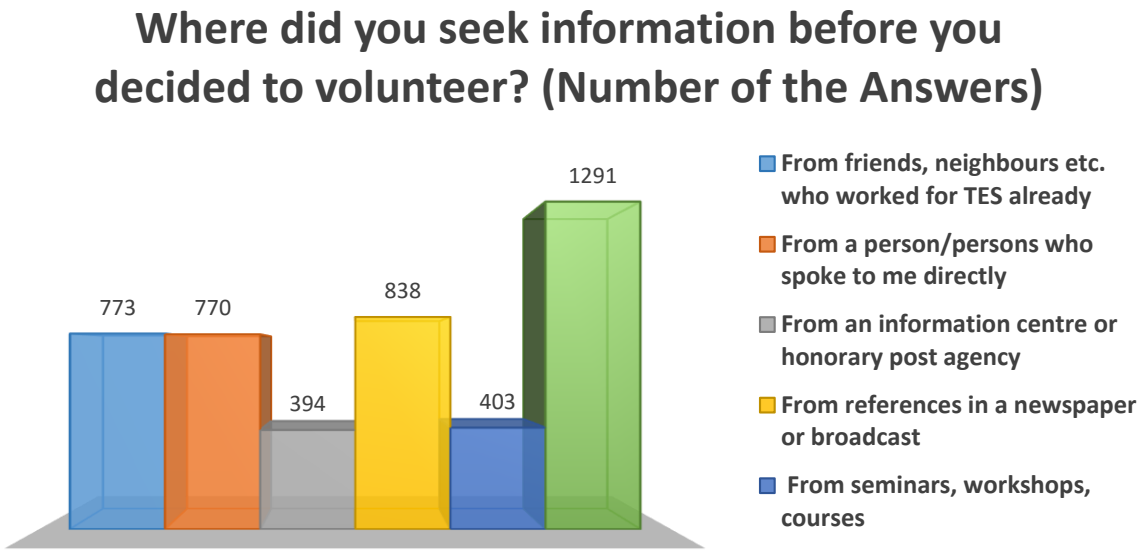
En Hongrie, en Italie et en Espagne, les personnes interrogées ne travaillent que pour une association. Aux Pays Bas, en Norvège et en Autriche, on trouve le plus de personnes travaillant pour plusieurs associations.





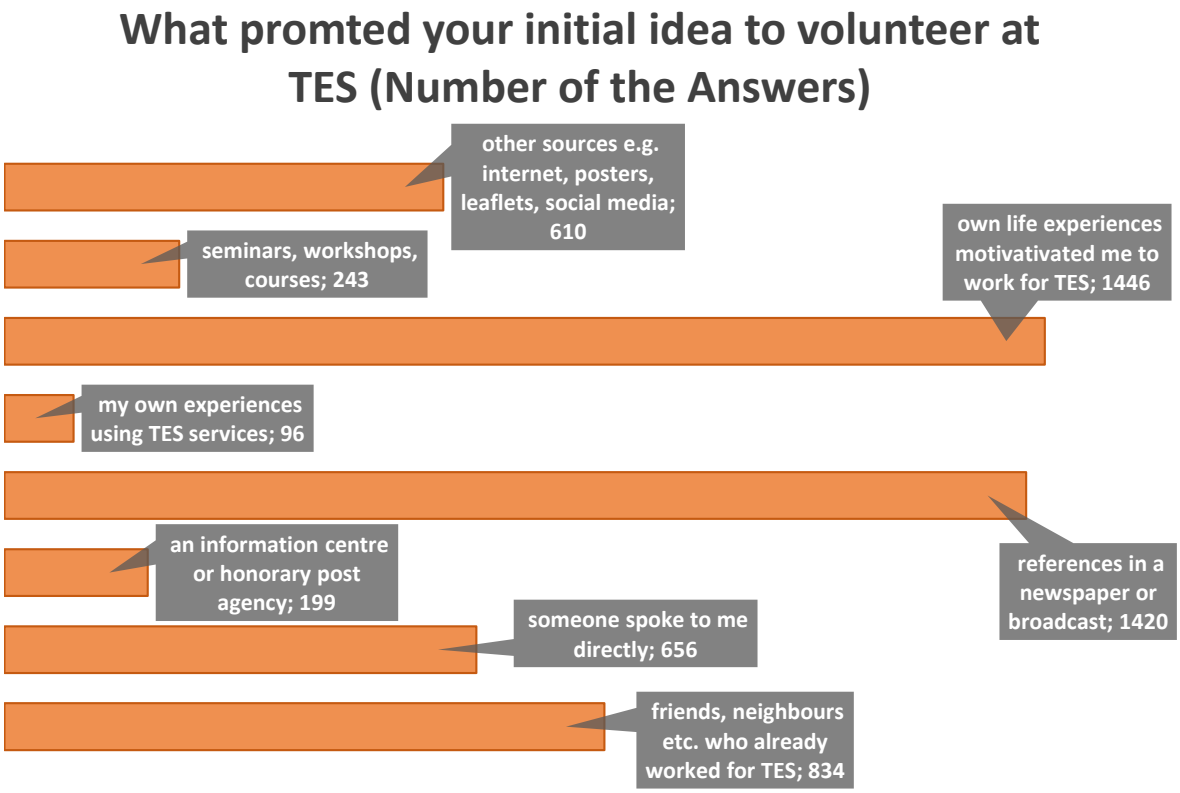
Comment vous êtes-vous renseigné sur la possibilité de travailler pour un SAT ?

Les sources d'information les plus répandues par rapport au bénévolat s'avèrent être internet, les affiches, les tracts et les réseaux sociaux. D'autres sources sont les articles de presse, émissions de radio et les renseignements apportés par des amis ou voisins ayant déjà fait du bénévolat. Les centres d'information, les séminaires, ateliers et cours sont ce qui produit le moins d'effet.



Qu'est qui vous a donné l'idée de faire du bénévolat au sein d'un SAT ?

Les références dans les journaux et les émissions de radio déclenchent la réaction la plus forte, autant que le vécu personnel. L'utilisation soi-même d'un SAT ne constitue pas un tremplin significatif pour ce travail.



La motivation des bénévoles. Pourquoi vous êtes-vous engagé ?

Pour recruter des bénévoles, il est essentiel de connaitre les raisons de leur engagement au sein d'un SAT. Nous avons proposé un choix de 21 options et un éventail de réponses :
« tout à fait d'accord », « oui », « plus ou moins », « non », « absolument pas » et « je ne m'en souviens pas » (la décision remontant à long temps). Après avoir répondu aux questions, nous avons demandé quelles étaient les 3 raisons les plus importantes afin d'apprendre ce qui importe le plus quand il s'agit de recruter.

1/ Je voulais faire quelque chose pour la société.

2/Je voulais apporter de l'aide à autrui.

3/Ce travail fait partie intégrante de mes convictions religieuses.

4/Le travail semblait passionnant.

5/Je voulais apprendre un nouveau savoir-faire.

6/Je voulais m'enrichir de nouvelles expériences valorisantes.

7/Je voulais m'ouvrir de nouveaux horizons.

8/Le travail pouvait apporter un plus à ma carrière.

9/J'espérais me faire des amis.

10/Je voulais utiliser un savoir-faire que je possédais déjà.

11/Je voulais apprendre quelque chose de nouveau.

12/Je voulais renforcer ma confiance en moi-même.

13/Travailler pour une bonne cause faisait du bien à l'image que j'ai de moi-même.

14/Je suis plus valorisé ici que dans mon travail professionnel ou à la maison.

15/Je voulais être actif et engagé.

16/J'aime sentir qu'on a besoin de moi.

17/Je voulais remplir mon temps libre utilement.

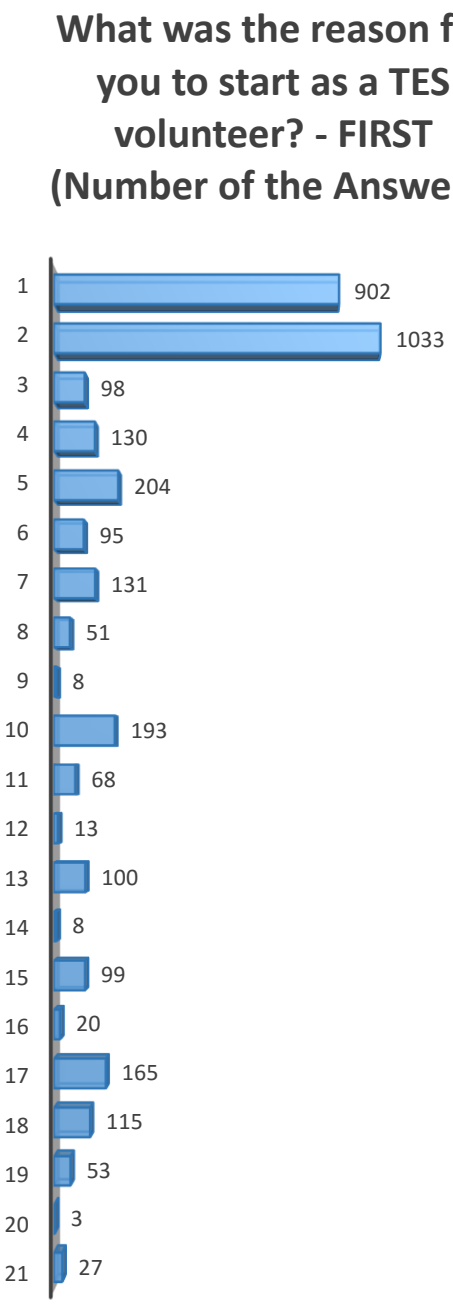
18/Je voulais mieux me connaitre et approfondir un travail sur moi-même.

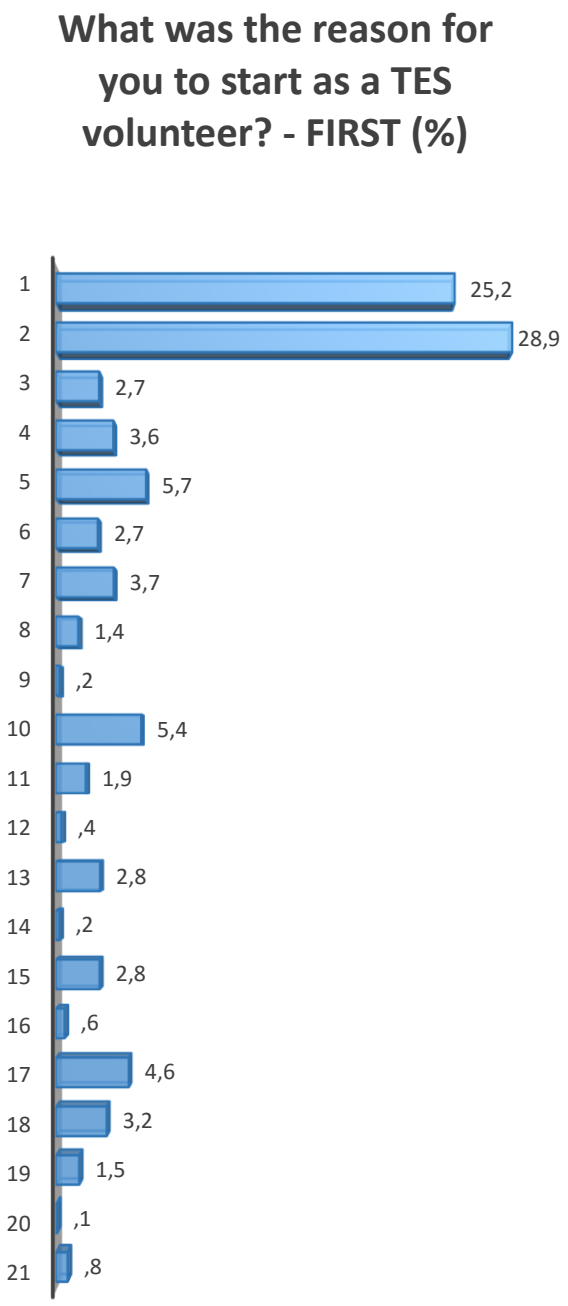
19/Je voulais faire quelque chose de fondamentalement différent de mon travail.

20/Je voulais être autonome et prendre des responsabilités.

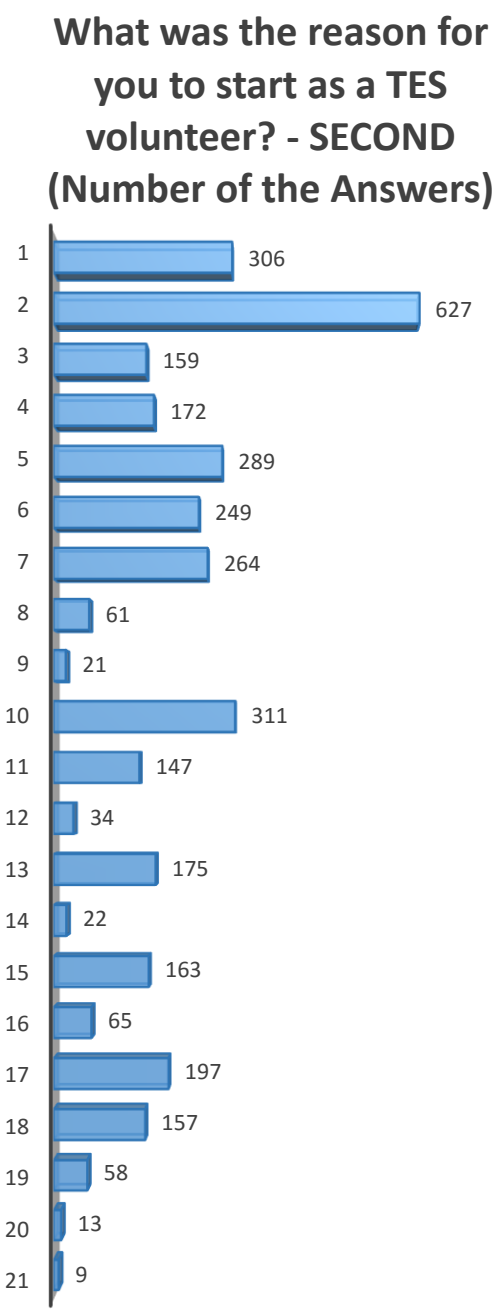
21/Autres raisons.

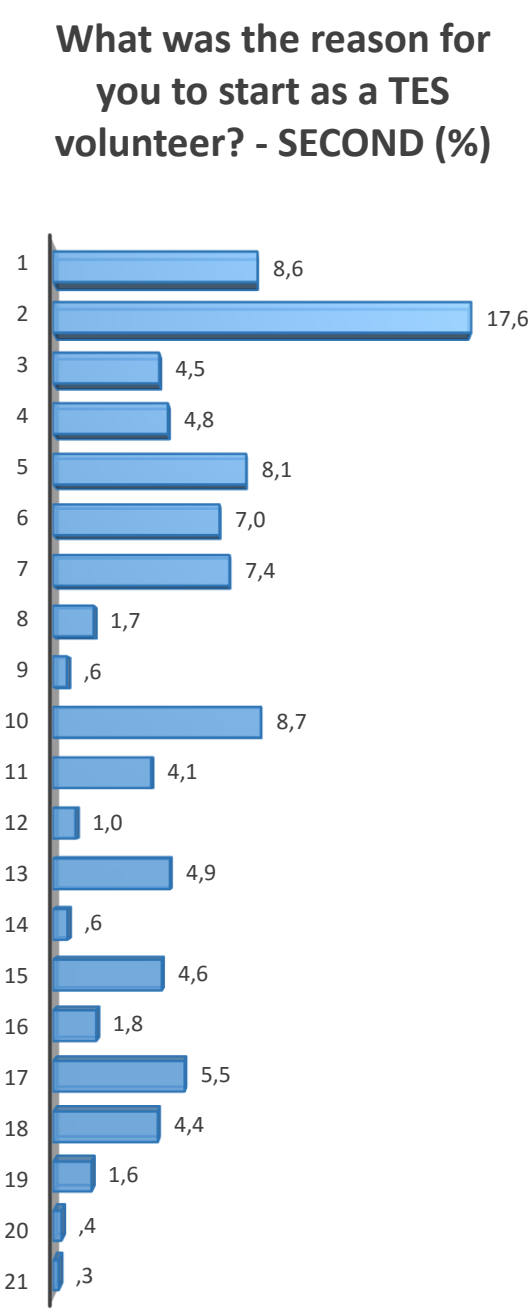
Les chiffres qui suivent font apparaitre la première, deuxième et troisième raison la plus importante pour s'engager dans un SAT.



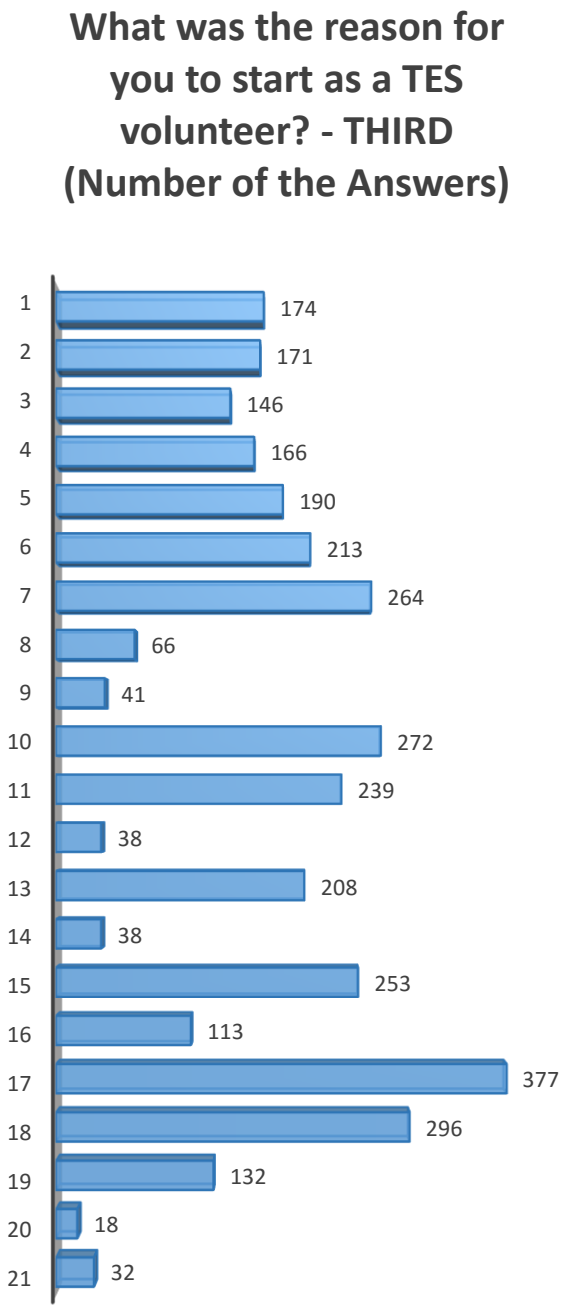


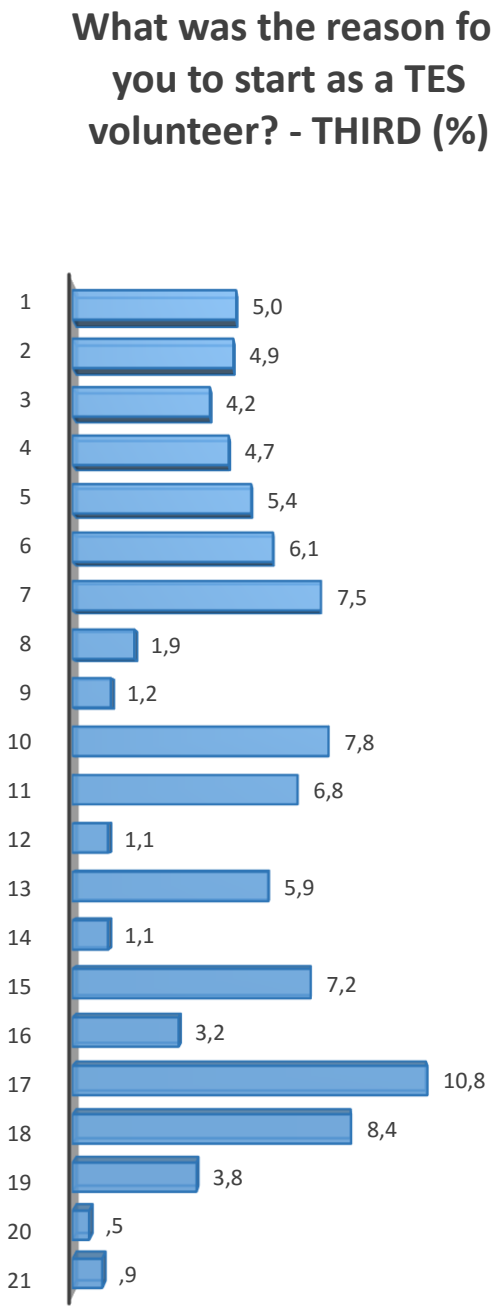
Les raisons les plus importantes étaient clairement ceux qui concernaient des comportements d'aide. En premier lieu, « je voulais apporter mon aide à quelqu'un » et deuxièmement, « je voulais faire quelque chose d'utile pour la société ».





Mise à part l'envie d'aider, d'autres attitudes importantes se sont dégagées. L'envie d'apprendre, d'acquérir de nouveaux savoir-faire, d'aborder de nouveaux horizons et vivre des expériences nouvelles sont des points importants. Les bénévoles sont des personnes en recherche de ce genre de connaissances et une des qualités majeures des SAT est d'y répondre.





La troisième raison la plus importante illustre une autre qualité essentielle des SAT et peut être utilisé pour augmenter l'intérêt dans ce travail. Remplir son temps d'une façon utile, apprendre à se connaitre, développer des savoirs faire et donner du sens à sa vie sont des motivations très importantes pour les bénévoles.

La motivation des bénévoles : pourquoi l'engagement résiste à l'usure du temps ?

Une fois les bénévoles recrutés, il est important de savoir pourquoi ils restent et continuent leur travail au sein du SAT. Nous avons proposé 24 choix de réponses à cette question, presque les

mêmes que les questions initiales, mais nous en avons rajoutée 3 qui concernaient la formation. Les réponses pouvaient être les mêmes, c'est-à-dire « tout à fait d'accord », « oui », « plus ou moins », « non », « pas du tout » et « je ne m'en souviens pas ». Après avoir répondu aux questions, nous avons demandé quelles étaient les 3 raisons les plus importantes afin de découvrir lesquelles s'avéraient essentielles au moment du recrutement.

1/Faire quelque chose pour la société.

2/Apporter de l'aide à autrui.

3/Ce travail fait partie intégrante de mes convictions religieuses.

4/C'est un travail passionnant.

5/ Apprendre un nouveau savoir-faire.

6/ M'enrichir de nouvelles expériences valorisantes.

7/ M'ouvrir de nouveaux horizons.

8/Le travail apporte un plus à ma carrière.

9/Me faire des amis.

10/Utiliser mes connaissances et mon savoir-faire.

11/Apprendre quelque chose de nouveau.

12/Renforcer ma confiance en moi-même.

13/Travailler pour une bonne cause fait du bien à l'image que j'ai de moi-même.

14/Je suis plus valorisé ici que dans mon travail professionnel ou à la maison.

15/Je veux être actif et engagé.

16/Je sens qu'on a besoin de moi.

17/Je remplis mon temps libre utilement.

18/J'apprends à mieux me connaitre et approfondis un travail sur moi-même.

19/Je fais quelque chose de fondamentalement différent de mon travail.

20/Je suis autonome et prends des responsabilités.

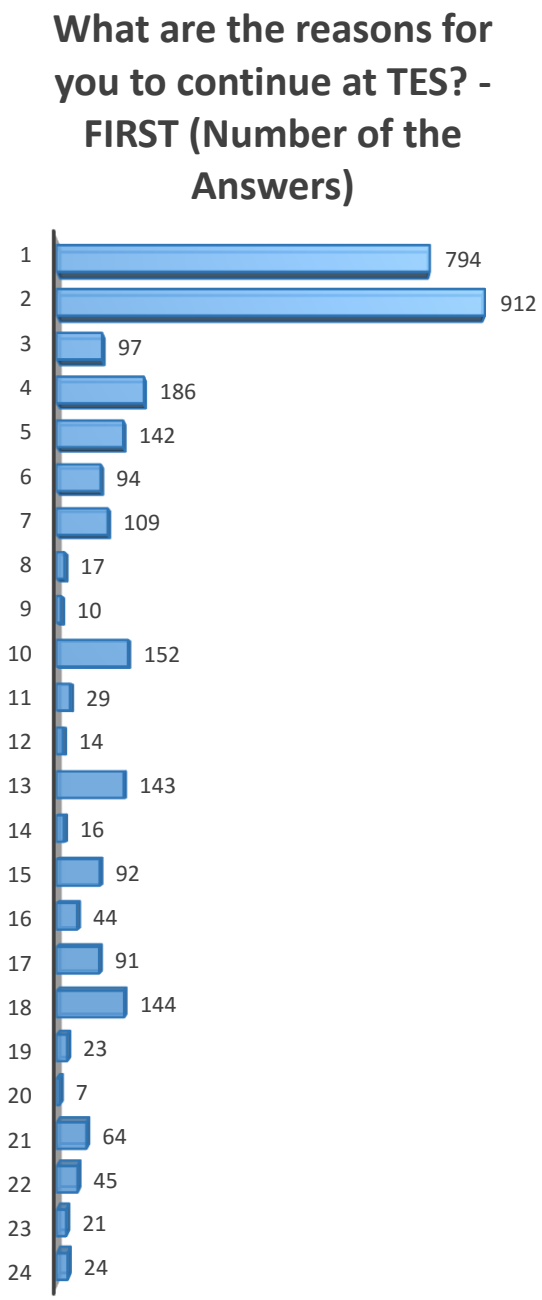
21/Pour profiter des formations continues et des supervisons (partages).

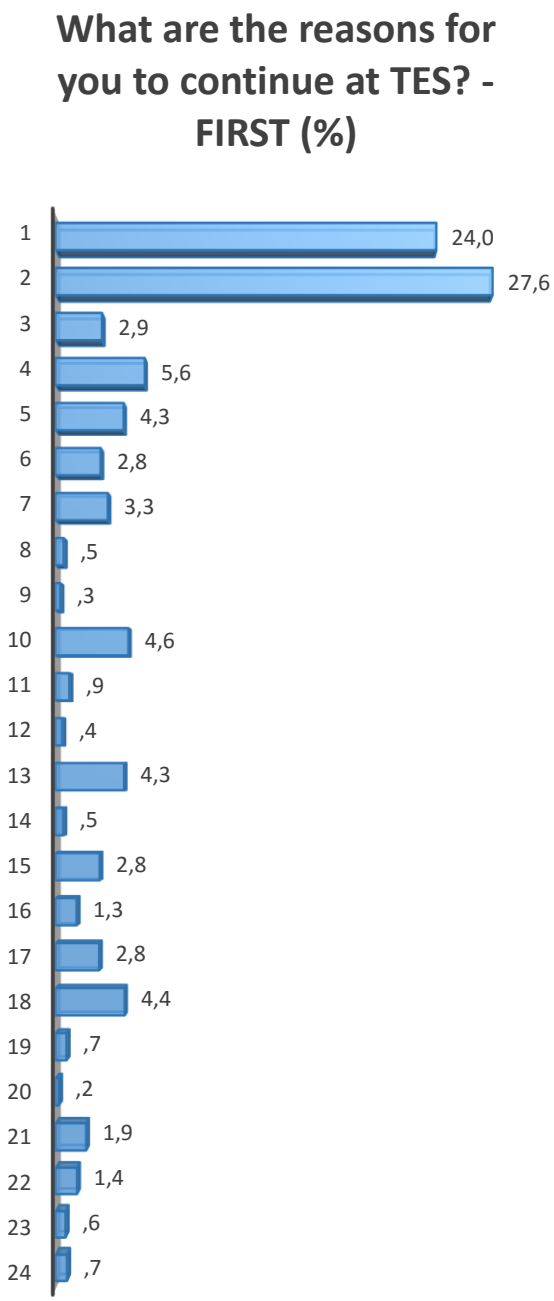
22/La qualité de la formation et des formations continues.

23/J'accède facilement à des informations importantes, par exemple sur la santé mentale.

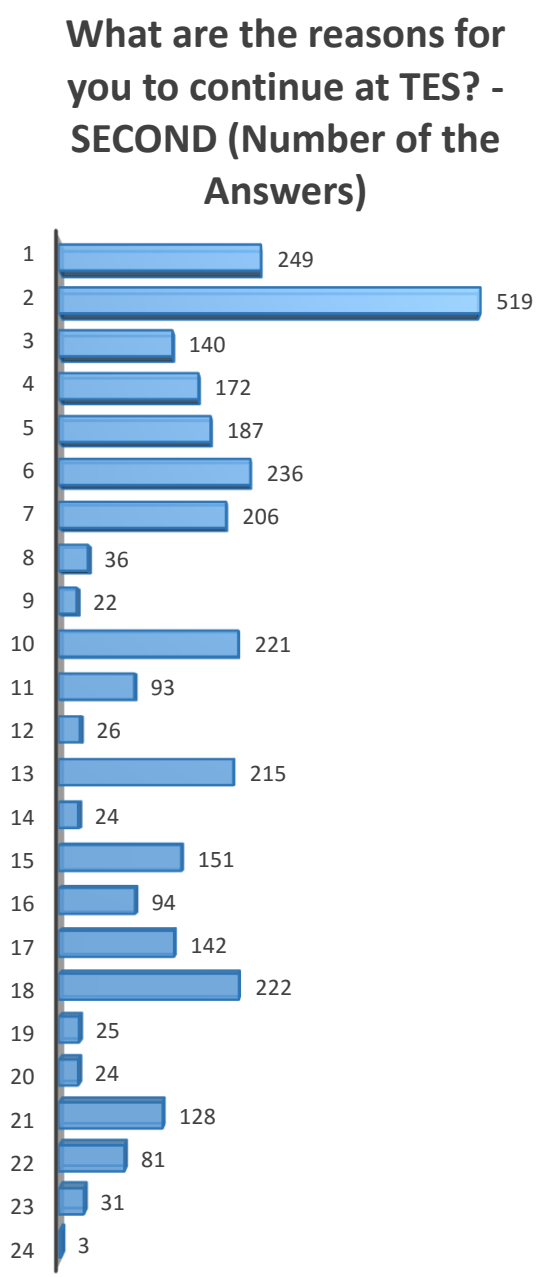
24/Autres

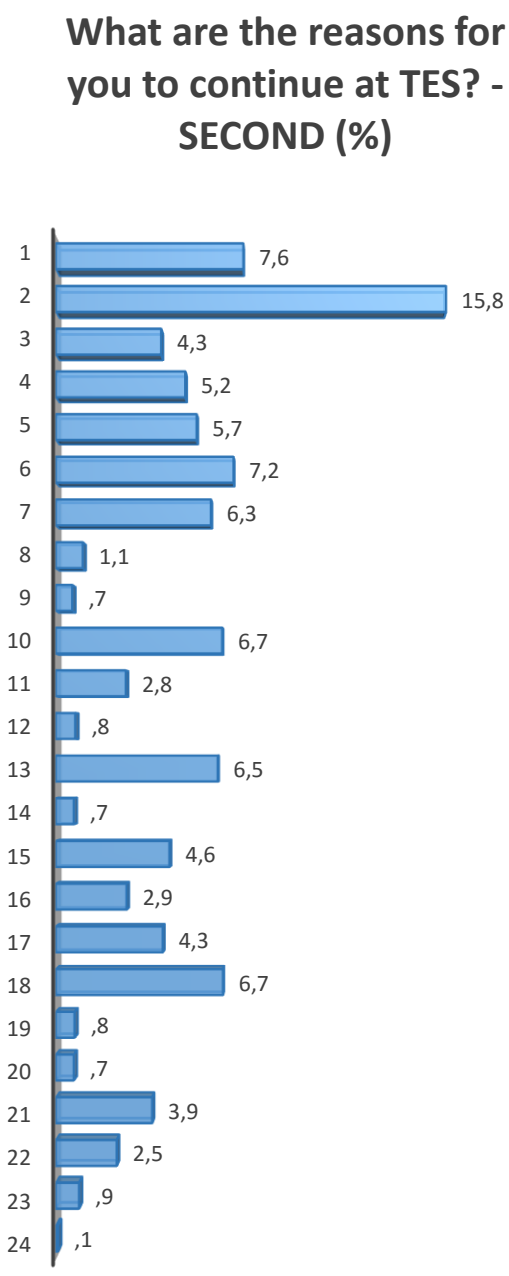
Les chiffres suivants concernent les 3 raisons les plus citées :



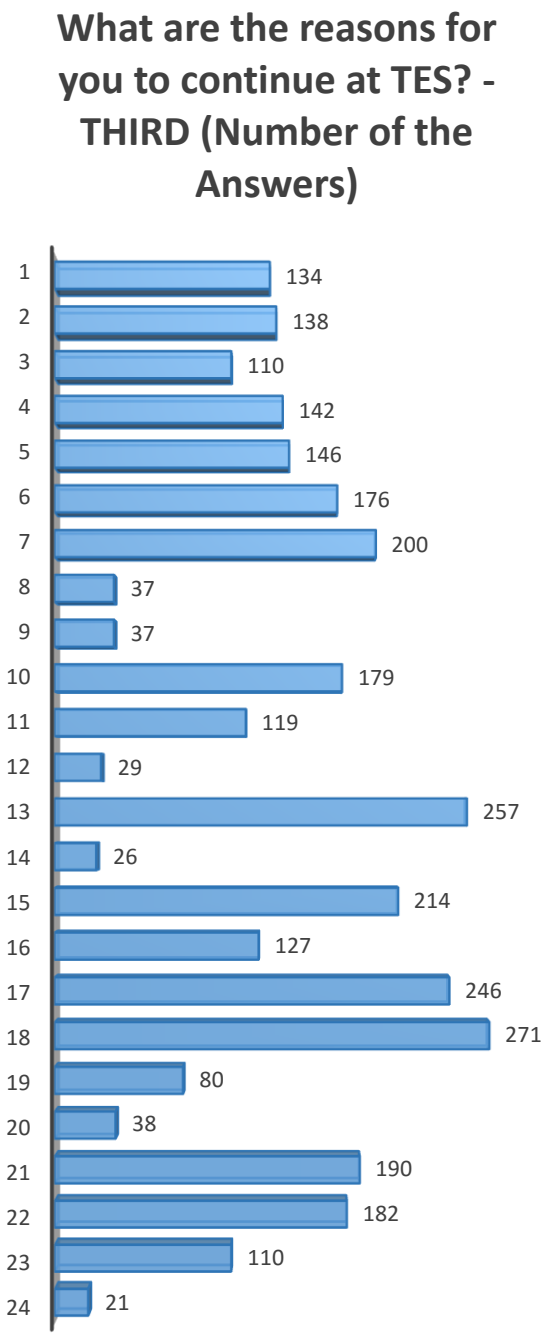


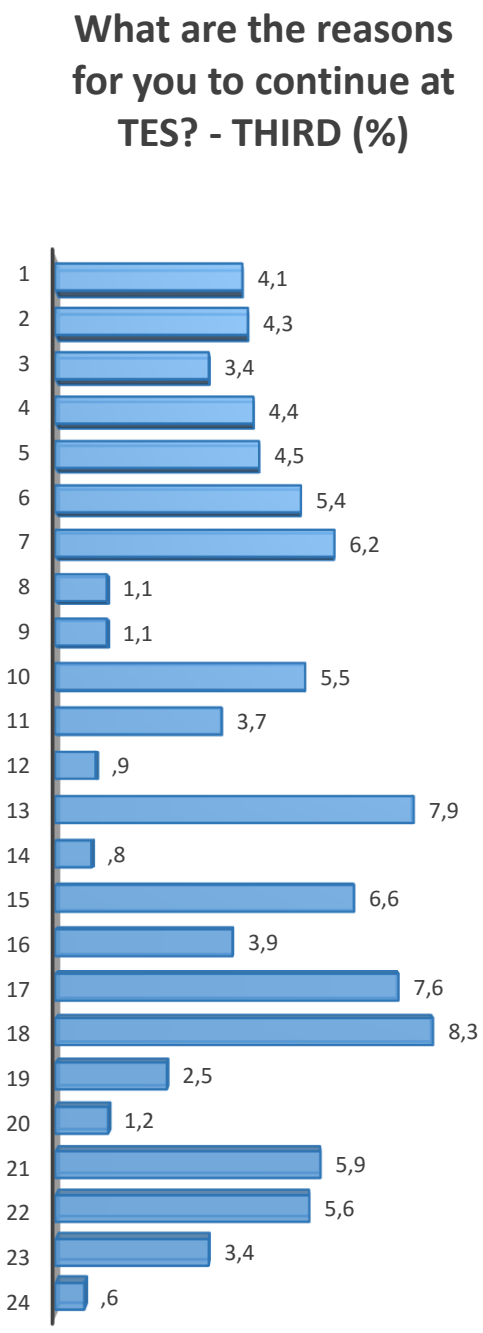
Il est clair que les mêmes envies qui motivaient l'engagement initial au sein d'un SAT motivent également la durée de cet engagement. Les raisons essentielles de cet engagement et de sa durée sont ceux qui concernent l'envie d'aider l'autre et de faire quelque chose d'utile pour la société.





Le deuxième groupe de raisons pour maintenir son engagement était bien cette envie d'aider l'autre (15,8%) et d'être utile à la société (7.6%) mais tout autant la possibilité d'accroitre ses connaissances et ses savoir-faire, et d'approfondir un travail sur soi-même. Il est essentiel que les bénévoles sentent que l'envie que les motivait au début se concrétise.





Le troisième volet de motivations qui amène à un engagement durable était celui qui concernait le développement personnel (8,3%), ainsi que la satisfaction ressentie à travailler pour une bonne cause (7.9%). Néanmoins, les questions 21 et 22, qui ont trait aux formations et aux supervisions

proposés par les SAT, étaient également très souvent citées. Cet intérêt illustre jusqu'à quel point il est important d'offrir ces services aux bénévoles.

La solidarité au sein du SAT

Les bénévoles ont besoin de se sentir utiles, appréciés et appuyés par leur Association. En effectuant ce travail, ils offrent leur temps gratuitement. En échange, l'aide et l'appui de leur Association les encouragent et empêchent qu'ils se démotivent. Nous voulions évaluer cet aspect de la vie des Associations, ce qui nous a amené à poser la question : « En réfléchissant au bénévolat, qu'est-ce que la SAT pourrait faire pour renforcer votre engagement ? Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants ? » Les réponses allaient de « très satisfait » à « pas satisfait ». Nous avons résumé les outils de soutien aux bénévoles en 23 catégories.

1/ La qualité de la formation initiale et continue.

2/La variété de thèmes de formation continue.

3/Des lettres de recommandation ou d'évaluation de votre travail au sein du SAT (par exemple pour une embauche).

4/La reconnaissance et les remerciements de la part des employés salariés de l'Association

5/L'attention individuel offert par ces salariés.

6/Des rencontres réguliers en face à face avec les dirigeants de l'Association.

7/La couverture d'une compagnie d'assurance.

8/le soutien du travail des bénévoles par des intervenants extérieurs.

9/Des cadeaux.

10/L'équipement (par exemple : système de téléphonie, ordinateur, local ou logement).

11/Remboursement de frais de transport.

12/Remboursement d'autres dépenses.

13/Un nombre suffisant de personnel payé.

14/Des rencontres spirituelles.

15/Un forum national sur internet pour les bénévoles des SAT.

16/La participation à des activités d'IFOTES (par exemple : les congrès).

17/La formation continue pour les bénévoles à un niveau local.

18/L'accès à des conférences formatrices.

19/la formation continue sur un niveau national.

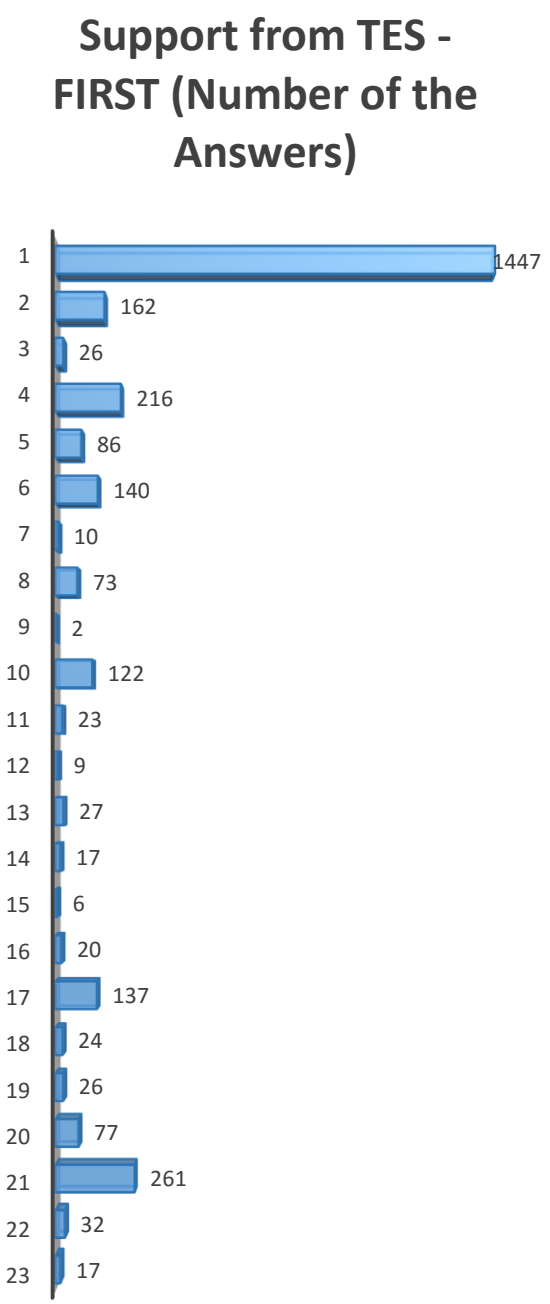
20/Intervision.

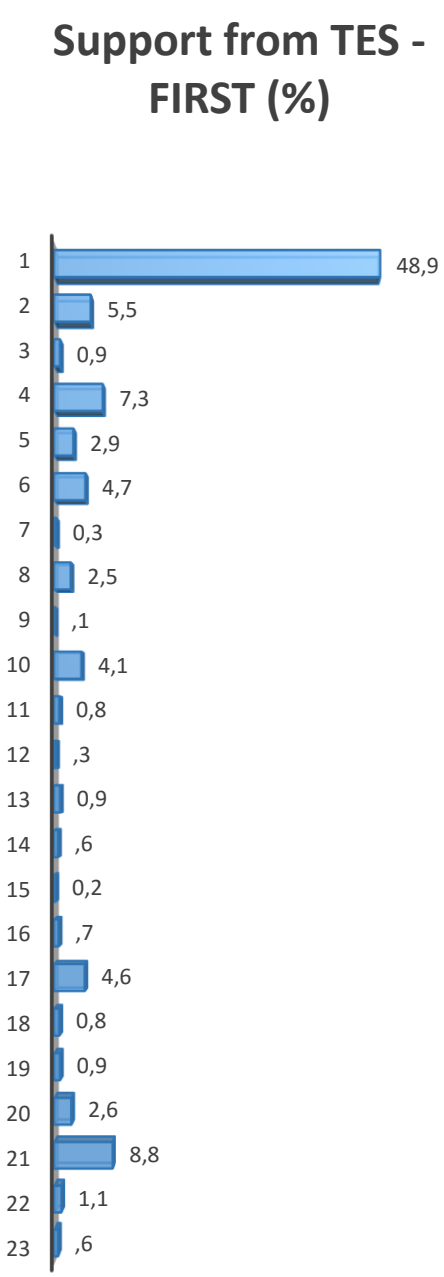
21/Supervision ou partages.

22/Des activités sociales régulières entre pairs.

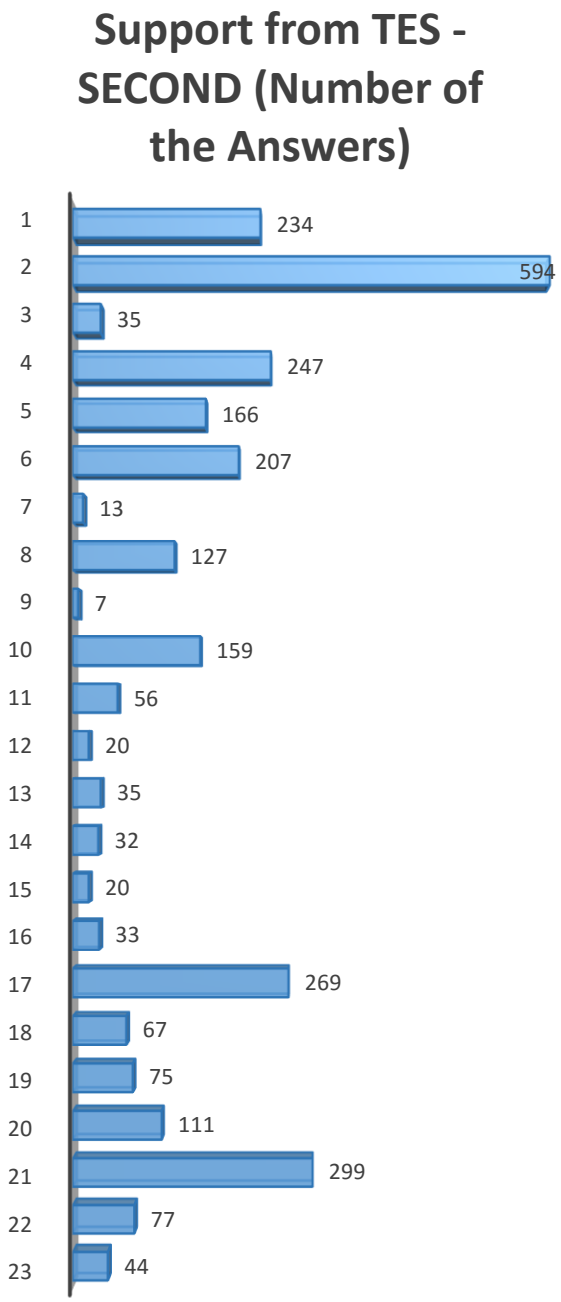
23/Des évènements sociaux et festifs.

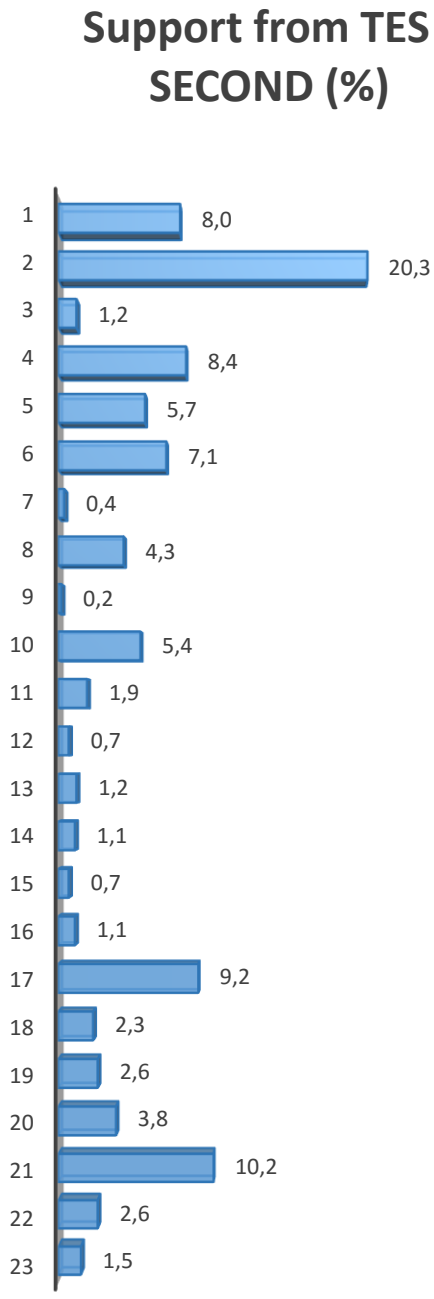
Les tableaux qui suivent présentent les résultats ainsi que les trois réponses les plus citées :



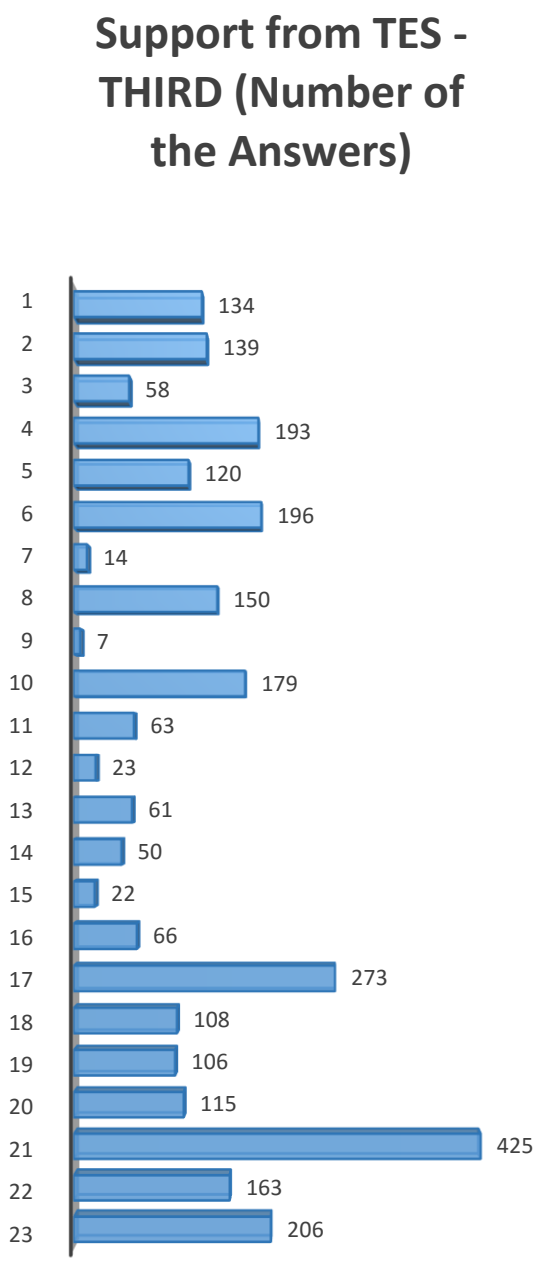


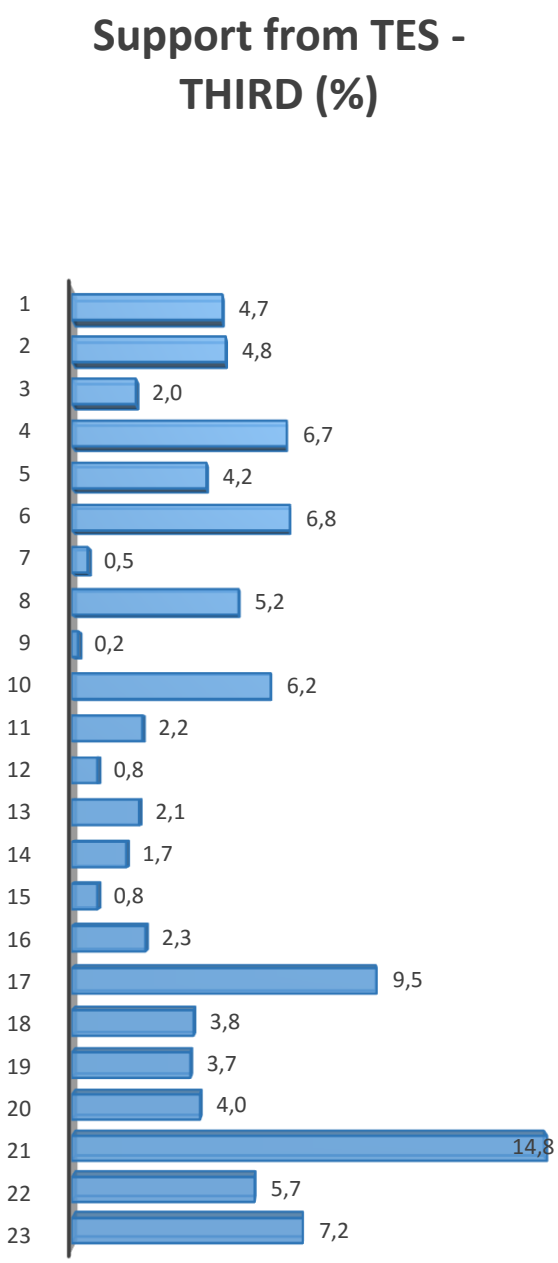
Sans aucun doute, l'aspect le plus important est la qualité de la formation initiale et continue. Les bénévoles attendent en premier lieu le soutien d'une formation solide et ils en sont satisfaits. En deuxième place vient la supervision (partage) qui apporte également un savoir-faire propre à ce travail particulier. Les commentaires encourageants et les remerciements des salariés arrivent en troisième place.





Dans le deuxième volet de résultats, nous voyons que la diversité des sujets abordés au sein de la formation est primordiale. Une fois de plus, il s'agit de formation et de savoir-faire comme pour les 2 autres points très bien notés sur ce tableau (supervision et formation continue).





Dans le troisième volet de résultats, le score le plus élevé était pour la supervision, suivi par la formation continue. En troisième place, arrive le point numéro 23 (les évènements festifs et sociaux) ce qui montre l'importance de la communauté qui est le capital social du travail au sein d'un SAT.

Quels groupes d'appelants avec lesquels il est difficile de parler ?

Nous avons demandé aux participants de caractériser les appelants avec lesquels ils n'aiment pas parler. Cette clarification est importante car elle suppose qu'il y a des appelants particulièrement difficiles à gérer ; les différents moyens de formation doivent avoir pour objectif d'améliorer les attitudes envers ces appelants.

Cette question était une question ouverte ; les réponses ont été classées selon les catégories suivantes :

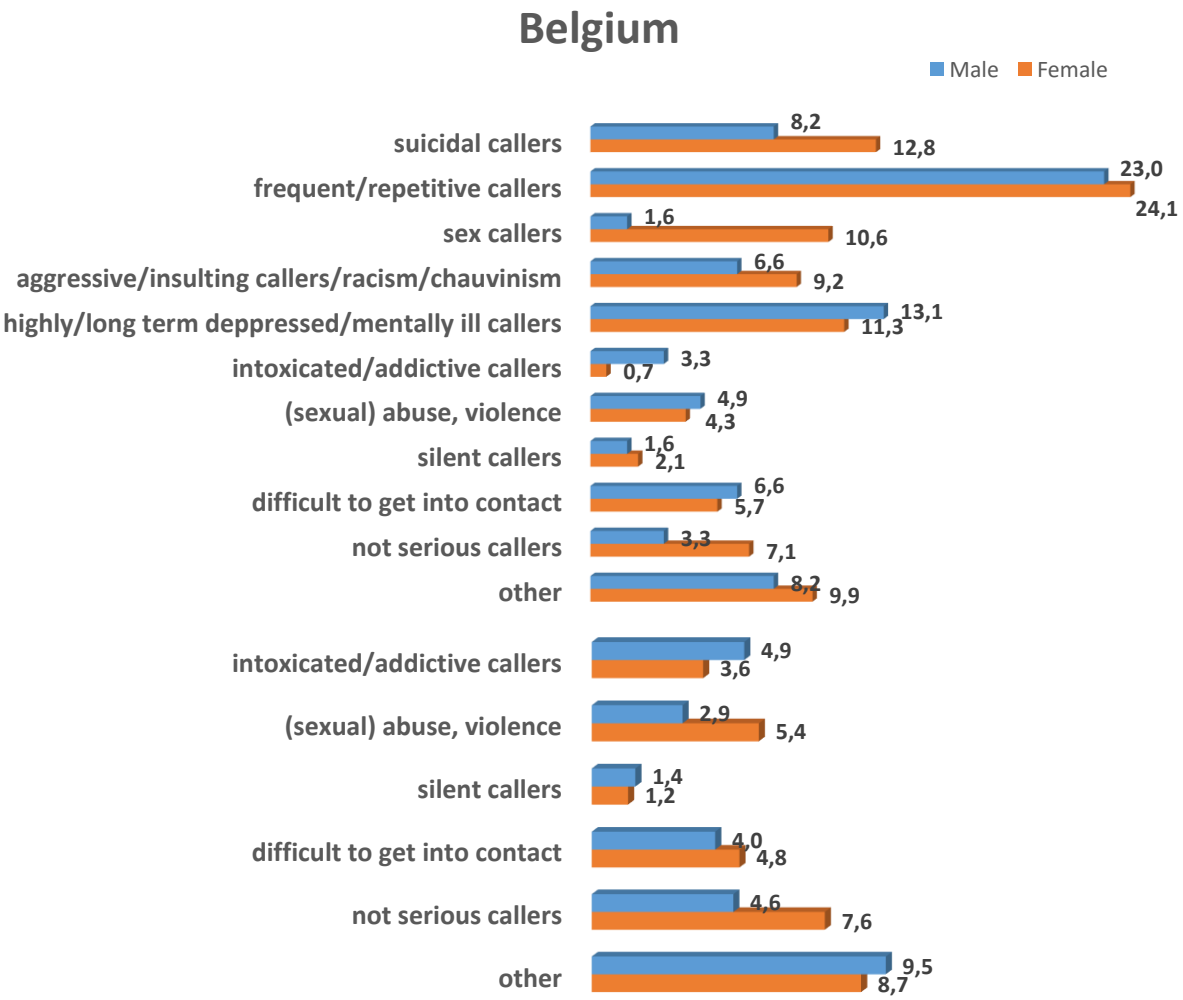
1. Les suicidaires – appelants présentant un risque avéré de suicide imminent
2. Les appelants fréquents/répétitifs
3. Les sexuels
4. Les appelants agressifs, insultant, racistes, chauvins
5. Les dépressifs profonds et les malades mentaux
6. Les appellants drogués
7. Les appelants faisant référence à des actes violents et abus sexuels
8. Les muets
9. Les appelants avec lesquels il est difficile d'entrer en contact
10. Les blagues
11. Autres

Cette classification a été traduite par des locuteurs des différentes langues utilisées.

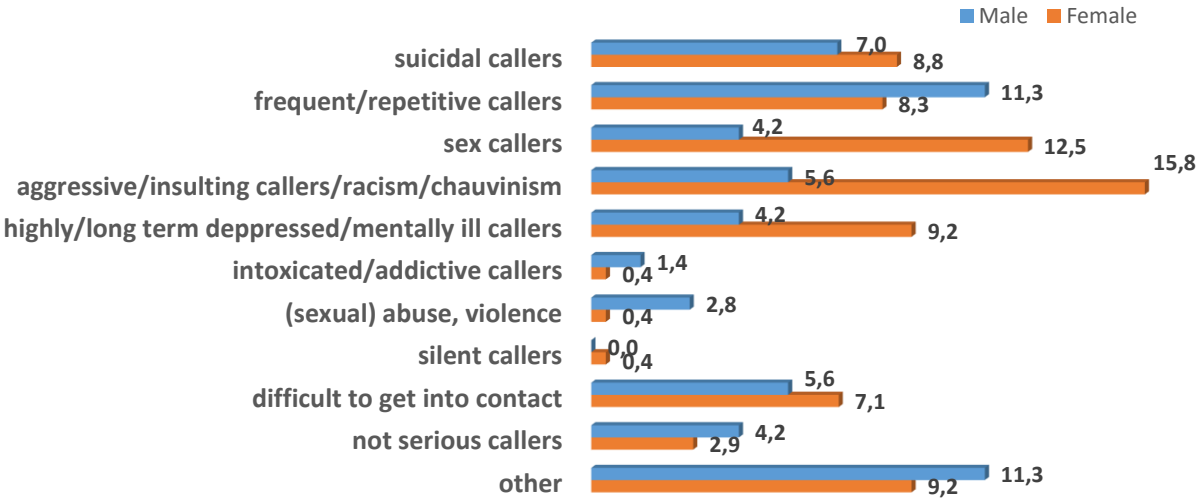
Le résultat fait apparaitre des attitudes différentes selon le sexe des écoutants. Pour les femmes la plus grande difficulté est l'écoute des appelants "sexuels" qui les harcèlent au téléphone. Viennent ensuite les appelants fréquents et répétitifs, qui occupent beaucoup de temps, ainsi que les malades mentaux puis les appelants agressifs et qui insultent. Pour les hommes, les appels répétitifs, les malades mentaux représentent les cas plus difficiles ; ils sont suivis par les appels agressifs. Pour les deux sexes, les suicidaires constituent un problème, très probablement le plus difficile à gérer. Il est important de travailler sur ce point puisque, dans la plupart des pays, le but premier des SAT (Services Au Téléphone d'urgence) est d'apporter une aide aux appelants en situation de crise suicidaire.

Afin de cerner la charge que représentent ces appels sur les écoutants des services téléphoniques d'urgence, il convient de rechercher les différences entre les pays analysés et de mettre en regard les statistiques de ces pays, si elles sont disponibles.

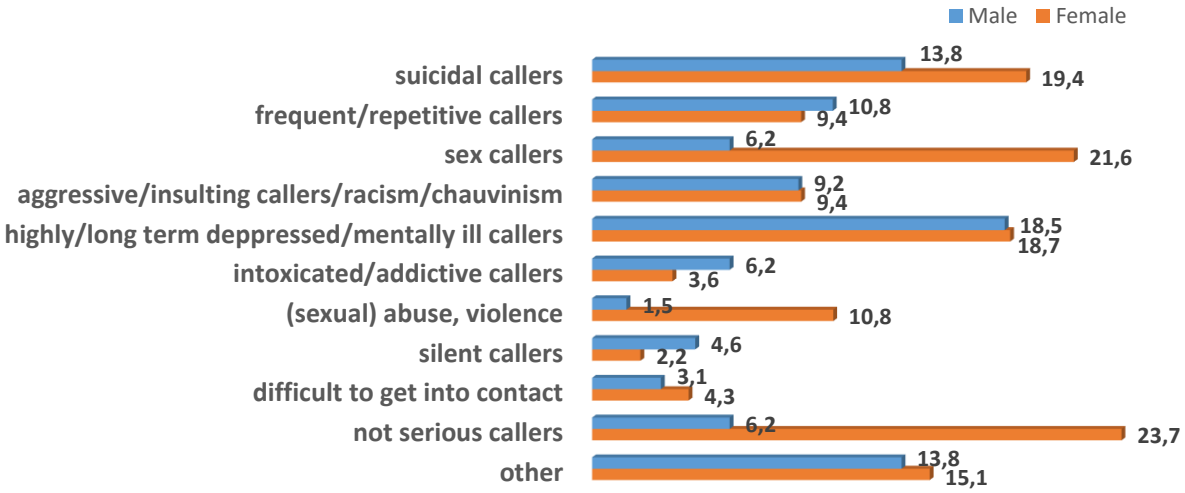
Groupes difficiles par pays



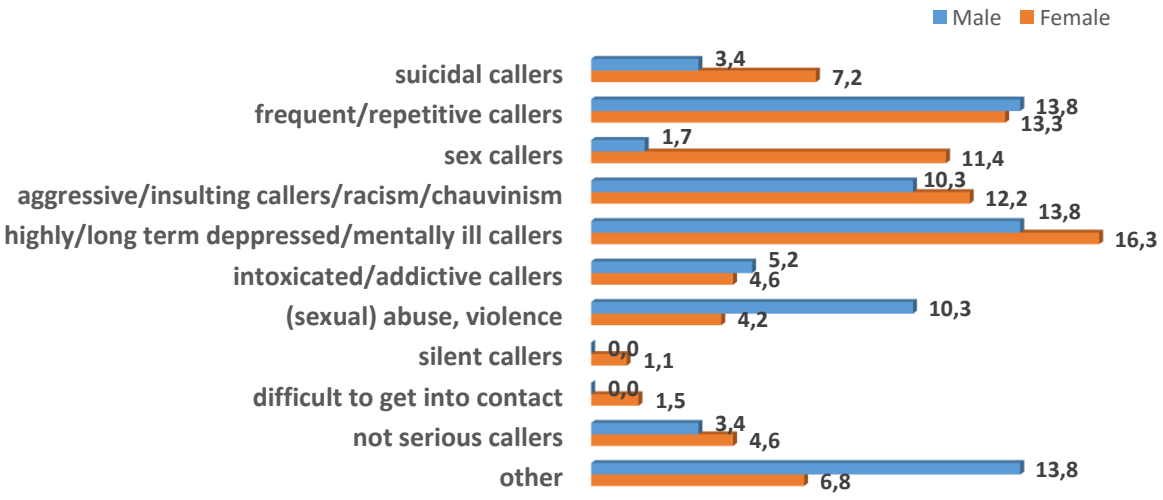
Netherlands



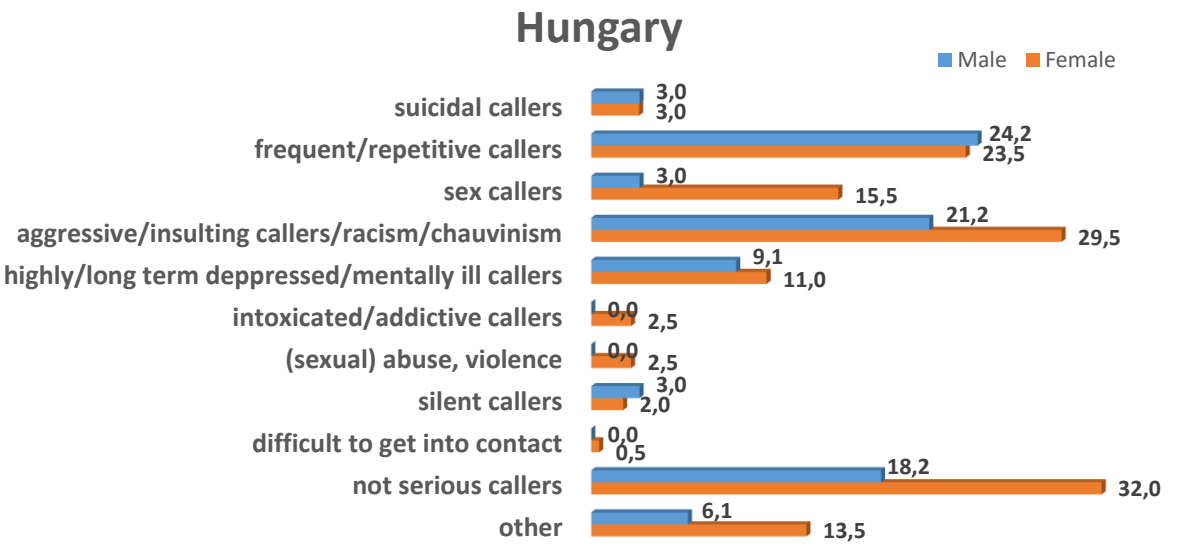
France

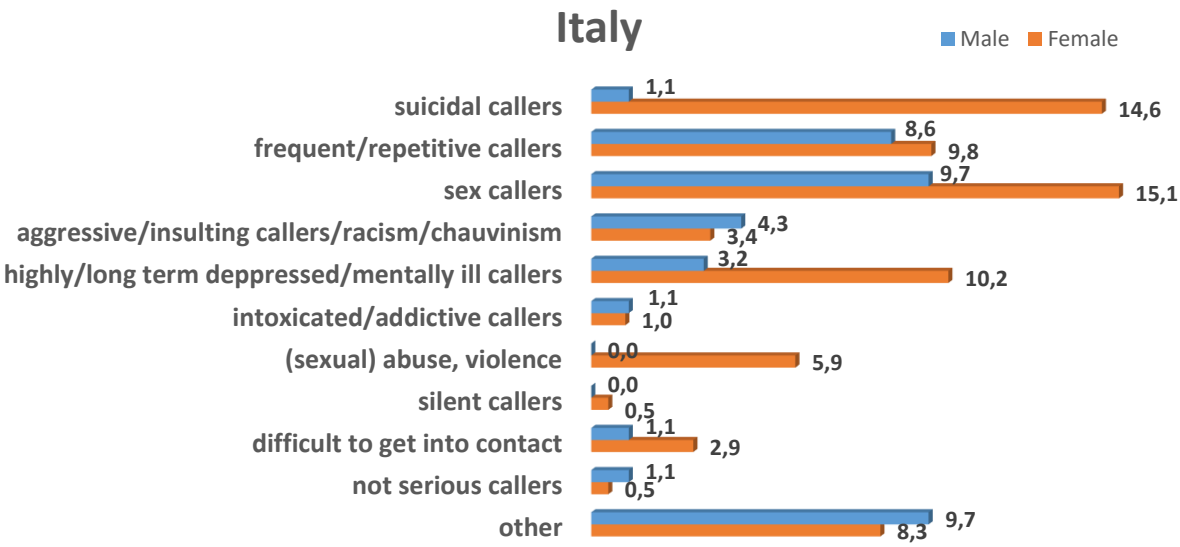


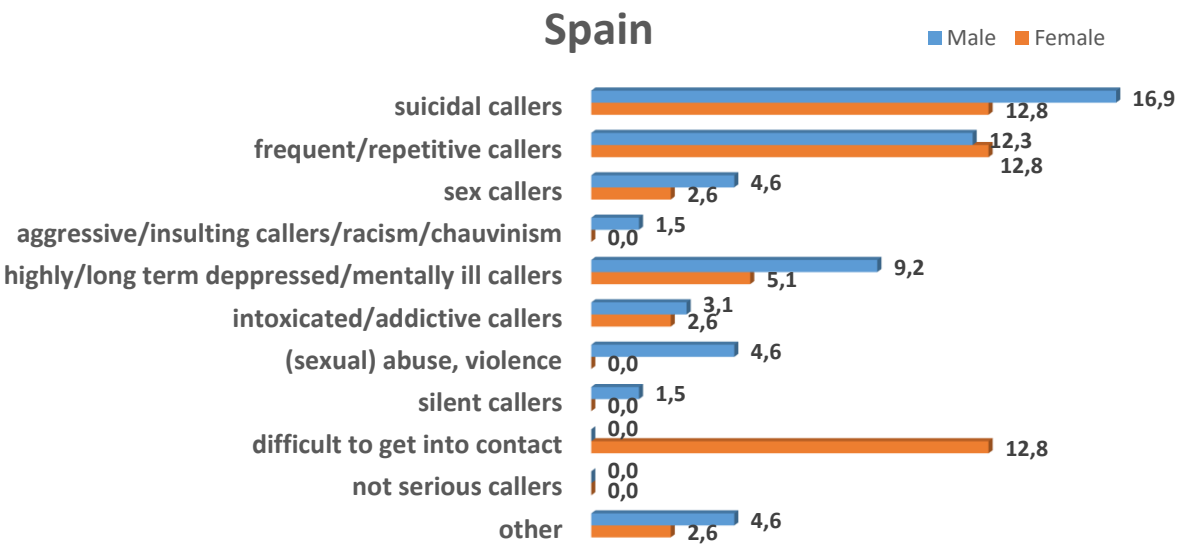
Austria

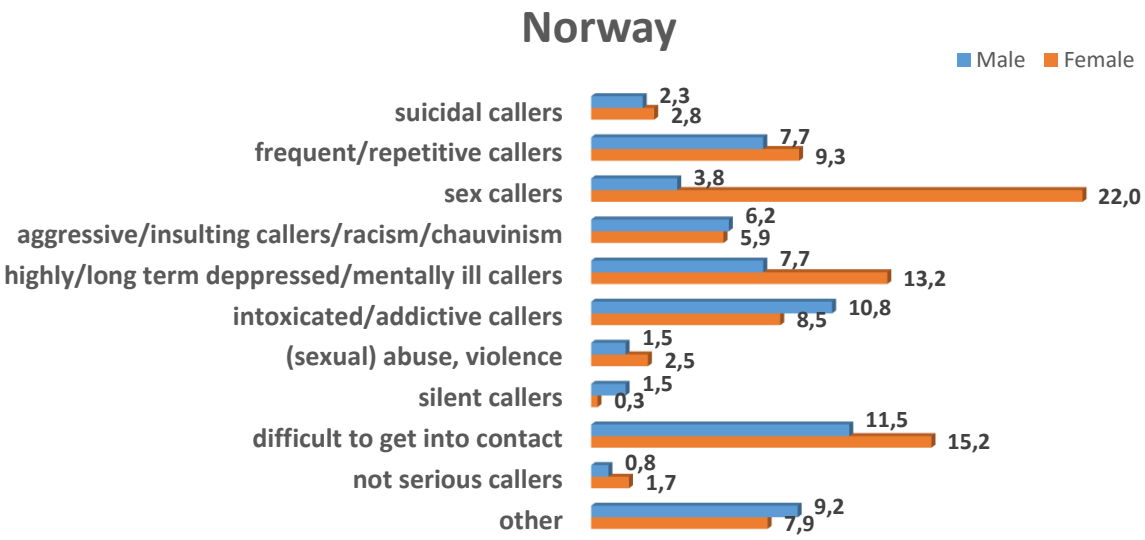


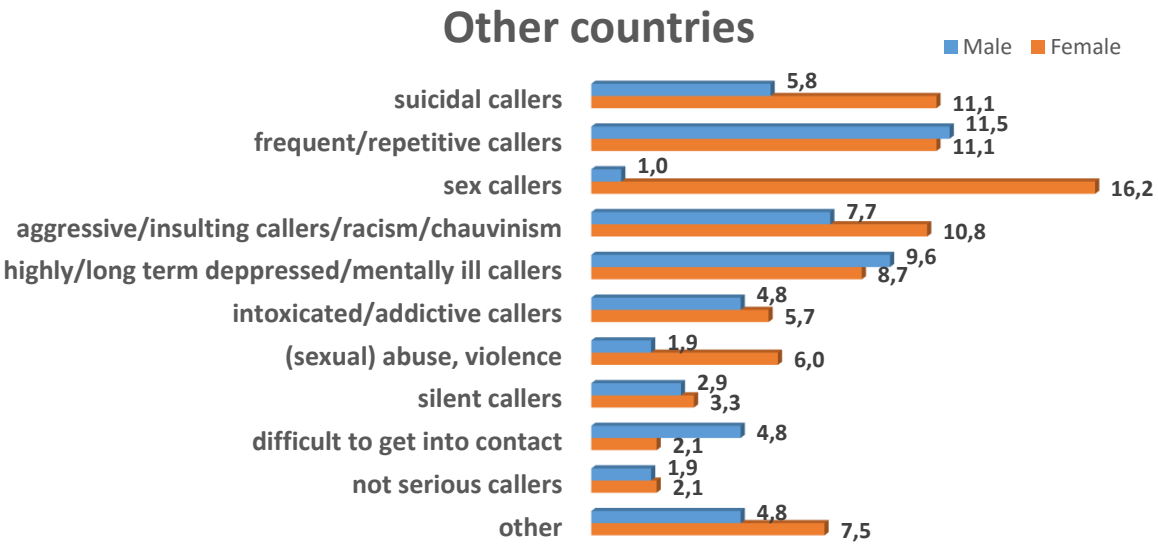
Germany
Male
Female
suicidal callers
4,1
8,5
frequent/repetitive callers
11,2
12,1
sex callers
3,6
20,8
aggressive/insulting callers/racism/chauvinism
8,9
7,6
highly/long term deppressed/mentally ill callers
11,2
11,3
intoxicated/addictive callers
5,9
2,2
(sexual) abuse, violence
3,6
10,8
silent callers
0,6
0,2
difficult to get into contact
1,8
1,3
not serious callers
10,7
8,7
other
11,8
7,6


Hungary
Male
Female
suicidal callers
3,0
3,0
frequent/repetitive callers
24,2
23,5
sex callers
3,0
15,5
aggressive/insulting callers/racism/chauvinism
21,2
29,5
highly/long term deppressed/mentally ill callers
9,1
11,0
intoxicated/addictive callers
0,0
2,5
(sexual) abuse, violence
0,0
2,5
silent callers
3,0
2,0
difficult to get into contact
0,0
0,5
not serious callers
18,2
32,0
other
6,1
13,5


Italy
Male
Female
suicidal callers
1,1
14,6
frequent/repetitive callers
8,6
9,8
sex callers
9,7
15,1
aggressive/insulting callers/racism/chauvinism
4,3
3,4
highly/long term deppressed/mentally ill callers
3,2
10,2
intoxicated/addictive callers
1,1
1,0
(sexual) abuse, violence
0,0
5,9
silent callers
0,0
0,5
difficult to get into contact
1,1
2,9
not serious callers
1,1
0,5
other
9,7
8,3


Spain
Male
Female
suicidal callers
16,9
12,8
frequent/repetitive callers
12,3
12,8
sex callers
4,6
2,6
aggressive/insulting callers/racism/chauvinism
1,5
0,0
highly/long term deppressed/mentally ill callers
9,2
5,1
intoxicated/addictive callers
3,1
2,6
(sexual) abuse, violence
4,6
0,0
silent callers
1,5
0,0
difficult to get into contact
0,0
12,8
not serious callers
0,0
0,0
other
4,6
2,6


Norway
Male
Female
suicidal callers
2,3
2,8
frequent/repetitive callers
7,7
9,3
sex callers
3,8
22,0
aggressive/insulting callers/racism/chauvinism
6,2
5,9
highly/long term deppressed/mentally ill callers
7,7
13,2
intoxicated/addictive callers
10,8
8,5
(sexual) abuse, violence
1,5
2,5
silent callers
1,5
0,3
difficult to get into contact
11,5
15,2
not serious callers
0,8
1,7
other
9,2
7,9


Other countries
Male
Female
suicidal callers
5,8
11,1
frequent/repetitive callers
11,5
11,1
sex callers
1,0
16,2
aggressive/insulting callers/racism/chauvinism
7,7
10,8
highly/long term deppressed/mentally ill callers
9,6
8,7
intoxicated/addictive callers
4,8
5,7
(sexual) abuse, violence
1,9
6,0
silent callers
2,9
3,3
difficult to get into contact
4,8
2,1
not serious callers
1,9
2,1
other
4,8
7,5

WHO-5 questionnaire de bienêtre psychologique

Par l'utilisation du questionnaire WHO-5 largement répandu, nous avons enquêté sur l'état d'esprit des participants au cours des deux semaines précédentes, ceci afin d'évaluer leur état de bienêtre. Les affirmations à évaluer étaient les suivantes :

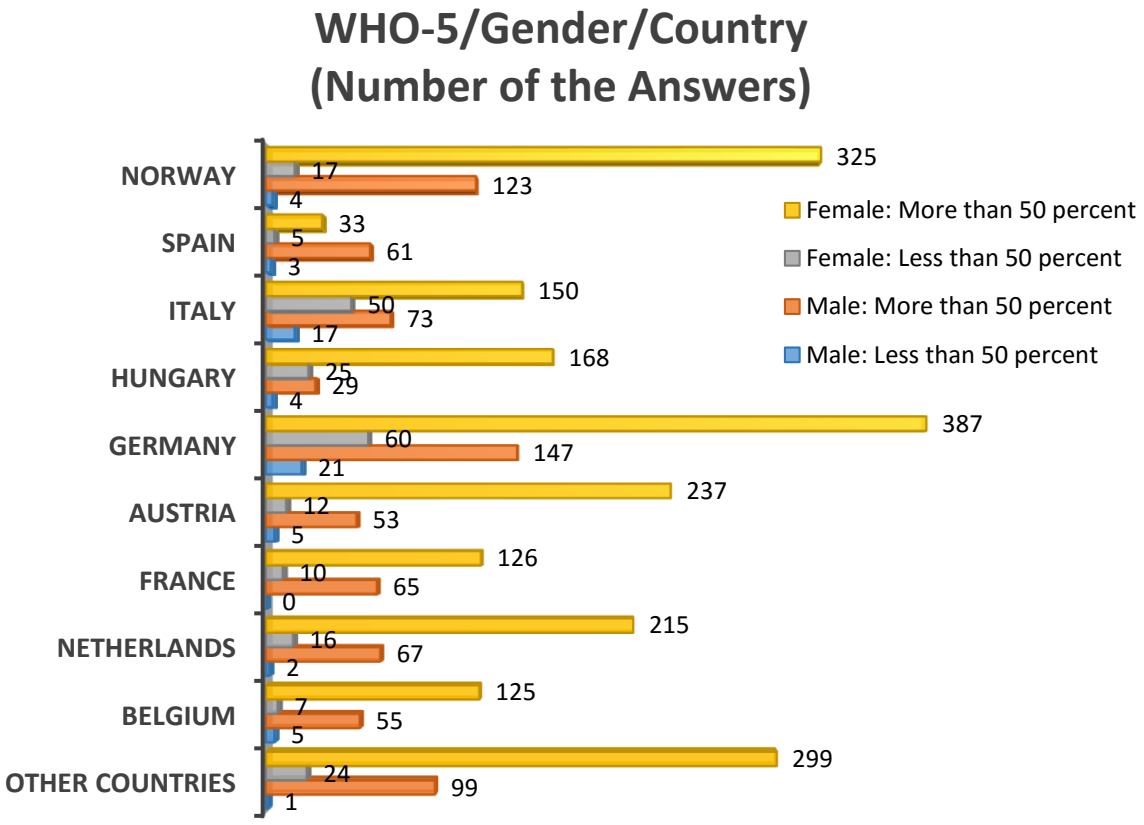
Au cours des deux dernières semaines :

- Je me suis senti(e) bien et de bonne humeur
- Je me suis senti(e) calme et tranquille
- Je me suis senti(e) plein(e) d'énergie et vigoureux (se)
- Je me suis réveillé(e) frais (che) et dispos(e)
- Ma vie quotidienne a été remplie de choses intéressantes

WHO-5 Score	Number of the Answers	Percent
<50 pct	291	9,2
>50 pct	2864	90,8
Total	3155	100,0

Il était demandé aux bénévoles d'indiquer pour chacune des cinq affirmations laquelle était la plus proche de leur état d'esprit au cours des deux dernières semaines. Le classement des réponses va de 0 à 5, le chiffre le plus élevé étant celui qui correspond le mieux à l'état d'esprit du bénévole ; les résultats sont ensuite additionnés.

On peut donc ensuite procéder à la comparaison entre pays ; les 50% ayant obtenu le maximum sont pris comme point de référence ; au-dessous des 50% le bienêtre est considéré comme bas.



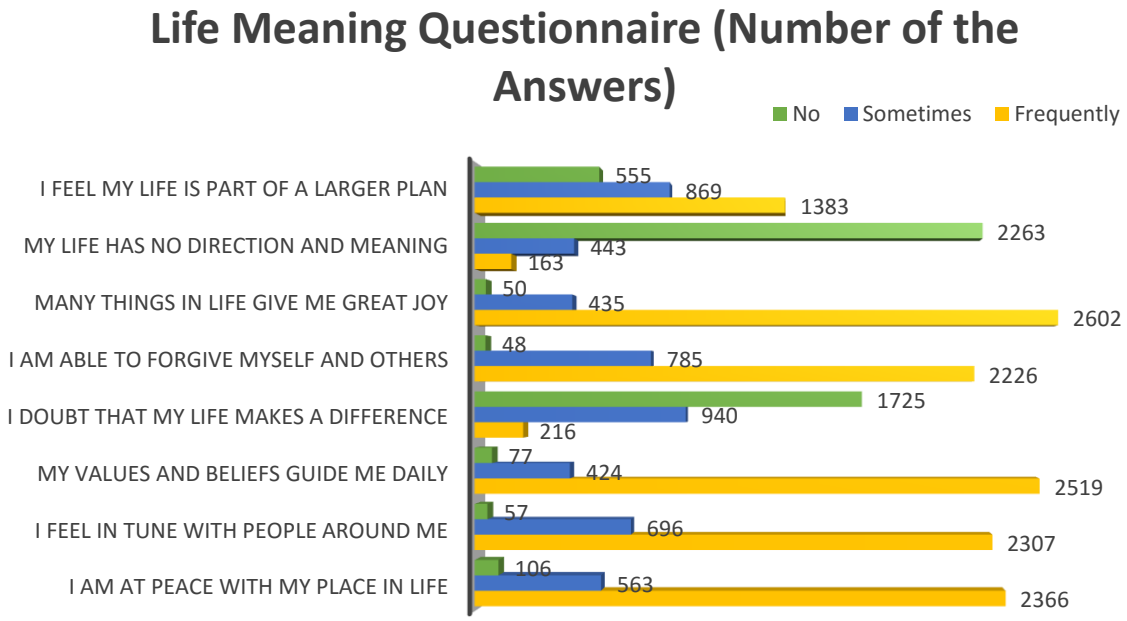
Le sens de la vie

Le questionnaire portant sur le sens de la vie nous a donné l'opportunité d'enquêter sur les sentiments et émotions des bénévoles. Les réponses nous aident approfondir la compréhension des motivations des bénévoles. Il est essentiel de savoir ce qu'ils attendent de la vie, ce qui est important pour eux et ce qui les motive.

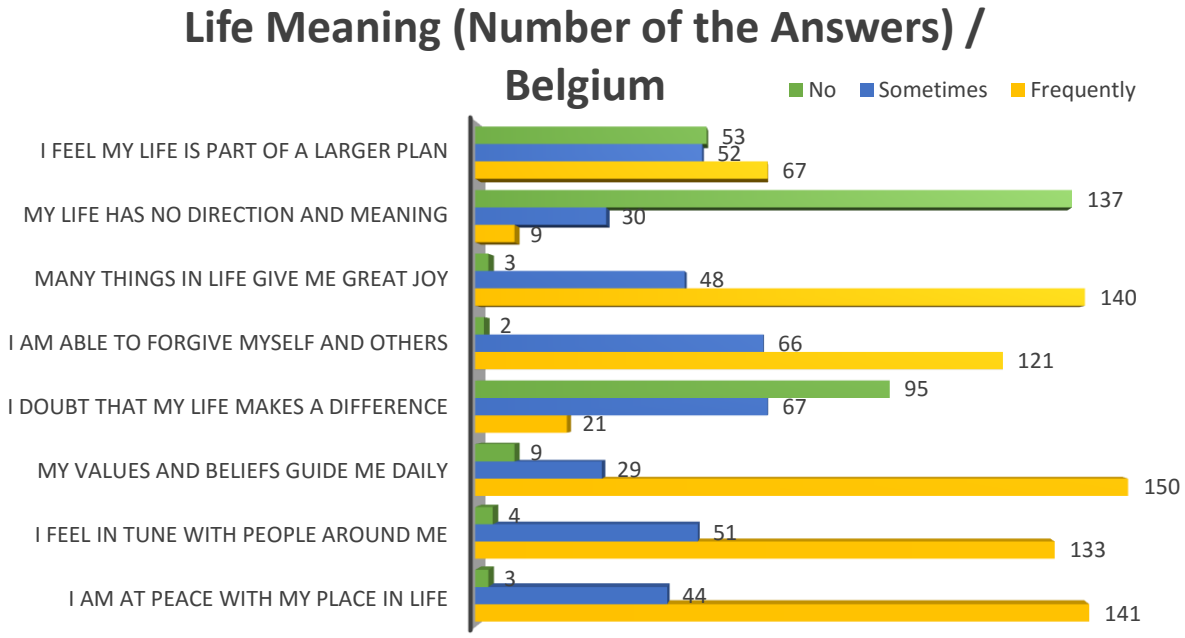
Les propositions étaient les suivantes :

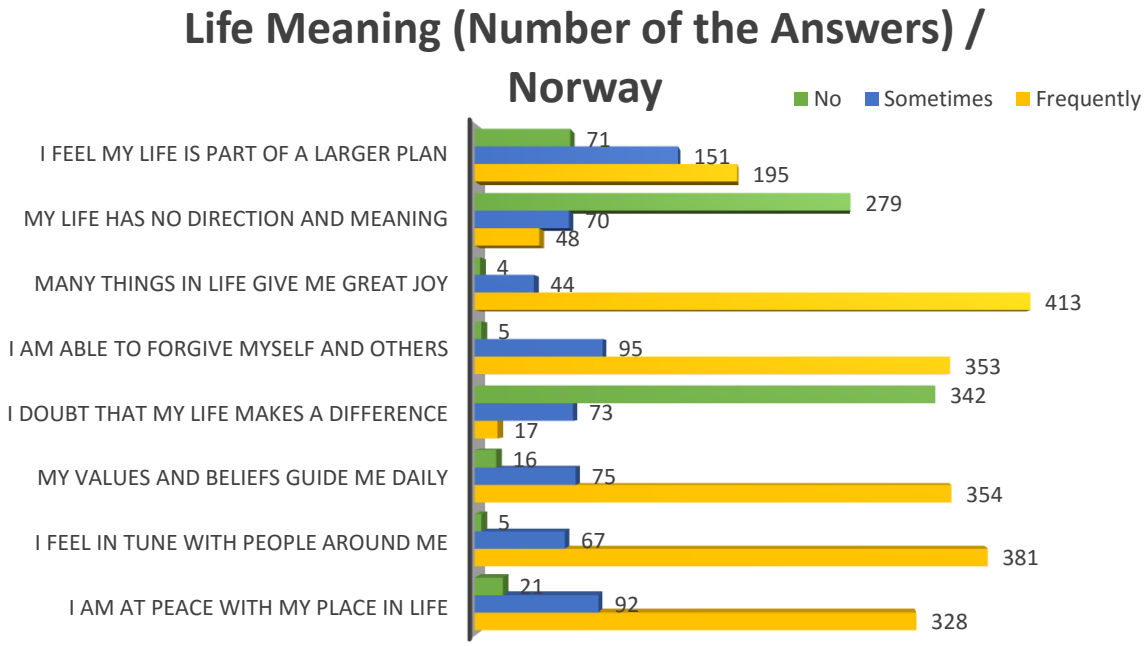
1. Je pense que ma vie fait partie d'un grand tout
2. Ma vie n'a aucun sens, aucune signification
3. Beaucoup de choses dans ma vie m'apportent une grande joie
4. Je peux me pardonner et pardonner aux autres
5. Je doute que ma vie fasse une différence
6. Mes valeurs et mes croyances me guident tous les jours
7. Je me sens en harmonie avec les gens autour de moi
8. Je suis serein quant à ma place dans la vie

Les réponses possibles étaient : "non", "quelquefois", "fréquemment" et "pas de réponse" lorsque le bénévole ne souhaitait pas apporter une réponse. S'agissant de ce questionnaire, il est préférable d'analyser les propositions séparément. En effet on doit considérer que certaines d'entre elles sont contradictoires ; un score élevé (cas des propositions 2 et 5) correspond à un manque de sens donné à sa vie.

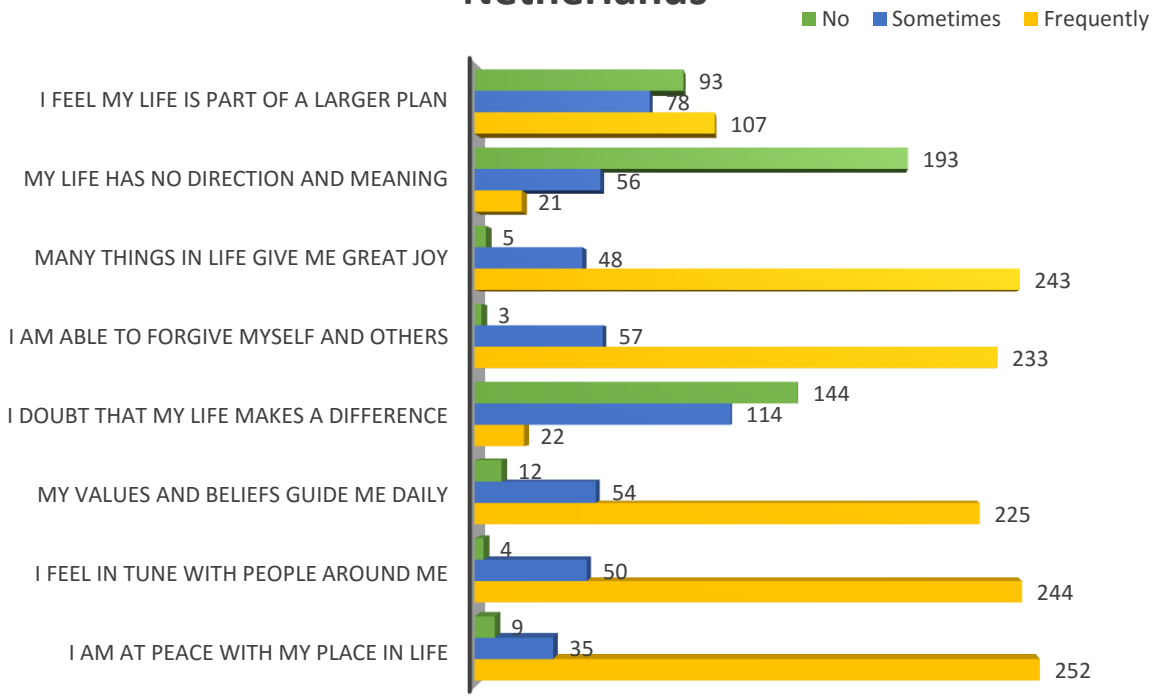


Les réponses provenant des différents pays sont quasi semblables, avec cependant quelques légères variations. Il en est ainsi de la première question (je pense que ma vie fait partie d'un grand tout) : Autriche, Allemagne et Hongrie ont apporté moins de "non" que de "fréquemment" alors que pour Belgique, Pays-Bas et France le nombre de "fréquemment" est très proche du « non ».

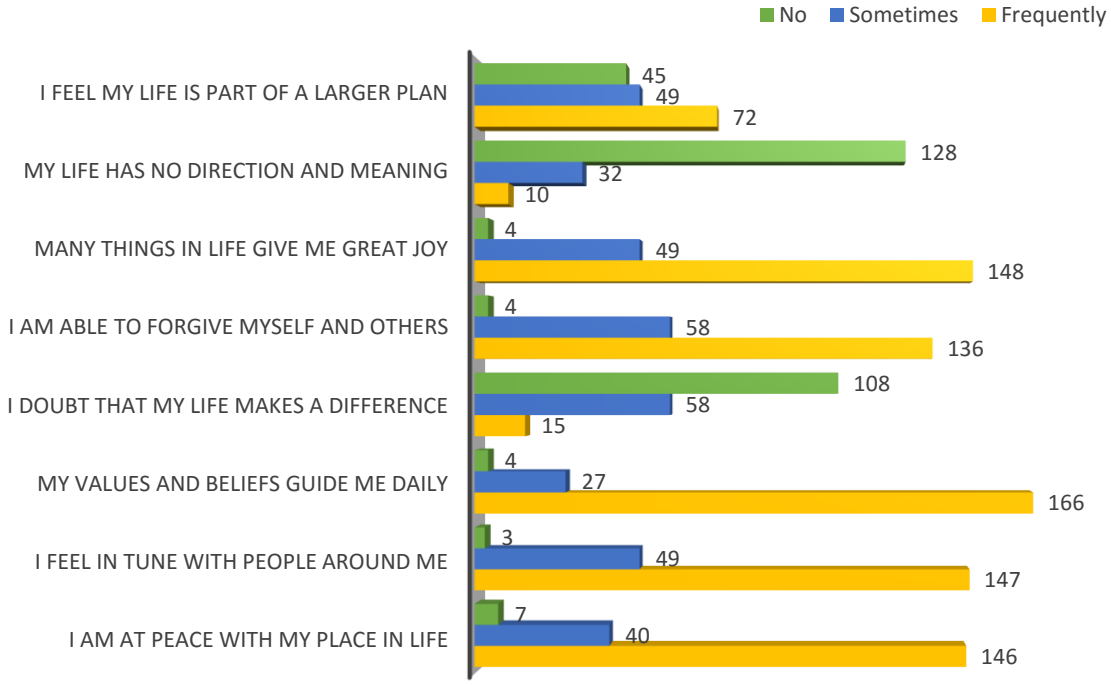




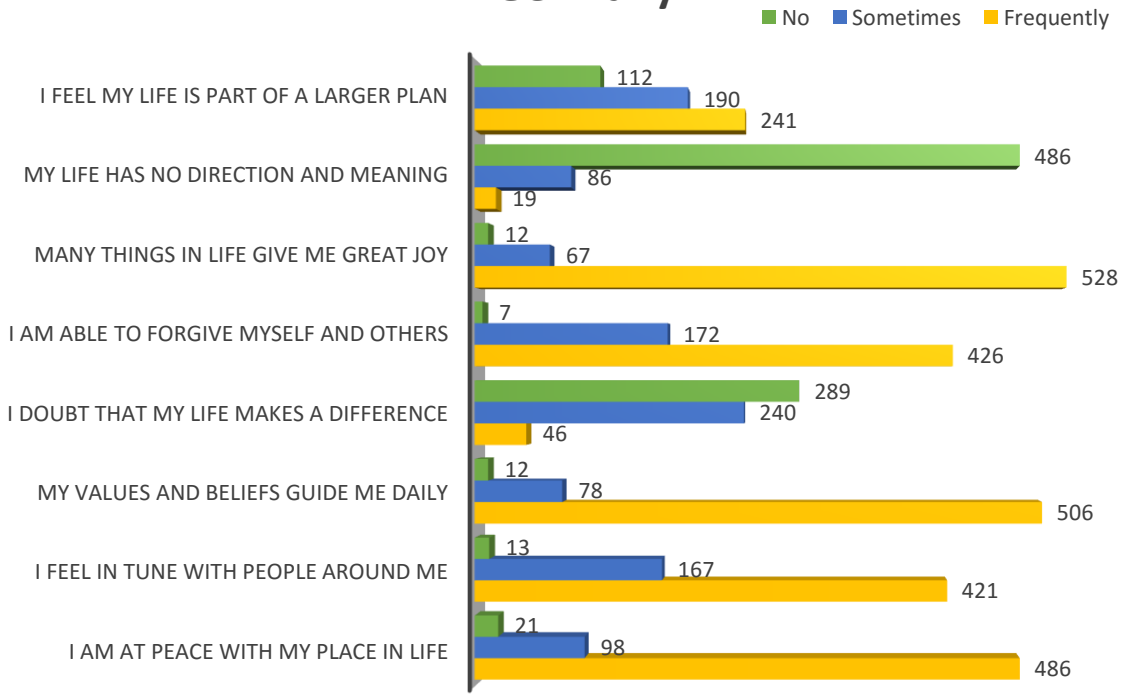
Life Meaning (Number of the Answers) / Netherlands



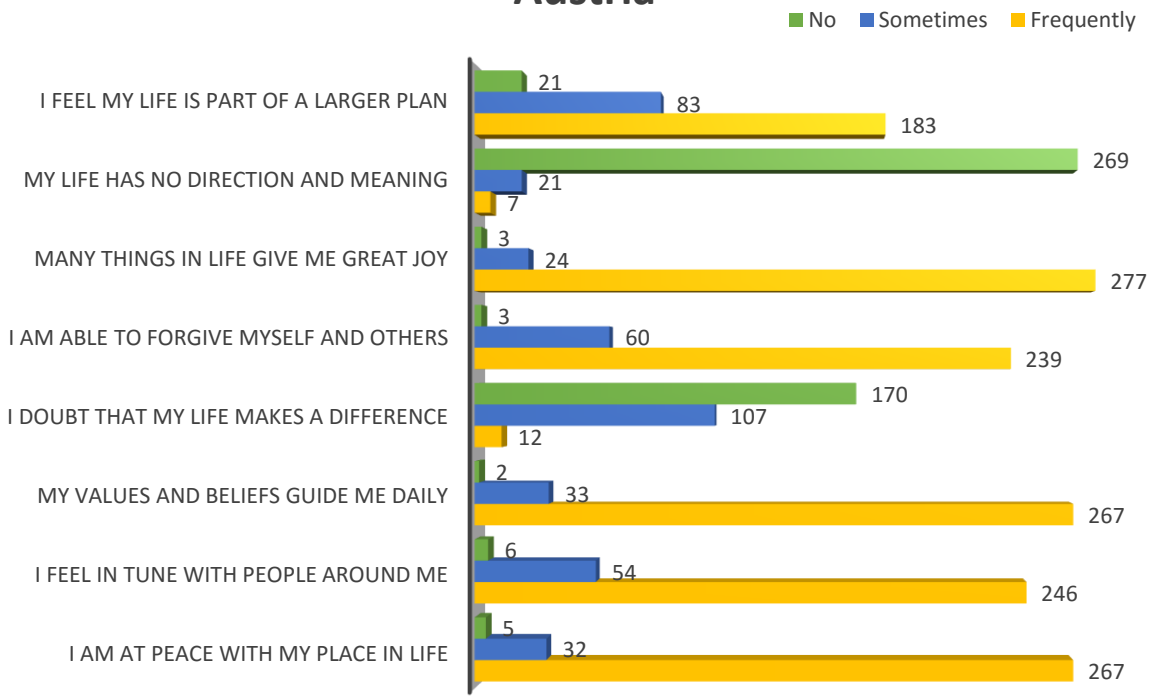
Life Meaning (Number of the Answers) / France

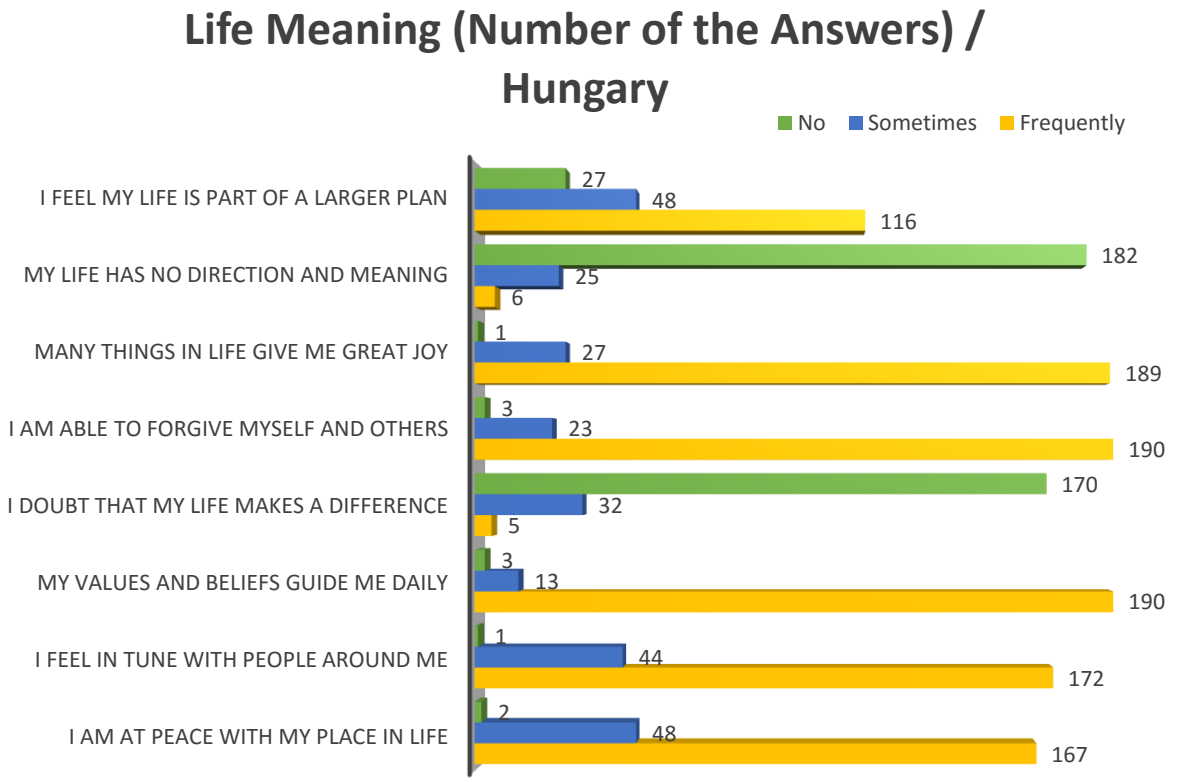


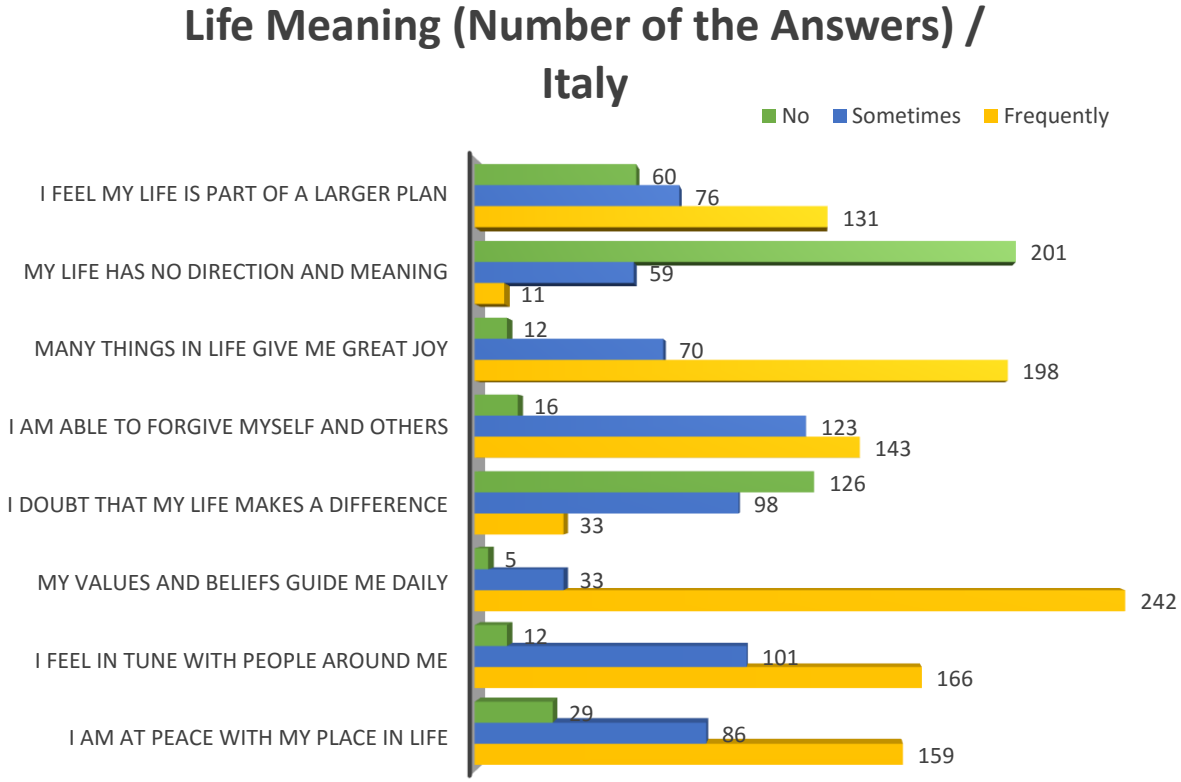
Life Meaning (Number of the Answers) / Germany

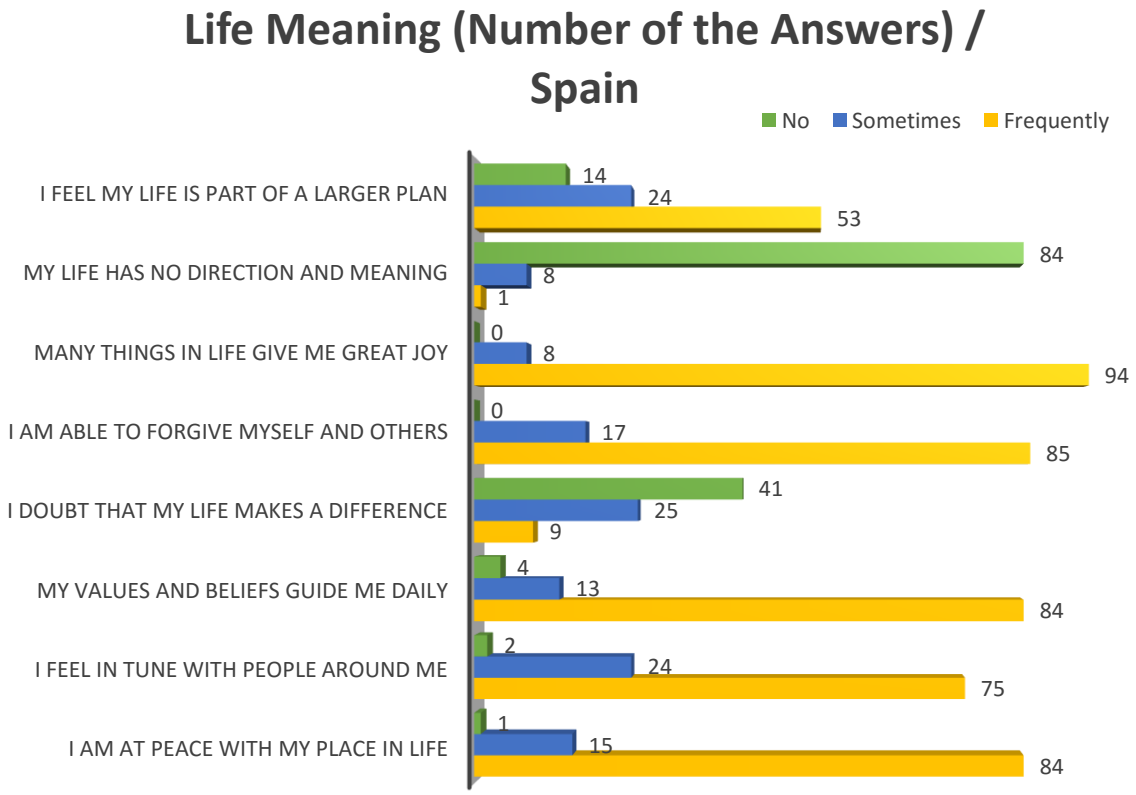


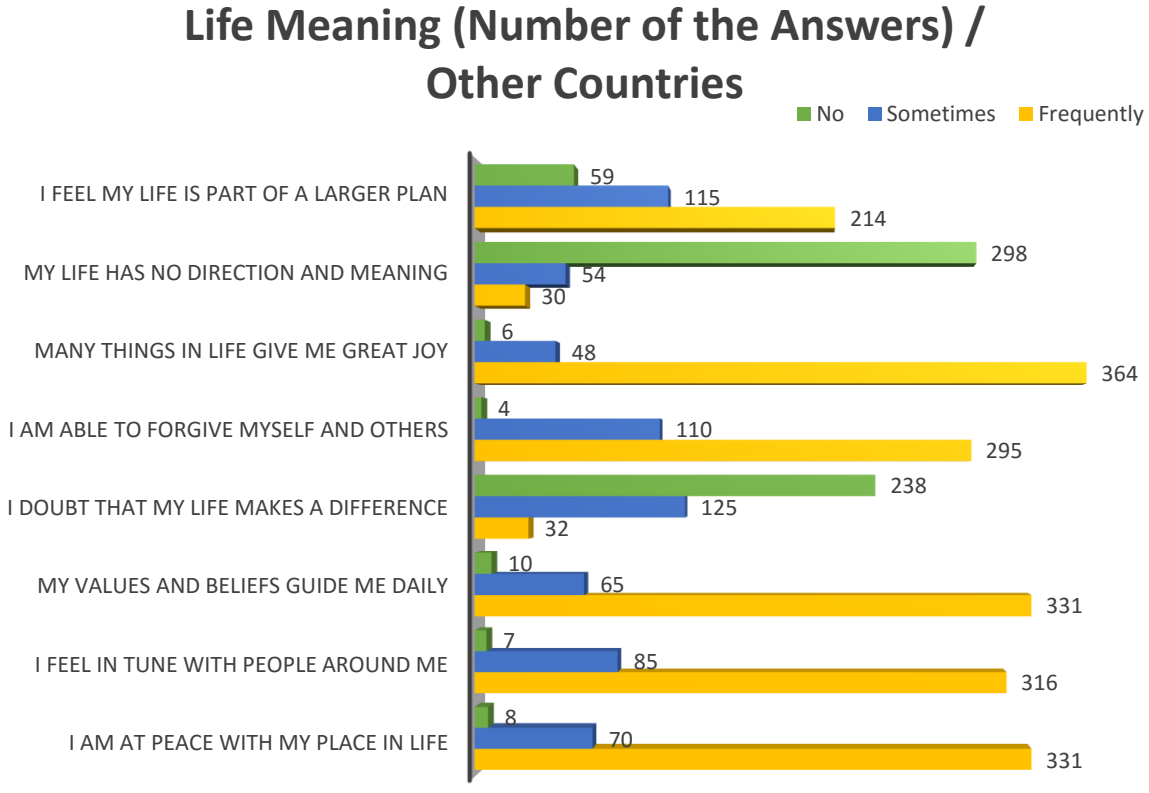
Life Meaning (Number of the Answers) / Austria




Life Meaning (Number of the Answers) / Hungary
No
Sometimes
Frequently
I FEEL MY LIFE IS PART OF A LARGER PLAN
27
48
116
MY LIFE HAS NO DIRECTION AND MEANING
182
25
6
MANY THINGS IN LIFE GIVE ME GREAT JOY
1
27
189
I AM ABLE TO FORGIVE MYSELF AND OTHERS
3
23
190
I DOUBT THAT MY LIFE MAKES A DIFFERENCE
170
32
5
MY VALUES AND BELIEFS GUIDE ME DAILY
3
13
190
I FEEL IN TUNE WITH PEOPLE AROUND ME
1
44
172
I AM AT PEACE WITH MY PLACE IN LIFE
2
48
167


Life Meaning (Number of the Answers) / Italy
No
Sometimes
Frequently
I FEEL MY LIFE IS PART OF A LARGER PLAN
60
76
131
MY LIFE HAS NO DIRECTION AND MEANING
201
59
11
MANY THINGS IN LIFE GIVE ME GREAT JOY
12
70
198
I AM ABLE TO FORGIVE MYSELF AND OTHERS
16
123
143
I DOUBT THAT MY LIFE MAKES A DIFFERENCE
126
98
33
MY VALUES AND BELIEFS GUIDE ME DAILY
5
33
242
I FEEL IN TUNE WITH PEOPLE AROUND ME
12
101
166
I AM AT PEACE WITH MY PLACE IN LIFE
29
86
159


Life Meaning (Number of the Answers) / Spain
No
Sometimes
Frequently
I FEEL MY LIFE IS PART OF A LARGER PLAN
14
24
53
MY LIFE HAS NO DIRECTION AND MEANING
84
8
1
MANY THINGS IN LIFE GIVE ME GREAT JOY
0
8
94
I AM ABLE TO FORGIVE MYSELF AND OTHERS
0
17
85
I DOUBT THAT MY LIFE MAKES A DIFFERENCE
41
25
9
MY VALUES AND BELIEFS GUIDE ME DAILY
4
13
84
I FEEL IN TUNE WITH PEOPLE AROUND ME
2
24
75
I AM AT PEACE WITH MY PLACE IN LIFE
1
15
84


Life Meaning (Number of the Answers) / Other Countries
No
Sometimes
Frequently
I FEEL MY LIFE IS PART OF A LARGER PLAN
59
115
214
MY LIFE HAS NO DIRECTION AND MEANING
298
54
30
MANY THINGS IN LIFE GIVE ME GREAT JOY
6
48
364
I AM ABLE TO FORGIVE MYSELF AND OTHERS
4
110
295
I DOUBT THAT MY LIFE MAKES A DIFFERENCE
238
125
32
MY VALUES AND BELIEFS GUIDE ME DAILY
10
65
331
I FEEL IN TUNE WITH PEOPLE AROUND ME
7
85
316
I AM AT PEACE WITH MY PLACE IN LIFE
8
70
331

Les outils d'analyse

Pour une meilleure compréhension nous avons créé des facteurs pour les différents questionnaires. Au lieu de travailler séparément toutes les questions, il est apparu opportun de grouper les questions selon leur corrélation.

Les principaux objectifs de cette analyse factorielle sont les suivants :

- Réduire le nombre de variables en traitant un grand nombre d'entre elles pour une présentation plus claire des résultats.
- Face à un grand nombre de variables, le but était de trouver une façon, plus facile et plus compréhensible, qui explicite les résultats afin de réduire le nombre de variables.
- Rechercher une structure entre les variables proches afin de classifier l'information.

L'idée de base, en arrière-plan de cette analyse factorielle, est que, par un regroupement de questions ayant le même objet (par exemple "Vos raisons de poursuivre à SAT), il y a des corrélations entre les différentes réponses. Pour une question donnée, si nous considérons trois réponses possibles "apprendre quelque chose de nouveau", "obtenir une expérience enrichissante", et "apporter une aide à son prochain", nous pouvons alors en déduire que ceux qui trouvent important d'acquérir de nouvelles connaissances penseront également que cette expérience est importante. Ils peuvent également penser qu'aider son prochain est un objectif ; cependant ceci est indépendant des réponses précédentes puisque ces réponses ne sont pas corrélées.

L'analyse factorielle pointera toutes ces corrélations entre les réponses et nous aidera à former des groupes ayant des relations de proximité. Cette méthode présente plusieurs avantages :

1. Analyse des résultats
    a. A la question "Vos raisons de poursuivre l'activité à SAT", il y a 24 réponses. On peut analyser les réponses une à une mais cela prend du temps et cela pourrait devenir confus car toutes les ne sont pas significatives pour tous les lecteurs. Au contraire, la réduction du nombre de réponses obtenue en créant et nommant les facteurs donne une image plus claire des valeurs considérées comme importantes par les bénévoles.
    b. Si nous rangeons les réponses par ordre d'importance, cela amoindrira les valeurs sous-tendues dans les réponses. Mais si nous rangeons les facteurs, les valeurs sous-tendues deviennent apparentes.
2. Intégrer les résultats dans la pratique quotidienne.

Le but de l'analyse est d'améliorer l'environnement de travail des bénévoles. Au vu des réponses nous pourrions trouver que certains besoins sont difficiles à satisfaire dans notre pays ou notre SAT. Cependant, si des réponses sont corrélées, il est possible d'améliorer nos offres par substitution. Reprenant le même exemple à partir de l'étude, si nous peinons à offrir des opportunités d'apprendre des choses nouvelles, nous pouvons offrir plus de possibilités à acquérir une expérience valable.

Pour trouver des réponses corrélées, nous avons utilisé le module d'analyse factorielle du logiciel SPSS (analyse statistique en sciences sociales). Nous avons utilisé cette méthode au cas des questions suivantes :

a. Quelles étaient vos motivations pour devenir bénévole dans un SAT ?
b. Quelles sont les raisons qui vous font poursuivre ?
c. Question d'ordre général : au regard de ce qui est important pour vous dans votre vie, de ce que vous voulez accomplir, comment évaluez-vous les points suivants ?
d. Si vous pensez à votre travail de bénévole, que pourrait faire le SAT pour vous aider dans votre engagement ? quel degré de satisfaction trouvez-vous dans les aspects suivants ?

Présentation des résultats dans le tableau ci-dessous.

Quelles sont les raisons pour commencer votre bénévolat SAT ?

Nous avons étudié 6 facteurs concernant les raisons pour commencer le travail de bénévolat SAT:

Factor	**Items**
1. Développement Personnel	4. The work seemed exciting
	5. I wanted to increase my skills
	6 I wanted gain valuable experience
	7. I wanted to broaden my perspectives in life
	11. I wanted to learn something new
	18. I wanted to learn about myself and develop further

Les réponses concernent le **développement personnel**, les compétences et l'intérêt apporté à l'accroissement des compétences.

Factor	**Items**
2. Compétence Sociale	9. I hoped to find friends
	12. I wanted to increase my self-confidence
	14. I got more esteem here than in my job or housework
	20. I wanted to become self-reliant and take responsibility

Les réponses concernent les compétences sociales et les capacités de faire partie des networks sociales.

Factor	**Items**
3. Utilité Personnelle	15. I wanted to be active/involved
	16. I like feeling needed
	17. I wanted to spend my time in a useful way

Les réponses concernent les sentiments **d'importance individuelles**, le sens de la vie de la personne qui s'exprime dans leurs activités ancrées dans les valeurs personnels.

Factor	**Items**
4. Utilité Sociale	1. I wanted to do something for society
	2. I wanted to help another person
	13. I felt good about myself when working for a good cause

Les réponses concernent **l'utilisation de sa sensibilité sociale**.

Factor	**Items**
5. Développement de Compétences	8. The work seemed useful for my career
	10. I wanted to use existing skills

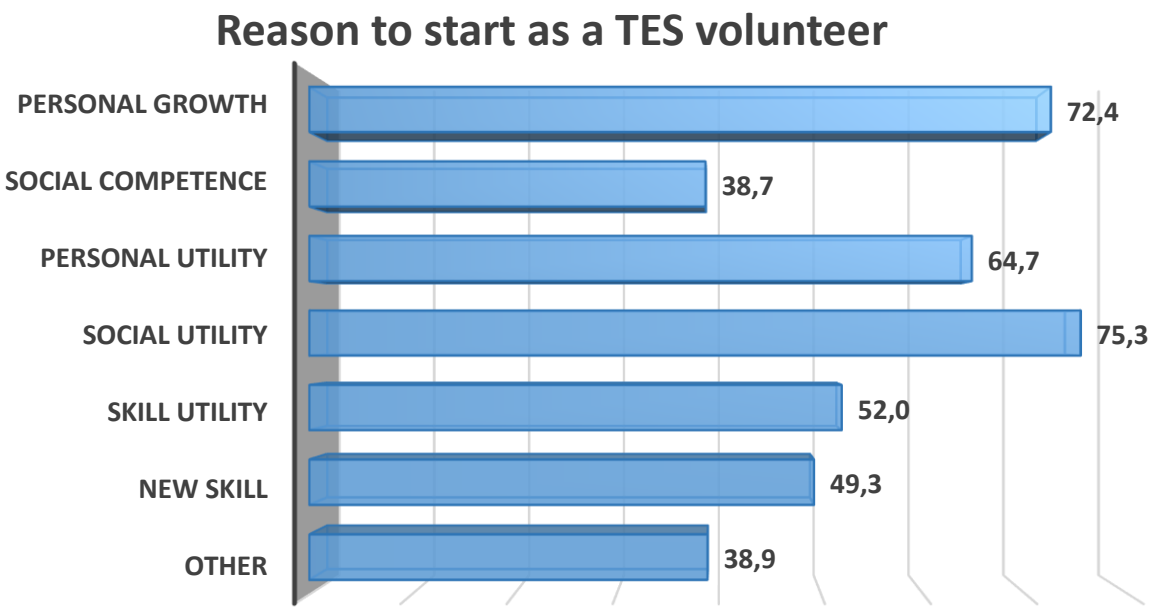
Les réponses concernent le désire d'utiliser les **compétences personnelles**

Factor	**Items**
6. Novelles Aptitudes	19. I wanted do something totally different from my job

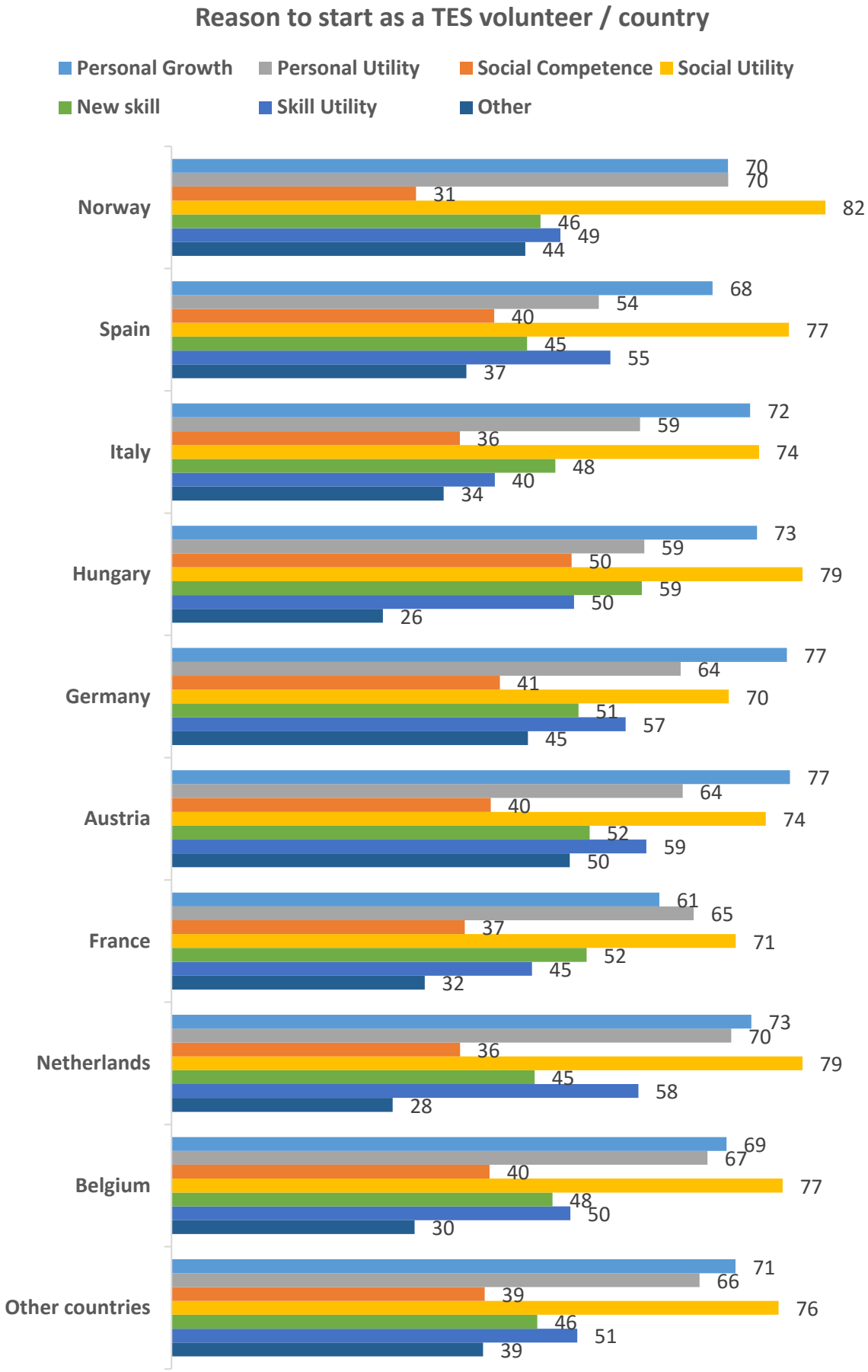
Une seul réponse pour voir si le désire de faire quelque chose autre que le travail quotidien est explicité.

Factor	**Items**
7. Autre	3. This work was part of my religious conviction
	21. Other reasons

Deux questions à part et, il faut le préciser, qui ne sont pas liés aux autres réponses.



Si une comparaison des différentes réponses est faite nous obtenons un panorama des raisons qui explique pourquoi les bénévoles commencent leur activité SAT. L'utilité sociales et le potentiel pour le développement personnel sont les deux raisons donnés les plus importantes. Ceci est important pour le recrutement. Il est intéressant de noter que la compétence sociale n'est pas un facteur essentiel ; les réponses laissent entendre que les bénévoles considéraient leurs compétences étaient bien développées et ils souhaitaient les utiliser.


Reason to start as a TES volunteer / country
Personal Growth
Personal Utility
Social Competence
Social Utility
New skill
Skill Utility
Other
Norway
70
70
31
82
46
49
44
Spain
68
54
40
77
45
55
37
Italy
72
59
36
74
48
40
34
Hungary
73
59
50
79
59
50
26
Germany
77
64
41
70
51
57
45
Austria
77
64
40
74
52
59
50
France
61
65
37
71
52
45
32
Netherlands
73
70
36
79
45
58
28
Belgium
69
67
40
77
48
50
30
Other countries
71
66
39
76
46
51
39

Vos raisons de poursuivre le bénévolat dans le SAT

S'il est important de connaitre les motivations des bénévoles dans leur démarche initiale, il est encore plus important de comprendre pourquoi les bénévoles continuent assurer le service. Nous avons posé les mêmes questions que celles explorant les motivations de départ, ajoutant trois questions supplémentaires sur l'apprentissage. A partir de l'analyse des facteurs qui sous-tendent le maintien de la motivation à travailler pour le SAT, deux choix s'offraient à nous. L'un était de pointer le niveau de changement des motivations d'origine et de mesurer, selon les volontaires, le degré de satisfaction des idées de départ. L'autre choix était de créer de nouveaux facteurs avec deux avantages : en premier lieu, nous pouvions voir comment les corrélations s'étaient modifiées et en deuxième lieu, on établissait ainsi un tableau plus clair des motivations courantes.

Les nouveaux facteurs sont pour la plupart les mêmes, avec quelques légères modifications. En utilisant les mêmes facteurs que ceux en arrière-plan de la motivation initiale, les rubriques soulignées montrent les réponses qui étaient ajoutées au facteur. Si le contenu du facteur a tellement changé qu'il prend un sens différent, alors nous donnons une appellation différente au facteur.

Factor	**Items**
1. Développement Personnel	4. The work is exciting
	5. I increase my skills
	6. I gain valuable experience
	7. I broaden my perspectives in life
	11. I learn something new
	12. I increase my self-confidence
	18. I learn about myself and develop myself further

Le facteur **Développement personnel** est tout à fait le même que dans la motivation à s'engager. L'ajout d'une rubrique est lié au développement de capacités personnelles.

Factor	**Items**
2. Accomplissement Personnel)	8. The work seems useful for my career
	9. I make friends
	14. I get more esteem here than in my job or housework

Le facteur **Compétence sociale**, qui se révèle d'une importance moindre que les motivations premières, est remplacé par le facteur **Accomplissement personnel**. Le nouveau facteur inclut des réponses ayant trait à la plénitude de vie de chacun.

Factor	**Items**
3. Utilité Personnelle	10. I use my knowledge/skills
	15. I want to stay active/involved
	16. I feel needed
	17. I spend my time in a useful way

	20. I am self-reliant and take responsibility

Le facteur **Utilité personnelle** est légèrement modifié, cependant il exprime toujours la capacité ou le sentiment de capacité à utiliser ses propres valeurs et ses talents personnels.

Factor	**Items**
4 .Utilité Sociale	1. I do something for society
	2. I help another person
	13. I feel good about myself when working for a good cause

Le facteur **Utilité sociale**, qui était le facteur le plus important dans l'engagement de départ, n'a pas changé et montre toujours l'importance d'une sensibilité sociétale.

Factor	**Items**
5. Développement de Compétences	21. To obtain advanced training and supervision
	22. Quality of training/advanced training
	23. Access to important information, for example about mental health

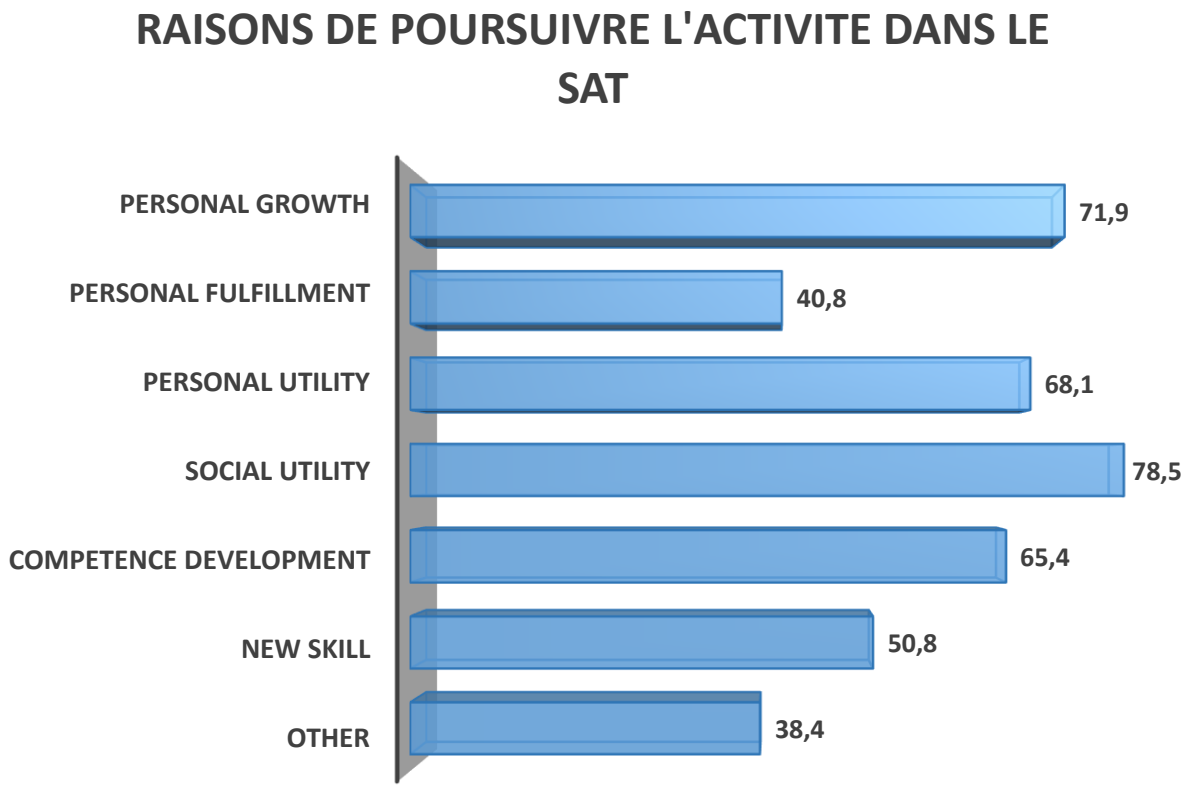
Le facteur Développement de compétences a été créé à partir de nouvelles réponses au questionnaire qui montrent une forte relation entre elles ; ce facteur tend à mettre en évidence que, pour les bénévoles, l'importance est la même, qu'il s'agisse des opportunités et/ou des offres

Factor	**Items**
6. Nouvelle Aptitude	19. I do something totally different from my job

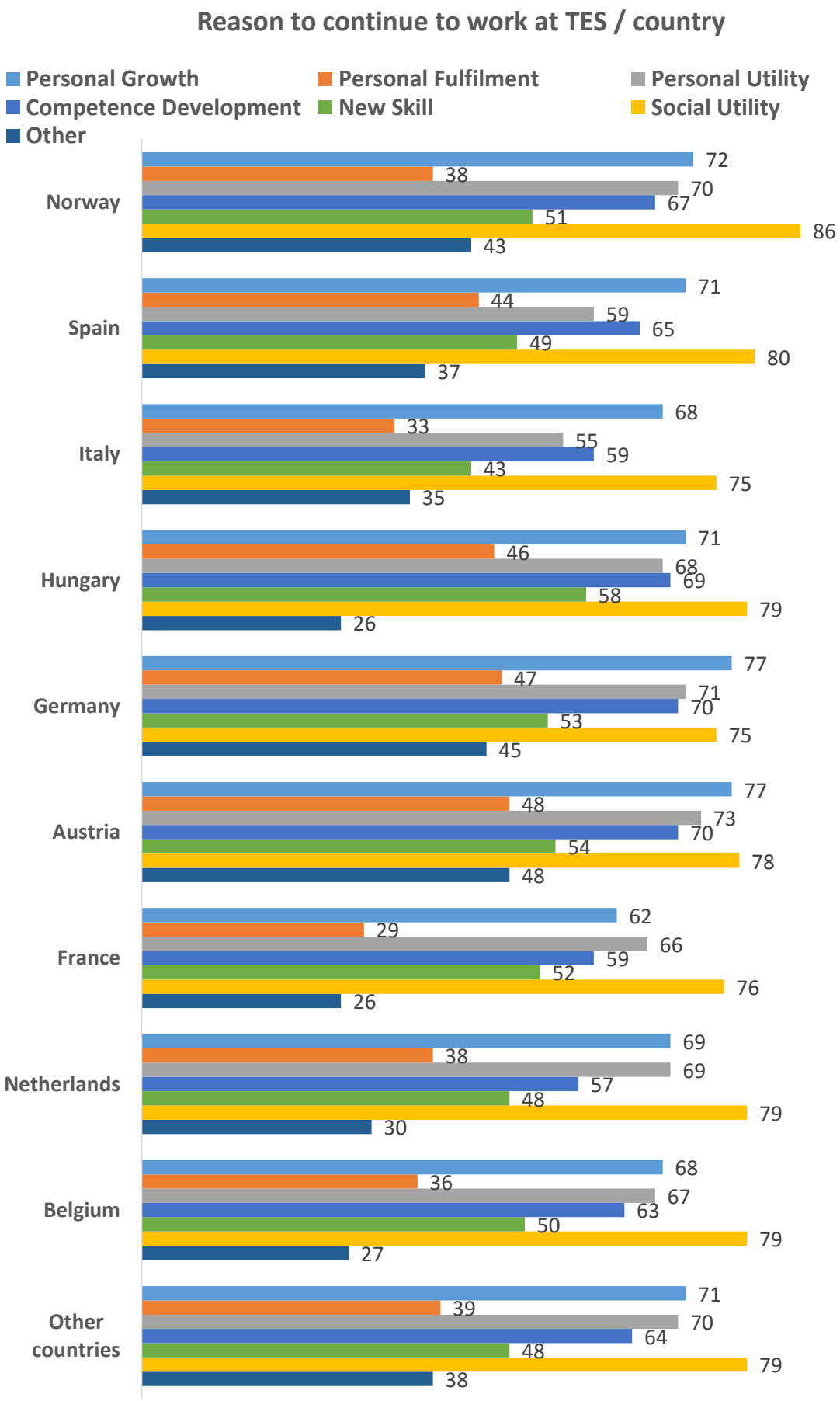
Le facteur **Nouvelle aptitude** donne la même réponse. Il est également important d'apprécier si ce point et vrai ou non.

Factor	**Items**
7. Autre	3. This work is part of my religious conviction
	21. Other reasons

Il en est de même pour le facteur Autre et les rubriques spirituelles et moins précises



Si nous examinons les raisons pour lesquelles les bénévoles poursuivent leur activité dans le TES, on constate que les principaux facteurs sont tout à fait les mêmes. Le nouveau facteur, développement des Compétences, est très important ; cela révèle qu'il y a une forte demande pour améliorer la connaissance du TES, le travail en général et les questions relatives à la santé mentale.


Reason to continue to work at TES / country
Personal Growth
Personal Fulfilment
Personal Utility
Competence Development
New Skill
Social Utility
Other
Norway
72
38
70
67
51
86
43
Spain
71
44
59
65
49
80
37
Italy
68
33
55
59
43
75
35
Hungary
71
46
68
69
58
79
26
Germany
77
47
71
70
53
75
45
Austria
77
48
73
70
54
78
48
France
62
29
66
59
52
76
26
Netherlands
69
38
69
57
48
79
30
Belgium
68
36
67
63
50
79
27
Other countries
71
39
70
64
48
79
38

Eu égard à ce qui est important pour vous dans la vie et que vous souhaitez réaliser, comment évaluez-vous les points suivants ?

Le but de ce questionnaire était de recueillir les motivations importantes des bénévoles. Quatorze rubriques étaient proposées avec les réponses possibles "Très important", "Important", "Plus ou moins", "Moins important", ou "Sans importance". En faisant l'analyse, nous avons trouvé quatre motivations différentes.

Factor		Items
1. Réussir sa Vie		1. to be ambitious
		2. to have a high standard of living
		3. to have influence
		4. to be successful in my job
		6. to gain security

Un facteur apparait **Réussir sa vie** ; les réponses corrélées illustrent des points qui sont en général considérés comme des marques de réussite. Ces réponses sont d'une certaine manière associée à une aisance financière

Factor	Items
2. Réussite Sociale	5. to be open to change
	7. to have time for myself, family and friends
	8. to help socially disadvantaged persons/groups
	9. to strengthen my assertiveness
	11. to tolerate opinions which normally are not my own

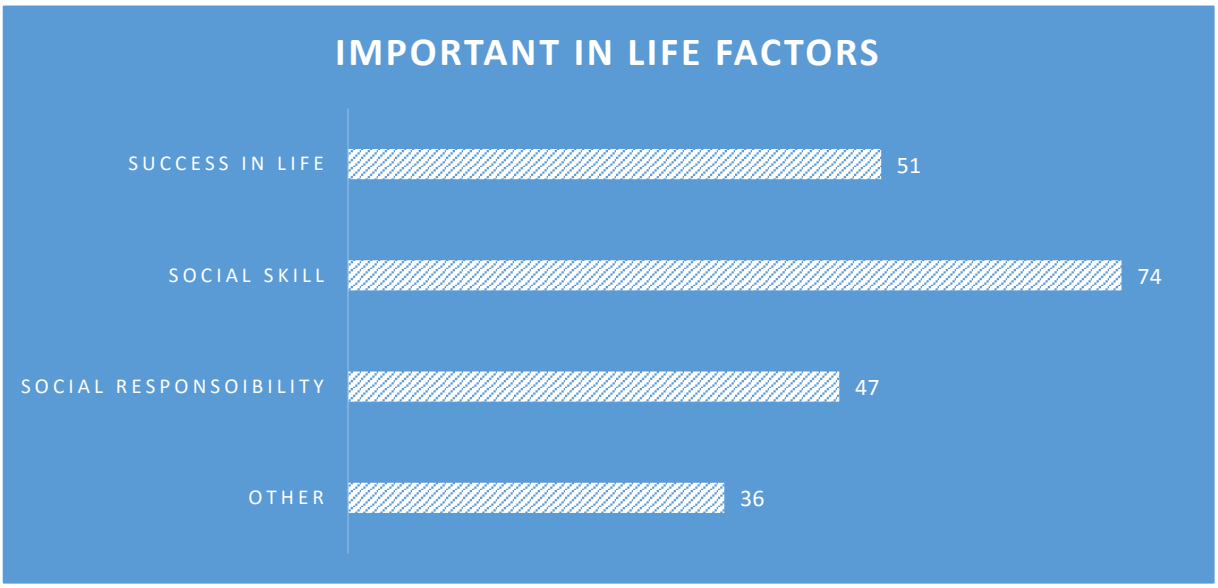
Un autre facteur est **Réussite sociale** ; ces réponses correspondent en général à des personnes capables d'interagir de façon positive avec les autres.

Factor	Items
3. Responsabilité Sociétale	12. to get involved in politics
	13. to get personal satisfaction from volunteer work

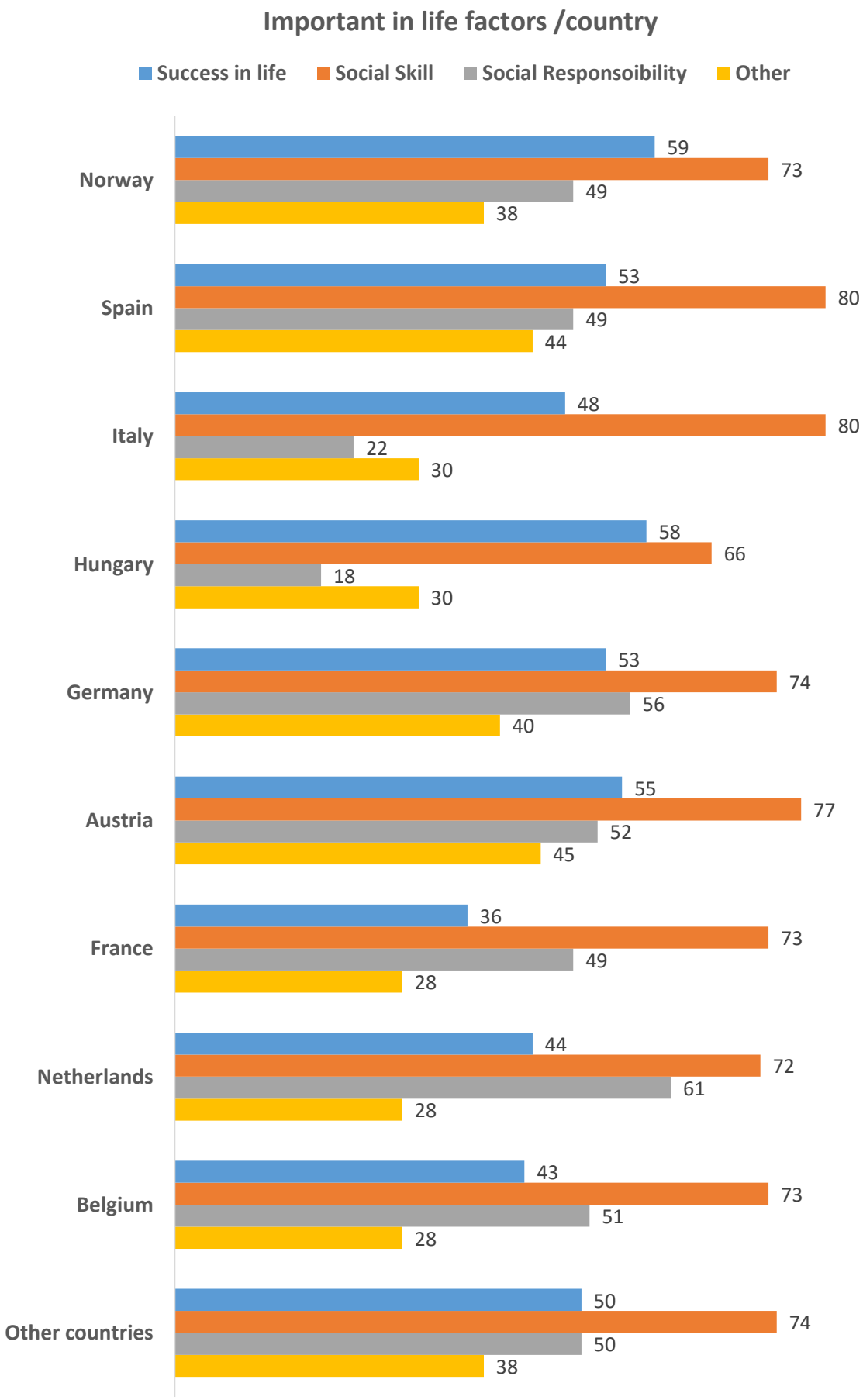
Le nouveau facteur, **Responsabilité sociétale**, se trouve dans deux réponses qui reflètent les qualités des personnes se sentant responsables, dans une large vision de la société.

Factor	Items
4. Autre	10. to live my religious beliefs
	14. other

Le facteur **Autre** conduit à des réponses qui concernent la religion et d'autres ambitions.



Si nous classons les facteurs sous l'appellation "les motivations importantes dans la vie", nous trouvons "réussite sociale", comme facteur le plus significatif ; ceci nous montre que les bénévoles valorisent le plus les compétences qui leur permettent d'interagir avec les autres. Pour la suite de ce travail, ceci est bien sûr de grande importance. Réussite dans la vie et Responsabilité sociétale apparaissent comme des facteurs de moindre importance.


Important in life factors /country
Success in life
Social Skill
Social Responsoibility
Other
Norway
59
73
49
38
Spain
53
80
49
44
Italy
48
80
22
30
Hungary
58
66
18
30
Germany
53
74
56
40
Austria
55
77
52
45
France
36
73
49
28
Netherlands
44
72
61
28
Belgium
43
73
51
28
Other countries
50
74
50
38

Que pourraient faire les services d'aide par téléphone (SAT) pour soutenir votre engagement en matière de bénévolat ?

Jusqu'à quel point êtes-vous en accord avec les aspects suivants ?

Le bénévolat est toujours une sorte d'offrande ou même un sacrifice du point de vue des bénévoles parce qu'ils consacrent leur temps libre à aider les autres, il est important de rendre justice à leur travail, au temps passé pour celui-ci et aux efforts fournis. C'est crucial de savoir pourquoi le bénévolat a autant de valeur pour eux.

Même si les bénévoles reçoivent des retours positifs, c'est fondamental aussi de savoir comment les SAT eux-mêmes peuvent soutenir et maintenir la motivation à l'aide de leur système ou via le personnel salarié.

Dans le questionnaire suivant, nous avons voulu trouver les angles les plus importants de cette réflexion.

Factor	**Items**
1. RECONNAISSANCE	4. Appreciation and thanks from paid staff
	5. Personal attention from paid staff
	6. Regular face to face contact with staff member
	9. Gifts
	10. Equipment (e.g. telephone system, computer, accommodation)
	13. Sufficient number of paid staff

LA **RECONNAISSANCE** montre l'appréciation des récompenses reçues des SAT, cependant certaines réponses incluent les retours matériels, comme les cadeaux. Le but recherché est de faire en sorte que les bénévoles aient le sentiment d'être des membres reconnus et valorisés de la communauté.

Factor	**Items**
2. COMPREHENSION	3. Written acknowledgments and references about your TES work (e.g. for job applications)
	14. Spiritual encounters
	15. National internet forum for TES volunteers
	16. Participation in IFOTES activities (like congresses)
	18. Advanced conferences open to volunteers
	19. Advanced training for volunteers on a national level

LA **COMPREHENSION** ce facteur se rapporte au travail effectué pour les SAT, la culture, y compris les aspects spirituels, peut être vitale pour comprendre la signification du travail et améliorer la capacité des personnes à aider.

Factor	**Items**
	1. Quality of initial and advanced training
	2. Diversity of topics for advanced training

3. DEVELOPPEMENT DE COMPETENCES	8. Support of volunteer work by external experts
	17. Advanced training for volunteers on a local level
	20. Intervision
	21. Supervision

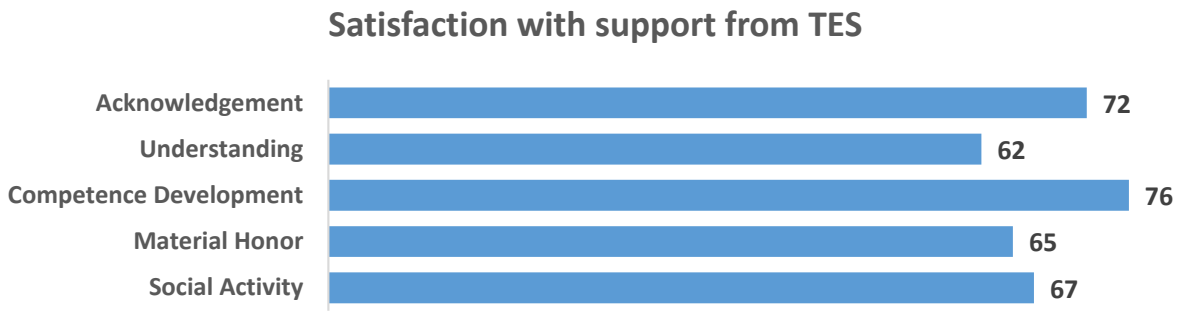
LE **DEVELOPPEMENT DE COMPETENCES** est similaire à la compréhension avec la différence que ce facteur montre la capacité de mettre les compétences en pratique, de les convertir en savoir-faire.

Factor	**Items**
4. GRATIFICATION MATERIELLE	7. Insurance coverage
	11. Refund of travel expenses
	12. Refund of other expenses

LA **GRATIFICATION MATERIELLE** est la récompense reçue grâce à toutes sortes de dons, c'est essentiel également, cependant, nous devons savoir ce qui est le plus apprécié, la gratification matérielle ou morale ?

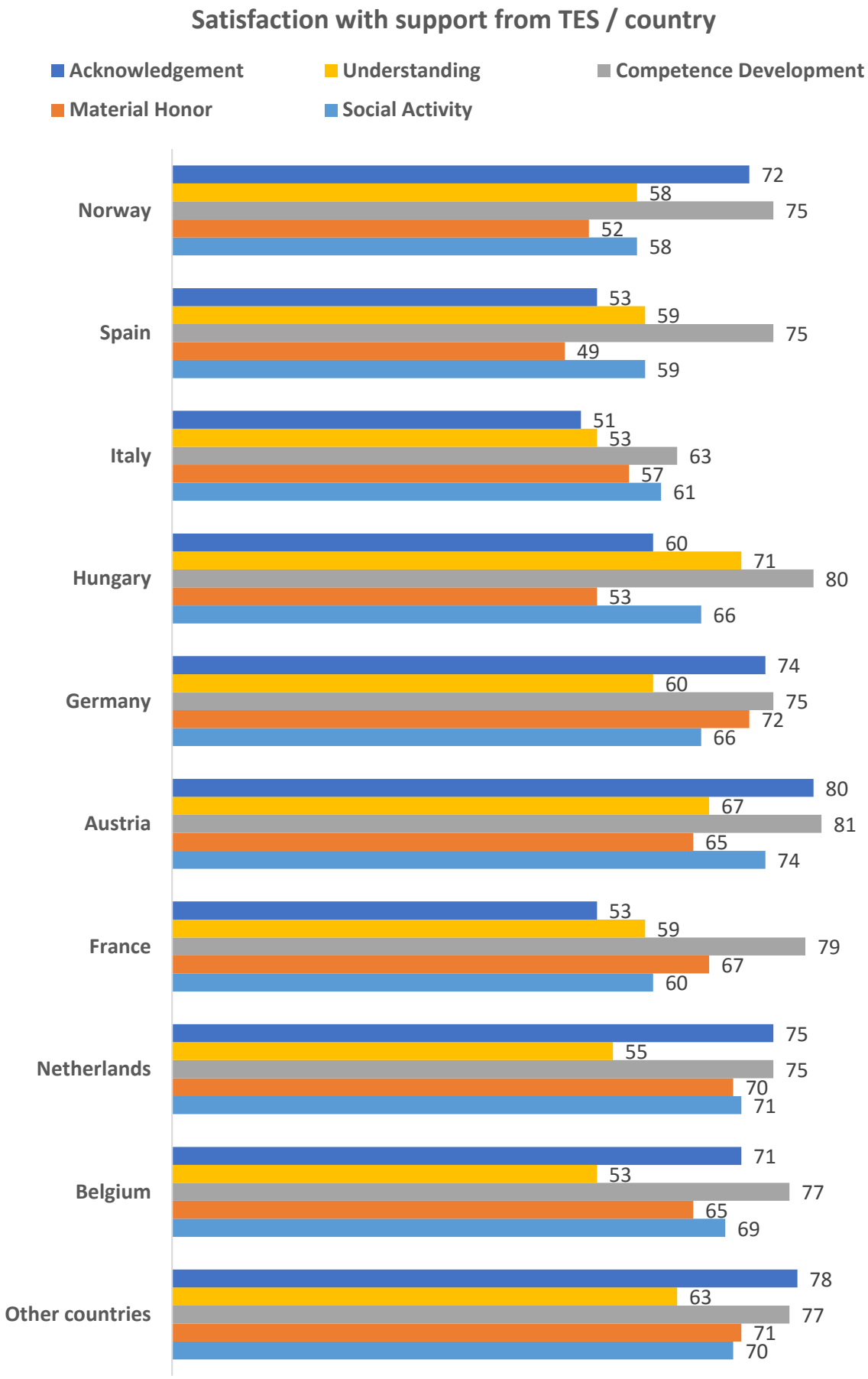
Factor	**Items**
5 ACTIVITES SOCIALES	22. Regular social activities with peer groups
	23. Socializing, celebrating

Travailler pour les SAT, c'est travailler dans une communauté, être membre de ce service c'est aussi être membre d'un réseau social qui doit être maintenu, ce qui est une valeur ajoutée pour les bénévole. Nous voulons savoir jusqu'à quel point cela est central pour maintenir la motivation des bénévoles, ce degré d'importance est montré par le facteur **ACTIVITE SOCIALE.**



Nous pouvons voir que les facteurs clés de soutien sont le développement de compétences et la reconnaissance par les SAT et le personnel salarié.

Les retours honorifiques se révèlent moins significatifs


Satisfaction with support from TES / country
Acknowledgement
Understanding
Competence Development
Material Honor
Social Activity
Norway
72
58
75
52
58
Spain
53
59
75
49
59
Italy
51
53
63
57
61
Hungary
60
71
80
53
66
Germany
74
60
75
72
66
Austria
80
67
81
65
74
France
53
59
79
67
60
Netherlands
75
55
75
70
71
Belgium
71
53
77
65
69
Other countries
78
63
77
71
70

Conditions de travail

Afin de mesurer le stress, la charge de travail pour les SAT, nous avons émis des suppositions et avons demandé aux volontaires de les évaluer. Elles indiquaient

Jusqu'à quel point ils étaient d'accord ou pas avec ces affirmations concernant leurs conditions de travail pour les SAT.

Les réponses pouvaient être « en total désaccord », « en désaccord », « en accord avec », « tout à fait d'accord avec »

Après avoir analysé les informations recueillies, nous avons créé 3 facteurs basés sur toutes les réponses

Factor	**Items**
1. Anxiété	1. Après une permanence je peux facilement me relaxer et prendre de la distance
	2. Je commence à m'inquiéter longtemps avant une permanence
	3. les écoutes de nuit sont tellement éprouvantes que je songe à arrêter de travailler pour les SAT
	L'écoute ou l'échange de mails avec des appelants suicidaires m'effraye

Le premier facteur, **l'anxiété**, montre s'ils sont capables ou pas d'assumer la charge de travail pour les SAT. Prendre des appels suicidaires peut être difficile de même que se préparer pour une permanence ou se relaxer après celle-ci. Ce sera intéressant de voir comment ce facteur est relié aux circonstances différentes.

La deuxième question a dû être inversée pour l'analyse comme l'élément de mesure pointe dans l'autre direction ; Le plus haut, le mieux, montrant moins d'anxiété.

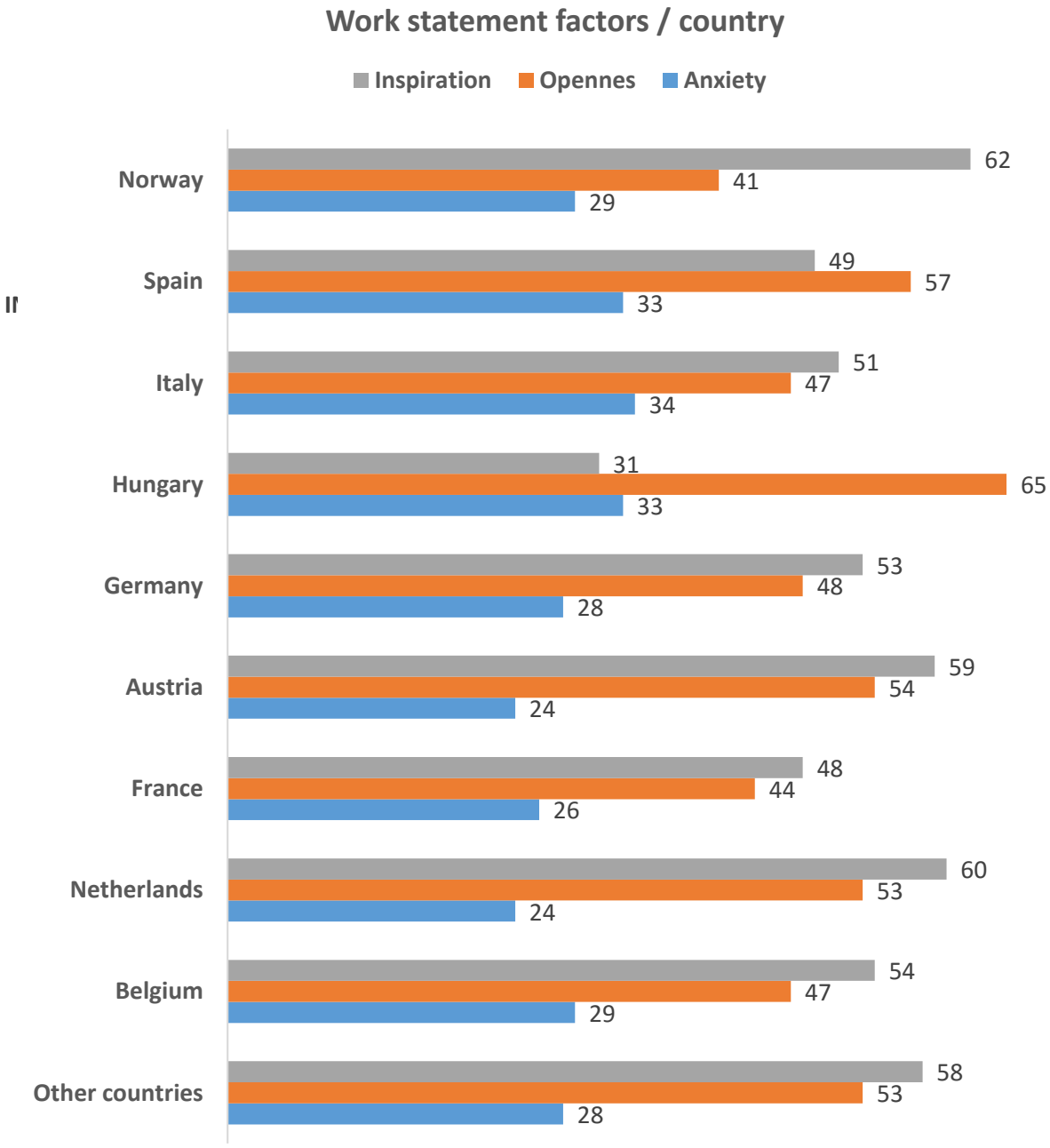
Factor	**Items**
2. Ouverture d'esprit	6. tous les appels ont la même importance pour moi
	8. il y a certains appels qui sont très lourds pour moi (inversé)

Ouverture d'esprit montre comment les bénévoles sont préparés pour les différents groupes d'appelants, qui en partie peuvent se révéler à être difficile à gérer.

Factor	**Items**
3. Créativité	4. Les contacts avec les rappelants au téléphone ou par mail sont très stimulants
	5. Les contacts avec ceux qui appellent ou écrivent pour la première fois sont très stimulants

L'inspiration montre le niveau d'intérêt suscité par les groupes d'appelants particuliers qui sont un peu plus difficiles à gérer.

Les résultats montrent que le niveau d'anxiété est plus faible que les autres facteurs pour les conditions de travail, ce qui est un point positif. C'est fondamental de maintenir ce rapport élevé (inspiration importante, anxiété basse) afin d'éviter tout burnout.


Work statement factors / country
Inspiration
Opennes
Anxiety
Norway
62
41
29
Spain
49
57
33
Italy
51
47
34
Hungary
31
65
33
Germany
53
48
28
Austria
59
54
24
France
48
44
26
Netherlands
60
53
24
Belgium
54
47
29
Other countries
58
53
28

HYPOTHESES

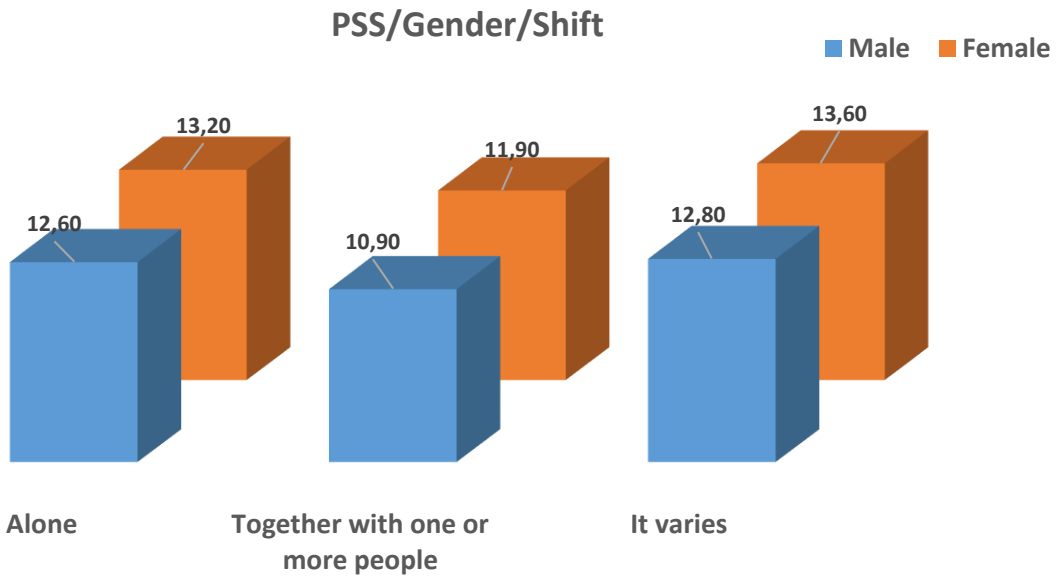
Après avoir créé les facteurs, nous les avons utilisés pour analyser les différentes hypothèses que nous considérons comme étant les objectifs les plus importants de ce sondage.

Le but de ce sondage était de trouver les moyens de motiver les bénévoles, de faire en sorte qu'ils restent en activité et de maintenir leur niveau de satisfaction le plus élevé possible. Les différents SAT ont leurs propres idées sur ce qui est primordial pour recruter et garder les bénévoles. Cependant, si elles s'avèrent faussés, cela peut causer des problèmes et blesser à la fois les individus et le service.

Nous avons vérifié si les idées susmentionnées étaient ou n'étaient pas confirmées par les données collectées.

Les bénévoles ou membres du personnel qui travaillent seuls pendant leur permanence sont plus stressées que ceux qui travaillent en compagnie de quelqu'un

Nous avons vérifié l'hypothèse que ceux qui travaillent seuls pendant leur permanence sont plus stresses. En analysant le résultat, nous avons constaté qu'il n'y avait pas de différence significative entre les groupes “seul” ou “cela dépend” mais ceux qui partagent leur permanence avec quelqu'un signalent un niveau de stress moins important. Cela conforte l'idée que travailler toujours avec quelqu'un est moins stressant.



Hypothèse : Les bénévoles ou membres du personnel qui travaillent chez eux sont plus stressées que les autres.

Le PSS et les facteurs de conditions de travail

Comme dans certains pays, les bénévoles travaillent chez eux, nous avons voulu voir si cela représentait une charge de travail plus lourde ou pas ;

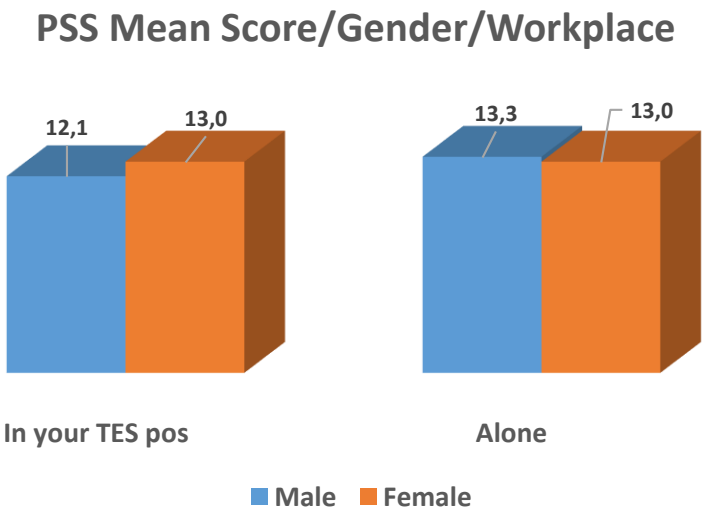
Nous avons mesuré le niveau de stress de ceux qui travaillent pour les SAT en utilisant le PSS (Sheldon Cohen's Perceived Stress Scale). Le PSS est l'un des outils de mesure les plus utilisés pour mesurer la perception de stress.

Il mesure le degré auquel les situations dans la vie de chacun peuvent apparaitre comme stressantes. Des items ont été choisis qui démontre combien les personnes interrogées trouvent leur vie imprévisible, incontrôlable et surchargée

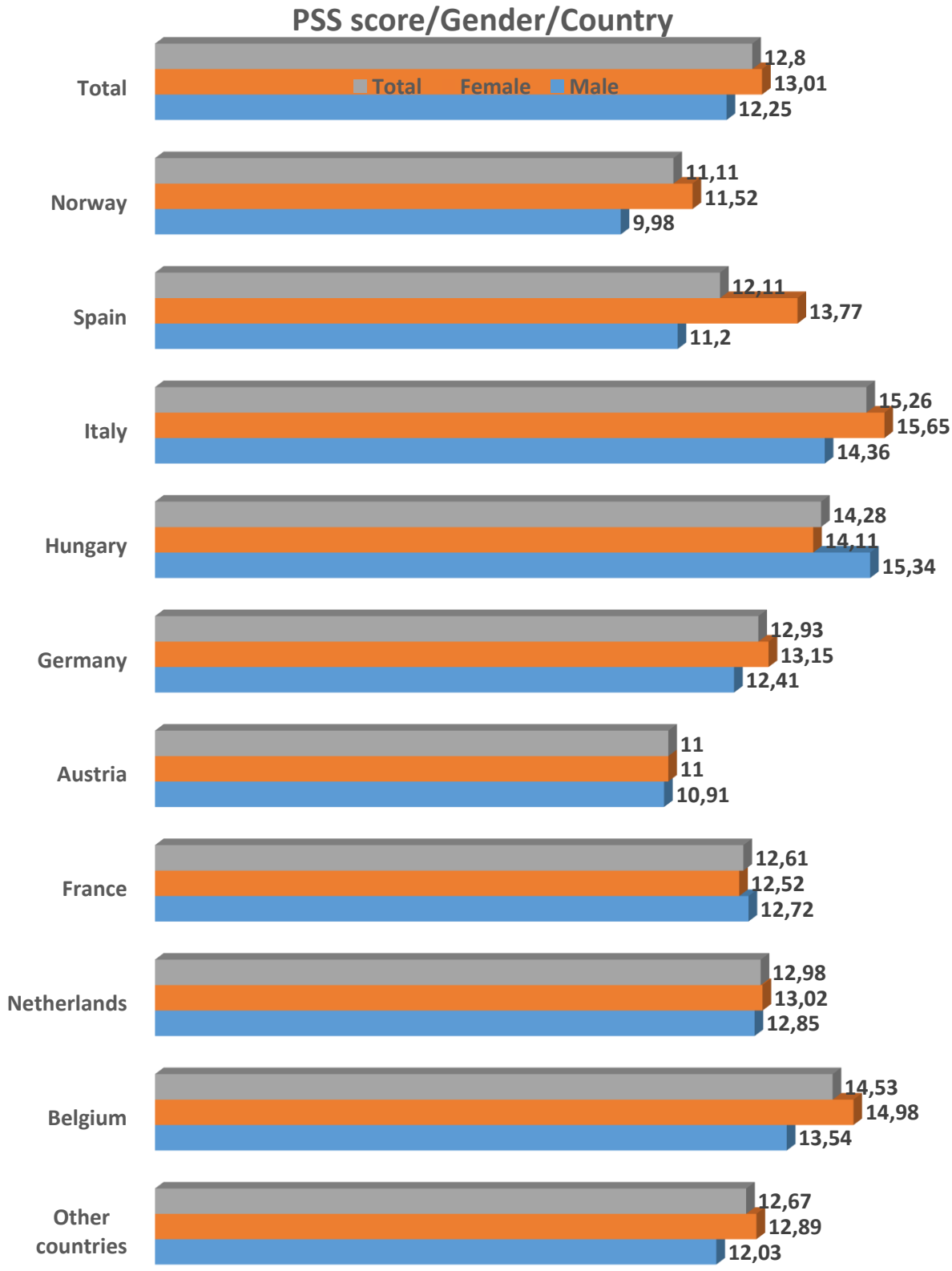
La mesure incluait aussi un certain nombre de demandes directes sur les niveaux habituels de stress ressenti.

Les questions du PSS interrogeaient sur les sentiments et pensées du mois précédent. Dans chaque cas on demandait aux personnes interrogées à quelle fréquence ils ressentaient tel ou tel sentiment.

L'hypothèse était que travailler chez soi est plus stressant que travailler dans les locaux des SAT.

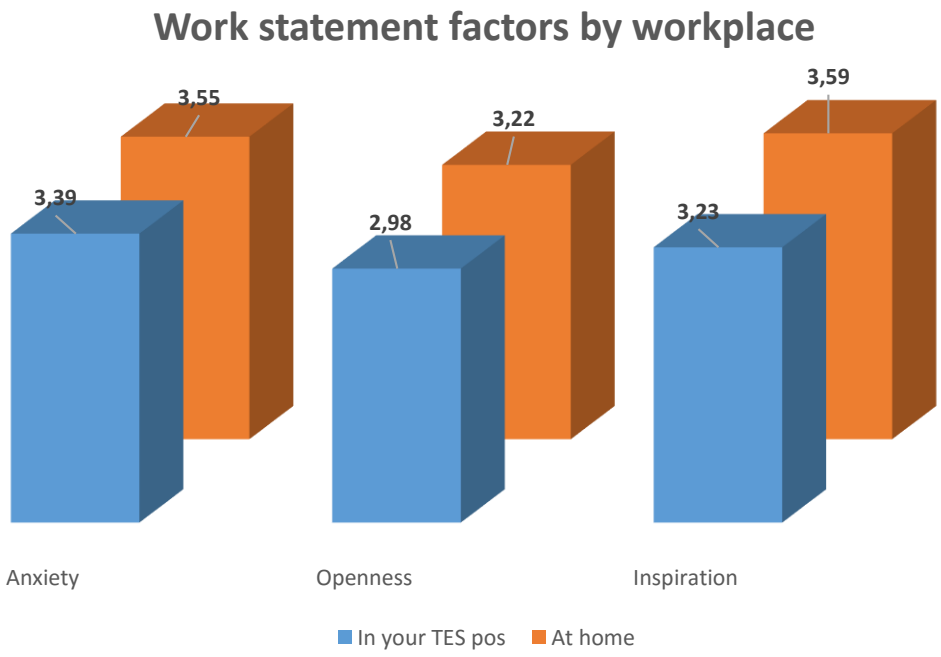


Grâce à l'analyse, nous avons trouvé que le niveau de stress était supérieur chez ceux qui travaillent chez eux, cependant, la différence n'est pas significative, donc l'hypothèse n'est pas confirmée par le résultat.



Cependant, cela vaut la peine de mentionner que le niveau de stress chez les femmes est supérieur à celui des hommes questionnés.

Nous avons aussi vérifié les facteurs de condition de travail en relation avec le lieu de travail, nous avons trouvé des différences significatives en rapport avec les facteurs : ouverture d'esprit et créativité. De façon intéressante, les valeurs étaient plus élevées chez ceux qui travaillent à la maison, cette différence cependant n'était pas significative.

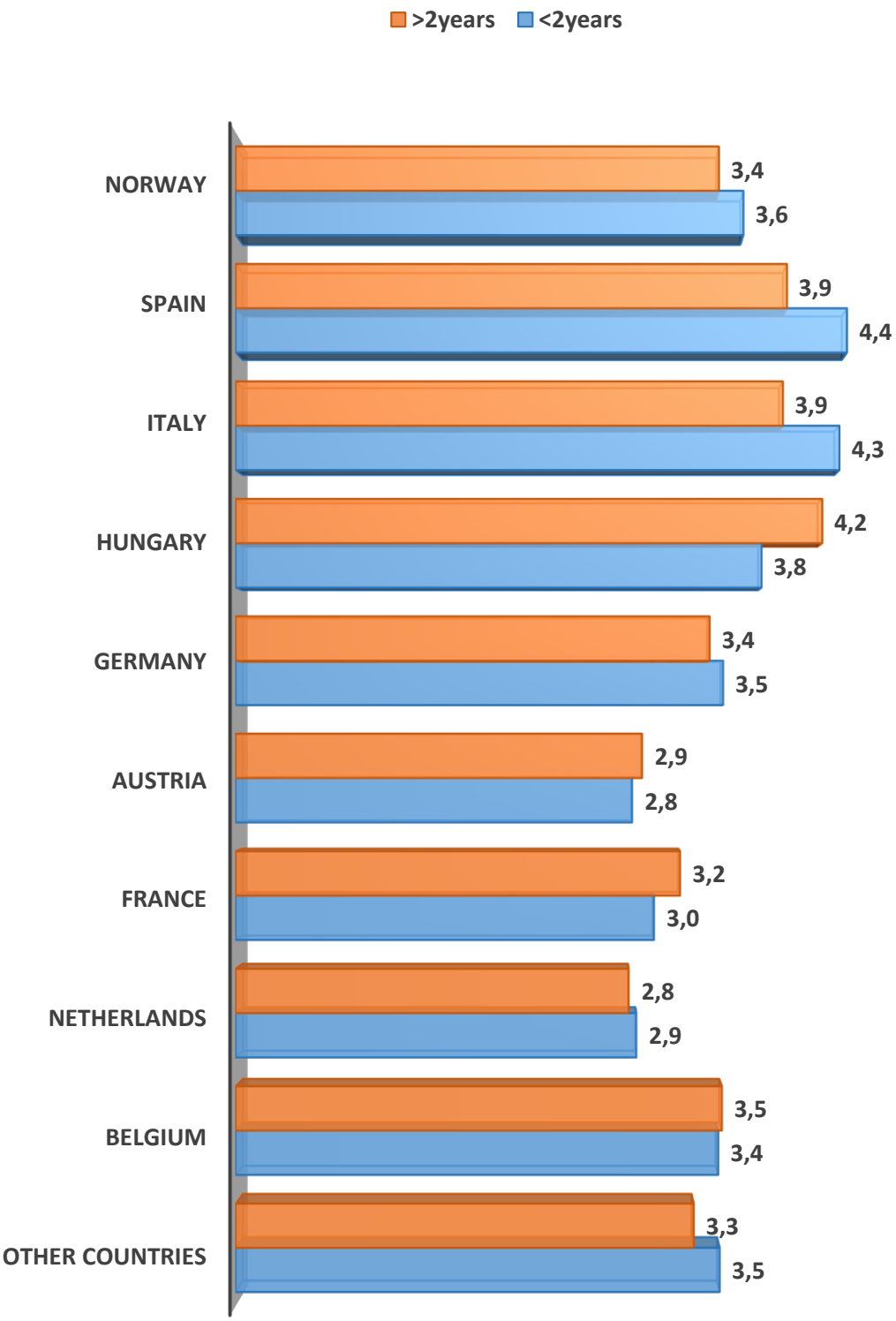


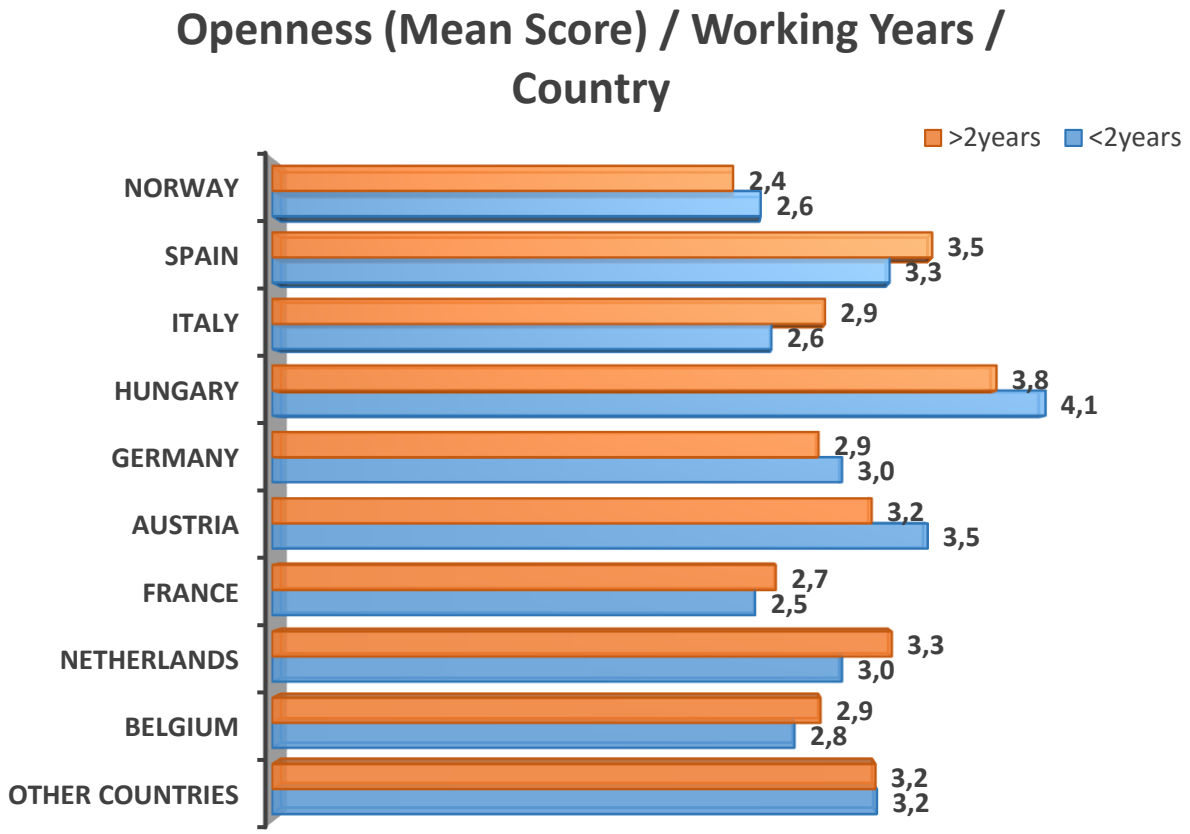
Hypothèse : les bénévoles SAT qui ont une ancienneté de plus que deux ans sont moins assujettis au stress que leurs collègues moins anciens

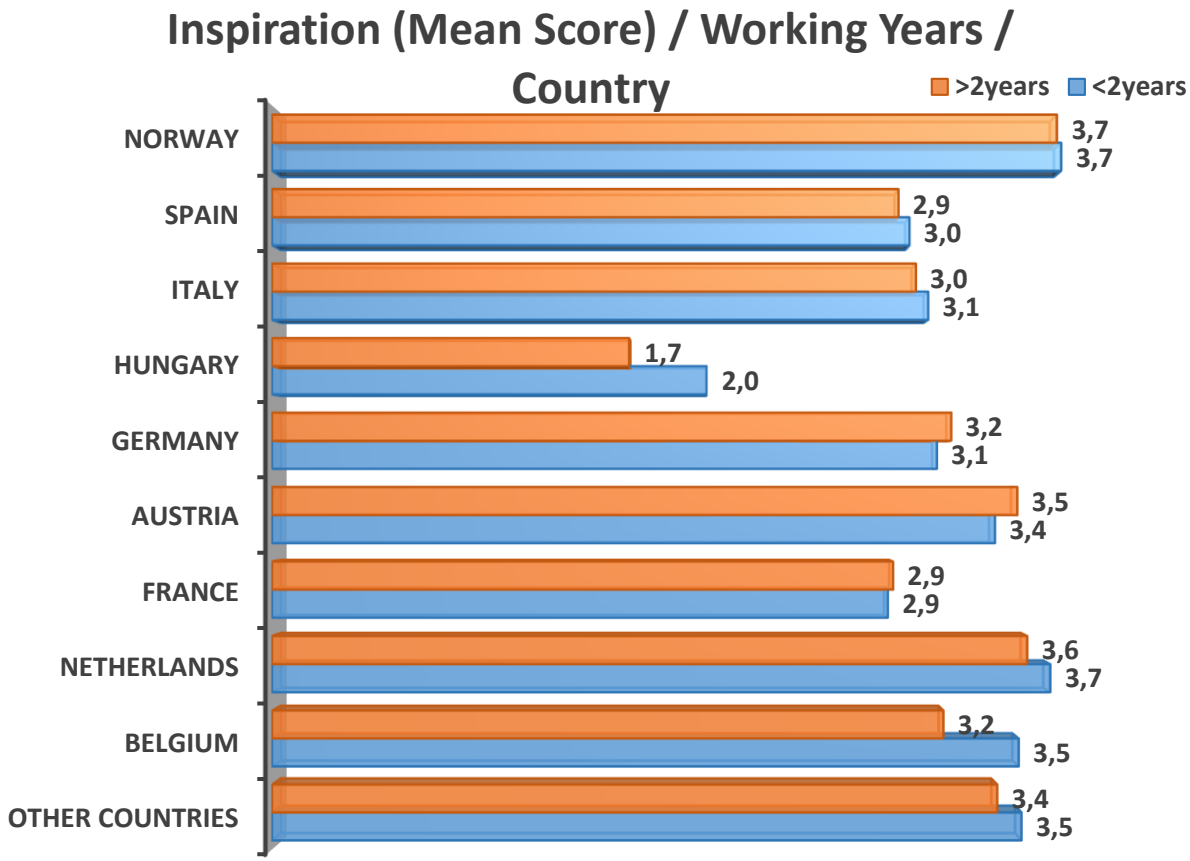
Les résultats ne confirmé pas cet hypothèse.

Working Years and Work Statement Factors					
		PSS	**Anxiety**	**Openness**	**Inspiration**
< 2 years	**Number of the Answers**	1491	2706	2808	2799
Mean		**13.0**	**3.4**	**3.0**	**3.2**
> 2 years	**Number of the Answers**	74	89	93	94
Mean		**13.4**	**3.5**	**3.1**	**3.0**

Anxiety (Mean Score) / Working Years / Country




Openness (Mean Score) / Working Years / Country
>2years
<2years
NORWAY
2,4
2,6
SPAIN
3,5
3,3
ITALY
2,9
2,6
HUNGARY
3,8
4,1
GERMANY
2,9
3,0
AUSTRIA
3,2
3,5
FRANCE
2,7
2,5
NETHERLANDS
3,3
3,0
BELGIUM
2,9
2,8
OTHER COUNTRIES
3,2
3,2


Inspiration (Mean Score) / Working Years / Country
>2years
<2years
NORWAY
3,7
3,7
SPAIN
2,9
3,0
ITALY
3,0
3,1
HUNGARY
1,7
2,0
GERMANY
3,2
3,1
AUSTRIA
3,5
3,4
FRANCE
2,9
2,9
NETHERLANDS
3,6
3,7
BELGIUM
3,2
3,5
OTHER COUNTRIES
3,4
3,5

Hypothèse : il y a un niveau optimum d'heures de travail pour ressentir moins de stress.

Les bénévoles ont dit combien d'heures ils travaillaient en général. En nous appuyant sur les réponses, nous avons vérifié s'il y avait un niveau optimum en assumant que ce n'était pas nécessairement le nombre d'heures le plus faible. Les résultats vont dans le sens de cette hypothèse. D'après le niveau du PSS, l'optimum se situe entre10 et 29 heures par mois. Le niveau du PSS dans ce cadre est de 12.6-12.7 et il est de13.2 pour un travail de moins de 10 heures et de 13.4 pour plus de 30 heures.

L'anxiété est la plus forte chez ceux qui travaillent le moins et s'amenuise quand les heures de travail augmentent mais elle remonte après 30 heures de travail.

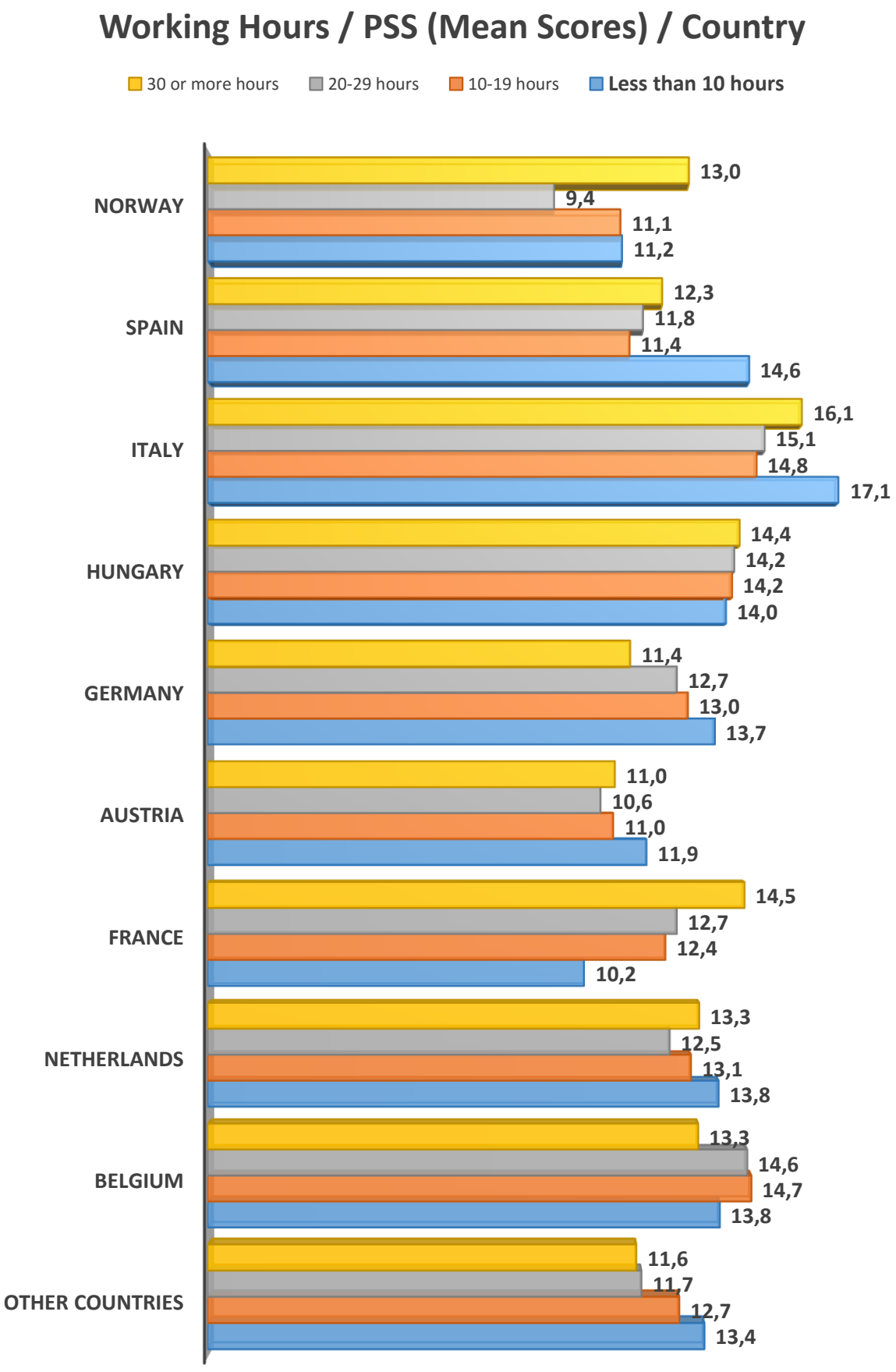
La créativité est inversement proportionnelle avec le nombre d'heures de travail alors que l'ouverture d'esprit augmente au même rythme.

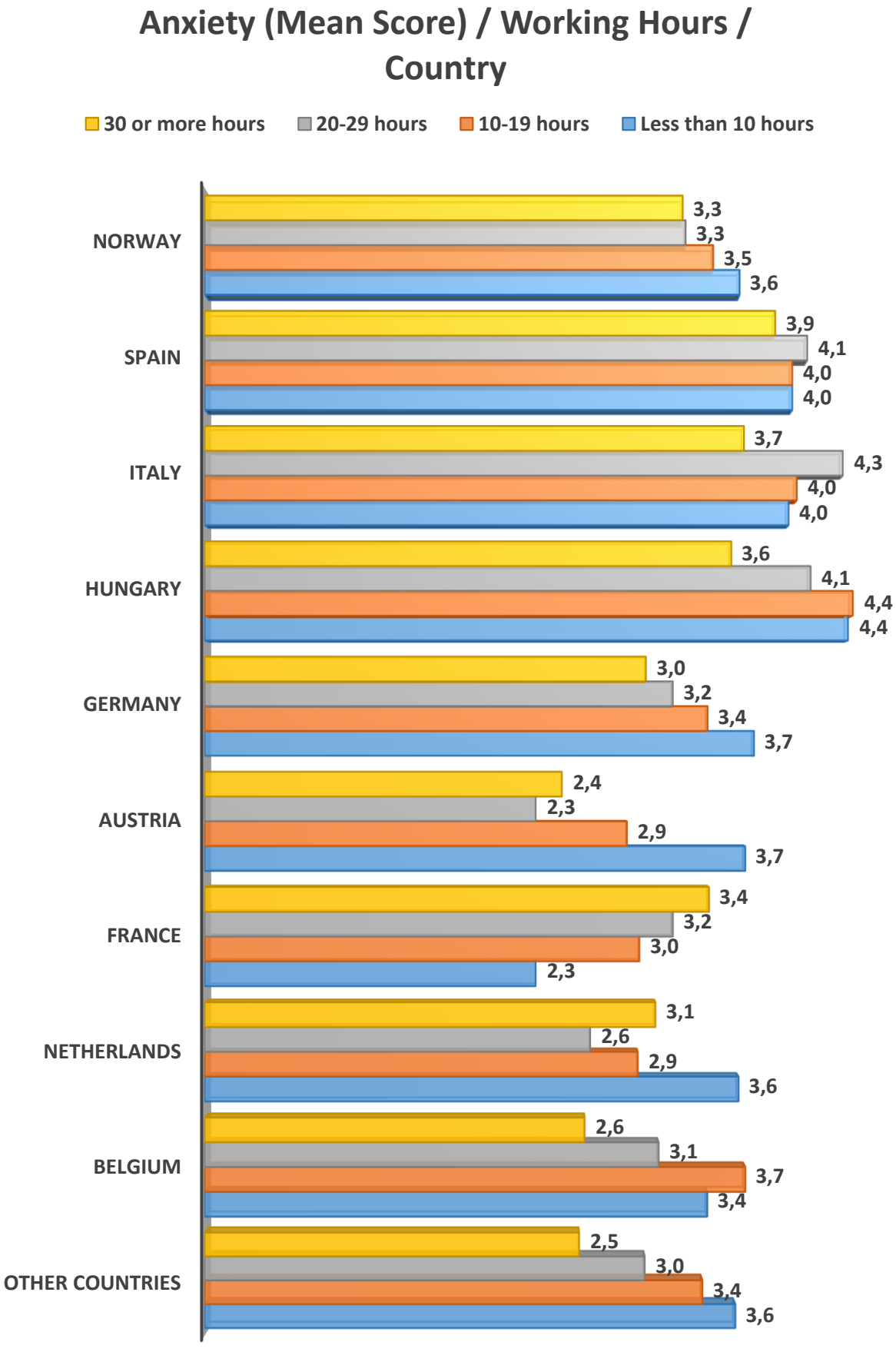
Selon le PSS et l'anxiété, le nombre d'heures de travail optimum se situe entre 10 et 29 heures. C'est important de noter que la créativité baisse avec le nombre d'heures ce qui montre la crainte d'un burnout dans le cas où trop de permanences seraient assurées. De façon intéressante on peut noter que l'ouverture d'esprit augmente même si les bénévoles doivent travailler trop longtemps ce qui illustre l'importance de la pratique et le fait que les savoir-faire se développent quand le travail dure plus longtemps.

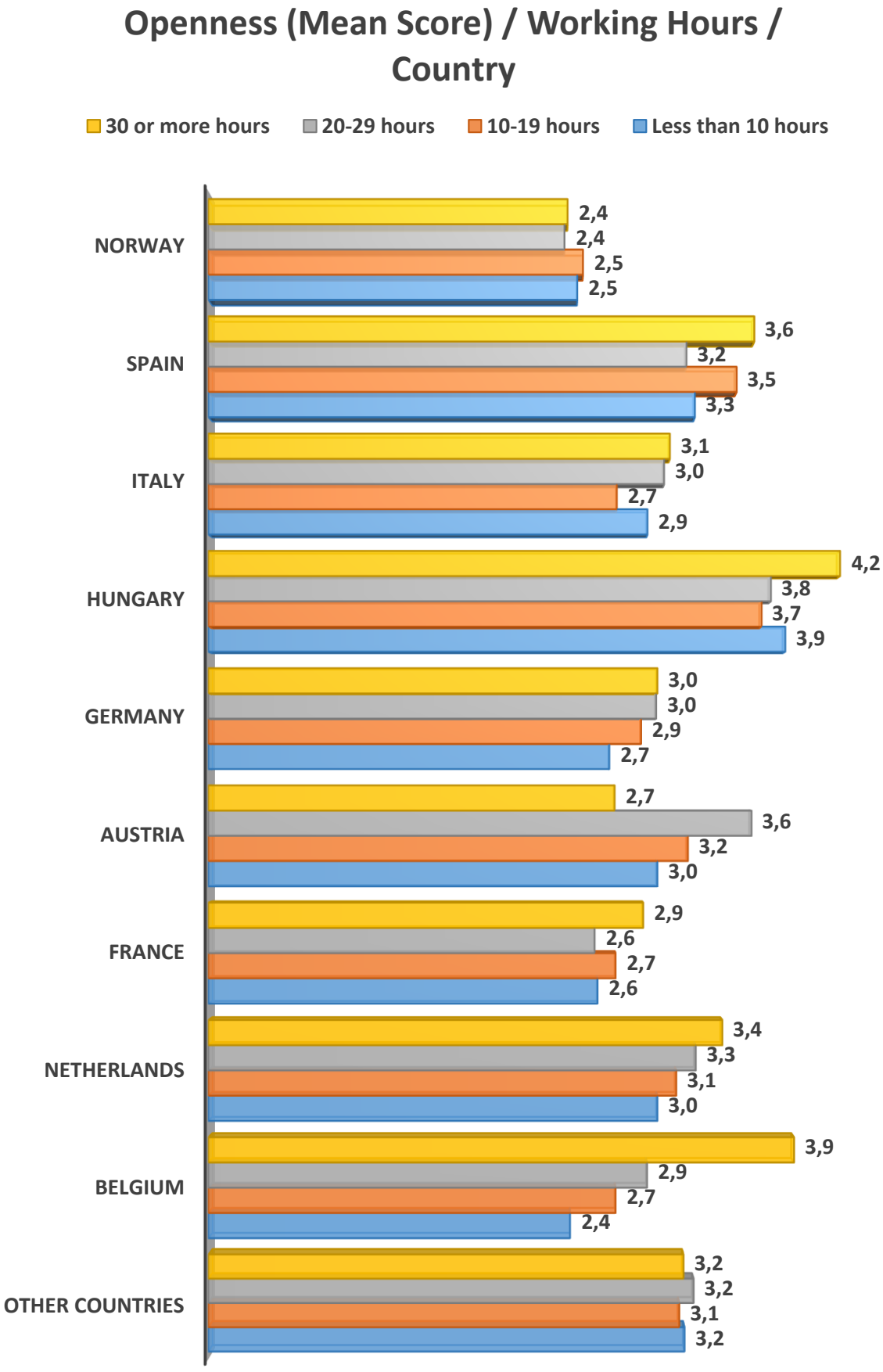
C'est à noter que les différences ne sont pas les mêmes parmi les différents pays participants,

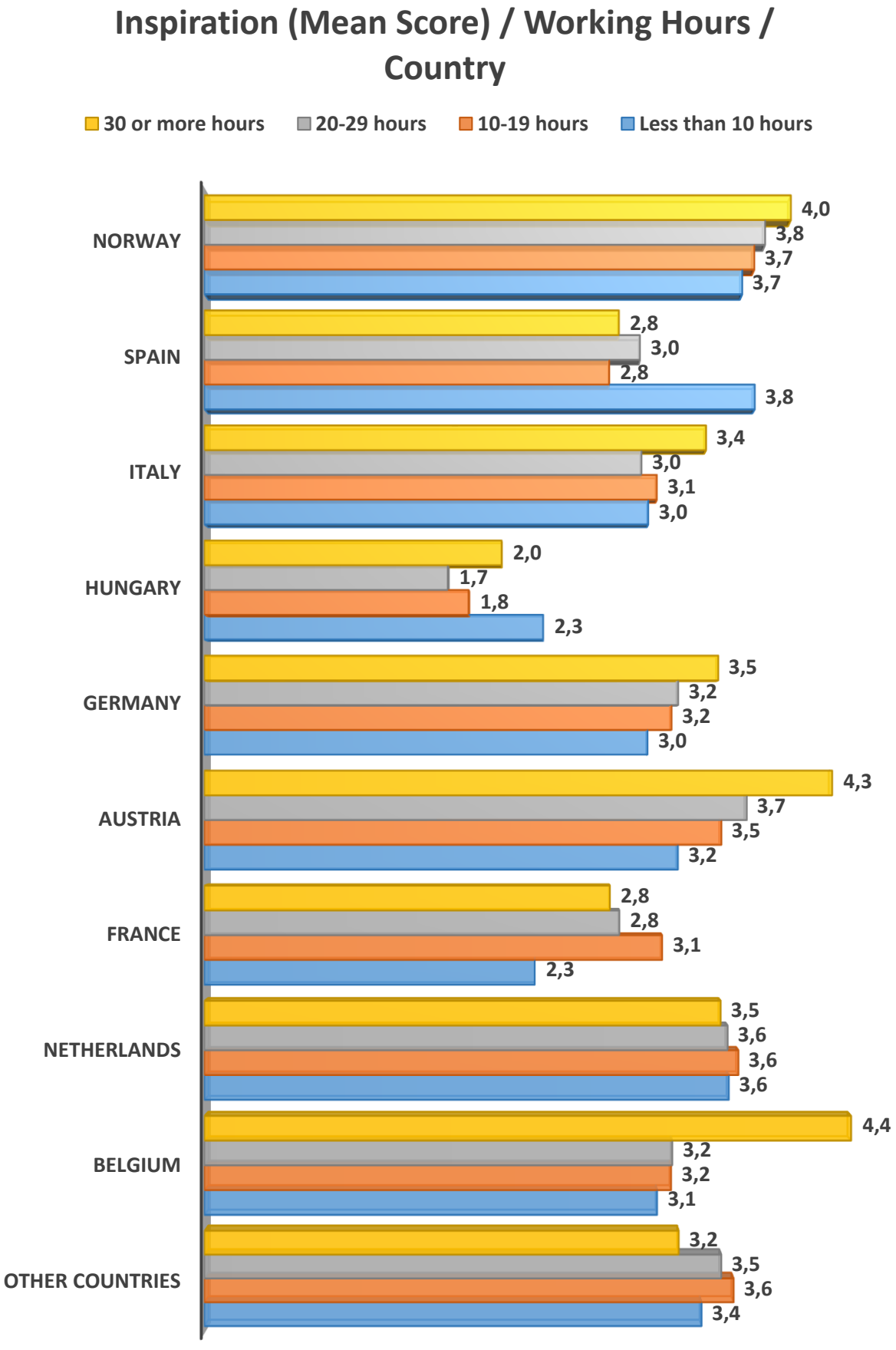
	Less than 10 hours			10-19 hours			20-29 hours			30 or more hours		
	Number of the Answers	Mean	Std. Deviation	Number of the Answers	Mean	Std. Deviation	Number of the Answers	Mean	Std. Deviation	Number of the Answers	Mean	Std. Deviation
PSS	458	13,2	5,5	1552	12,6	5,3	696	12,7	5,3	218	13,4	4,7
Anxiety	450	3,7	1,8	1583	3,4	1,7	739	3,2	1,8	222	3,3	1,8
Openness	482	2,9	1,2	1653	2,9	1,2	750	3,1	1,3	228	3,6	1,4
Inspiration	484	3,3	1,1	1645	3,3	1,1	750	3,1	1,2	231	2,9	1,3

donc, les résultats doivent être adaptés aux différentes situations.


Working Hours / PSS (Mean Scores) / Country
30 or more hours
20-29 hours
10-19 hours
Less than 10 hours
NORWAY
13,0
9,4
11,1
11,2
SPAIN
12,3
11,8
11,4
14,6
ITALY
16,1
15,1
14,8
17,1
HUNGARY
14,4
14,2
14,2
14,0
GERMANY
11,4
12,7
13,0
13,7
AUSTRIA
11,0
10,6
11,0
11,9
FRANCE
14,5
12,7
12,4
10,2
NETHERLANDS
13,3
12,5
13,1
13,8
BELGIUM
13,3
14,6
14,7
13,8
OTHER COUNTRIES
11,6
11,7
12,7
13,4


Anxiety (Mean Score) / Working Hours / Country
30 or more hours
20-29 hours
10-19 hours
Less than 10 hours
NORWAY
3,3
3,3
3,5
3,6
SPAIN
3,9
4,1
4,0
4,0
ITALY
3,7
4,3
4,0
4,0
HUNGARY
3,6
4,1
4,4
4,4
GERMANY
3,0
3,2
3,4
3,7
AUSTRIA
2,4
2,3
2,9
3,7
FRANCE
3,4
3,2
3,0
2,3
NETHERLANDS
3,1
2,6
2,9
3,6
BELGIUM
2,6
3,1
3,7
3,4
OTHER COUNTRIES
2,5
3,0
3,4
3,6


Openness (Mean Score) / Working Hours / Country
30 or more hours
20-29 hours
10-19 hours
Less than 10 hours
NORWAY
2,4
2,4
2,5
2,5
SPAIN
3,6
3,2
3,5
3,3
ITALY
3,1
3,0
2,7
2,9
HUNGARY
4,2
3,8
3,7
3,9
GERMANY
3,0
3,0
2,9
2,7
AUSTRIA
2,7
3,6
3,2
3,0
FRANCE
2,9
2,6
2,7
2,6
NETHERLANDS
3,4
3,3
3,1
3,0
BELGIUM
3,9
2,9
2,7
2,4
OTHER COUNTRIES
3,2
3,2
3,1
3,2


Inspiration (Mean Score) / Working Hours / Country
30 or more hours
20-29 hours
10-19 hours
Less than 10 hours
NORWAY
4,0
3,8
3,7
3,7
SPAIN
2,8
3,0
2,8
3,8
ITALY
3,4
3,0
3,1
3,0
HUNGARY
2,0
1,7
1,8
2,3
GERMANY
3,5
3,2
3,2
3,0
AUSTRIA
4,3
3,7
3,5
3,2
FRANCE
2,8
2,8
3,1
2,3
NETHERLANDS
3,5
3,6
3,6
3,6
BELGIUM
4,4
3,2
3,2
3,1
OTHER COUNTRIES
3,2
3,5
3,6
3,4

Hypothèse : Les motivations des bénévoles retraités sont différentes de celles des autres groupes de travail.

La motivation des gens qui sont bénévoles à la retraite est un point très important. De nombreuses personnes commencent ce bénévolat car ils ne sont plus actifs sur le plan professionnel. Donc, comprendre leurs motivations est fondamental pour qu'ils restent satisfaits de ce travail

Nous avons vérifié la signification des différents facteurs, en comparant les retraités aux autres groupes. Au vu du tableau ci-dessous, les lignes en gras indiquent la présence de différence. Les chiffres rouges démontrent que la motivation des retraités est plus forte que celle des autres bénévoles.

Considérant les facteurs de départ, nous pouvons constater que seule l'utilité personnelle est plus forte alors que l'épanouissement personnel et le savoir-faire sont moins importants. Cela démontre que ce qui est crucial pour eux, c'est d'utiliser leurs compétences et connaissances existantes, cependant cela ne les intéresse pas de développer de nouvelles compétences.

Nous pouvons constater la même chose en ce qui concerne les facteurs de continuité.

	Retired y/n	**Not retired**		**Retired**		**Total**		**Sig.**
		Mean	N	Mean	N	Mean	N	
Start factors	Personal Growth	**17.63**	**2216**	**16.52**	**951**	**17.29**	**3167**	**0.00**
	Social Competence	6.23	2137	6.03	925	6.17	3062	0.08
	Personal Utility	**7.54**	**2257**	**8.26**	**989**	**7.76**	**3246**	**0.00**
	Social Utility	9.08	2305	8.98	1006	9.05	3311	0.18
	Skill Utility	**4.35**	**2283**	**3.76**	**970**	**4.17**	**3253**	**0.00**
	New Skill	**1.99**	**2289**	**1.88**	**993**	**1.96**	**3282**	**0.01**
	Other	3.07	1282	3.11	489	3.08	1771	0.69
Continue factors	Personal Growth	**20.50**	**2050**	**19.13**	**923**	**20.08**	**2973**	**0.00**
	Personal Fulfillment	**5.23**	**2064**	**4.19**	**940**	**4.90**	**3004**	**0.00**
	Personal Utility	**13.36**	**2044**	**14.07**	**932**	**13.58**	**2976**	**0.00**
	Social Utility	9.45	2130	9.34	975	9.42	3105	0.09
	Competence Development	7.78	2082	7.85	941	7.80	3023	0.52
	New Skill	**2.10**	**2111**	**1.87**	**943**	**2.03**	**3054**	**0.00**
	Other	3.09	1429	3.00	575	3.06	2004	0.28
Important in life factors	Success in life	**10.69**	**2180**	**9.16**	**1024**	**10.20**	**3204**	**0.00**
	Social Skill	**15.05**	**2196**	**14.33**	**1041**	**14.82**	**3237**	**0.00**
	Social Responsibility	3.77	2188	3.88	1056	3.81	3244	0.10
	Other	**2.92**	**1307**	**2.70**	**563**	**2.85**	**1870**	**0.02**
Work state-ment factors	Anxiety	**3.34**	**1919**	**3.50**	**1086**	**3.40**	**3005**	**0.01**
	Openness	2.98	2004	3.04	1123	3.00	1127	0.20
	Inspiration	3.24	2008	3.25	1117	3.24	3125	0.77
Support factors	Acknowledgment	17.35	1168	17.20	522	17.30	1690	0.49
	Understanding	15.08	598	14.73	264	14.98	862	0.25
	Competence Development	18.24	1253	18.06	682	18.18	1935	0.29
	Social Activity	**5.41**	**1606**	**5.25**	**805**	**5.36**	**2411**	**0.03**
	Material Honor	7.76	795	7.75	383	7.76	1178	0.95

Au vu des points importants de leur vie, les capacités sociales sont fondamentales pour eux probablement en raison des changements intervenus dans leur vie depuis leur retraite. Cependant, en ce qui concerne les conditions de travail, ils sont plus anxieux.

En ce qui concerne les points importants de leur vie, c'est dans les activités sociales que leur satisfaction est la moins grande, si l'on considère le soutien qu'ils expérimentent de la part de leur SAT.

Hypothèse : Il y a une corrélation entre les attentions personnelles des SAT et la motivation des bénévoles.

Nous avons sondé l'hypothèse que l'attention portée aux bénévoles est en faveur de la motivation. Nous avons calculé la corrélation entre les éléments de soutien et les facteurs de durée, de même que ce qui est important dans les facteurs de la vie et les facteurs de conditions de travail

D'abord, nous avons vérifié les facteurs et puis nous avons calculé la corrélation pour les éléments individuels afin de voir de façon plus précise quels sont les éléments les plus motivants.

Nous ne montrons pas les corrélations où elles existent mais elles sont inférieures à 0.15 comme le niveau n'aide pas pour les décisions concrètes. Pour rendre le tableau plus restreint, nous avons supprimé les colonnes où aucune corrélation n'était montrée.

L'attention personnelle et les facteurs de longévité

Comme il n'y a pas de corrélation entre les nouveaux savoir-faire et les autres facteurs, nous avons supprimé ces colonnes du tableau. Comme on peut le visualiser, il y a un certain nombre de connections entre les facteurs qui restent dans l'analyse.

La reconnaissance de la part du personnel salarié est liée au développement personnel et au sentiment d'utilité, ce qui montre l'importance de la reconnaissance et de l'intérêt porté au travail des bénévoles. La compréhension a une corrélation plus forte avec les deux facteurs de développement de compétences, l'un comme un facteur de continuité et l'autre comme un facteur de soutien, sont très fortement reliés, ce qui montre la validité des données collectées. Cependant, le développement de compétences est important au regard du développement personnel aussi.

Les gratifications honorifiques ont l'impact le plus faible sur la continuité ce qui montre bien l'attitude de base du travail bénévole.

	Personal Growth	Personal Fulfillment	Personal Utility	Social Utility	Competence Development
Acknowledgment	0.22		0.25		0.17
Understanding	0.21	0.16	0.20		0.29
Competence Development	0.30	0.16	0.22	0.19	0.37
Social Activity	0.17	0.18	0.19		0.19
Material Honor	0.15		0.19		
Individual items					
quality of initial and advanced training	0.25		0.17	0.15	0.31
diversity of topics for advanced training	0.23	0.15	0.18		0.29

written acknow-ledgments and references about your TES work	0.21	0.16	0.24		0.19
appreciation and thanks from paid staff	0.20		0.21		0.16
personal attention from paid staff	0.20		0.20		0.16
regular face to face contact with staff member	0.19		0.20		0.20
insurance coverage			0.15		
support of volunteer work by external experts	0.20		0.18		0.24
gifts			0.16		
equipment (e.g. telephone system, computer, accommodation)	0.16		0.18		0.15
refund of travel expenses	0.16				
spiritual encounters					0.18
national internet forum for TES volunteers			0.16		
participation in IFOTES activities (like Congresses)	0.18				0.21
advanced training for volunteers on a local level	0.23		0.16		0.30
advanced conferences open to volunteers					0.17
advanced training for volunteers on a national level					0.18
intervision	0.15				0.15
supervision	0.23		0.19		0.30
regular social activities with peer groups	0.15	0.17	0.16		0.16
socializing, celebrating	0.15	0.16	0.16		0.20

L'attention personnelle et les facteurs de ce qui est important dans la vie

L'attention personnelle a moins d'inter action avec les facteurs de ce qui est important dans la vie. Cependant, elle est reliée avec la responsabilité sociale par certains points.

La gratification matérielle et ses composants sont reliés à ce facteur. C'est important de noter que bien que les éléments individuels ne soient pas en forte corrélation avec les compétences sociales, l'effet produit par ces éléments réunis, à un rôle dans ce facteur.

	Success in life	Social Skill	Social Responsibility	Other
Acknowledgment		0.17	0.22	
Understanding				
Competence Development		0.16		
Social Activity				
Material Honor			0.24	
Individual Items				
Appreciation and thanks from paid staff			0.22	
Personal attention from paid staff			0.20	
Insurance coverage			0.20	
Gifts			0.26	
Refund of travel expenses			0.19	
Refund of other expenses			0.16	

L'attention et les facteurs de ce qui est important dans le travail

En ce qui concerne le rôle de l'attention personnelle dans les conditions de travail, c'est clair qu'elle a une relation directe avec l'anxiété. Comme l'anxiété est un facteur de risque pour le burnout, c'est important de comprendre que le soutien des SAT aide à réduire son niveau. La créativité peut être augmentée par la reconnaissance et les gratifications matérielles et la compréhension fait monter en flèche l'ouverture d'esprit des bénévoles. Si nous réfléchissons aux différents éléments, nous voyons que l'attention personnelle couplée avec les éléments matériels stimule la créativité et que les échanges et la supervision réduisent l'anxiété.

	Inspiration	Anxiety	Openness
Acknowledgment	0.17	-0.16	
Understanding			0.23
Competence Development		-0.21	
Social Activity			
Material Honor	0.17		
Individual items			
appreciation and thanks from paid staff	0.20	-0.16	

personal attention from paid staff	0.21		
Insurance coverage	0.17		
gifts	0.18		
intervision		-0.17	
supervision		-0.16	
socializing, celebrating			0.15

Hypothèse : Les permanences pendant lesquelles les bénévoles sont seuls sont moins motivantes

En raison du manque de bénévoles (ou pour d'autres raisons), les permanences doivent souvent être effectuées seul. C'est pourquoi il est fondamental de s'interroger pour savoir si les permanences effectuées seul sont moins motivantes ou pas.

Tout d'abord nous avons voulu savoir la relation entre les facteurs de continuité et le style de permanence. Nous avons constaté qu'il y avait des différences significatives seulement en ce qui concerne le facteur d'Utilité Individuelle qui est le moins important pour ceux dont les permanences varient. De plus, il y avait une différence importante pour ceux pour qui le facteur « Utilité Sociale » est motivant quand ils sont toujours plusieurs pendant leur permanence.

Shift / Important in life Factors (Mean Score)					
Are you alone or with others during your shift?		Success in life	Social Skill	Social Responsibility	Other
Alone	No. of the Answers	1790	1805	1812	1092
	Mean	9,8	14,8	3,9	2,9
	Std. Deviation	3,8	2,6	1,8	1,9
Together with one ore more persons	No. of the Answers	623	628	627	318
	Mean	11,3	14,7	3,9	2,9
	Std. Deviation	3,4	2,4	1,5	1,9
It varies	No. of the Answers	766	778	779	450
	Mean	10,4	15,0	3,5	2,8
	Std. Deviation	3,4	2,4	2,0	1,9
Red: Significant difference					

En examinant le facteur « ce qui est important dans la vie » c'est évident que le succès dans la vie est le moins important pour ceux qui prennent des permanences seuls, alors qu'il est au plus haut pour ceux qui sont toujours accompagnés. En ce qui concerne la responsabilité sociale, le groupe a plusieurs a le score le plus faible.

Shift / Support from TES Factors (Mean Score)						
Are you alone or with others during your shift?		Acknowledgement	Understanding	Competence Development	Social Activities	Material Honour
Alone	No. of the Answers	980	492	1017	1428	688
	Mean	17,4	14,7	18,1	5,4	8,0
	Std. Deviation	3,9	4,2	3,5	1,7	2,4
Together with one ore more persons	No. of the Answers	266	117	397	341	132
	Mean	17,2	14,5	18,3	5,0	7,3
	Std. Deviation	3,8	4,0	3,4	1,8	2,7
It varies	No. of the Answers	434	245	511	627	347
	Mean	17,0	15,6	18,3	5,4	7,4
	Std. Deviation	4,5	4,0	3,7	1,7	2,7
Red: Significant difference						

C'est impératif d'avoir une vue d'ensemble sur la connexion entre le support que nous pouvons offrir à nos bénévoles et leur satisfaction, particulièrement en s'intéressant au style de permanence qu'ils accomplissent. La compréhension semble plus satisfaisante pour ceux dont les permanences varient et ceux qui travaillent toujours à plusieurs sont moins satisfaits des activités sociales. Il n'en reste pas moins que ceux qui sont en général seuls donnent une place plus grande aux gratifications matérielles.

Au vu des résultats, nous pouvons dire que l'hypothèse est confirmée. La motivation et la satisfaction sont en rapport avec le type d'écoute. Cependant, la connexion n'est pas toujours directe. Il est intéressant de remarquer que dans le cas où les bénévoles écoutent seuls et parfois avec d'autres elles sont différentes du reste. Nous pouvons voir que les bénévoles qui écoutent seuls attachent le moins d'importance au succès rencontré dans leur vie. Cela peut être un signe d'alerte et il est cela vaut la peine de se demander si le style d'écoute a à voir avec cette attitude Les équipes qui sont parfois seules, parfois avec d'autres se sentent plus compréhensives. Celles qui ne sont jamais seules sont moins satisfaites des activités sociales offertes, peut-être parce que leurs permanences jouent ce rôle. La satisfaction la plus élevée par rapport aux gratifications matérielles est intéressante, cela pourrait vouloir dire que dans certains cas, les bénévoles sont plus valorisés pendant les écoutes où ils sont seuls

Discussion

Le contexte de l'étude TESVolSat correspond au désir de faire une cartographie des motivations des bénévoles de SAT pour entretenir le service et pour mieux répondre aux besoins des appelants. Diverses études concernant la motivation et la satisfaction des bénévoles ont été réalisées mais aucune au niveau international. L'étude TESVolSat a atteint son but et a récolté une somme importante d'informations des SAT en Europe.

Initialement l'étude a était réalisée au sein des pays participants (Belgique, Autriche, Norvège, Hongrie, Italie, le Pays Bas, l'Espagne) et le taux de participation des bénévoles a été important. Le plus bas concerne l'Espagne (10,70%) et le plus élevé la Norvège (54,4%). Dans les pays moins actifs les résultats sont toujours d'un bon niveau : 7,6% en Allemagne, 14,5% en France et 8,6% dans les autres pays de la totalité des bénévoles IFOTES. Cette participation a permis l'étude d'atteindre son objectif.

Les femmes bénévoles ont été plus participatives avec 74% des réponses pour 68% de la population des bénévoles. Le taux de participation a été variable selon les pays avec l'Espagne le plus faible (37,1% des bénévoles) et la Hongrie le plus élevé avec 85,8%.

L'âge le plus représentatif des bénévoles est 45,74 ans, l'âge moyen des hommes est légèrement plus élevé. Il y a des différences importantes entre pays : alors que 53,7% des français ont 65 ans ou plus, en Italie ce groupe ne représente que 17,3% des bénévoles.

La religion n'apparait pas comme un facteur important. Si la plupart des réponses indiquait une croyance religieuse d'un type ou d'un autre, il n'est pas démontré qu'il soit un facteur motivant dans ce bénévolat. La religion et la spiritualité peuvent avoir une influence sur le sens de la vie, la motivation et aussi pour d'autres facteurs psychologiques.

Le niveau d'éducation est relativement élevé parmi les bénévoles : 68% ont accédé à un niveau supérieur ou universitaire. Le niveau est légèrement plus élevé pour les hommes. Il y a des différences intéressantes entre pays : alors que dans la majorité des pays le plus grand nombre ont un diplôme universitaire (3 ans et plus) (jusqu'à 77,6% en Espagne) en Italie et en Autriche la majorité a reçu une formation en rapport avec sa vocation ou un diplôme d'études secondaires.

Dans l'ensemble des pays le nombre d'heures travaillées le plus fréquemment par mois est 10 à 19 heures (52,3%), néanmoins des différences importantes existent : si en Belgique, Autriche, Allemagne, Italie, Espagne et Norvège ceci est le nombre le plus courant, aux Pays Bas et en France le nombre d'heures est entre 20 et 29 heures et en Hongrie 30 heures ou plus est le plus représentatif. Dans les autres pays les bénévoles travaillent en général moins de 10 heures par mois. En ce qui concerne l'ancienneté des bénévoles en SAT la moyenne est de 7 ans. C'est en Belgique que l'ancienneté est la plus élevée (14 ans).

La méthode de travail le plus utilisée est essentiellement le téléphone mais en Norvège les emails représentent une partie importante du travail. L'apport des technologies modernes comme le chat et l'email prend également de l'importance dans les autres pays.

Il y a des différences intéressantes entre pays concernant les plages de travail et si elles s'effectuent seul ou en compagnie d'autres bénévoles. En Allemagne et en France le pourcentage des écoutes effectuées seul au poste représente plus de 80% et, à l'autre extrême, en Norvège le travail seul est rare.

Pour l'ensemble des pays 34% des écoutants sont retraités. Le groupe des écoutants en activité est, de par sa taille, le deuxième groupe et les écoutants à mi-temps, le troisième.

A nouveau il y a des différences à noter : en Norvège, Espagne, Allemagne, Italie, et Hongrie les écoutants en activité à plein temps prédominent pendant que les retraités prédominent en Autriche, Belgique et Pays Bas avec la France où ils atteignent 57%.

En plus d'être écoutants, de nombreuses personnes exercent d'autres activités bénévoles : c'est le cas de la Norvège où ils sont plus de 50% ainsi qu'aux Pays Bas et en Autriche. En Hongrie, Italie et Espagne la majorité travaillent pour une seule association. Il faut, néanmoins, comprendre ce que « bénévolat » signifie dans les différents pays.

Pour quantifier les motivations des bénévoles il est intéressant de savoir d'où vient l'idée d'exercer cette activité. L'origine est en premier lieu un article de presse, une émission de radio ou bien leur propre expérience de vie. Il est intéressant de noter que rares sont les personnes qui ont utilisé les services SAT elles-mêmes. Lorsque l'on demande les motivations et pourquoi ils se sont engagés dans le volontariat, la réponse qui est le plus souvent donnée est le désir « d'aider » (« je veux aider une autre personne », « je veux faire quelque chose pour la société ») et en deuxième lieu, la compétence, la connaissance personnelle et le développement personnel. Les motivations pour continuer l'activité sont de même facture. Le support proposé par les TES associations les plus appréciés des bénévoles sont la formation et les compétences acquises. Le rôle social de l'organisation étant perçu comme important.

Les formations et cultures diverses peuvent expliquer les différents groupes d'appelants que les bénévoles trouvent les plus difficiles à écouter et sont une indication de la direction à prendre pour la formation : Les rappelants ou les clients répétitifs et ceux qui appellent pour des raisons perçues comme peu sérieuses, les appels concernant le sexe et les suicidaires sont les appels les plus difficiles à gérer pour les bénévoles. Pour les femmes le groupe le plus difficile est celui des appelants évoquant le sexe et pour les hommes, le groupe constitué de ceux qui appellent souvent, les appelants atteints de maladie mentale lourde et les appelants agressifs.

Pour rendre plus lisibles les réponses aux 20 questions concernant la motivation des bénévoles de continuer leur travail nous avons regroupé des indices. Les résultats indiquent que l'épanouissement personnel et l'utilisation des différentes compétences (sociale, personnelle, connaissance) sont les motivations les plus importantes pour commencer et continuer ce travail. Les résultats sont semblables à travers les différents pays. L'analyse de ambitions et des buts des bénévoles démontre que le développement des compétences sociales est l'aspect le plus important car la capacité à vivre en société et de pouvoir d'interagir avec les autres est primordial pour les bénévoles. Réussir sa vie non pas matérielle mais en atteignant les buts que l'on s'est fixé est le deuxième facteur d'importance pour les bénévoles.

La relation entre les bénévoles et leur association est primordiale et il en est de même pour leur satisfaction vis à vis de l'association. L'étude démontre qu'ils ont besoin d'être reconnus par leur association. L'équilibre entre l'effort et la récompense est essentielle, c'est un fait reconnu dans le monde du travail et c'est aussi le cas dans le bénévolat. Les bénévoles ont besoin de se sentir importants et d'être soutenus par leur association. La qualité de la formation initiale et continue ainsi que la supervision est cruciale. L'importance attribuée à la convivialité et les fêtes illustre la notion d'appartenance dans le monde de SAT.

Les responsables ont certaines idées au sujet des conditions idéales de travail dans leurs organisations SAT. L'étude a pu vérifier certaines de ces idées mais en réfuter d'autres partiellement ou intégralement. Il a été démontré que de travailler à proximité d'autres bénévoles pendant leur période d'écoute réduisait le niveau de stress de chacun En même temps le niveau de stress de ceux qui travaillent à la maison est semblable à celui de ceux qui travaillent au poste. Il est intéressant de

constater que ceux qui travaillent à la maison sont plus ouverts et inspirés. Il est intéressant de noter que, non simplement le niveau de stress de ceux qui travaillent à proximité d'un autre au poste d'écoute est plus bas mais leur motivation à réussir leur vie est plus importante. De plus, l'intérêt qu'ils accordent à être bien compris de leur poste d'écoute ou impliqué dans les activités sociales du poste est moindre.

En ce qui concerne le temps passé nous n'avons pas relevé de différences entre les bénévoles ayant moins de deux ans d'ancienneté et ceux plus anciens Par contre nous avons constaté que la moyenne idéale d'heures de travail par mois se situe entre 10 et 29 heures ce qui correspond d'ailleurs à la moyenne pratiquée dans la majorité des pays. Il est important de noter que les circonstances ne sont pas les mêmes dans chacun des pays concernés et que le nombre d'heures idéal est en fonction des particularités de chaque pays.

La motivation des bénévoles retraités est un point essentiel. Nombreux sont ceux qui commencent un travail bénévole quand ils ont davantage de temps de libre du fait de la cessation de leurs activités professionnelles. Cette population a beaucoup d'importance et par conséquent il est primordial d'identifier sa motivation afin de lui donner toute satisfaction dans son travail. Nous avons découvert des différences entre la motivation des retraités et celle des actifs : les retraités sont plus intéressés par l'utilisation de leurs propres capacités et moins intéressés de les améliorer. Pour eux les aptitudes sociales ont une grande importance probablement du fait du changement de leur environnement depuis qu'ils sont à la retraite.

Un des aspects des plus intéressant est de savoir si les services SAT dirigés vers les bénévoles ont un impact sur leur motivation. Si un tel impact semble logique il apparait difficile à définir. Notre analyse a pu démontrer certaines corrélations : reconnaissance, compréhension, développement des compétences et des activités conviviales ont un effet positif ainsi que des honneurs matériels mais à un moindre degré. Nous avons vu que les modules individuels tel que celui de la formation, la supervision etc. sont très appréciés par les bénévoles. Nous avons constaté également l'importance des divers supports en particulier ceux qui traitent de l'attention personnelle dans l'inspiration du bénévole et la réduction de son stress, deux contributions importantes pour prévenir le burnout.

Conclusions

De nombreuses données importantes concernant le développement futur du travail avec les bénévoles TES peuvent être obtenues dans l'étude TESVolSat. Bien sûr chaque pays participant peut, avec ces résultats, sélectionner des données spécifiques dans le but d'améliorer ou d'appliquer le service ainsi que le recrutement et la formation des bénévoles. Nous sommes cependant en mesure de tirer quelques conclusions générales qui permettront de guider le travail au sein de la Communauté européenne du SAT.

Profile des bénévoles SAT:

Un type de travail dirigé vers l'écoute de personnes en détresse émotionnelle ou en état de crise qui semble attirer plutôt les femmes, des personnes dotées d'une éducation située dans la catégorie moyenne/haute, des personnes de plus de 45 ans qui ont une expérience de la vie et sont toujours actives professionnellement et/ou sont intéressées par de nouvelles activités incluant d'autres types de bénévolat. Ce constat suggère que l'environnement TES rejoint les indications de la Commission européenne pour une population vieillissante active de citoyens européens.

Recrutement des bénévoles SAT :

L'étude montre que le bénévole potentiel est familiarisé avec les médias et les réseaux sociaux et se tient informé également des opportunités de bénévolat au sein de sa communauté. Ceci indique que le TES devrait fournir une information ciblée et complète au travers des moyens de communication les plus adaptés aux différents groupes potentiellement intéressés.

Motivation des bénévoles SAT :

la motivation qui prédomine est pro-sociale (aider les autres), suivie de son propre épanouissement et de la possibilité de faire bon usage des connaissances et des qualités acquises lors de sa vie personnelle et professionnelle. Ces données font ressortir le fait que le bénévoles SAT sont en général dotés d'une estime de soi, sont socialement actifs, ouverts attentifs aux besoins de la communauté, sensibles aux situations de crise émotionnelle et désireux d'apprendre et d'améliorer leurs compétences acquises. Pour ces raisons SAT peut représenter un environnement intéressant, également pour préserver leur santé mentale. Les personnes qui se lancent dans le bénévolat peuvent contribuer au bien commun et en même temps exprimer leurs qualités, être en lien avec la communauté et préserver leur propre appartenance sociale.

L'étude donne également beaucoup d'indications au réseau SAT, en particulier que les associations et fédérations d'assistance téléphonique membres d'IFOTES ont le potentiel d'améliorer le service, la motivation et le sens d'appartenance des bénévoles, en tirant le bénéfice de la connaissance et de l'échange de la pratique de chacun (en fonction des différences entre pays mises en relief dans l'étude) en particulier dans les secteurs suivants :

- Cibler le recrutement des bénévoles notamment en indiquant les différentes attentes auxquelles l'expérience SAT est en mesure de répondre ainsi que les bénéfices qu'elle peut apporter à titre personnel.

- Aider les bénévoles à mettre en œuvre et développer leurs compétences tout en reconnaissant leurs progrès.

- Ajuster la formation en fonction des besoins spécifiques des bénévoles afin de leur permettre d'être mieux préparés à la gestion des appels et les permettre de mesurer leur efficacité.

- Proposer une formation spécifique dans le but de gérer les appels perçus comme étant « difficiles », par exemple les appelants suicidaires, sexuels, répétitifs, agressifs etc. Il est utile d'analyser les différences entre pays et de les comparer avec les statistiques d'appels dans ces mêmes pays afin de définir la pénibilité que représentent ces types d'appels. Il est clair que lorsqu'il y a une formation à la fois spécifique et complète et avec une supervision, les bénévoles ressentent moins d'anxiété et sont plus à même d'interagir avec ce type d'appelants.

- Soutenir l'engagement des bénévoles qui travaillent pour SAT en identifiant les besoins et motivation spécifiques qui doivent être satisfaits en utilisant les outils ad hoc pour effectuer le suivi et encourager leur engagement.

- Evaluer au mieux le nombre d'heures de travail mensuel (idéalement entre 10 et 29 heures) afin de permettre au bénévole d'équilibrer au mieux son implication dans le TES de la manière la moins stressante possible et la plus satisfaisante à long terme.

- Trouver les solutions d'organisation les mieux adaptées pour gérer les pages de travail des bénévoles et créer plus d'opportunités d'échange entre les écoutants lors de leurs écoutes.

- Reconnaitre le travail des écoutants, comprendre leurs besoins, y répondre de façon gratifiante afin de maintenir élevé leur niveau de motivation et de satisfaction.

Enfin l'étude TESVolSat offre à IFOTES la possibilité d'approfondir et d'analyser les données fournies afin d'extrapoler plus d'informations utiles à la compréhension de ce que SAT peut faire dans le but d'améliorer la qualité du service qu'il offre à la société en travaillant sur ces facteurs qui facilitent une plus grande motivation et satisfaction chez les bénévoles du SAT.