EN SÛRETÉ EN SÉCURITÉ DE BIEN-ÊTRE

Normes visant à faciliter la sûreté, la sécurité et le bien-être des volontaires

**GUIDE DE MISE EN ŒUVRE** 



La Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale) est le plus vaste réseau humanitaire de volontaires au monde. Chaque année, avec nos 192 Sociétés nationales membres dans le monde, nous sommes présents dans chaque communauté et agissons en faveur de 160 millions de personnes par le biais de services et de programmes de développement à long terme, ainsi que de 110 millions de personnes, à travers des opérations d'urgence en cas de catastrophe et de relèvement précoce.

Nous œuvrons avant, pendant et après les catastrophes et les urgences sanitaires pour répondre aux besoins et améliorer les conditions d'existence des personnes vulnérables. Nous le faisons de façon impartiale, sans distinction fondée sur la nationalité, la race, le genre, les croyances religieuses, la classe sociale ou les opinions politiques.

Guidés par la Stratégie 2030 – notre plan d'action collectif pour faire face aux défis humanitaires majeurs et du développement de la décennie – nous sommes déterminés à «sauver des vies et changer les mentalités». Nous tenons notre force de notre réseau de volontaires, du savoir-faire acquis dans les communautés, de notre indépendance et de notre neutralité. Nous nous employons à améliorer les normes humanitaires, en tant que partenaires du développement et de l'intervention en cas de catastrophe. Nous persuadons les décideurs d'agir en toutes circonstances dans l'intérêt des personnes vulnérables. Ce faisant, nous rendons les communautés saines et sûres, réduisons les vulnérabilités, renforçons la résilience et encourageons une culture de paix dans le monde entier.

© Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, Genève, 2020

Alliance de la Fédération internationale pour le volontariat, Groupe de travail sur le volontariat en situation dangereuse.

Tous droits réservés. Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, stockée dans un système d'extraction ou transmise, sous aucune forme ni par aucun moyen électronique, mécanique, par le biais de photocopies, d'enregistrement, ou autre, sans autorisation préalable de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

La présente publication est protégée par droits d'auteur, mais peut être reproduite gratuitement à des fins pédagogiques; sa revente est interdite. Ces usages sont soumis à l'obtention d'une autorisation formelle. Pour toute copie dans d'autres circonstances, toute réutilisation dans d'autres publications, toute traduction ou toute adaptation, une autorisation écrite préalable doit être obtenue. Les demandes de reproduction commerciale doivent être adressées au Secrétariat de la Fédération internationale (secretariat@ifrc.org).

Sauf mention contraire, toutes les photos présentées dans ce rapport sont la propriété de la Fédération internationale.

Conception graphique: Heed & Heed AB, helene@heedaheed.se, Stockholm, Suède.

Le présent guide de mise en œuvre a été élaboré par l'Alliance de la Fédération internationale pour le volontariat et son Groupe de travail sur le volontariat en situation dangereuse.

Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Case postale 372

CH-1211 Genève 19

Suisse

Téléphone : +41 22 730 4222

Fax: +41 22 733 0395

Courriel:

secretariat@ifrc.org

Site web:

http://www.ifrc.org



# **TABLE DES MATIERES**

Introduction			4
			6
Les	tre	ze normes	7
	1	Définition des volontaires et du volontariat	11
	2	Code de conduite	12
	3	Données relatives aux volontaires	13
	4	Gestion des risques	15
	5	Procédures et protocoles de sûreté	16
	6	Suivi des incidents	17
	7	Accès aux informations et aux orientations	18
	8	Équipements de protection	20
	9	Formation en matière de sécurité et de sûreté	21
	10	Filets de sécurité et assurance	22
	11	Soutien psychosocial	24
	12	Temps de travail	25
	13	Rémunération et indemnités	26
Boî	ìte à	outils	28
	Org	anisation d'un cercle d'études sur les normes	28
	Éva	luer la situation d'une Société nationale	29

### INTRODUCTION

Un reseau mondial qui encourage le volontariat afin de fournir des services humanitaires dynamiques, flexibles et fondés sur des valeurs et de servir les personnes et les communautés en détresse, aux niveaux local et mondial et toutes générations confondues, conformément à nos Principes fondamentaux, avec le soutien d un leadership qui crée et évalue les conditions favorables à un engagement inclusif, sûr et innovant et qui offre à un groupe hétérogène de volontaires, représentant la diversité de leurs pays respectifs, des possibilités d apprendre les uns des autres et d agir ensemble, à l échelle locale et à travers le monde.

Vision du volontariat adoptée par le Conseil de direction gouverne la FICR, mai 2021.

Les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Sociétés nationales) aident les personnes et les communautés au moyen d'un vaste réseau de volontaires présents aux quatre coins du monde. Dans toutes sortes de contextes, les personnes cherchent à améliorer leurs conditions de vie.

Les Sociétés nationales peuvent soutenir et encourager cette recherche. Le fait de répondre à cette volonté signifie s'ouvrir à la participation de volontaires et investir pour diversifier la base de volontaires. Cela peut aussi exiger de repenser le volontariat et la participation à la société, et d'adopter des approches souples, ouvertes et complémentaires qui favorisent la création d'un réseau plus efficace de travailleurs humanitaires œuvrant pour le bien commun.

Les Sociétés nationales recrutent, gèrent et soutiennent la plupart des volontaires du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Mouvement). En retour, les capacités et l'efficacité d'une Société nationale sont directement aux efforts qu'elle déploie pour mobiliser, fidéliser et soutenir les volontaires, ainsi que pour leur donner des moyens d'agir. La Stratégie 2030 de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale) prévoit des transformations dans les années à venir, afin que les Sociétés nationales restent dynamiques et équipées pour accompagner les personnes et les communautés. Au moyen de cette Stratégie, les Sociétés nationales réaffirment leur engagement à renforcer les approches de gestion des volontaires et à offrir des moyens de participation plus accessibles et inclusifs, ainsi qu'à soutenir et à reconnaître toujours plus le travail des volontaires.

Il est essentiel de cultiver la base de volontaires, afin d'assurer la fourniture d'une gamme de services essentiels, en particulier dans des environnements complexes. Les Sociétés nationales, en leur qualité d'organisations humanitaires de premier plan basées sur le volontariat actives dans ces environnements et ces situations, doivent aussi accorder un haut degré de priorité à leur devoir de protection envers les volontaires. Cela signifie assurer leur bien-être, leur sûreté et leur protection. Parmi les signes de réussite figurent l'existence de mécanismes renforcés visant à prévenir les accidents, les blessures et les traumatismes susceptibles de toucher les volontaires, à promouvoir le bien-être mental et à offrir un soutien aux blessés ou, dans les cas extrêmes, aux familles des victimes tuées dans l'exercice de leurs fonctions.

# La sûreté, la sécurité et le bien-être des volontaires - des aspects essentiels assortis de moyens insuffisants

La sûreté et le bien-être des volontaires humanitaires comptent parmi les priorités du Mouvement. Cependant, de nombreuses Sociétés nationales font face à des difficultés importantes dans la mise en œuvre de cette vision à l'échelle nationale et locale. Les statistiques actuelles illustrent cette réalité : entre 2016 et 2019, le Mouvement a fait état du décès de 93 employés et volontaires. Ces données mondiales ne reflètent pas le nombre bien plus important de cas de blessures, de traumatismes psychologiques ou de stigmatisation, en plus des cas potentiels non signalés d'employés et de volontaires tués dans l'exercice de leurs fonctions.

Cet engagement du Mouvement est vital pour protéger les volontaires locaux qui n'ont pas, en général, la possibilité de quitter les lieux en toute sécurité lorsqu'une crise s'aggrave, au contraire des acteurs humanitaires internationaux. D'une part, le fait d'habiter les lieux peut faciliter l'accès; d'autre part, cela peut aussi exposer les volontaires à des risques accrus et les rendre plus vulnérables.

Il est manifestement nécessaire d'améliorer la sûreté, la sécurité et le bien-être des volontaires, et de nombreuses Sociétés nationales manquent des systèmes et des ressources appropriés pour y parvenir. Cette lacune peut entraîner des déficiences systémiques dans l'accès des volontaires aux droits essentiels, tels qu'une assurance adaptée, d'autres filets de sécurité, et un soutien psychosocial. Malgré ces difficultés, de nombreuses Sociétés nationales ont adopté comme principe le devoir de protection. Par conséquent, elles investissent dans l'amélioration constante des capacités organisationnelles pour protéger et encourager leurs volontaires, ainsi que pour reconnaître leur action.



# Maintenir la sûreté et la motivation des volontaires - une tâche morale et éthique délicate

Le maintien de la sûreté et du bien-être des volontaires est l'une des tâches morales et éthiques les plus délicates des organisations faisant appel au volontariat. Il est essentiel que les dirigeants des Sociétés nationales défendent leur devoir de protection envers les volontaires en usant d'actions et de solutions cohérentes, et en encouragent leurs partenaires à les soutenir. La mise en œuvre de mesures visant à offrir un soutien, des systèmes et des outils permet aux volontaires de s'épanouir et de renforcer leur résilience. Lorsque les organisations appliquent systématiquement leur devoir de protection, elles renforcent la résilience des volontaires, ainsi que leur motivation à offrir des services pouvant sauver des vies et à être en permanence des moteurs du développement communautaire.

## Prise en compte des aléas et des risques internes et externes

Le volontariat expose les volontaires à de nombreux aléas et risques tels que des vols et des agres-sions mentales, sexuelles et physiques. En outre, les situations d'urgence et les conflits accroissent et aggravent souvent les inégalités sociétales liées au genre, les comportements violents et les cas de violence sexuelle et sexiste. Des incidents peuvent survenir dans le cadre des activités menées par les volontaires, avec les bénéficiaires et les personnes qui accèdent aux services fournis. Toutefois, ils peuvent également prendre la forme d'actes de violence, de manœuvres d'intimidation ou d'agressions sexuelles de la part d'autres volontaires ou membres du personnel. Cette violence et ces abus « sur le lieu de travail des volontaires » ne se produisent pas uniquement dans le cadre de la fourniture de services mais peuvent aussi survenir lors de formations, d'activités destinées à ren-forcer l'esprit d'équipe, d'événements sociaux, par le biais d'appels téléphoniques et sur les réseaux sociaux.

Le Mouvement appelle les Sociétés nationales à adopter et à appliquer une politique de tolérance zéro à l'égard de l'exploitation et des abus sexuels commis à l'encontre de volontaires par des membres du personnel ou par d'autres volontaires, et à sanctionner ces personnes pour leur actes. Le Mouvement appelle ainsi les Sociétés nationales à faire tout leur possible pour faire du renfor-cement des capacités relatives à la lutte contre la violence sexuelle et sexiste et à sa prévention l'une de leurs priorités, notamment en formant expressément le personnel et les volontaires à tous les niveaux.

Les volontaires doivent pouvoir s'attendre à la même tolérance zéro au sein de l'organisation. Tant le personnel que les volontaires ont un rôle essentiel à jouer pour faire en sorte que les espaces dans lesquels évoluent les volontaires restent exempts de tout type de violence. Toutefois, pour garantir leur sécurité, leur sûreté et leur bien-être, il convient d'adapter les efforts aux besoins, en tenant compte du sexe et de l'identité de genre des volontaires ainsi que d'autres facteurs, tels que l'âge, le handicap, l'orientation sexuelle, l'état de santé, le statut juridique et l'origine ethnique.

Les volontaires passent de nombreuses heures au sein de la Société nationale et, s'ils ont le senti-ment que celleci et les activités ne sont pas sûres, cela engendrera de la méfiance, de la peur, des conflits et une productivité limitée. Au contraire, un environnement sûr et convivial favorisera le respect, la créativité, l'engagement et la productivité. Par conséquent, il est important de prendre en compte les perspectives à la fois internes et externes lors de l'examen des treize normes.

# **Guide visant à faciliter la sûreté, la sécurité et le bien-être des volontaires**

La Fédération internationale s'engage à assurer le bienêtre, la sûreté et la protection des volontaires ; l'une des mesures concrètes sur cette voie est la formulation des présentes normes. L'Alliance de la Fédération internationale pour le volontariat a créé ce guide de mise en œuvre pour faciliter et pour soutenir le développement de Sociétés nationales basées sur le volontariat souples, dynamiques et en accord avec leur temps.

Le guide détermine les normes minimales relatives à la gestion des volontaires, afin de garantir leur sûreté, leur sécurité et leur bien-être. Les treize normes prennent appui sur la Politique de la Fédération internationale relative au volontariat et d'autres décisions du Mouvement, ainsi que sur des recommandations adoptées par la Conférence internationale du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Ces normes décrivent les éléments essentiels d'une gestion des volontaires fondée sur des principes, responsable et de qualité, qui préserve la sûreté, la sécurité et le bien-être des volontaires. Elles constituent un outil concret pour les Sociétés nationales et leurs partenaires qui cherchent à renforcer leurs capacités et leur efficacité en matière de volontariat.

Ces normes visent à orienter et à harmoniser les politiques, les procédures et les systèmes de l'organisation, et servent de base de référence pour étudier les performances, pour définir les domaines prioritaires et pour suivre les progrès réalisés en matière de développement du volontariat. Enfin, les volontaires sont au cœur de ces normes, qui promeuvent l'importance d'environnements extérieurs qui leur soient propices.

Bien que ces normes aient été pensées en premier lieu pour le Mouvement, toute organisation qui fait appel à des volontaires ou tout fournisseur de volontaires peut s'en servir pour gagner en qualité et pour encourager une plus grande redevabilité s'agissant de différents aspects du travail avec les volontaires.

# **COMMENT UTILISER LE PRÉSENT GUIDE**

En matière de développement du volontariat, chaque Société nationale détermine ses propres besoins et son propre faisceau de priorités. Le Mouvement a mis en place différentes modalités d'évaluation, qui permettent aux représentants des Sociétés nationales d'explorer la position de l'organisation par rapport à des niveaux de référence. Ces outils d'évaluation couvrent des aspects de la sûreté, de la sécurité et du bien-être des volontaires. Le présent guide de mise en œuvre se concentre sur des facteurs relatifs à la sûreté, à la sécurité et au bien-être des volontaires dans des contextes à la fois ordinaires et exceptionnels, en comparaison de ces autres outils d'évaluation.

Le présent guide de mise en œuvre vise à offrir des ressources utiles pour le développement courant du volontariat dans les Sociétés nationales. Il existe de nombreux moyens de travailler avec cet outil.

En tant que matériel de référence, utilisez-le comme une ressource pour découvrir ce qui existe et pour réfléchir à la façon d'utiliser les outils présentés dans votre travail. Une liste de ressources se trouve à la fin du guide.

Comme point de départ de discussions, ce guide peut servir à lancer des débats. Choisissez l'un des treize sujets et lancez-le à l'occasion d'une pause entre collègues, pendant une réunion d'équipe ou, pourquoi pas, dans le cadre d'une réunion du conseil de direction.

**En tant qu'outil d'évaluation,** réunissez un groupe de personnes diverses et abordez de façon systématique les treize normes, pour déterminer où l'organisation se situe.

**En tant que ressource d'apprentissage,** les normes placent les volontaires au centre ; ainsi, servez-vous en de base permettant aux volontaires, aux dirigeants et aux employés d'en apprendre plus sur la façon d'améliorer la sûreté, la sécurité et le bien-être des volontaires.

**En tant qu'outil de planification et d'évaluation,** le guide constitue un ensemble complet d'indicateurs décrivant différents niveaux. Choisissez les niveaux visés et évaluez comment l'organisation a réussi à les atteindre.

En tant qu'outil de plaidoyer, l'origine de ces normes réside dans les politiques et les résolutions du Mouvement adoptées au niveau mondial. Utilisez-les pour plaider en faveur d'un environnement propice aux volontaires et pour promouvoir des organisations favorables au volontariat.

### **ORGANISATION D'UN CERCLE D'ÉTUDES**

Pourquoi ne pas organiser un cercle d'études pour créer un espace d'apprentissage s ur la façon d'appliquer ces normes dans votre Société nationale?

Réunissez un groupe de personnes et réfléchissez aux normes relatives au volontariat. L'idée d'un cercle d'études est que tous les participants partagent leurs connaissances, leur expérience, et apprennent ensemble. L'objectif, pour les participants, est d'approfondir leur compréhension d'une question.

La boîte à outils propose des suggestions supplémentaires pour mettre en place un cercle d'études.



### **LES TREIZE NORMES**



### 1 DÉFINITION DES VOLONTAIRES ET DU VOLONTARIAT

La Société nationale définit un volontaire au sein de l'organisation, son rôle, et ce qui le différencie d'un employé.



### 2 CODE DE CONDUITE

La Société nationale fait en sorte que tous les volontaires puissent respecter les Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.



### **3 DONNÉES RELATIVES AUX VOLONTAIRES**

La Société nationale recueille des données concernant tous les volontaires, y compris sur le sexe, l'âge et le handicap, lesquelles sont prises en compte pour assurer la sûreté, la sécurité et la gestion des volontaires.



### 4 GESTION DES RISQUES

La Société nationale examine en permanence les menaces qui pèsent sur leurs volontaires pour s'assurer que les plans, les programmes et les activités comportent des mesures visant à réduire et à limiter ces risques.



### **5 PROCÉDURES ET PROTOCOLES DE SÛRETÉ**

La Société nationale forme tous les volontaires aux procédures et aux protocoles de sûreté pertinents, y compris à l'utilisation des équipements de protection nécessaires.



### 6 SUIVI DES INCIDENTS

La Société nationale met en place et entretient un système national pour recueillir et diffuser les données pertinentes concernant la sûreté, la sécurité et le bien-être des volontaires.



### 7 ACCÈS AUX INFORMATIONS ET AUX ORIENTATIONS

La Société nationale fournit à tous les volontaires des informations et des orientations adéquates concernant la sûreté et la sécurité.



### 8 ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION

La Société nationale fournit à tous les volontaires des équipements de protection, et leur apprend à les utiliser correctement.



### 9 FORMATION EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ

La Société nationale offre à tous les volontaires les formations nécessaires relatives à la sécurité et à la sûreté.



### 10 FILETS DE SÉCURITÉ ET ASSURANCE

La Société nationale fait en sorte que tous les volontaires disposent de filets de sécurité appropriés face au risque de décès, de blessure, de maladie et de traumatisme.



### 11 SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

La Société nationale offre à tous les volontaires un soutien psychosocial et leur assure les compétences, les outils et la supervision nécessaires.



### **12 TEMPS DE TRAVAIL**

La Société nationale dispose de politiques et de procédures régissant le temps de travail des volontaires pour veiller à ce qu'ils soient soutenus et dirigés comme il se doit.



### **3 RÉMUNÉRATION ET INDEMNITÉS**

La Société nationale rembourse les volontaires des dépenses raisonnables encourues dans le cadre du volontariat.

Le niveau de performance ne répond pas aux normes minimales et nécessite une attention immédiate.

### **NIVEAU B**

Le niveau de performance répond en partie aux normes minimales.

### **NIVEAU C**

Le niveau de performance répond aux normes minimales énoncées dans les politiques, les décisions et les cadres du Mouvement.

### **NIVEAU D**

Le niveau de performance dépasse les objectifs fixés dans les normes minimales, et la pratique de la Société nationale peut présenter une valeur ajoutée pour les Sociétés nationales sœurs.

### **NIVEAU E**

La performance et la pratique dépassent les objectifs fixés, et la Société nationale est encouragée à partager ses expériences et ses connaissances avec le Mouvement et avec d'autres organisations faisant appel à des volontaires.

Les treize normes reposent sur des indicateurs à différents niveaux, qui décrivent la situation et les performances de la Société nationale.

Il existe cinq niveaux:

**Les niveaux A et B** décrivent une situation ou des performances qui ne répondent pas aux objectifs fixés.

**Le niveau C** décrit une organisation qui répond aux normes minimales énoncées dans les politiques et les cadres existants du Mouvement.

**Les niveaux D** et E indiquent que l'organisation dépasse les attentes minimales. Ces niveaux recon-naissent aussi que l'organisation possède une expérience précieuse susceptible d'être partagée avec d'autres Sociétés nationales ou d'autres organisations qui font appel à des volontaires.

De manière générale, il est nécessaire d'atteindre le niveau B avant de progresser jusqu'au niveau C. Le niveau D implique d'avoir atteint à la fois le niveau B et le niveau C.





### **NIVEAU B**

La Société nationale utilise la définition de la Fédération internationale du volontaire et du volontariat.

### **NIVEAU C**

La Société nationale dispose d'une politique relative au volontariat ou d'un équivalent, basée sur celle de la Fédération internationale et adaptée au contexte et à la législation locale. La politique précise les rôles, les droits et les responsabilités des volontaires.

### **NIVEAU D**

La Société nationale dispose de politiques spécifiques concernant différentes catégories de volontaires et précise les rôles des employés et des volontaires.

### **NIVEAU E**

La Société nationale travaille avec d'autres organisations faisant appel à des volontaires et avec d'autres acteurs extérieurs afin de créer et de promouvoir une législation nationale favorable en matière de volontariat.

### 1

### **DÉFINITION DES VOLONTAIRES ET DU VOLONTARIAT**

La Société nationale définit un volontaire au sein de l'organisation, son rôle, et ce qui le différencie d'un employé.



Souvent, le volontariat prend racine dans des motivations culturelles et, dans la société en général, l'attitude envers les volontaires et le volontariat est positive. Le volontariat est ancré dans le tissu de la société et repose généralement sur des concepts traditionnels.

Le volontariat communautaire joue un rôle crucial et constitue souvent un filet de protection, là où l'État n'offre pas les services sociaux et les mécanismes de protection sociale nécessaires. Le volontariat pour la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge repose sur cette pratique traditionnelle à l'échelon local et la complète avec de nouveaux mécanismes et outils pour offrir une valeur ajoutée aux communautés

Au niveau mondial, le Mouvement a établi une définition du volontariat, que les Sociétés nationales ont parfois des difficultés à adapter à leur contexte national. Cependant, pour la sécurité, la sûreté et le bien-être des volontaires, une Société nationale se doit de définir et d'expliquer les éléments qui caractérisent un volontaire et le volontariat.

Les statuts de la Société nationale établissent souvent la définition du volontaire, ainsi que des conditions pour le devenir et le rester. En général, la documentation officielle de la Société nationale définit les droits et les responsabilités des volontaires et est accessible facilement à tous ceux qui souhaitent rejoindre l'organisation. Les droits et les devoirs représentent un engagement plus éthique que contractuel entre l'organisation et les volontaires. Cependant, ils renforcent l'engagement des volontaires au service des communautés, car ceux-ci comprennent clairement leur rôle et leurs fonctions au sein de l'organisation

Les statuts doivent définir la qualité de membre de l'organisation en faisant la distinction entre les membres d'une

part, et les employés et les volontaires d'autre part. Cette distinction ne signifie pas que les membres ne peuvent pas être des volontaires ou des employés, mais indique que ces rôles sont différents. En plus des statuts de la Société nationale, d'autres documents permettent d'établir une définition du volontaire, notamment une politique relative au service volontaire, une politique relative au volontariat, une charte des volontaires, ou une loi nationale applicable au volontariat.

### QUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?



### 2 CODE DE CONDUITE

La Société nationale fait en sorte que tous les volontaires puissent respecter les Principes fonda-mentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Le Mouvement attend des Sociétés nationales qu'elles fournissent aux volontaires un code de con-duite adapté au contexte. Il s'agit d'un principe directeur qui maintient l'équilibre de la relation entre la Société nationale et les volontaires en garantissant le respect mutuel. Un tel code contribue aussi à garantir l'engagement à soutenir une participation des volontaires qui profite aussi bien à l'organisation qu'aux volontaires.

Le Mouvement s'engage à créer des environnements sûrs, non néfastes et sans menace pour la di-gnité des volontaires, des employés et des personnes qu'il sert. Le code de conduite de la Société nationale applicable aux volontaires reflète cet engagement et permet à toute personne qui se porte volontaire ou qui travaille avec des volontaires d'avoir conscience de ses responsabilités. Il s'agit d'un élément essentiel pour garantir et faire en sorte que l'organisation soit favorable au volontariat. Au vu des spécificités des contextes nationaux, le code de conduite doit expliquer comment appli-quer les Principes fondamentaux et comment utiliser l'emblème correctement dans le cadre des acti-vités de volontariat.

Un code de conduite utile explique dans un langage simple ce à quoi la Société nationale s'engage envers ses volontaires et ce que ces derniers, à leur tour, s'engagent à faire pour leur organisation. Les Sociétés nationales doivent être sensibles aux différents niveaux de connaissances des volon-taires. Les volontaires doivent comprendre ce que signifie le code de conduite dans la pratique, et le recours à des exemples illustrés peut être utile. Les volontaires signent et acceptent formellement le code de conduite et par ce geste, reconnaissent et promettent d'agir conformément à ce qui y est énoncé.

Lorsqu'elle révise et adopte le code de conduite, la Société nationale prend au sérieux sa responsa-bilité envers les volontaires. En retour, la Société nationale attend des volontaires qu'ils prennent eux aussi leurs responsabilités au sérieux. La Politique relative au volontariat, la Charte des volon-taires et le Code de conduite de la Fédération internationale constituent des références précieuses pour élaborer et perfectionner des codes comportementaux. Cependant, un code de conduite des volontaires à jour tient aussi compte des évolutions récentes pertinentes au niveau national, ainsi que des retours formulés par les volontaires.

Certains pays disposent de normes relatives au volontariat et d'un code de conduite nationaux éta-blis collectivement par des organisations faisant appel à des volontaires. Ces normes et ces codes peuvent constituer des bases de référence utiles pour une Société nationale.

#### QUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?

### **NIVEAU A**

### **NIVEAU B**

La Charte des volontaires de la Fédération internationale est accessible à tous les volontaires et leur est présentée au moment de l'initiation à leurs rôles.

#### **NIVEAU C**

La Société nationale dispose d'un code de conduite ou d'un équivalent, qui intègre les Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ainsi qu'une section relative à la protection des enfants. Tous les volontaires comprennent le code de conduite, et la Société nationale garde une trace de leur acceptation de le respecter.

### **NIVEAU D**

La Société nationale révise le code de conduite ou son équivalent au vu des évolutions récentes pertinentes et en fonction des retours formulés par les volontaires.

### **NIVEAU E**

La Société nationale dispose de mécanismes de contrôle et révise à intervalles réguliers le code de conduite en coopération avec le Mouvement et les parties prenantes extérieures.

### **NIVEAU B**

Les sections de la Société nationale maintiennent et mettent à jour au moins une fois par an une liste de volontaires

### **NIVEAU C**

La Société nationale compile au moins une fois par an une liste de tous les volontaires au niveau national.

### **NIVEAU D**

La Société nationale compile la liste des volontaires au moins deux fois par an. Les données incluent le sexe, l'âge et le handicap, ainsi que des renseignements supplémentaires relatifs aux compétences, ou encore aux antécédents quant aux formations effectuées en matière de sécurité et de sûreté.

### **NIVEAU E**

La Société nationale possède un système de base de données sur les volontaires à jour et accessible en temps réel. Le système de base de données contient des statistiques sur les volontaires, ventilées par sexe, par âge et par handicap.

### 3

### **DONNÉES RELATIVES AUX VOLONTAIRES**

La Société nationale recueille des données concernant tous les volontaires, y compris sur le sexe, l'âge et le handicap, lesquelles sont prises en compte pour assurer la sûreté, la sécurité et la gestion des volontaires.



Le Mouvement attend des Sociétés nationales qu'elles recueillent et gèrent des données essentielles relatives aux volontaires. La gestion systématique des données relatives aux volontaires facilite la gestion de la sûreté et de la sécurité et renseigne sur le nombre de volontaires qui doit être couvert par le filet de sécurité. L'inscription d'un volontaire dans les registres de la Société nationale est aussi l'une des premières manières de le reconnaître.

Les renseignements concernant les volontaires sont nécessaires afin que les responsables des vo-lontaires, la gouvernance et la direction de la Société nationale comprennent qui sont les volontaires et comment les soutenir, ainsi que les actions qu'ils mènent. Les données minimales couvertes sont le nom, l'âge, le handicap, le sexe, l'adresse physique, les coordonnées et les informations sur la personne à contacter en cas d'urgence.

Certaines Sociétés nationales utilisent des approches analogiques et disposent de formulaires papier normalisés. Cette approche est importante en l'absence de connectivité à Internet ou lorsque celle-ci est mauvaise. D'autres Sociétés nationales ont investi dans la gestion numérisée des données rela-tives aux volontaires. Le fait d'associer une gestion analogique et une gestion numérique des don-nées relatives aux volontaires permet aux Sociétés nationales une certaine souplesse, en particulier en cas d'urgence ou de catastrophe, lorsque l'accès à Internet peut être compliqué.

Les informations et les données relatives aux volontaires doivent être mises à jour régulièrement, étant donné la nature dynamique de l'engagement des volontaires. Ces derniers doivent toujours avoir accès aux données qui les concernent et doivent adresser une demande à la Société nationale s'ils souhaitent supprimer ou modifier des

renseignements personnels. Pour une Société nationale, la protection et la préservation du caractère privé des données constituent une priorité.

Il est possible de conserver des données supplémentaires concernant les volontaires et leurs activi-tés, par exemple des compétences spéciales, le type d'activité de volontariat qui les intéresse, un bilan des formations suivies, le nombre d'heures de volontariat effectuées, et bien plus encore. Afin de faciliter une planification plus éclairée des activités et de l'aide humanitaire, il est possible de gérer et d'analyser les données relatives aux volontaires en association avec d'autres données, par exemple des données géographiques concernant les aléas, la densité de population, la fréquence des pluies et la topographie.

Des systèmes généraux de gestion des volontaires et du volontariat sont disponibles en ligne sur le marché public, et certains sont aussi disponibles en téléchargement pour une utilisation hors-ligne. Ces systèmes sont accessibles moyennant le paiement de frais annuels, et le prix est souvent corrélé au nombre de volontaires enregistrés dans la base de données.

#### **OUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?**



### **NIVEAU B**

La Société nationale recense les menaces et les risques qui pèsent sur les volontaires du fait d'incidents ou d'accidents.

### **NIVEAU C**

La Société nationale dispose de procédures systématiques normalisées pour analyser les menaces et les risques qui pèsent sur les volontaires, et met en œuvre des mesures de prévention en fonction des besoins.

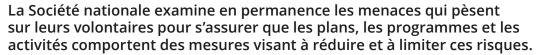
### **NIVEAU D**

La Société nationale surveille et garde une trace des menaces et des risques qui concernent les volontaires et met en œuvre des mesures visant à limiter les risques.

### **NIVEAU E**

La Société nationale partage les résultats de ses analyses des menaces et des risques avec les autorités pertinentes, le Mouvement et d'autres organisations qui font appel à des volontaires et travaillent dans des contextes similaires.

### 4 GESTION DES RISQUES





Le Mouvement attend des Sociétés nationales qu'elles assurent en continu la gestion des risques qui pèsent sur les volontaires, et qu'elles recensent et limitent les facteurs de risque. Le fait d'intégrer une méthode de gestion de ces risques dans les processus de gestion des volontaires constitue une étape concrète en vue de créer des occasions positives pour les volontaires et la Société nationale. Le processus consiste souvent à recenser, à analyser, à évaluer, à traiter et à suivre les facteurs de risque. L'identification des risques constitue l'un des aspects délicats de ce processus.

Les volontaires du Mouvement travaillent dans des environnements différents et font face à des risques, comme tout autre acteur humanitaire. Ces risques, parmi d'autres, augmentent dans les si-tuations de catastrophe et d'urgence sanitaire. Cependant, dans les situations de conflit armé et de violence, ils sont significativement accrus. En gérant les risques, la Société nationale peut augmenter la sûreté, la sécurité et le bien-être des volontaires, et améliorer les taux de fidélisation, ainsi que la réputation et la perception du public.

Une Société nationale doit étudier, comprendre et suivre la situation en matière de sécurité afin de limiter les risques et d'améliorer la résilience des volontaires. Dans les activités de volontariat cou-rantes, le responsable des volontaires au niveau local est chargé d'évaluer et de surveiller la situa-tion sécuritaire et de gérer les risques à cet égard. Cependant, afin que les responsables des volon-taires et les volontaires s'acquittent de leurs rôles, la Société nationale a la charge de leur apporter un soutien et des orientations de façon systématique.

Les renseignements relatifs à la gestion des risques sont urgents, et plus longtemps ils restent ina-perçus et non

traités, plus cela peut s'avérer dangereux. Par conséquent, afin d'assurer une gestion efficace à cet égard, la Société nationale recueille, suit et analyse en permanence les informations, et les diffuse à travers l'organisation. De la même façon, les responsables des volontaires et les volon-taires sont encouragés à communiquer et à partager des informations avec cette fonction centrale.

Les Sociétés nationales peuvent accéder à plusieurs ressources en matière de sécurité et de sûreté au sein et en dehors du Mouvement. La plupart de ces ressources doivent être adaptées au contexte local afin de mettre en place une culture de sensibilisation à la sécurité et de promouvoir une ap-proche qui donne priorité à la sécurité avant, pendant et après les activités de volontariat. Certaines Sociétés nationales ont mis en place des orientations et des formations locales sur la sécurité et la sûreté comme outils de prévention, car cela contribue à renforcer la sécurité et le bien-être des vo-lontaires et des employés, ainsi que des personnes qui bénéficient du soutien. Elles communiquent ces ressources et en expliquent le contenu aux volontaires actifs et aux nouveaux volontaires dans le cadre de leur initiation.

#### QUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?



### **5** PROCÉDURES ET PROTOCOLES DE SÛRETÉ

La Société nationale forme tous les volontaires aux procédures et aux protocoles de sûreté pertinents, y compris à l'utilisation des équipements de protection nécessaires.

Le Mouvement attend des Sociétés nationales qu'elles forment les volontaires aux protocoles et aux procédures de sûreté afin d'encourager une culture de la sûreté et d'assurer un soutien opérationnel aux volontaires.

Une condition préalable à cela est que chaque Société nationale dispose de tels protocoles et procédures et les communique aux volontaires. Ces outils doivent prévoir trois scénarios différents en matière de sécurité.

**Risque raisonnable** — situation de faible intensité pendant les activités courantes

**Risque accru** — situation d'urgence, de crise ou de catastrophe

**Risque très élevé** — situation très intense, telle qu'un conflit armé, des troubles internes, une escalade de la violence, un état de non-droit et des attaques à l'encontre des employés et des volontaires de la Société nationale.

La plupart des Sociétés nationales travaillent dans des situations ou dans des scénarios de risque raisonnable ou accru. Cependant, étant donné le mandat de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, une Société nationale doit également mettre en place des procédures faciles à comprendre pour tous les scénarios possibles.

Les procédures appropriées en matière de sûreté et de sécurité dotent les volontaires de moyens de fournir des services sans compromettre leur bien-être physique et mental ni celui des autres volontaires. Une Société nationale présente ces procédures et ces protocoles à tous les volontaires par le biais de séances d'informations, de formations de base et de formations régulières de remise

à niveau. Ces possibilités augmentent la capacité des volontaires de répondre aux risques de façon appropriée.

Le protocole de sûreté et de sécurité définit et normalise aussi les équipements de protection devant être utilisés par les volontaires dans différentes activités pour assurer l'égalité d'accès à travers l'organisation en fonction des différentes tâches et fonctions. En menant des processus réguliers de révision des protocoles et des procédures auxquels les volontaires sont associés, une Société nationale apprend de ses expériences et gère les risques de façon systématique dans un contexte en évolution.

Le Mouvement dispose de plusieurs ressources pour éclairer et soutenir la mise en place de la stratégie, du protocole et des procédures des Sociétés nationales en matière de sûreté et de sécurité. Le Cadre pour un accès plus sûr offre une perspective pour étudier la Société nationale et l'environnement extérieur afin de comprendre les aspects liés à l'accès, à la perception, à l'acceptation et à la sécurité. Le guide « Stay Safe » destiné aux volontaires et aux responsables de la sécurité est un outil de mise en œuvre et de maintien d'un cadre sécuritaire adapté à un contexte particulier.

#### QUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?

### **NIVEAU A**

### **NIVEAU B**

La Société nationale fournit aux responsables des volontaires et aux volontaires des procédures de base en matière de sûreté.

### **NIVEAU C**

La Société nationale dispose de procédures et de protocoles de base en matière de sûreté, qui reposent sur des pratiques recommandées par le Mouvement et font partie de la formation de base de tous les volontaires.

### **NIVEAU D**

La Société nationale dispose de procédures et de protocoles étayés et détaillés en matière de sûreté, qui sont systématiquement révisés en fonction des normes institutionnelles, et notamment au vu des retours formulés par les volontaires.

### **NIVEAU E**

Les procédures et les protocoles en matière de sûreté sont conformes aux normes du Mouvement. La Société nationale partage ses pratiques au sein du Mouvement et avec des acteurs extérieurs.

### **NIVEAU B**

La Société nationale recueille des informations concernant les incidents, au sujet des décès et des blessures physiques des volontaires.

### **NIVEAU C**

La Société nationale dispose d'un système et de procédures normalisés de notification des incidents permettant de recueillir, d'enregistrer et de communiquer des informations précises sur les incidents concernant les volontaires. La Société nationale dispose de mécanismes de protection des données appropriés, conformes à la législation nationale applicable.

### **NIVEAU D**

La Société nationale met en œuvre des mécanismes visant à analyser annuellement les données sur les incidents liés à la sûreté, à la sécurité et au bien-être, afin d'éclairer la mise en place de mesures de limitation des risques. La Société nationale synthétise les données et les partage régulièrement avec les partenaires du Mouvement.

### **NIVEAU E**

La Société nationale partage les données synthétisées relatives aux incidents avec des parties prenantes extérieures.

### **6 SUIVI DES INCIDENTS**

La Société nationale met en place et entretient un système national pour recueillir et diffuser les données pertinentes concernant la sûreté, la sécurité et le bien-être des volontaires.



Les Sociétés nationales ont la charge essentielle de recueillir et d'analyser les données pertinentes relatives aux incidents concernant leurs volontaires. Cette gestion des informations relatives aux incidents concernant les volontaires est un élément essentiel de la gestion des risques au sens large, qui vise à soutenir la sécurité organisationnelle, afin d'améliorer l'accès aux populations qui ont besoin d'aide.

Le Mouvement encourage aussi les États à mettre en place et à entretenir des systèmes nationaux afin de recueillir et de diffuser des données complètes pertinentes au sujet de la sûreté et de la sécu-rité des volontaires humanitaires. Les Sociétés nationales peuvent contribuer à ce travail en parta-geant des données relatives aux incidents concernant les volontaires, afin de créer un environnement protecteur et favorable pour les volontaires.

Le fait de cartographier, de suivre et d'analyser les incidents concernant les volontaires aide à com-prendre où placer au mieux l'énergie et les ressources afin de limiter les risques pour les volon-taires. Cependant, même si l'utilisation de ces informations pour éclairer une réaction et une inter-vention immédiates à la suite d'un incident est importante, il est tout aussi essentiel d'appliquer les enseignements qu'on en aura tirés.

Une Société nationale qui travaille de façon systématique utilise les données pour comprendre l'évolution du contexte. Pour ce faire, la Société nationale recueille certaines des données relatives aux incidents mais utilise aussi des données extérieures. Le fait de donner accès à l'analyse et de la partager largement dans l'ensemble de la Société nationale peut faciliter la prise de décisions straté-giques et permettre d'inclure les responsables des volontaires et les volontaires en général dans les processus.

Différentes fonctions de la Société nationale traitent conjointement les données relatives aux inci-dents. Une équipe de la Société nationale copropriétaire des données peut faire le bilan de l'évolution de la nature des incidents et permettre de comprendre l'exposition générale aux risques. Une analyse et une réflexion transversales aident à comprendre ce qui s'est passé lors d'un incident, si des modifications dans les procédures sont nécessaires pour limiter les risques et pour éviter que cela ne se reproduise à l'avenir.

Le Mouvement dispose de plusieurs outils relatifs à la gestion de la sécurité, et d'autres organisa-tions faisant appel à des volontaires partagent souvent leurs ressources. La plupart de ces res-sources décrivent des données similaires à recueillir et à utiliser dans le cadre de systèmes de notifi-cation et de suivi, à la fois en interne et à l'externe, à travers l'organisation et le secteur du volonta-riat humanitaire.

#### QUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?



### **7** ACCÈS AUX INFORMATIONS ET AUX ORIENTATIONS

La Société nationale fournit à tous les volontaires des informations et des orientations adéquates concernant la sûreté et la sécurité.

Le Mouvement attend des Sociétés nationales qu'elles rendent les informations relatives à la sûreté et à la sécurité disponibles aux volontaires afin qu'ils s'en servent dans leurs prises de décisions courantes. Un accès fluide et en temps voulu à des informations à jour peut s'avérer essentiel pour le volontaire sur le plan individuel. Des voies de communication appropriées doivent être mises en place pour permettre aux volontaires d'accéder aux informations et, si nécessaire, de demander des informations et des ressources supplémentaires.

Une mise à jour hebdomadaire sur la sécurité envoyée par courriel, par SMS ou par message vocal aux volontaires et aux responsables de volontaires constitue un outil précieux et peu coûteux. Dans cette perspective, l'unité de la Fédération internationale chargée de la sécurité au niveau mondial diffuse chaque semaine par courriel une mise à jour mondiale sur la sécurité, qui est publiée sur FedNet. l'intranet de la Fédération internationale.

Une séance d'information ou un dossier de bienvenue destiné aux nouveaux volontaires peut pré-senter un résumé de la situation en matière de sécurité, les menaces et les risques principaux, toute règle ou tout règlement dans ce domaine, les coordonnées des personnes à contacter en cas d'incident et des indications sur où trouver des informations à jour.

Tous les volontaires doivent être formés d'une manière ou d'une autre. Il est essentiel de fournir des informations et des lignes directrices liées à la sécurité pour préparer les volontaires, quel que soit leur rôle privilégié, à tous les scénarios de risque potentiels.

La situation sécuritaire peut évoluer rapidement, et cela nécessite d'ajuster la manière dont les vo-lontaires agissent et se mobilisent. Dans de tels cas, des lignes directrices spécifiques peuvent aider les volontaires à faire face à la situation et à réagir en assurant une meilleure sûreté et une plus grande sécurité. Il est important de préparer les lignes directrices pratiques en amont et de les parta-ger avec les volontaires lorsque la situation change sur le plan sécuritaire.

Les informations pertinentes et les lignes directrices peuvent être présentées dans le cadre d'une séance d'informations ou dans un dossier de bienvenue. Il n'est pas forcément sage que les nou-veaux volontaires, en particulier les volontaires spontanés, soient pleinement informés de tout. Dans de tels cas, il est important d'associer les nouveaux volontaires à des volontaires expérimentés.

Le Mouvement a mis en place des lignes directrices pratiques et utiles destinées aux Sociétés natio-nales sur l'accompagnement et l'orientation des volontaires. Le guide « Stay Safe » de la Fédération internationale destiné aux responsables de la sécurité, ainsi que les lignes directrices du CICR intitu-lées « Staying Alive – Safety and Security Guidelines for Humanitarian Volunteers in Conflict Areas » (rester en vie : lignes directrices relatives à la sécurité des volontaires humanitaires dans les zones de conflit) contiennent tous deux des ressources précieuses.

#### QUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?

### **NIVEAU A**

### **NIVEAU B**

La Société nationale fournit à ses volontaires réguliers des informations contextuelles, ainsi que des orientations en matière de sûreté et de sécurité.

### **NIVEAU C**

La Société nationale fournit à tous les volontaires des sources d'informations et des orientations en accès libre.

### **NIVEAU D**

La Société nationale dispose de mécanismes et de moyens de communication et de soutien normalisés, transparents et tenant compte de tous les volontaires.

### **NIVEAU E**

La Société nationale dispose d'approches systématiques en matière de soutien par les pairs, ainsi que de mécanismes de retour d'information multiniveaux et multidirectionnels. La Société nationale partage ces informations au sein du Mouvement et avec des acteurs extérieurs qui œuvrent dans des contextes similaires.





### **8 ÉQUIPEMENTS** DE PROTECTION

La Société nationale fournit à tous les volontaires des équipements de protection, et leur apprend à les utiliser correctement.

Le Mouvement appelle toutes les Sociétés nationales à fournir les meilleurs équipements de protection à leurs volontaires, car nombreux sont ceux qui travaillent dans des situations difficiles et man-quent des équipements de protection appropriés. Le fait de donner accès à des équipements appro-priés et à des formations sur la façon de les utiliser peut avoir des retombées positives sur le bien-être des volontaires, qui ont ainsi le sentiment que la Société nationale prend soin d'eux tout en limi-tant les risques.

Dans la mesure où toute activité volontaire comporte des aléas et des risques de nature variée, les incidents sont probables, en particulier dans des contextes de conflit ou d'urgence. Même si les risques peuvent être limités ou éliminés au moyen de mécanismes appropriés d'évaluation des risques, les activités peuvent exposer les volontaires à des risques importants. Ces situations nécessitent d'utiliser des équipements de protection adaptés définis pour chaque mission de volontariat compte tenu du contexte et du devoir de protection. Tous les volontaires sans exception doivent avoir accès à l'équipement approprié. S'il n'est pas possible de fournir les bons équipements aux volontaires, il est prudent de repenser les activités de volontariat.

Il est nécessaire de trouver les bons équipements. L'utilisation de trop nombreux équipements ou de matériel coûteux peut exposer le volontaire à des vols, ou encore le pousser à adopter des compor-tements plus risqués. D'autre part, l'utilisation d'équipements de protection de qualité inférieure, par exemple en cas d'épidémie, peut entraîner la contamination des volontaires ou en faire des vec-teurs de la maladie.

Les équipements de protection personnelle sont nécessaires pour garantir la sûreté des volontaires et pour

éviter des cas de blessures ou de contamination. Parmi les dispositifs de protection figurent notamment la carte d'identification de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, le tablier ou le dos-sard comportant le logo de la Société nationale ou l'emblème protecteur, les gants, les bottes en caoutchouc avec protection des orteils, les lunettes de protection, les équipements de protection au-ditive (bouchons d'oreilles, casques antibruit), les casques, les masques filtrants ou non, les vête-ments de travail (uniformes), ou encore notamment les gilets de sauvetage.

De nombreuses normes différentes existent en ce qui concerne les équipements de protection per-sonnelle, et les gouvernements réglementent souvent au minimum. Cependant, tous les vêtements et les équipements devraient être conçus de façon à assurer la sûreté, être confortables et faciles à en-tretenir.

#### QUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?

### **NIVEAU A**

### **NIVEAU B**

La Société nationale fournit des équipements de protection de base à ses volontaires lorsque ses moyens le permettent.

### **NIVEAU C**

En fonction des différents rôles des volontaires, la Société nationale met en place des normes internes concernant les équipements de protection personnelle et fournit à tous les volontaires les équipements minimums nécessaires, ainsi que les formations concernant leur utilisation.

### **NIVEAU D**

La Société nationale dispose de mécanismes de retour d'information destinés aux volontaires concernant l'accès aux équipements de protection, afin d'améliorer les normes.

### **NIVEAU E**

La Société nationale révise et harmonise systématiquement les normes nationales avec les normes internationales relatives aux équipements de protection, et partage ses bonnes pratiques avec le Mouvement et les organisations faisant appel à des volontaires qui travaillent dans des contextes similaires.

### **NIVEAU B**

La Société nationale fournit aux volontaires une formation en matière de sûreté et de sécurité avant de les déployer.

### **NIVEAU C**

La Société nationale fournit à tous les volontaires une formation normalisée générale en matière de sûreté et de sécurité pendant le processus d'initiation.

### **NIVEAU D**

La Société nationale fournit à tous les volontaires une formation en matière de sûreté et de sécurité, qu'elle adapte au contexte, ainsi que des formations de remise à niveau au moins tous les trois ans.

### **NIVEAU E**

La Société nationale fournit aux volontaires des mécanismes de retour d'information afin d'améliorer le contenu des formations en matière de sûreté et de sécurité en fonction des besoins identifiés, de la perception de l'organisation par la communauté et de l'engagement avec des acteurs extérieurs.

### 9

### **FORMATION** EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ

### La Société nationale offre à tous les volontaires les formations nécessaires relatives à la sécurité et à la sûreté



Le Mouvement attend des Sociétés nationales qu'elles forment leurs volontaires. La formation est une étape essentielle pour limiter les risques et pour fournir les informations nécessaires concernant les principes et les procédures du Mouvement. Certaines lois nationales rendent même les séances d'orientation et de formation obligatoires pour les volontaires.

Le fait d'offrir aux volontaires une formation appropriée leur permet d'assumer leurs responsabilités envers le Mouvement, de remplir la fonction pour laquelle ils ont été recrutés, et de travailler dans le cadre d'opérations d'urgence. L'organisation de la formation continue des volontaires facilite aussi l'évaluation, par la Société nationale, de leur capacité d'assurer certains rôles et certaines fonctions

En normalisant le cursus de formation, la Société nationale se donne la possibilité d'assurer la même qualité pour tous les volontaires. De nombreuses Sociétés nationales proposent un cours d'initiation à tous les volontaires, qui aborde notamment les Principes fondamentaux, les questions relatives au genre et à la diversité, les premiers secours, et apporte des connaissances de base concernant le Mouvement. Ce cours est assuré en face à face ou en ligne.

Avant que les volontaires s'acquittent de leurs tâches, ils doivent aussi être formés en matière de sécurité et de sûreté. Le niveau de base peut être atteint au moyen d'un cours en ligne. La plateforme de formation de la Fédération internationale donne accès à de nombreuses formations en différentes langues. Malheureusement, il existe encore des disparités importantes sur le plan du numérique dans de nombreux pays, et la Fédération internationale œuvre pour trouver des alternatives permettant de diffuser ces formations.

Il n'en reste pas moins que les formations en présentiel permettent aux volontaires d'apprendre à réagir consciemment, à s'appuyer sur la connaissance de soi et à se servir de leurs expériences personnelles. Le type de formation que le volontaire doit recevoir est défini en fonction du contexte. Certains volontaires pourraient par exemple avoir besoin de formations sur les mines et sur le comportement à adopter à un point de contrôle.

Même si le Mouvement donne accès à une formation générale, de nombreuses Sociétés nationales créent du matériel et des formations adaptés au contexte, pour adapter le niveau de langue afin de veiller à ce que les volontaires puissent profiter pleinement de l'enseignement et s'en servir. N'oubliez pas que certaines formations nécessitent d'être remises à niveau en permanence afin de garantir que le volontaire dispose des connaissances et des compétences appropriées.

### QUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?



### 10 FILETS DE SÉCURITÉ ET ASSURANCE

La Société nationale fait en sorte que tous les volontaires disposent de filets de sécurité appropriés face au risque de décès, de blessure, de maladie et de traumatisme.

Le Mouvement exhorte les Sociétés nationales à reconnaître et à veiller au respect de leur devoir de protection envers les volontaires, en particulier s'il devait leur arriver quelque chose dans l'exercice de leurs fonctions. Cependant, tous les volontaires ne sont pas assurés ou couverts par un « filet de sécurité », en dépit des risques auxquels ils sont exposés. La Société nationale doit définir le type de couverture qu'elle fournira aux volontaires dans le cadre de son devoir de protection.

Les volontaires comptent sur leurs Sociétés nationales pour qu'elles traitent leur devoir de protection de façon responsable. Une Société nationale peut devoir indemniser les volontaires, ou leurs familles, s'ils sont blessés ou tués alors qu'ils fournissaient des services humanitaires.

Les modèles de « filets de sécurité » au sein des Sociétés nationales varient en fonction des contextes. Dans certains pays, les Sociétés nationales ont le choix parmi une large gamme polices d'assurance et de modalités de filets de sécurité. Dans d'autres pays, trouver une solution s'avère difficile. Dans une Société nationale, cela peut signifier couvrir les volontaires au moyen d'une assurance accidents nationale. Pour d'autres Sociétés nationales, les assurances locales peuvent être difficiles d'accès. Dans ce contexte, la Fédération internationale donne accès à une police d'assurance accidents mondiale. Les témoignages de volontaires et de leurs Sociétés nationales mettent en lumière l'importance de verser les indemnités et les remboursements rapidement. Le paiement de soins médicaux urgents constitue souvent une difficulté pour de nombreux volontaires, et il est nécessaire d'y remédier lors de la conception du « filet de sécurité ».

Certaines Sociétés nationales mettent en place des solutions locales et couvrent des besoins supplémentaires, liés par exemple au handicap, à la maladie et à la santé mentale. Il peut être utile d'intégrer des fonctions de prévention, telles que des contrôles de santé, des conseils médicaux et des vaccins nécessaires. Des compensations financières et des frais juridiques peuvent aussi être versés à d'autres personnes, si elles subissent des préjudices du fait de l'action de volontaires.

Certaines Sociétés nationales mettent en place des fonds de solidarité pour les volontaires au niveau national. Un tel mécanisme fonctionne comme une police d'assurance; la Société nationale fixe les réglementations concernant son usage et gère le soutien apporté. La participation de volontaires et de partenaires extérieurs à la gouvernance du fonds de solidarité préserve la redevabilité et l'égalité de traitement.

Le niveau de responsabilité et le montant de l'indemnité dépendent du système juridique de chaque pays. Il est possible de solliciter les conseils de spécialistes locaux lors de la conception du filet de sécurité destiné aux volontaires afin de garantir la durabilité du dispositif.

#### QUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?

### **NIVEAU A**

### **NIVEAU B**

La Société nationale verse des remboursements ou des indemnités aux volontaires blessés ou aux familles des volontaires décédés dans l'exercice de leur activité de volontariat.

### **NIVEAU C**

La Société nationale dispose d'un mécanisme normalisé au niveau local pour fournir à tous les volontaires un soutien en temps opportun s'ils sont blessés ou s'ils décèdent dans l'exercice de leur activité de volontariat.

### **NIVEAU D**

La Société nationale dispose d'un mécanisme qui couvre tout handicap, maladie et problème de santé mentale découlant d'incidents subis par les volontaires dans le cadre de leurs fonctions.

### **NIVEAU E**

La Société nationale a complété son mécanisme de couverture par une assurance extérieure, afin de garantir une gestion indépendante des demandes et le transfert des risques.





### 11 SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

La Société nationale offre à tous les volontaires un soutien psychosocial et leur assure les compétences, les outils et la supervision nécessaires.

Le Mouvement appelle les Sociétés nationales à protéger et à promouvoir la santé mentale et le bien-être psychosocial des volontaires qui répondent à des besoins humanitaires. Ces mesures offrent aux volontaires les compétences, les outils et la supervision nécessaires pour gérer les situations de stress et répondre à leurs besoins particuliers en matière de soutien psychosocial et de santé mentale.

Les volontaires qui répondent à des besoins humanitaires sont souvent touchés sur le plan de la santé mentale et du bien-être psychosocial, car ils sont exposés à des risques, vivent des situations potentiellement traumatiques et travaillent dans des situations stressantes. Le bien-être des volontaires est vital afin qu'ils fournissent des services durables et de qualité.

Dans le cadre de leurs activités, les volontaires peuvent être exposés à des traumatismes et être les témoins de souffrances, et devoir eux-mêmes secourir des personnes dont les besoins sont importants. Les volontaires travaillent dans des situations difficiles. Souvent, ils mettent alors de côté leurs propres besoins, même s'ils peuvent connaître les mêmes pertes et deuils dans leurs familles et communautés que les personnes qu'ils soutiennent. Les observations montrent que le stress et les traumatismes touchent plus les volontaires que certains de leurs homologues parmi les employés. Les effets du volontariat sur le plan émotionnel peuvent perdurer, mais les volontaires ont rarement accès au soutien psychosocial dont disposent les agents humanitaires payés, en particulier les agents internationaux.

Le soutien psychosocial des volontaires est devenu un domaine d'intervention essentiel pour de nombreuses Sociétés nationales, principalement du fait des observations effectuées d'après les expériences de volontaires ayant travaillé dans des contextes de pandémie, de déplacement et de conflit armé, ou dans des opérations d'urgence. De nombreuses Sociétés nationales prennent des mesures essentielles en vue d'institutionnaliser les possibilités de soutien et d'apprentissage combiné pour les volontaires, avec des mécanismes d'aiguillage extérieurs et un suivi interne. La formation aux premiers secours psychologiques pour tous les volontaires est un élément essentiel du système de soutien psychosocial de la Société nationale.

Le Mouvement et le Centre de référence de la Fédération internationale pour le soutien psychosocial ont mis en place plusieurs ressources visant à aider les Sociétés nationales à établir et à institutionnaliser des systèmes de soutien psychosocial. Les Sociétés nationales utilisent la boîte à outils « Prendre soin des volontaires – Outils de soutien psychosocial », qui contient des outils et des renseignements concrets sur la préparation aux crises, la communication et les premiers secours psychologiques, le soutien par les pairs, ainsi que sur le suivi et l'évaluation

#### QUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?

### **NIVEAU A**

### **NIVEAU B**

La Société nationale propose des premiers secours psychosociaux aux volontaires concernés par un incident.

### **NIVEAU C**

La Société nationale a mis en place un mécanisme normalisé de soutien psychosocial, qui offre aux volontaires un soutien psychosocial et une formation relative au soutien par les pairs.

### **NIVEAU D**

Les mécanismes de soutien psychosocial de la Société nationale sont durables et sont révisés régu-lièrement en fonction des retours des volontaires.

### **NIVEAU E**

La Société nationale contribue à la fourniture du soutien psychosocial au sein du Mouvement et d'autres organisations qui travaillent dans des contextes similaires. Des services psychosociaux spécialisés sont aussi disponibles pour les volontaires au moyen d'un système d'aiguillage défini.

### **NIVEAU B**

La Société nationale dispose de mécanismes permettant de suivre le temps consacré au volontariat par les volontaires.

### **NIVEAU C**

En fonction de la législation nationale applicable, les procédures et la pratique de la Société nationale garantissent que les volontaires sont conscients du temps de repos adéquat et en bénéficient, et ne consacrent pas plus d'heures de travail au volontariat que l'équivalent d'un temps plein.

### **NIVEAU D**

La Société nationale dispose de procédures pour faire en sorte que, lorsqu'un volontaire doit travailler autant d'heures qu'un employé à temps plein conformément aux lois nationales, elle formalise un changement du statut du volontaire et respecte la législation nationale.

### **NIVEAU E**

La Société nationale partage systématiquement les réglementations relatives au temps de travail de ses volontaires avec les parties prenantes et les acteurs extérieurs qui travaillent dans des contextes similaires.

### 12 TEMPS DE TRAVAIL

La Société nationale dispose de politiques et de procédures régissant le temps de travail des volontaires pour veiller à ce qu'ils soient soutenus et dirigés comme il se doit.



La Société nationale doit limiter le temps investi par chaque volontaire à quelques heures par semaine, afin de veiller à ce que le volontariat, la vie familiale et les engagements professionnels s'équilibrent. Le temps de volontariat peut augmenter en situation de catastrophe ou d'urgence, et les conditions d'exercice peuvent être risquées et stressantes. Le devoir de protection de la Société nationale envers les volontaires comporte des mesures concernant notamment la gestion du temps, afin de favoriser le bienêtre et d'éviter l'épuisement et les burn-out à long terme.

Les volontaires du Mouvement travaillent en moyenne trois à quatre heures par semaine, occasionnellement plus pendant des périodes limitées. Différents facteurs peuvent motiver les volontaires à travailler de nombreuses heures et peuvent mettre involontairement en concurrence différentes sollicitations des personnes. L'idée est que les expériences de volontariat soient positives et épanouissantes, plutôt qu'elles empêchent les volontaires d'investir leur temps dans l'emploi ou la formation. Les Sociétés nationales et les volontaires peuvent définir ensemble des attentes en matière de temps investi et se mettre d'accord sur le contrôle et la gestion des heures de travail. La Société nationale veille à ce que les organisations partenaires qui travaillent avec ses volontaires respectent ces points.

La plupart des personnes souhaitent se porter volontaires dans leurs communautés locales et donner de leur temps régulièrement. À la base de programmes de volontariat réussis, on trouve la création de tâches simples et gratifiantes, qui demandent un temps limité. Lors de la conception d'un programme ou d'une activité de volontariat locale pour le compte du Mouvement, il est important de définir un temps maximum de volontariat par volontaire et par semaine. Dans des situations exceptionnelles, en situation d'urgence par exemple, les programmes peuvent

nécessiter que les volontaires investissent plus de temps, pendant une période limitée.

La législation nationale réglemente parfois le nombre d'heures de travail des volontaires et prescrit le temps de repos nécessaire entre deux services de volontariat. De nombreuses Sociétés nationales investissent pour disposer de volontaires locaux non payés qui dirigent les autres volontaires dans les activités.

Il est possible d'employer des travailleurs occasionnels ou contractuels pour des activités requérant un engagement à temps partiel ou à temps plein pendant une période prolongée. Cette approche limite le risque de recourir à des volontaires comme main-d'œuvre bon marché. Certains volontaires peuvent souhaiter intervenir en tant que travailleurs occasionnels ou contractuels, et le passage du statut de volontaire à une fonction rémunérée garantit le respect des lois nationales applicables. Dans certains pays, la nature contractuelle de l'emploi a des implications juridiques, en ce qui concerne par exemple le salaire minimum, le droit à une indemnité de fin de contrat et les obligations fiscales. Les Sociétés nationales doivent respecter ces obligations et ne pas y déroger en formalisant le passage du statut de volontaire à celui d'employé.

Des orientations claires, élaborées conjointement avec les volontaires, aident les Sociétés nationales à mettre en place un modèle durable pour gérer les équipes de volontaires et investir.

**OUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?** 



### 13 RÉMUNÉRATION ET INDEMNITÉS

La Société nationale rembourse les volontaires des dépenses raisonnables encourues dans le cadre du volontariat.

Le Mouvement attend des volontaires que leurs activités de volontariat effectuées pour la Société nationale n'entraînent ni gains ni pertes économiques. Les volontaires mettent souvent leurs propres besoins et priorités de côté, ainsi que ceux de leurs familles, qui sont parfois tout aussi vulnérables. La légitimité et les avantages supposés associés à la qualité de volontaire dissimulent, à de nombreux égards, leurs souffrances et leurs vulnérabilités; leur capacité à les gérer et à se rétablir peut être aussi fragile que celle des personnes qu'ils aident.

Les volontaires doivent souvent assumer les dépenses à leurs propres frais. Lorsque c'est le cas, les Sociétés nationales doivent définir clairement les conditions, les frais acceptables et les procédures de remboursement des dépenses préalablement approuvées si le volontaire en émet le souhait. Ce mécanisme de remboursement contribue aussi à supprimer les obstacles d'ordre financier au volon-tariat pour ceux qui ne pourraient pas se le permettre autrement.

Des procédures transparentes facilitent une relation positive entre la Société nationale et le volon-taire. Une Société nationale doit disposer de lignes directrices et de procédures claires en matière de traitement des demandes de remboursement. Toute somme versée à des volontaires au-delà des coûts réels encourus peut être soumise à la législation nationale en matière de droit du travail et de fiscalité.

Dans certaines situations, ce remboursement peut compenser les pertes de revenus si l'employeur régulier du volontaire ne verse pas son salaire, en guise de geste de bienveillance. Lorsqu'un volon-taire est sollicité pour s'engager à temps plein dans une telle situation, une compensation de ce type ne doit pas être confondue avec un salaire et un emploi. Dans ces situations, il est essentiel de res-pecter les lois nationales.

#### QUELLE EST VOTRE SITUATION ACTUELLE?

### **NIVEAU A**

### **NIVEAU B**

La Société nationale compense les dépenses des volontaires selon ses moyens.

### **NIVEAU C**

La Société nationale dispose de procédures normalisées concernant le remboursement des dépenses et les indemnités des volontaires.

### **NIVEAU D**

La Société nationale dispose de mécanismes de retour d'information destinés aux volontaires concernant la rémunération et les indemnités, qui lui permettent d'ajuster systématiquement les procédures.

### **NIVEAU E**

La Société nationale révise systématiquement ses procédures afin d'assurer les meilleures pratiques possibles, et partage celles-ci avec le Mouvement et les acteurs extérieurs qui travaillent dans des contextes similaires.





# **BOÎTE À OUTILS**

### Organisation d'un cercle d'études sur les normes

Il existe de nombreuses méthodes différentes en matière de formation pour adultes, parmi lesquelles le cercle d'études. Il s'agit d'une méthode peu coûteuse, souple et souvent désignée comme un groupe d'étude en autonomie. Le cercle d'études est utile si l'on souhaite qu'un groupe de personnes augmente ses connaissances et ses compétences, ou s'attaque à un problème ou à une question spécifique. Cette méthode part du principe que chaque participant peut apporter ses connaissances, son expérience et ses opinions.

Le but du cercle d'études est d'approfondir la compréhension d'une question par les participants. Ce modèle est utile lorsqu'on aborde des sujets sur lesquels il est plus important d'échanger et de dialoguer que de donner la « bonne » réponse. Un des avantages de cette approche est que le cercle d'études peut avoir lieu sans que la présence d'un enseignant ou d'un expert soit nécessaire.

Comment cela fonctionne-t-il? Un petit groupe de personnes se réunit à intervalles réguliers, entre cinq et sept fois sur une période donnée. Elles consacrent deux heures d'études à chaque séance, qui prévoit une courte pause à mi-chemin.

Le responsable du cercle d'études peut être l'un des participants ou une personne extérieure. Il ne s'agit pas d'un rôle d'enseignement, mais plutôt de s'assurer que tous les participants au cercle d'études puissent y contribuer.

# PROGRAMME POSSIBLE POUR UN CERCLE D'ÉTUDES

Séance 1 Présentation du sujet. Partagez les expériences et définissez les objectifs — en tant que groupe, à quel résultat souhaitons-nous parvenir? Comment voulons-nous travailler ensemble? Rédigez un plan d'études et déterminez le matériel à utiliser. Répartissez les responsabilités et convenez de règles sociales au sein du groupe.

**Séance 2-3** Approfondissez les normes et évaluez la situation de la Société nationale. Établissez un ordre de priorités des sujets à aborder et sur lesquels améliorer la compréhension.

Séance 4-5 Choisissez deux ou trois normes sur lesquelles concentrer les efforts et établissez des plans visant à changer la façon dont le groupe travaille sur ces questions.

**Séance 6** Concluez le cercle d'études et évaluez ses résultats. Qu'avons-nous appris ? Souhaitons-nous travailler sur des points nouveaux et, éventuellement, planifier un nouveau cercle d'études ?





### Évaluer la situation d'une Société nationale

Comment la Société nationale se situe-t-elle par rapport à ces normes? Définissez et effectuez une évaluation. Cela aide à analyser les capacités, les performances et la qualité de la Société nationale, ainsi qu'à mettre en lumière ses faiblesses ou les obstacles qu'elle rencontre.

Avant de commencer, réfléchissez à l'objectif de l'évaluation. Cette activité constitue l'amorce d'un processus – planifiez un suivi de chaque point exigeant une action. Invitez un groupe diversifié d'employés et de volontaires et encouragez-les à s'exprimer librement et à faire part de nombreuses perspectives et expériences.

Les participants doivent comprendre la nécessité de l'évaluation, être résolus à la voir aboutir et accepter son résultat. N'oubliez pas d'utiliser le résultat des évaluations précédentes, ainsi que les enseignements tirés, pour éclairer ce travail.

Après l'évaluation, mettez-vous d'accord sur la façon d'utiliser le résultat. Définissez un plan et partagez les résultats avec différentes parties prenantes. Associez les partenaires de la Société nationale pour soutenir le développement ou l'adaptation des plans et des capacités existants.

L'objectif des normes et de l'évaluation est d'améliorer la qualité et la redevabilité concernant différents aspects du travail avec les volontaires.

### OUTILS D'ÉVALUATION COMPLÉMENTAIRES

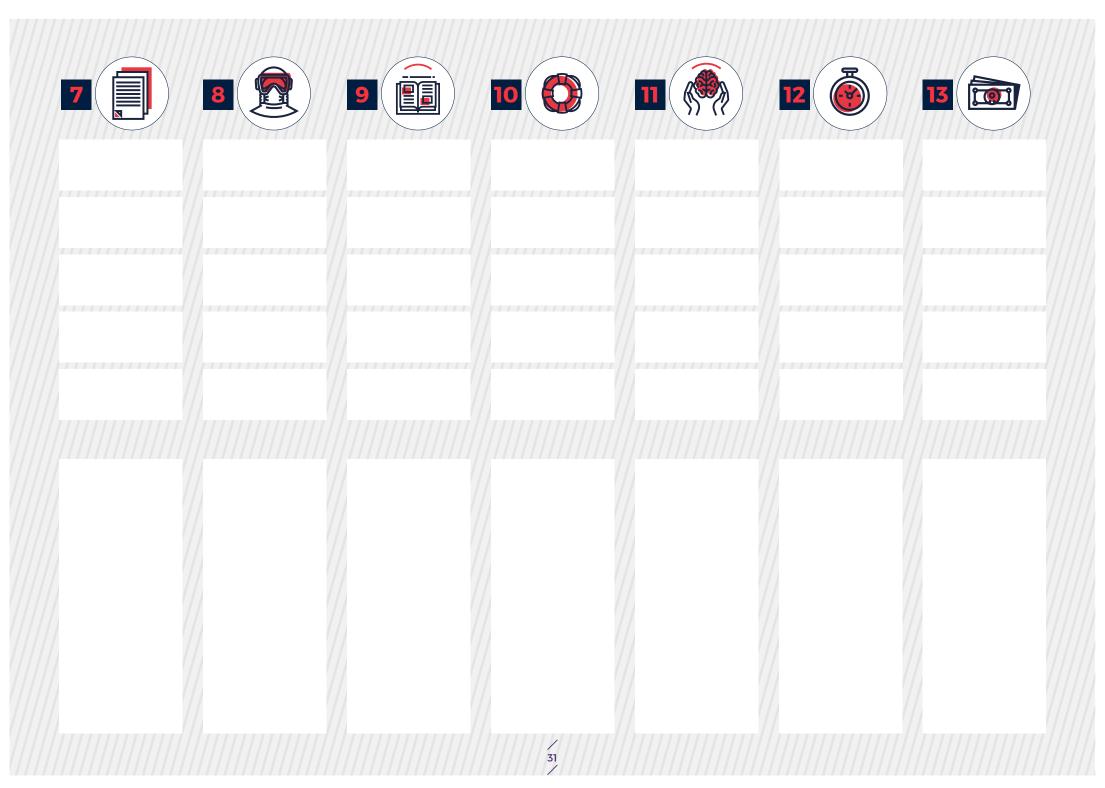
L'Évaluation et la certification des capacités organisationnelles (OCAC) est un processus d'évaluation complet. Il s'agit d'un outil de diagnostic qui aide les Sociétés nationales à évaluer les forces et les faiblesses générales et à orienter les efforts de développement, à les hiérarchiser et à les renforcer.

L'évaluation des capacités organisationnelles des sections (BOCA) est un outil d'auto-évaluation destiné aux sections des Sociétés nationales. Elle aide à mettre en évidence et à évaluer les forces et les faiblesses en ce qui concerne un large éventail de capacités organisationnelles, ce qui permet de garantir des services pertinents, ciblés et durables.

L'évaluation des capacités de préparation pour une intervention efficace étudie les composantes du système d'intervention d'une Société nationale et fait apparaître les aspects à développer.

L'outil d'évaluation et de planification du Cadre pour un accès plus sûr offre des moyens concrets de faire apparaître les lacunes, les obstacles, les risques et les difficultés que rencontre une Société nationale dans l'exercice de ses activités humanitaires. Il étudie le contexte existant, les expériences récentes et les scénarios futurs potentiels, et fait apparaître les mesures nécessaires pour les aborder.







# RESSOURCES ET RETOURS

Le présent guide de mise en œuvre fait référence à différentes ressources. Pour y accéder, consultez la page web de l'Alliance de la Fédération internationale pour le volontariat, à l'adresse :

https://www.ifrc.org/global-volunteering-alliance.

Des ressources complémentaires sont disponibles sur la page web de l'initiative Volunteering in Conflicts and Emergencies, à l'adresse :

#### www.rcrcvice.org

Pour entrer en contact et faire part de vos réactions concernant le présent guide, veuillez écrire à l'adresse :

volunteering@ifrc.org

### Les Principes fondamentaux du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Les sept Principes fondamentaux fournissent un cadre éthique, opérationnel et institutionnel à l'action du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à travers le monde. Ils lui donnent une ligne de conduite pour venir en aide aux personnes qui en ont besoin pendant un conflit armé, lors d'une catastrophe naturelle ou face à d'autres situations d'urgence.

Humanité Né du souci de porter secours sans discrimination aux blessés des champs de bataille, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, sous son aspect international et national, s'efforce de prévenir et d'alléger en toutes circonstances les souffrances des hommes. Il tend à protéger la vie et la santé ainsi qu'à faire respecter la personne humaine. Il favorise la compréhension mutuelle, l'amitié, la coopération et une paix durable entre tous les peuples.

Impartialité Il ne fait aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale et d'appartenance politique. Il s'applique seulement à secourir les individus à la mesure de leur souffrance et à subvenir par priorité aux détresses les plus urgentes.

**Neutralité** Afin de garder la confiance de tous, le Mouvement s'abstient de prendre part aux hostilités et, en tout temps, aux controverses d'ordre politique, racial, religieux et idéologique.

**Indépendance** Le Mouvement est indépendant. Auxiliaires des pouvoirs publics dans leurs activités humanitaires et soumises aux lois qui régissent leurs pays respectifs, les Sociétés nationales doivent pourtant conserver une autonomie qui leur permette d'agir toujours selon les principes du Mouvement.

Volontariat Il est un mouvement de secours volontaire et désintéressé.

**Unité** Il ne peut y avoir qu'une seule Société de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge dans un même pays. Elle doit être ouverte à tous et étendre son action humanitaire au territoire entier.

**Universalité** Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, au sein duquel toutes les Sociétés ont des droits égaux et le devoir de s'entraider, est universel.