

# Prendre le volontariat au sérieux

Rapport sur les progrès accomplis de 1999 à 2007  
Développement du volontariat au sein de la Fédération internationale



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

# L'Agenda mondial de la Fédération internationale (2006-2010)

---

Au cours des cinq prochaines années, la Fédération internationale œuvrera, collectivement, à la réalisation des objectifs et priorités suivants :

## Nos objectifs

**Objectif 1 :** Réduire l'impact des catastrophes, notamment le nombre de morts et de blessés.

**Objectif 2 :** Réduire le nombre des morts et des malades et atténuer les effets des maladies et des urgences de santé publique.

**Objectif 3 :** Accroître la capacité des communautés locales, de la société civile et de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge de faire face aux situations de vulnérabilité les plus urgentes.

**Objectif 4 :** Promouvoir le respect de la diversité et de la dignité humaine, et réduire l'intolérance, la discrimination et l'exclusion sociale.

## Nos priorités

Améliorer notre capacité d'intervention locale, régionale et internationale en cas de catastrophe et d'urgence de santé publique.

Intensifier notre action auprès des communautés vulnérables dans les domaines de la promotion de la santé, de la prévention des maladies et de la réduction des risques de catastrophes.

Développer considérablement nos programmes et notre travail de sensibilisation en matière de lutte contre le VIH/sida.

Renforcer notre action de sensibilisation sur les questions humanitaires prioritaires, en particulier la lutte contre l'intolérance, la stigmatisation et la discrimination, ainsi que les efforts visant à réduire les risques liés aux catastrophes.

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

*Toutes les parties de cette publication peuvent être citées, copiées, traduites dans d'autres langues ou adaptées aux besoins locaux sans un accord préalable de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, à condition de citer clairement le nom de la présente publication.*

*Photo de couverture :* Tomas Bertelsen/Croix-Rouge danoise

Équipe de production: Stefan Agerhem, Sébastien Calmus, Jenny lao and Asta Ytre.

---

2007

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

Case postale 372  
CH-1211 Genève 19  
Suisse  
Téléphone : +41 22 730 42 22  
Télécopie : +41 22 733 03 95  
Courriel : [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org)  
Site Internet : [www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

# Table des matières

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Remerciements</b>                                                             | <b>2</b>  |
| <b>Avant-propos</b>                                                              | <b>3</b>  |
| <b>Résumé analytique</b>                                                         | <b>4</b>  |
| <b>1. Étapes clés et bilan</b>                                                   | <b>6</b>  |
| <b>2. Décisions internationales et régionales relatives au volontariat</b>       | <b>9</b>  |
| <b>3. Pour une société favorable au volontariat</b>                              | <b>10</b> |
| 3.1. Environnement juridique                                                     | 10        |
| 3.2. Environnement socioculturel et économique                                   | 11        |
| 3.3. Partenariats stratégiques                                                   | 12        |
| <b>4. Pour des Sociétés nationales qui favorisent le volontariat</b>             | <b>13</b> |
| 4.1. Introduction                                                                | 13        |
| 4.2. Diversité et recrutement                                                    | 14        |
| 4.3. Fidélisation et reconnaissance                                              | 16        |
| 4.4. Formation des volontaires et des responsables de la gestion des volontaires | 18        |
| 4.5. Santé et sécurité des volontaires                                           | 19        |
| 4.6. Participation à la gestion des programmes et à la prise de décisions        | 22        |
| 4.7. Remboursement                                                               | 23        |
| 4.8. Nouvelles formes de volontariat à travers l'autonomisation des communautés  | 25        |
| 4.9. Travail en réseau et soutien par les pairs                                  | 27        |
| <b>5. Le volontariat dans les situations d'urgence</b>                           | <b>29</b> |
| <b>6. Le volontariat au quotidien</b>                                            | <b>31</b> |
| <b>7. Quelles sont les prochaines étapes ?</b>                                   | <b>33</b> |
| <b>Références</b>                                                                | <b>35</b> |

La Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge tient à exprimer sa gratitude aux organisations suivantes, pour le soutien qu'elles ont apporté aux activités de développement du volontariat dans le monde de 1999 à 2007 :



**American Red Cross**



**Deutsches Rotes Kreuz**



**Swedish Red Cross**



**British Red Cross**



**Icelandic Red Cross**



**Swiss Red Cross**



**Danish Red Cross**



**Cruz Roja Española**



**The Netherlands Red Cross**



**Punainen Risti  
Röda Korset**



**Sida**  
Swedish International  
Development Cooperation  
Agency



**Irish Aid**  
Government of Ireland  
Rialtas na hÉireann



**augur ?!**  
www.augur.is  
frjállegur umfjörðinn á augur.is

# Avant-propos

Les nombreux volontaires qui donnent de leur temps pour changer les conditions d'existence des personnes les plus vulnérables dans le monde, au nom de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, jouent un rôle essentiel dans l'action menée en faveur de leurs communautés. Quoiqu'ils offrent une aide bénévole et désintéressée, le volontariat a un prix. La gestion des volontaires et le développement du volontariat exigent des ressources. Depuis 1999, nous avons constaté que les Sociétés nationales sont de plus en plus soucieuses de mieux gérer et soutenir leurs précieux volontaires, et qu'elles redoublent d'efforts pour y parvenir.

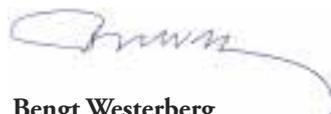
Le présent rapport, fruit d'une collaboration entre le Groupe de travail du Conseil de direction sur le volontariat et le Secrétariat de la Fédération, vise à dresser un bilan du développement du volontariat depuis 1999. Il donne un aperçu général des décisions et des engagements qui ont été pris au sein de la Fédération internationale et décrit la situation du volontariat dans les Sociétés nationales. En outre, il analyse les tendances extérieures et les questions clés qui s'avèrent déterminantes pour le volontariat. De nombreuses lacunes doivent encore être comblées et ce rapport est un instrument qui nous aidera à les recenser et à y remédier. S'agissant de la gestion des volontaires dans les situations d'urgence, l'expérience acquise ces dernières années montre à quel point la pré-

paration peut changer le cours des choses.

Il ne sera pas possible de réaliser les objectifs de la Fédération internationale sans le dévouement et l'engagement des volontaires, des employés et des dirigeants de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge partout dans le monde, et sans les ressources nécessaires pour les aider dans leur travail. L'une des principales conclusions de ce rapport est que les Sociétés nationales prennent le développement du volontariat plus au sérieux que jamais et établissent des systèmes de gestion des volontaires performants et adaptés au contexte de leur pays.

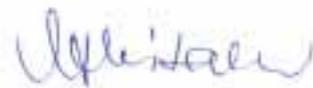
Nous tenons à remercier et à féliciter toutes les personnes qui, au sein des Sociétés nationales et de la Fédération internationale, ont contribué à ce rapport et en ont fait une source d'informations précieuses pour les futures activités de développement du volontariat. Nous remercions tout particulièrement le Groupe de travail du Conseil de direction sur le volontariat et la Croix-Rouge suédoise pour leur soutien.

Nous vous recommandons de lire ce rapport et de le transmettre à vos collègues, car il met en évidence le travail de qualité qui a été accompli et la nécessité de redoubler d'efforts dans le domaine du développement du volontariat ces prochaines années.



**Bengt Westerberg**

*Président du Groupe de travail sur le volontariat et Vice-Président de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*



**Markku Niskala**

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

# Résumé analytique

Les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont au cœur de l'action humanitaire efficace que nous menons en faveur de millions de personnes vulnérables. Ils sont notre force. Ce sont eux qui nous définissent et font de nous une organisation humanitaire unique au monde. En tant que Fédération des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, l'une de nos priorités est de soutenir nos volontaires et de leur donner les outils et les ressources dont ils ont besoin pour répondre aux exigences et aux attentes que nous avons à leur égard – et qu'ont tous ceux qui nous soutiennent.

À la suite de l'adoption de la Politique de la Fédération relative au volontariat en 1999, et des décisions et engagements qui ont été pris ultérieurement par les Sociétés nationales dans le cadre des conférences internationales et régionales, bon nombre de mesures ont été mises en œuvre à des degrés divers. Il sera nécessaire d'en assurer le suivi ces prochaines années. Des initiatives sérieuses et novatrices ont été lancées dans toutes les régions du monde en vue de créer un environnement propice au volontariat. En outre, la gestion des volontaires est de plus en plus souvent intégrée aux plans stratégiques des Sociétés nationales, qui la considèrent comme un élément essentiel pour leur développement.

Environ la moitié des Sociétés nationales se sont dotées d'une politique nationale relative au volontariat, et un peu moins de la moitié ont élaboré un plan de développement du volontariat. Elles sont toutefois beaucoup plus nombreuses à avoir mobilisé des ressources humaines pour la gestion et le développement du volontariat à l'échelon national.

Combien de volontaires œuvrent au sein des Sociétés nationales ? Il est très difficile de le savoir. En effet, les chiffres disponibles varient au point qu'il est

presque impossible de calculer exactement l'effectif total des volontaires. Selon les estimations, il y en aurait environ 20 millions dans le monde. Il est donc indispensable que les Sociétés nationales fournissent des données plus précises.

Les méthodes de gestion des volontaires dans les situations d'urgence et en temps normal ont été améliorées dans le monde entier. Plusieurs Sociétés nationales testent de nouvelles stratégies visant à accroître la diversité et la participation des volontaires à la prise de décisions et à la mise en œuvre. En renforçant le développement du volontariat en général, et dans les situations d'urgence en particulier, nous optimisons les points forts de notre base de volontaires.

Un certain nombre de variables internes et externes influencent la gestion des volontaires, créant un environnement de travail difficile pour les Sociétés nationales. Le développement du volontariat est également une question intersectorielle qui, une fois posée, ouvre souvent une boîte de Pandore, révélant des problèmes de développement organisationnel plus généraux qui doivent être résolus. Néanmoins, des efforts restent à faire pour améliorer la gestion des volontaires et établir des systèmes de gestion appropriés. La mobilisation des volontaires au service des personnes vulnérables doit être l'un des principaux domaines de compétence des Sociétés nationales. Or, la capacité des Sociétés nationales de mobiliser et de fidéliser les volontaires est de plus en plus remise en question. Le présent rapport met l'accent sur les principaux progrès et obstacles relevés par les Sociétés nationales en matière de développement du volontariat depuis l'adoption de la Politique de la Fédération relative au volontariat. Il porte notamment sur la diversité et le recrutement, la fidélisation et la reconnaissance, la formation, la sécurité et la santé, la participation, les nou-

velles formes de volontariat, le travail en réseau et le soutien par les pairs.

La *Stratégie 2010* et le processus *Notre Fédération de demain* soulignent l'importance fondamentale du volontariat dans la vision et les valeurs de l'organisation. Chaque Société nationale devrait aspirer à jouer un rôle de premier plan dans la mobilisation et la gestion des volontaires pour venir en aide aux personnes vulnérables dans son pays, aussi bien en temps normal que dans les situations de crise. Le travail volontaire est peut-être gratuit, mais la gestion des volontaires a un prix. Si les Sociétés nationales entendent sérieusement développer le volontariat pour mieux répondre à des besoins toujours changeants, il est essentiel qu'elles s'engagent et mobilisent des ressources sur le long terme.

Les objectifs de l'Agenda mondial renforcent l'engagement de la Fédération internationale et de ses membres à appuyer la réalisation des Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD). La XXX<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (2007) se penchera sur quatre défis auxquels le Mouvement doit faire face :

- les risques de catastrophes naturelles et, plus particulièrement, le changement climatique ;
- la migration ;
- la violence dans les communautés ;
- les maladies émergentes et réémergentes, dont le VIH et le sida.

Pour relever ces défis, il est impératif que l'ensemble des gouvernements et des autres parties prenantes reconnaissent la précieuse contribution que les volontaires apportent aux activités de développement, en tant que relais entre les communautés et les autorités nationales et locales.

Le partenariat entre la Fédération internationale et les Volontaires des Nations

Unies (VNU) a largement contribué à la revalorisation du volontariat et aux efforts concertés déployés en vue de promouvoir un environnement qui optimise le potentiel des volontaires. Les progrès accomplis à cet égard sont positifs et doivent être poursuivis. Il est évident que la façon dont les gouvernements et les législateurs agissent à l'égard du volontariat et des organisations de volontaires a des incidences considérables sur la viabilité et l'efficacité du travail volontaire et de ces organisations.

Il est clair que le volontariat est un atout essentiel dont disposent les Sociétés nationales pour répondre aux besoins des personnes vulnérables. La gestion des volontaires et le développement du volontariat doivent donc être intégrés et étroitement liés aux activités quotidiennes et au développement organisationnel des Sociétés nationales.

La Fédération internationale entend faire face aux problèmes actuels et futurs soulevés dans le présent rapport en menant des activités de développement du volontariat au cours des quatre prochaines années. Ces activités ont pour but d'aider les Sociétés nationales à créer un environnement interne et externe de nature à encourager et à faciliter le travail des volontaires, et à promouvoir le volontariat dans tous les secteurs de la société.

Les activités de développement du volontariat prévues de 2008 à 2011 visent à :

- aider les Sociétés nationales à se doter de systèmes, de procédures et de méthodes de gestion des volontaires, afin de mieux soutenir et gérer leurs volontaires ;
- approfondir et diffuser les connaissances sur le volontariat dans les situations d'urgence ;
- promouvoir, récompenser et reconnaître le travail des volontaires ;
- établir et promouvoir un environnement propice au volontariat.

Face aux défis mondiaux et à une vulnérabilité croissante aux catastrophes et aux maladies, le volontariat est essentiel pour réaliser la mission et les objectifs de l'Agenda mondial de la Fédération internationale – renforcer les capacités des communautés vulnérables de faire face aux situations qui menacent leur vie et leurs moyens de subsistance. ■

# 1. Étapes clés et bilan

## La valeur ajoutée de la Politique relative au volontariat

En adoptant la Politique de la Fédération relative au volontariat en 1999, l'Assemblée générale a notamment recommandé que toutes les Sociétés nationales réexaminent leurs politiques et procédures en vigueur. La Politique encourage les Sociétés nationales à élaborer leurs propres méthodes de travail à l'échelon national et le *Guide de mise en œuvre de la Politique relative au volontariat* (2002) a été élaboré pour les aider dans leurs démarches. Depuis, de nombreuses mesures ont été prises pour développer le volontariat au sein des Sociétés nationales. Les auto-évaluations montrent que les Sociétés nationales qui ont adopté une politique nationale relative au volontariat affichent de meilleurs résultats en termes de recrutement et de fidélisation des volontaires. Les réponses au second questionnaire d'auto-évaluation ont révélé une hausse notable du pourcentage des Sociétés nationales ayant adopté une politique relative au volontariat : près de la moitié ont affirmé s'être dotées d'une telle politique, tandis que 43,5 % ont déclaré avoir élaboré un plan de développement du volontariat. Il apparaît donc que les Sociétés nationales prennent d'importantes dispositions pour remédier aux problèmes de recrutement et de fidélisation des volontaires.

Le Guide suggère d'établir des instruments pour collecter des statistiques précises sur les activités des volontaires des Sociétés nationales et sur leur impact. Divers outils ont donc été élaborés, dont les auto-évaluations des Sociétés nationales de 2000 à 2003 et de 2004 à 2005, et la consultation mondiale sur la jeunesse de 2005 à 2006. Aucun ne dresse un bilan exhaustif du volontariat au sein de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. De plus, certaines Sociétés nationales n'ont pas répondu aux questionnaires sur lesquels se fondent ces consultations et beaucoup de chiffres ne sont que des estimations. Il n'en est pas moins intéressant d'en examiner les résultats.

S'agissant du volontariat, les réponses au questionnaire d'auto-évaluation des Sociétés nationales indiquent que ce sont principalement le manque de volontaires qualifiés et le recrutement/la fidélisation des volontaires dans un secteur toujours plus compétitif qui posent des difficultés.



Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge est l'une des plus grandes organisations humanitaires au monde, car il réunit 185 Sociétés membres et dispose d'un immense réseau de sections et de groupes présents dans les communautés locales. La portée de notre action est plus vaste que celle de toute autre organisation, mais nous avons des difficultés à montrer ce que nous valons. Calculer le nombre de volontaires et d'heures de volontariat n'est pas suffisant pour dresser un bilan exhaustif, mais c'est une façon de démontrer concrètement la capacité du Mouvement.

## Combien de volontaires et de membres avons-nous ?

Cette question essentielle paraît simple. Il s'avère toutefois très difficile d'obtenir *une réponse claire et précise*. En effet, les réponses varient en fonction du contexte et de la façon dont la question est posée. Les chiffres ne suffisent pas pour dresser un tableau complet de la situation du volontariat au sein de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, mais ils nous aident à y voir plus clair. C'est pourquoi il est important d'examiner soigneusement les résultats des consultations susmentionnées.

Au total, 161 Sociétés nationales ont répondu au moins à l'un des deux questionnaires d'auto-évaluation. Sur la base des réponses les plus récentes, on dénombre 71,9 millions de membres et 11,5 millions de volontaires au total. Dans 41 Sociétés nationales, aucune définition claire n'est établie pour différencier les membres des volontaires. Il est donc possible qu'il y ait un chevauchement des données. Au total, 410 000 nouveaux volontaires ont été recrutés durant l'année qui a précédé la consultation. Environ la moitié des Sociétés nationales ont déclaré que leur effectif de volontaires était en hausse depuis trois ans, 20 % ont indiqué qu'il restait stable et 20 % ont affirmé qu'il avait diminué.

L'analyse de la consultation mondiale sur la jeunesse évalue à 22 millions approximativement le nombre de volontaires dans le monde, parmi lesquels 40 % au moins sont des jeunes, selon les réponses de 92 Sociétés nationales.

Les statistiques varient au point qu'il est difficile de déterminer le nombre exact de volontaires. Pour disposer de statistiques fiables, il est indispensable que les Sociétés

nationales établissent des bases de données et des registres sur les volontaires. Selon les résultats des auto-évaluations, seules 59,6 % des Sociétés nationales en ont constitué à ce jour. La Croix-Rouge de Côte d'Ivoire figure parmi celles qui ont franchi un premier pas vers une meilleure gestion des volontaires en constituant une base de données.

Il peut sembler qu'une organisation de volontaires a mieux à faire que de consacrer du temps à la gestion de bases de données et de statistiques. Reste que les statistiques sont utiles pour mesurer l'efficacité des programmes et constituent des outils simples pour démontrer l'importance de l'action des volontaires.



## Étapes clés 1999 à 2007

La chronologie ci-dessous retrace les étapes clés du développement du volontariat au sein du Mouvement, depuis l'adoption de la Politique de la Fédération relative au volontariat en 1999, qui a constitué un tournant dans ce domaine. Les mécanismes de gestion et de développement du volontariat ont suscité un intérêt croissant au cours des huit dernières années.

- ▶ **1999:** l'Assemblée générale de la Fédération adopte la Politique relative au volontariat et réaffirme la pertinence de la Politique relative à la jeunesse (1991) ;
- ▶ **1999:** engagement de la Fédération à l'égard des volontaires à la XXVII<sup>e</sup> Conférence internationale ;
- ▶ **2000-2001:** la Fédération s'efforce d'influencer les débats engagés au sein de l'ONU en faveur de la résolution 56/38 – *Recommandations relatives à l'appui au volontariat* ;
- ▶ **2000:** la Présidente de la Fédération fait un discours sur le volontariat à l'Assemblée générale de l'ONU, à l'occasion de l'inauguration de l'Année internationale des volontaires (AIV) en 2001 ;
- ▶ **2000:** création du Réseau ouest-européen pour le développement du volontariat (WENDOVS, aujourd'hui ENDOV) ;
- ▶ **2001:** Année internationale des volontaires – des partenariats sont établis et la Journée internationale des volontaires (5 décembre) est célébrée pour la première fois ;
- ▶ **2001:** création du plan d'action de la Fédération *Volontariat 2005* ;
- ▶ **2001-2003:** unité chargée du développement du volontariat en Afrique basée à Nairobi ;

- ▶ **2001:** le volontariat occupe une place centrale à l'Assemblée générale de la Fédération ;
- ▶ **2002:** publication du Guide de mise en œuvre de la Politique relative au volontariat ;
- ▶ **2002:** la Coalition pour un environnement favorable au volontariat, réunissant la Fédération internationale, les VNU et l'Union interparlementaire, est formée pour promouvoir le volontariat auprès des gouvernements ;
- ▶ **2002:** la Fédération et le CICR intègrent la gestion des volontaires dans leurs cours de formation des dirigeants des Sociétés nationales ;
- ▶ **2002:** création d'une rubrique consacrée au volontariat sur le site Web de la Fédération ;
- ▶ **2004:** création du Réseau des volontaires d'Amérique du Sud ;
- ▶ **2004:** publication du manuel *Volontariat – Cycle d'encadrement des volontaires* ;
- ▶ **2004:** création du Centre européen de référence sur le volontariat ;
- ▶ **2004:** publication du document *Volontariat et législation – Note d'orientation*, élaboré par la Coalition pour un environnement favorable au volontariat en vue de faciliter le débat ;
- ▶ **2004:** création du Groupe de travail ad hoc sur le volontariat ;
- ▶ **2005:** l'Assemblée générale de la Fédération adopte une décision globale sur le développement du volontariat (point 17) ;
- ▶ **2005:** unité chargée du développement du volontariat en Asie-Pacifique basée à Kuala Lumpur ;
- ▶ **2005:** création du Groupe de travail permanent sur le volontariat par l'Assemblée générale de la Fédération ;
- ▶ **2005:** initiative de développement – le volontariat dans les situations d'urgence ;
- ▶ **2005:** élaboration du plan d'action de la Fédération *VolontairePlus* (2006-2007) ;
- ▶ **2007:** la Fédération internationale instaure une couverture d'assurance accident mondiale pour les volontaires des Sociétés nationales ;
- ▶ **2007:** le volontariat sera désormais systématiquement inscrit à l'ordre du jour de l'Assemblée générale de la Fédération.

## VIVA – mesurer l'importance de l'action des volontaires

Dans toute organisation humanitaire, il est nécessaire d'optimiser l'utilisation des ressources pour venir en aide au plus grand nombre possible de personnes vulnérables. Les programmes de volontariat doivent, par conséquent, être aussi efficaces que possible. Même si les volontaires offrent gratuitement leurs services, un programme qui mobilise des volontaires peut être coûteux. Le *Volunteer Investment and Value Audit* (VIVA) est un outil simple pour mesurer la valeur des heures de volontariat en fonction des ressources utilisées pour mettre en œuvre un programme. Plusieurs Sociétés nationales ont commencé à s'en servir. Quoiqu'il ne tienne pas compte des questions essentielles de la qualité, de l'impact des programmes de volontariat et de la valeur réelle du travail accompli, il permet de mesurer la rentabilité des investissements consentis pour développer le volontariat. ■



### VIVA mesure l'efficacité des programmes

La Croix-Rouge du Népal a utilisé VIVA pour évaluer deux de ses programmes : un programme de prévention du VIH et un programme de préparation aux séismes. Le programme de prévention est réalisé dans une section de district. Il compte plus de 20 000 bénéficiaires et mobilise 774 volontaires. Son coût total s'élève à 250 000 roupies népalaises et il représente plus de 57 000 heures de volontariat, évaluées à environ 2,25 millions de roupies. Cela se traduit par un ratio VIVA de près de un à neuf. En d'autres termes, pour chaque roupie investie, la Croix-Rouge du Népal obtient neuf roupies en retour sous la forme d'heures de travail volontaire. Selon les ratios VIVA, le programme de préparation aux séismes est nettement moins rentable. Cela n'est pas surprenant, dans la mesure où les programmes de préparation aux catastrophes font peu appel aux services de volontaires en temps normal. Néanmoins, la préparation est indispensable pour atténuer les souffrances des victimes de catastrophes.

La Croix-Rouge du Népal prévoit d'utiliser la méthode VIVA comme base de référence pour réaliser d'autres programmes de volontariat, engager un débat interne sur la manière d'améliorer l'efficacité des programmes et montrer au public et aux donateurs la contribution financière des volontaires.

## 2. Décisions internationales et régionales sur le volontariat

À sa 12<sup>e</sup> session, en 1999, l'Assemblée générale de la Fédération internationale a adopté la Politique relative au volontariat, qui définit les statuts de membre et de volontaire, et expose les droits et les responsabilités des volontaires. À travers

### Engagement pris par la Fédération à la XXVII<sup>e</sup> Conférence internationale (Genève, 1999)

Reconnaissant l'importance des volontaires pour les Sociétés nationales et la priorité accordée au développement du volontariat dans la Stratégie 2010, l'Assemblée générale de la Fédération internationale prend l'engagement suivant :

Les volontaires sont la force la plus importante de toute Société nationale ; ils sont le « pouvoir de l'humanité » et les défenseurs des valeurs humanitaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. C'est pourquoi la Fédération internationale s'engage :

- à examiner la situation actuelle des volontaires afin de mettre en lumière les domaines dans lesquels des changements sont nécessaires pour améliorer les services aux bénéficiaires, le statut des volontaires et leur rôle au sein de l'organisation ;
- à définir, en matière de volontariat, des politiques, des lignes directrices et des pratiques de gestion optimales qui soient claires et privilégient le développement des ressources humaines ;
- à garantir l'égalité des chances aux hommes et aux femmes de tous âges qui prennent part en tant que volontaires à la fourniture de services et à la direction des Sociétés nationales, à accroître la participation des groupes marginalisés et à veiller à ce que les volontaires reçoivent du personnel salarié l'appui nécessaire ;
- à coopérer avec les gouvernements pour élargir l'assise juridique, financière et politique du volontariat, et mobiliser un plus grand soutien de la part du public ;
- à développer la coopération avec d'autres organisations de volontaires à tous les niveaux et à jouer un rôle important dans la célébration de l'Année internationale des volontaires en 2001.

cette Politique, les Sociétés nationales se sont engagées et ont engagé le Secrétariat de la Fédération à promouvoir, à reconnaître et à valoriser le volontariat, ainsi qu'à appuyer son développement.

Depuis 1999, des discussions ont lieu sur le volontariat dans le cadre des sessions de l'Assemblée générale et de nombreuses conférences régionales. Elles ont abouti à

plusieurs décisions et engagements, dont certains ont été mis en œuvre, notamment la création d'un Groupe de travail permanent sur le volontariat et l'intégration du volontariat dans la liste des points systématiquement inscrits à l'ordre du jour du Conseil de direction, de l'Assemblée générale et des conférences régionales. Qu'en est-il des autres décisions et engagements qui ont été pris ? ■

| Les engagements suivants ont été pris aux niveaux régional et international :                                                                                          | Assemblée générale | Afrique | Amériques | Asie-Pacifique | Europe | MENA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|-----------|----------------|--------|------|
| Encourager les initiatives régionales, développer les capacités de communication et d'évaluation de l'impact                                                           | ●                  |         |           |                |        |      |
| Réexaminer, améliorer et mettre en œuvre les politiques existantes au niveau des Sociétés nationales                                                                   | ●                  | ●       |           |                |        |      |
| Élaborer des lignes directrices, rassembler des informations sur les bonnes pratiques, assurer le suivi de la mise en œuvre                                            | ●                  |         |           |                |        |      |
| Veiller à ce que les politiques soient connues et appliquées pour améliorer la gestion des volontaires et créer un environnement favorable au volontariat              |                    | ●       |           | ●              |        | ●    |
| Être sans exclusive et ouverts à tous, promouvoir le volontariat auprès de tous les groupes, de sorte que la base de volontaires reflète la diversité de la population |                    |         | ●         |                | ●      | ●    |
| Élaborer des stratégies de recrutement claires et gérer les volontaires plus efficacement                                                                              |                    | ●       | ●         |                | ●      |      |
| Offrir aux volontaires des possibilités de formation et de perfectionnement appropriées                                                                                | ●                  |         |           | ●              |        | ●    |
| Réaliser des programmes de nature à mobiliser les volontaires, à favoriser leur développement individuel et à renforcer leur attachement au Mouvement                  |                    | ●       |           |                |        |      |
| Établir des mécanismes permettant d'associer tous les volontaires aux processus décisionnels                                                                           | ●                  | ●       |           |                |        | ●    |
| Associer les jeunes, les volontaires et les communautés à la conception et à la mise en œuvre des programmes                                                           |                    | ●       |           |                | ●      |      |
| Développer des programmes et des compétences pour mobiliser les communautés et les volontaires locaux                                                                  | ●                  | ●       | ●         |                |        |      |
| Renforcer les capacités des volontaires pour mieux travailler avec les communautés                                                                                     |                    | ●       |           |                |        |      |
| Examiner la protection juridique des volontaires et veiller à ce qu'un régime d'assurance adéquat soit mis en place                                                    | ●                  |         |           |                |        |      |
| Garantir le remboursement des dépenses directement liées au travail volontaire                                                                                         |                    |         |           | ●              |        |      |
| Trouver des moyens créatifs et non financiers de reconnaître, récompenser et motiver les volontaires                                                                   | ●                  | ●       | ●         |                |        | ●    |
| Établir un réseau Jeunesse régional et mobiliser des ressources pour le soutenir                                                                                       |                    |         |           |                |        | ●    |

## 3. Pour une société favorable au volontariat

Le volontariat est un phénomène mondial ancien, dont les avantages sociaux et économiques sont largement reconnus. Néanmoins, on a fini par considérer que le volontariat et l'action des volontaires allaient de soi. L'Année internationale des volontaires (AIV) célébrée en 2001, les efforts déployés par les Volontaires des Nations Unies (VNU) et le partena-

riat entre la Fédération internationale et les VNU ont largement contribué à la revalorisation du volontariat et aux efforts concertés déployés en vue de promouvoir un environnement qui optimise le potentiel des volontaires.

Les contextes juridiques, socioculturels et économiques peuvent avoir un impact considérable sur l'action menée pour bâtir une société favorable au volontariat.

### 3.1. Environnement juridique

Le développement du volontariat en tant que moyen d'améliorer les conditions d'existence des individus dépend dans une large mesure du cadre juridique régissant le travail volontaire. L'AIV a clarifié le rôle des gouvernements dans la création d'un environnement propice au volontariat. Pour les volontaires, ce rôle consiste à garantir le droit de tout individu de mener une activité volontaire et de bénéficier d'une protection, ainsi qu'à reconnaître publiquement l'utilité du volontariat et à le promouvoir.

Pour les organisations de volontaires, ce rôle consiste à créer un environnement favorable, en garantissant une base juridique qui facilite leur établissement et leurs activités, des arrangements fiscaux appropriés, l'élimination des contraintes réglementaires inutiles et un appui à l'infrastructure. Malgré tout, un certain nombre de gouvernements doivent comprendre que le volontariat est une notion délicate et complexe.

À la Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en 1999, les États se sont engagés à réexaminer et, au besoin, à élaborer ou à actualiser des lois pour faciliter l'action des organisations volontaires concernées. En 2001, le Conseil interparlementaire a adopté une résolution demandant instamment aux parlementaires du monde entier d'élaborer et d'adopter des poli-

tiques qui encouragent le volontariat, et d'établir un cadre législatif qui crée un environnement favorable au volontariat.

Depuis, la Fédération internationale a appelé les gouvernements, les parlements, les entreprises et les organisations volontaires de nombreux pays à examiner les aspects de leurs lois et règlements qui pourraient influencer le développement du volontariat. Les Sociétés nationales du Chili, de Colombie, du Mexique, du Maroc, du Nicaragua et de Tunisie, notamment, se sont fait l'écho de cet appel auprès de leurs gouvernements respectifs. Par ailleurs, la publication *Volontariat et législation – Note d'orientation*, élaborée conjointement par l'Union interparlementaire (UIP), la Fédération internationale et les VNU en 2004, a réaffirmé l'importance de la participation de l'ensemble des parties prenantes.

En outre, le programme « Règles, lois et principes applicables aux actions internationales en cas de catastrophe » (IDRL), lancé par la Fédération internationale, s'efforce de combler les lacunes dans le cadre juridique régissant les actions internationales en cas de catastrophe. Des études ont révélé que de nombreux problèmes juridiques se posent au personnel humanitaire – y compris les volontaires – qui participent à des actions internationales lors de catastrophes. Le programme IDRL a donc entrepris d'élaborer des notes d'orientation à l'intention des législateurs qui souhaitent renforcer ou améliorer leur législation nationale pour anticiper et résoudre ces problèmes avant qu'une catastrophe ne se produise.

Ces dernières années, des lois, résolutions et autres dispositions à l'appui du volontariat ont été adoptées dans le monde. Sur le plan national, davantage de pays vont au-delà de la reconnaissance publique de l'utilité du volontariat et créent un environnement juridique propice au volontariat, à travers l'élaboration, la ré-



#### La législation colombienne

La loi relative au volontariat a été élaborée en 2001 pour donner suite à l'AIV. Elle accorde une reconnaissance juridique aux volontaires participant à des activités informelles et propose un modèle de politique relative au volontariat aux organisations qui n'ont pas encore leur propre politique. Elle exige en outre la mise en place d'un système qui quantifie la contribution des volontaires au PIB. Une révision de la loi a été engagée pour reconnaître les volontaires étrangers dans le pays, et un guide de mise en œuvre est en cours d'élaboration.

La Croix-Rouge colombienne joue un rôle actif dans ce processus et a notamment contribué à la définition du cycle d'encadrement des volontaires pour ce guide.

En outre, au vu du nombre élevé de blessés parmi les secouristes (y compris les volontaires Croix-Rouge) lors d'une catastrophe en 1999, le gouvernement a instauré une couverture d'assurance nationale pour les volontaires.

vision et/ou l'adoption de lois et de politiques nationales. Ainsi, le Mozambique a promulgué des lois qui traitent des rapports entre les volontaires et les organisations recourant à leurs services. L'Argentine, le Brésil, la Colombie, le Nicaragua et le Pérou ont adopté des lois spécifiques au volontariat. Au Bénin, une loi sur la décentralisation encourage la promotion du volontariat et des initiatives communautaires. En Australie, le gouvernement souhaite faire bénéficier d'allègements fiscaux les volontaires des services d'urgence qui font partie de la population active. Dans la perspective des Jeux olympiques de 2008 à Beijing et pour promouvoir le volontariat, la Chine élabore un projet de loi qui définira les droits et les obligations des volontaires.

Les progrès accomplis sont positifs, mais les efforts doivent être poursuivis. Il est évident que la façon dont les gouvernements et les législateurs agissent à l'égard du volontariat et des organisations volontaires a des incidences considérables sur la viabilité et l'efficacité du travail volontaire et de ces organisations.

### 3.2. Environnement socioculturel et économique

En-dehors des facteurs juridiques et politiques, le volontariat est influencé, dans une large mesure, par le contexte socioculturel, les structures économiques et la répartition des richesses, la division des tâches au sein des institutions, les croyances, les valeurs, les traditions et d'autres normes. Dans un monde en évolution constante, où de nouveaux défis surgissent en permanence, le contexte socioculturel et économique dans lequel s'inscrit le volontariat change lui aussi constamment. Nombre de ces changements ouvrent des perspectives nouvelles pour les organisations volontaires.

À la 12<sup>e</sup> session de son Assemblée générale, en 1999, la Fédération internationale s'est engagée à examiner la situation et le statut des volontaires, et à définir les domaines dans lesquels des changements sont nécessaires pour améliorer les services aux bénéficiaires. Depuis, le Secrétariat de la Fédération a mené une série d'études destinées à évaluer la situation du volontariat dans plusieurs pays et régions. Il s'avère que les effets des changements socioculturels et économiques sur le volontariat varient d'un pays à l'autre. Chaque Société nationale doit donc analyser son propre contexte et prendre des mesures en conséquence.

#### Des formes de volontariat flexibles

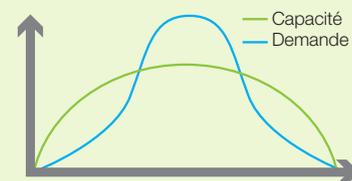
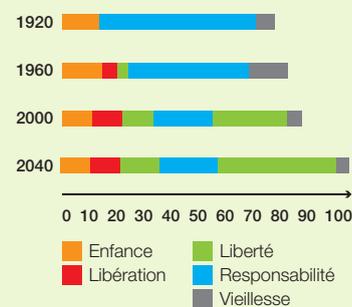
Le temps à consacrer au volontariat est limité en raison de la mobilité des volontaires et d'autres facteurs socioéconomiques. En général, les jeunes consacrent plus d'heures à un travail volontaire que les jeunes parents et les travailleurs d'âge moyen ou approchant de l'âge de la retraite. Dans les pays en développement, la population qui a du mal à assurer sa propre subsistance a peu de temps disponible pour s'engager formellement dans une activité volontaire. Le volontariat ponctuel et spontané est toutefois courant dans beaucoup de Sociétés nationales de ces pays. Proposer des formes de volontariat flexibles pour des activités spécifiques limitées dans le temps, qui peuvent être réalisées en famille et entre amis, peut être un moyen efficace de favoriser la diversité et le recrutement. Le volontariat virtuel, par exemple, s'est rapidement développé<sup>1</sup>. Il permet aux volontaires des pays développés et en développement de réaliser des tâches en ligne, et donne aux responsables de la gestion des volontaires la possibilité d'accéder à des ressources dans le monde entier. La reconnaissance devrait donc être fondée sur l'efficacité et les performances, plutôt que sur la durée.

#### Changements démographiques

Compte tenu du vieillissement de la population et des départs anticipés à la retraite dans la plupart des pays développés, des programmes ont été conçus pour aider et

#### Nouvelles phases de la vie et changements démographiques

Les phases traditionnelles de la vie au XX<sup>e</sup> siècle – enfance, vie d'adulte actif et vieillesse – ont évolué dans les pays développés et dans les pays en développement. Le graphique ci-dessous montre qu'en Suède, la durée de la vie d'adulte actif est passée de 50 ans environ en quelques décennies seulement. Dans la pratique, les Suédois entrent sur le marché du travail en même temps qu'ils fondent une famille. L'âge de la retraite se situe en moyenne vers 60 ans, alors que la population vit plus longtemps et en meilleure santé.



La première phase – liberté – de la vie d'adulte s'est allongée au cours des dernières décennies, reportant à plus tard le début de la vie de famille et l'entrée dans la vie d'adulte. De 20 à 35 ans, les jeunes adultes essaient différents modes de vie et cercles sociaux. La société exerçant moins de contraintes sur eux, ils pourraient être moins enclins à s'engager à long terme dans une organisation et préfèrent participer à des projets de plus courte durée.

Néanmoins, nombre de jeunes ressentent vivement le besoin de se rendre utiles et de bâtir un monde meilleur. L'avenir des ONG suédoises dépend donc largement de leur capacité de mettre à profit ce désir.

(Source : Agence suédoise de coopération internationale pour le développement)

<sup>1</sup> Le volontariat virtuel est également connu sous le nom de « volontariat en ligne », « cyber-volontariat », « mentorat en ligne », « volontariat de chez soi ».

mobiliser les retraités et les personnes âgées. Le *Rapport sur le développement dans le monde 2007* indique que la majorité de la population des pays en développement a moins de 25 ans (1,3 milliard), et que le moment est donc plus que jamais venu de mieux former les jeunes pour en faire des citoyens actifs. De même, il se peut que, dans certaines organisations, des volontaires soient attachés à leurs rôles traditionnels ou tiennent à occuper les principaux postes à responsabilités. Les responsables de la gestion des volontaires de nombreuses organisations privilégient désormais des solutions – comme la rotation obligatoire des membres de la direction – qui mettent à contribution la précieuse expérience des volontaires plus âgés tout en donnant aux nouveaux volontaires la possibilité d’assumer peu à peu des responsabilités.

### Diversité de la population

Le volontariat peut renforcer la cohésion sociale et réduire l’exclusion sociale. Les défis auxquels les sociétés multiculturelles sont confrontées prouvent qu’il est impératif de tenir compte de la diversité dans le recrutement et la gestion des volontaires. Les immigrants, les groupes autochtones, les réfugiés et d’autres groupes marginalisés sont une source de volontaires inexploités dans de nombreuses sociétés. Les programmes de volontariat des diasporas peuvent faciliter l’intégration et l’insertion sociale des nouveaux migrants et réfugiés ou de ceux qui regagnent leur pays.

### Volontariat d’entreprise

Les entreprises considèrent de plus en plus qu’elles ont un rôle actif à jouer au sein des communautés, non seulement à travers des œuvres de bienfaisance, mais aussi en participant au développement et à la mise en œuvre d’activités au niveau communautaire. Aujourd’hui, beaucoup ont une politique de responsabilité sociale et proposent à leurs employés des programmes de volontariat liés à leurs stratégies entrepreneuriales. Les employés peuvent ainsi acquérir de nouvelles compétences et avoir une plus grande estime d’eux-mêmes. La cohésion sociale et les services communautaires s’en trouvent également renforcés. Quant à l’employeur, il fidélise davantage ses employés et améliore son image auprès du public. Un rapport des VNU souligne que des progrès ont été accomplis mais qu’un soutien organisationnel accru est nécessaire pour établir un lien entre les entreprises et les communautés, et favoriser une compréhension mutuelle.

## 3.3. Partenariats stratégiques

La création d’un environnement favorable au volontariat, au cœur de la culture et des conditions locales, dépend dans une large mesure des dispositions et des engagements pris par l’ensemble de la société civile. L’engagement pris par la Fédération internationale à la XXVII<sup>e</sup> Conférence internationale en 1999 prévoyait d’intensifier les efforts déployés pour développer des partenariats avec d’autres organisations adhérant à ce même engagement, réaffirmé dans le cadre de l’AIV. Ces efforts ont notamment porté sur la coopération avec l’UIP. En 1901, le premier prix Nobel de la paix a été décerné à Henry Dunant, fondateur de la Croix-Rouge, et à Frédéric Passy, l’un des fondateurs de l’UIP. Cette trajectoire historique commune a conduit les deux organisations à œuvrer ensemble à la paix et à l’harmonie entre les peuples, les communautés et les nations. La Fédération internationale a également développé une longue et fructueuse relation avec les VNU pour mobiliser le pouvoir des volontaires dans des domaines d’intérêt commun. En outre, elle a noué des liens avec l’*International Business Leaders Forum* (IBLF). Ces liens témoignent de l’intérêt croissant du secteur privé pour la promotion du volontariat, dont il est considéré qu’elle fait partie intégrante de la responsabilité sociale d’entreprise. ■

## 4. Pour des Sociétés nationales qui favorisent le volontariat

### 4.1 Introduction

Le volontariat est au cœur de l'action du Mouvement depuis sa création. Quoique l'environnement de travail évolue, l'action des volontaires à la Bataille de Solférino continue d'inspirer et d'orienter une grande part des efforts déployés par le Mouvement pour améliorer les conditions d'existence des personnes vulnérables. La mobilisation des volontaires au service des personnes vulnérables doit donc être l'un des principaux domaines de compétence des Sociétés nationales. Or, les capacités des Sociétés nationales en la matière sont de plus en plus remises en question.

Sir Nicholas Young, directeur général de la Croix-Rouge britannique, a fait valoir à l'Assemblée générale de 2001 que les Sociétés nationales devaient améliorer la gestion de leurs volontaires :

*Nous ne pouvons pas nous attendre à ce que les volontaires se joignent à notre action simplement parce que nous sommes la Croix-Rouge, ni à ce qu'ils restent parce que nous le voulons. Nous devons leur montrer l'exemple et les inspirer – comme Henry Dunant à Solférino –, et utiliser les meilleures techniques modernes de gestion et de développement, pour les fidéliser et aider les personnes dans le besoin. Prenons le volontariat au sérieux !*

Une Société nationale qui favorise le volontariat veille à ce que les politiques, les programmes et le personnel salarié offrent une expérience positive, chaleureuse et gratifiante aux volontaires actuels et potentiels. Les Sociétés nationales doivent élaborer et appliquer des politiques et des systèmes de gestion des volontaires appropriés, qui soient diffu-

sés le plus largement possible et discutés ouvertement avec les dirigeants, les employés et les volontaires.

À la suite de l'adoption de la Politique de la Fédération relative au volontariat en 1999, et des décisions et engagements qui ont été pris ultérieurement par les Sociétés nationales dans le cadre des conférences internationales et régionales, des initiatives importantes et novatrices ont été lancées dans le monde entier pour créer un environnement favorable au volontariat.

Environ la moitié des Sociétés nationales se sont dotées d'une politique nationale relative au volontariat, tandis qu'un peu moins de la moitié ont élaboré un plan de développement du volontariat. Elles sont beaucoup plus nombreuses à avoir mobilisé des ressources humaines pour la gestion et le développement du volontariat à l'échelon national. Les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge expérimentent un large éventail de possibilités, de capacités et de réalités dans les efforts qu'elles déploient pour promouvoir le volontariat dans le monde, en mobilisant des volontaires pour combler des lacunes dans le domaine de la santé, lutter contre le changement climatique, venir en aide aux jeunes et aux personnes âgées, établir des systèmes de gestion des volontaires, se restructurer et améliorer leur image auprès du public, susciter l'intérêt des volontaires rattachés à des entreprises, préparer les communautés aux situations d'urgence et explorer les nouvelles frontières ouvertes par le site Internet *Second Life*.

En adoptant des politiques relatives au volontariat, les Sociétés nationales franchissent une étape importante vers une perception cohérente du rôle et de l'importance des volontaires. Toutefois, cela ne suffit pas pour faire face à nombre de réalités et de problèmes actuels.

D'une part, des études montrent que les méthodes de gestion des volontaires, à la fois dans les situations d'urgence et en temps normal, ont été améliorées. Quelques Sociétés nationales testent de nouvelles stratégies visant à accroître la diversité et la participation des volontaires à la prise de décisions et à la mise en œuvre. Certaines plaident activement en faveur de lois sur le volontariat auprès de leur gouvernement. Par ailleurs, différentes formes de réseaux régionaux et de soutien par les pairs entre les responsables de la gestion des volontaires ont facilité l'échange de connaissances et de compétences.

D'autre part, des obstacles ont été relevés, notamment des lacunes dans l'analyse des motivations des volontaires, une connaissance et une diffusion insuffisantes de la Politique relative au volontariat, et des contraintes financières. Le développement du volontariat est une question intersectorielle qui, une fois posée, ouvre souvent une boîte de Pandore, révélant des problèmes de développement organisationnel plus généraux. C'est pourquoi les dirigeants des Sociétés nationales sont parfois réticents à l'idée de s'engager en faveur du développement du volontariat. En outre, les possibilités de former des partenariats et de coopérer avec les gouvernements et d'autres organisations pour garantir une utilisation efficace des ressources et accroître l'impact de l'action menée sont souvent limitées.

La *Stratégie 2010* et le processus *Notre Fédération de demain* réaffirment l'importance fondamentale du volontariat dans la vision et les valeurs de l'organisation. Chaque Société nationale devrait aspirer à jouer un rôle de premier plan dans la mobilisation et la gestion des volontaires pour venir en aide aux personnes vulnérables dans son pays. Le travail volontaire est peut-être gratuit, mais la gestion des volontaires a un prix. Si les Sociétés nationales entendent sérieuse-

ment développer le volontariat pour mieux répondre à des besoins toujours changeants, il est essentiel qu'elles s'engagent et mobilisent des ressources sur le long terme.

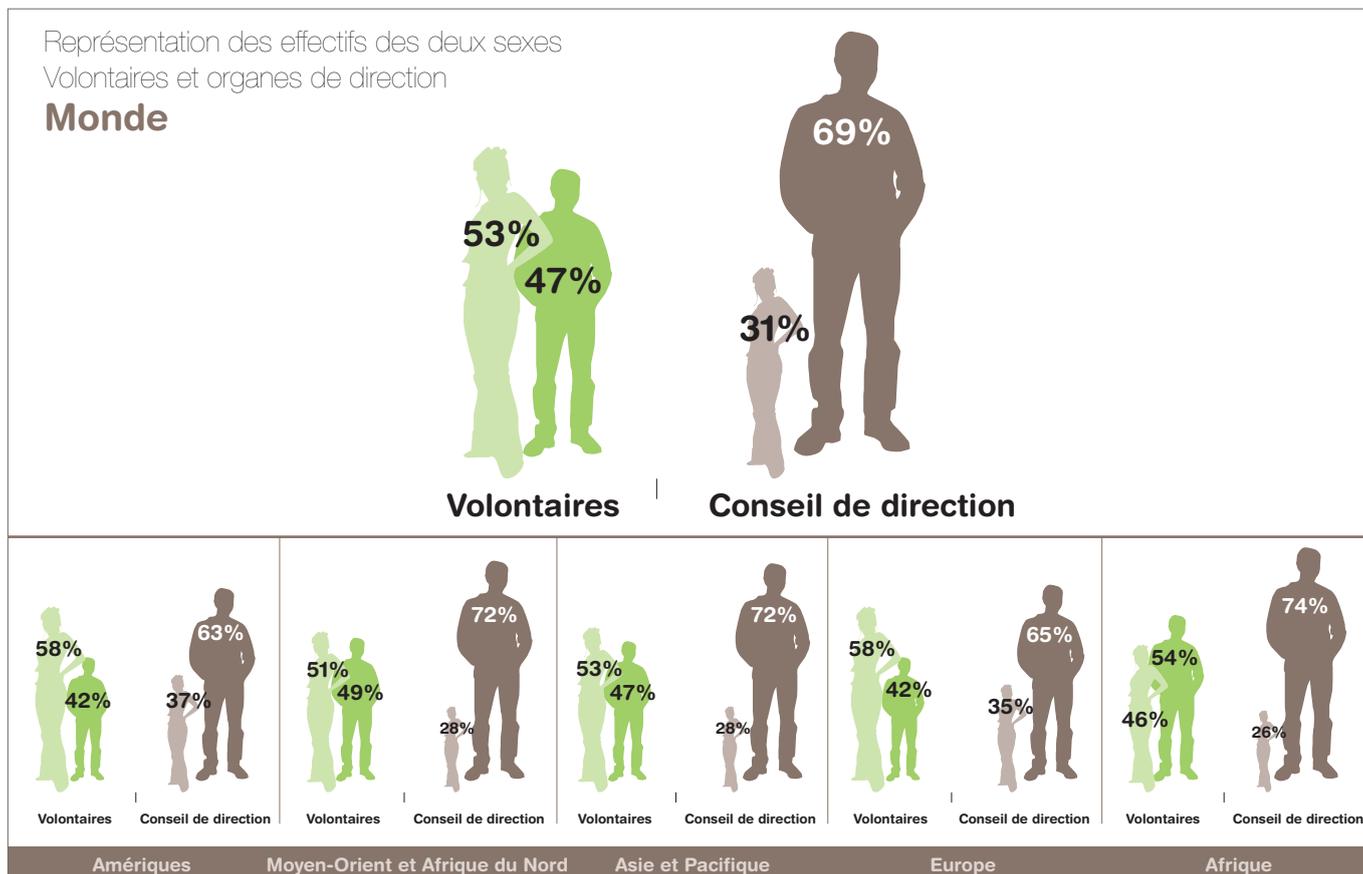
Les points ci-après présentent une analyse détaillée de certains problèmes relevés dans le domaine du volontariat, ainsi que des progrès et des obstacles mis en évidence par les Sociétés nationales.

## 4.2 Diversité et recrutement

Les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge doivent :

- recruter des volontaires pour des tâches ou des fonctions spécifiques et clairement définies (Politique relative au volontariat, 5.1.2) ;
- recruter des volontaires sur la base de leur degré d'engagement et de leur potentiel (Politique relative au volontariat 5.1.3) ;
- chercher activement à recruter des volontaires sans considération de leur race, ethnité, sexe, croyances religieuses, handicaps éventuels, âge (Politique relative au volontariat, 5.1.4) ;
- veiller à une représentation équilibrée des hommes et des femmes dans leurs programmes de volontariat afin de garantir des services et activités efficaces, adaptés aux besoins de chaque sexe (Politique relative au volontariat, 5.1.5).

Recruter des volontaires des deux sexes, d'âges différents et de groupes ethniques et religieux différents renforce les Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ainsi que la fourniture des services. En outre, la Politique de la Fédération relative aux réfugiés et aux personnes déplacées établit clairement la nécessité de veiller à ce que les réfugiés et les personnes déplacées soient dûment représentés parmi les volontaires et le personnel salarié. Des recherches montrent qu'une organisation volontaire qui mobilise des personnes de



toutes les couches de la société, y compris parmi les bénéficiaires de ses services, obtient de meilleurs résultats.

## Progrès

Ces dernières années, une attention croissante a été accordée à la diversité et à la créativité dans le processus de recrutement des volontaires. Les Sociétés nationales se sont engagées à recruter davantage de volontaires, en renforçant leur effectif de base de manière à refléter la diversité de la population et en associant davantage de volontaires de différents milieux au processus décisionnel.

Le recrutement des volontaires devient plus ciblé, assurant une meilleure adéquation entre les tâches spécifiques et les compétences et intérêts des volontaires. Grâce à un système de gestion amélioré, la Croix-Rouge togolaise a augmenté son effectif de 210 volontaires en 2000 à 5600 volontaires en 2006. Les statuts et le code de déontologie de la Croix-Rouge argentine donnent des directives claires sur la diversité et le recrutement des volontaires. De nouvelles activités de sensibilisation au commerce équitable et au développement durable ont incité davantage de jeunes à faire du volontariat au sein de la Croix-Rouge suédoise.

De nombreuses Sociétés nationales appliquent de nouvelles stratégies de recrutement pour faire face à la concurrence croissante et aux attentes nouvelles des volontaires. La base de volontaires s'élargit grâce à l'utilisation de technologies modernes et au resserrement des liens avec les entreprises qui ont une politique de responsabilité sociale. Par ailleurs, beaucoup de Sociétés nationales ont instauré un système de recrutement par Internet.

Les Sociétés nationales s'emploient à favoriser la diversité dans le recrutement des volontaires. La Croix-Rouge bulgare amène les volontaires des communautés roms et turques à travailler ensemble. La Croix-Rouge britannique, en partenariat avec le Croissant-Rouge du Bangladesh, va à la rencontre de la communauté bangladaise au Royaume-Uni. La Croix-Rouge de Norvège mobilise des groupes de volontaires plus variés par le biais de centres communautaires urbains. Plusieurs Sociétés nationales du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord ont établi un système de quotas pour assurer l'équilibre entre les groupes d'âge et les sexes au sein de leurs organes de direction. Enfin, les nouveaux statuts de la Croix-Rouge de l'Ouganda accordent neuf sièges aux représentants de la jeunesse au conseil de direction.

Des mesures de contrôle sont de plus en plus souvent établies pour améliorer la gestion des risques et protéger les bénéficiaires, les volontaires et les Sociétés nationales, par exemple à travers une meilleure conception des programmes, des stratégies de recrutement, la vérification des casiers judiciaires, des entretiens, l'observation de la dynamique de groupe durant la formation et le recueil de témoignages au sein des communautés ou des sections.

## Obstacles

Les idées fausses que le public peut avoir sur la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge, la méconnaissance du volontariat, une prise de conscience insuffisante de la diversité et des problèmes concernant l'égalité des sexes, ainsi que les ressources et les capacités limitées des organisations figurent parmi les obstacles qui ont été relevés.

Nombre de Sociétés nationales, dans diverses régions, sont perçues par le public comme des organisations gouvernementales, élitistes, démodées ou orientées vers l'urgence, qui ne recrutent que des personnes issues de certaines couches de la société.

Certaines Sociétés nationales n'ont pas les capacités nécessaires pour accueillir toutes les personnes désireuses de faire du volontariat. Leur ouverture à l'égard de divers



### Recrutement via Internet

*La Croix-Rouge de la République de Corée a lancé un programme de recrutement de volontaires à travers Internet. Le site Web est une sorte de base de données contenant les profils des utilisateurs. Il est ainsi plus facile de mettre en adéquation les possibilités de volontariat et les ressources disponibles. Les volontaires sont invités à des entretiens dans la section la plus proche de chez eux. La Société entend accroître la participation des volontaires à la prise de décisions et proposer certaines activités et des cours de formation à distance sur Internet.*



Tomas Bernisay/Croix-Rouge africaine

### Gestion des risques : contrôle

En vertu du principe juridique de l'« obligation de diligence » en vigueur au Canada, toutes les organisations sont tenues de soumettre leurs volontaires à un contrôle. La Croix-Rouge canadienne a établi une politique de sélection des volontaires. Les abus sexuels figurent parmi les risques recensés et la vérification du casier judiciaire s'inscrit dans le cadre du cycle de gestion des risques pour le recrutement des volontaires.

Le Croissant-Rouge soudanais recueille des témoignages au sein des communautés ou des sections locales pour sélectionner ses volontaires.

groupes varie. Le manque de ressources financières, l'absence de stratégie de recrutement, des structures inadaptées ou l'éloignement de certaines sections, et les exigences parfois rigoureuses qu'elles imposent aux nouveaux volontaires sont autant d'obstacles à la diversité et au recrutement des volontaires. Dans certains pays, comme l'Afghanistan, les problèmes de sécurité et les réalités culturelles dissuadent également les femmes de s'engager dans une activité volontaire. En Afrique, où de nombreux volontaires sont jeunes et sans emploi en raison de la pauvreté généralisée, les incitations financières doivent être prises en considération.

Les technologies modernes, le personnel des entreprises, les traditions locales en matière de volontariat et les populations marginalisées sont des ressources encore largement inexploitées. La forte participation des femmes aux programmes continue de contraster très vivement avec la forte représentation des hommes au sein des organes de direction de nombreuses Sociétés nationales.

Bien évidemment, des efforts supplémentaires doivent être faits dans toutes les Sociétés nationales pour favoriser la diversité et le recrutement des volontaires. Il est essentiel d'instaurer des systèmes de gestion des volontaires et de promouvoir l'action de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et nos Principes fondamentaux. Le public doit savoir que nous sommes ouverts à tous, que nous avons besoin de volontaires et dans quel but nous les recrutons.

## 4.3 Fidélisation et reconnaissance

Les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge doivent reconnaître et récompenser le travail des volontaires chaque fois qu'il est possible et opportun de le faire et leur offrir des perspectives de développement personnel (Politique relative au volontariat, 5.1.8).

La fidélisation des volontaires est étroitement liée à la manière dont ils sont gérés et au soutien dont ils bénéficient. Les volontaires restent actifs au sein d'une organisation s'ils ont le sentiment d'y appartenir, s'ils sont satisfaits et se sentent reconnus, et s'ils peuvent acquérir de nouvelles connaissances ou entrevoient des perspectives de développement personnel. À l'inverse, les volontaires quittent une organisation si les activités n'ont aucun intérêt, s'ils ne se sentent pas soutenus, ni appréciés à leur juste valeur. D'autres facteurs externes peuvent être déterminants, notamment la mobilité réduite des volontaires pour des raisons personnelles ou professionnelles, et la concurrence d'autres organisations.

Les volontaires n'ont pas tous les mêmes besoins, ni les mêmes attentes. Il est important de comprendre ce qui les motive, et de connaître l'expérience et les compétences qu'ils peuvent apporter. La reconnaissance que nous leur témoignons est une mesure d'incitation essentielle, qu'il faut appliquer en permanence. Outre les témoignages de reconnaissance concrets, des gestes informels et quotidiens, comme un simple « merci », influent sur les performances et la satisfaction des volontaires.

### Progrès

La plupart des Sociétés nationales ont défini la fidélisation et le recrutement des volontaires comme des questions prioritaires dans le domaine du volontariat et ont déployé des efforts accrus pour les améliorer. L'accent est davantage mis sur le placement adéquat des volontaires.

En Amérique du Sud, la fidélisation s'avère problématique et plusieurs Sociétés nationales réalisent des études sur ce sujet. La Croix-Rouge britannique effectue une analyse similaire pour moderniser ses propres systèmes.

Offrir des possibilités de formation est un moyen efficace d'intéresser et de fidéliser des volontaires. En Afrique australe, les volontaires sont attirés par la Croix-Rouge justement parce qu'elle propose des formations. Ils mesurent en effet l'importance d'acquérir de nouvelles compétences pour leur avenir professionnel. La Croix-Rouge de Trinité-et-Tobago partage son matériel de formation avec d'autres organisations et teste de nouvelles stratégies pour fidéliser ses volontaires. De nombreuses Sociétés nationales étudient de nouveaux types de formations, comme le télé-enseignement, pour s'adapter aux attentes et aux profils toujours changeants des volontaires.

Davantage de Sociétés nationales sont conscientes du lien qui existe entre la fidélisation des volontaires et la culture organisationnelle. Les volontaires sont de plus en plus encouragés à exprimer leurs opinions, à assumer des nouvelles responsabilités et à participer à la prise de décisions.

Les Sociétés nationales reconnaissent le travail de leurs volontaires à travers des actions formelles et informelles, qui varient d'une Société à l'autre, voire d'une section à l'autre. L'octroi de prix et de certificats pour services rendus est une pratique courante, mais les volontaires reçoivent aussi d'autres témoignages de gratitude – lettres de remerciements, uniformes, invitations à des manifestations régionales ou internationales, offres d'emploi, nomination au conseil de direction, statut de « membre à vie » pour une contribution remarquable à des opérations de secours, notamment.

Certaines Sociétés nationales ont adopté des politiques ou des normes de reconnaissance pour assurer la coordination et la cohérence des initiatives de leurs sections. Les nouveaux statuts de la Croix-Rouge de Serbie et de la Croix-Rouge du Monténégro prévoient que des systèmes de reconnaissance seront élaborés ultérieurement.

Plusieurs Sociétés nationales étudient diverses méthodes telles que le *Volunteer Investment and Value Audit* pour évaluer et prendre en considération les ressources investies dans le volontariat et l'impact du travail des volontaires, de façon à améliorer l'efficacité des programmes, renforcer les systèmes de reconnaissance, le recrutement et la fidélisation des volontaires, et attirer des financements.

## Obstacles

En dehors des problèmes financiers, les faibles capacités de gestion des volontaires, une formation et une planification insuffisantes, la méconnaissance des motivations des volontaires et la lenteur de la mise en œuvre des politiques relatives au volontariat sont des obstacles courants à la fidélisation des volontaires et à la reconnaissance de leurs services. Nombre de Sociétés nationales n'ont pas de plan d'action ou de formation clairement définis pour les volontaires. Ceux-ci quittent leurs fonctions parce qu'ils ne se sentent pas appréciés à leur juste valeur, ni intégrés dans leur Société nationale.

La reconnaissance est souvent fondée sur le nombre d'heures de volontariat, plutôt que sur les performances ou l'efficacité des volontaires. Il convient d'établir des systèmes de compte rendu et de suivi cohérents et coordonnés pour donner des chances égales à tous les volontaires. Une base de données fiable sur les volontaires à tous les niveaux peut s'avérer utile dans ce sens.

Les Sociétés nationales qui sont tributaires de ressources extérieures pour offrir des incitations financières sont également confrontées à un problème de viabilité. Les stratégies de recrutement et de fidélisation doivent être régulièrement réexaminées pour faire face à la concurrence et aux attentes nouvelles des volontaires.



### Fidélisation

Aux Philippines, la section Croix-Rouge de la province de Laguna reconnaît qu'il est impératif d'établir une bonne relation entre les employés et les volontaires pour fidéliser ces derniers. Les volontaires reçoivent une formation de base aux premiers secours et ont la possibilité de rencontrer régulièrement le personnel salarié dans des lieux spécifiques. Ils sont également encouragés par tous les moyens à donner leurs avis et à prendre part au processus décisionnel. La section a ainsi considérablement renforcé le moral et la motivation de ses volontaires.

Lorsque le typhon Milenyo a dévasté la région en 2006, les volontaires de la section sont intervenus en un temps record.



### Reconnaissance

Le Croissant-Rouge palestinien fait connaître l'action de ses volontaires par le biais du magazine *Hisadouna* (notre récolte), dans lequel les volontaires peuvent publier leurs idées et leurs suggestions. Fin 2006, la Société nationale a fait imprimer des affiches sur lesquelles figuraient les photos des volontaires qui se sont distingués durant l'année, et les a distribuées à toutes les sections.

La Croix-Rouge du Guyana a décerné des prix sur le lieu de travail des volontaires. Ce geste inattendu, en présence de clients, a été apprécié par le personnel d'un salon de coiffure qui offre des coupes aux enfants d'un foyer de la Croix-Rouge.

## 4.4 Formation des volontaires et des responsables de la gestion des volontaires

Les Sociétés nationales doivent fournir aux volontaires une formation adéquate, qui leur permettra d'assumer leurs responsabilités à l'égard du Mouvement, d'accomplir leur tâche ou de remplir les fonctions pour lesquelles ils ont été recrutés et de mener à bien les activités de



### Télé-enseignement pour les responsables de la gestion des volontaires

*Le Centre européen de référence sur le volontariat a dispensé un cours-pilote de télé-enseignement sur la gestion des volontaires, en collaboration avec l'Université ouverte de Catalogne en Espagne. Le cours, donné en espagnol, a été bien accueilli par les participants, qui en ont reconnu la pertinence pour leur travail. Sa version anglaise sera testée en 2007.*

### Améliorer la gestion des volontaires

*La section de la Croix-Rouge néerlandaise à Curaçao a utilisé la gamme d'outils sur la gestion des volontaires pour former tous ses volontaires et désigner d'éventuels responsables de la gestion des volontaires. La section estime que le processus engagé – sous l'impulsion de la nouvelle structure et avec la ferme volonté d'intégrer des volontaires qualifiés dans les organes de gestion – est le plus important changement qu'elle ait opéré ces quarante dernières années.*

secours qui leur auront été confiées (Politique relative au volontariat, 5.1.6).

La plupart des volontaires ont besoin d'être formés, à travers un cours d'initiation, à l'action de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ou à des tâches et procédures spécifiques, ou encore à travers un apprentissage technique dans des domaines tels que les premiers secours, la mobilisation communautaire, l'évaluation et les services de conseils. Les Sociétés nationales ont le devoir juridique et moral, envers leurs volontaires et leurs bénéficiaires, de définir les compétences requises avant de recruter des volontaires, de planifier leur formation et d'obtenir les fonds nécessaires.

Les responsables de la gestion des volontaires ont un rôle décisif à jouer, étant donné qu'il leur incombe de recruter, de sonder, de sélectionner, de placer, d'orienter, de former, de superviser et d'évaluer les volontaires, de reconnaître leur travail et de procéder à leur réaffectation si nécessaire. Ils devraient comprendre et apprécier le Mouvement, avoir une expérience de la gestion des ressources humaines, être capables de travailler avec des individus et des groupes différents, être formés à la gestion de programmes et maîtriser les principes élémentaires du marketing. Il est clair que les responsables de la gestion des volontaires doivent, eux aussi, suivre une formation appropriée.

### Progrès

La formation des volontaires a été encouragée par le biais de politiques et de lignes directrices adoptées par des Assemblées générales et des conférences régionales. Les Sociétés nationales proposent des cours d'initiation, des formations aux premiers secours et des programmes d'éducation par les pairs. Divers autres cours sont dispensés régulièrement. Certaines Sociétés nationales offrent également des cours de remise à niveau à leurs volontaires. Dans bon nombre de Sociétés, les volontaires se réunissent régulièrement et fréquentent différents cours. Par contre, la formation des responsables

de la gestion des volontaires est plus sporadique, voire souvent inexistante.

Les cours de formation de base destinés aux nouveaux volontaires sont souvent intensifs et couvrent un large éventail de questions. Les Sociétés nationales de la région des Amériques s'emploient à normaliser leurs cours d'initiation. Une formation des formateurs est mise au point à l'échelon régional pour renforcer les capacités des Sociétés nationales. En Afrique du Nord, le Secrétariat de la Fédération aide les Sociétés nationales à élaborer des modules de formation pour établir un groupe de formateurs nationaux et ainsi produire des effets plus durables.

De façon générale, les possibilités de formation offertes aux volontaires se multiplient. En Europe du Sud-Est, le nombre de manuels de formation de formateurs ne cesse de croître et le processus de formation est rationalisé. Au sein de la Croix-Rouge de Serbie, par exemple, un système de formation fondé sur des modules est en cours d'élaboration. Il comprendra une séance pour débutants d'une durée de quatre heures, suivie de cours spécialisés. En outre, les Sociétés nationales partagent de plus en plus souvent leurs manuels de formation aux niveaux régional et interrégional.

De nombreuses Sociétés nationales ont un département de la formation et des lignes directrices pour la formation des volontaires. La Société de la Croix-Rouge colombienne et la Croix-Rouge bulgare ont toutes deux adopté des approches systématiques pour garantir des programmes de formation similaires au sein de leurs structures. Des Sociétés nationales donnent à leurs volontaires la possibilité de participer à la formation des nouveaux arrivants. Ainsi, les volontaires de la Société de la Croix-Rouge arménienne jouent un rôle dans les cours d'initiation, en présentant leurs expériences et les leçons qu'ils en ont tirées aux nouveaux volontaires.

Alors que la formation des volontaires est une activité courante, les cours destinés aux responsables de la gestion des volon-

taires sont récents dans la plupart des régions. À la suite de l'adoption de la Politique relative au volontariat et du cycle d'encadrement des volontaires, des efforts supplémentaires ont été faits. Toutefois, la plupart des Sociétés nationales n'ont aucun responsable à former. Les Sociétés doivent répondre simultanément à différents besoins, à savoir engager des volontaires tout en développant leurs structures pour renforcer la gestion du volontariat.

Les Sociétés nationales demandent au Secrétariat de la Fédération d'assurer davantage de cours de formation de responsables de la gestion des volontaires. En Afrique australe, la dernière formation régionale de ce type a eu lieu en 2002. Dans la région Asie-Pacifique, des cours standard ont été élaborés pour aider les Sociétés nationales à maîtriser toutes les complexités d'une organisation fondée sur le volontariat. Dans les Caraïbes, l'attention accrue portée à la formation des responsables de la gestion des volontaires a eu pour corollaire l'élaboration, en 2005, d'une gamme d'outils fondés sur le cycle d'encadrement des volontaires. De nombreuses Sociétés nationales de la région signalent que le nombre de cours de gestion a augmenté depuis, mais souhaitent qu'une formation sur la façon d'utiliser au mieux ces outils soit aussi dispensée. Il y a quelques années, la Croix-Rouge britannique a élaboré des cours de formation à la gestion des volontaires sur la base du cycle d'encadrement des volontaires.

### Obstacles

Le défi le plus évident en matière de formation est d'établir des programmes de formation réguliers à la gestion des volontaires et des systèmes performants dans toutes les régions. À cela s'ajoute la nécessité d'instaurer des structures de gestion des ressources humaines appropriées (des responsables de la gestion des volontaires) aux niveaux des sièges et des sections, ainsi que de définir des politiques et des stratégies pour améliorer la gestion des volontaires. Des contraintes financières limitent les activités de formation. Il s'avère en effet difficile

d'obtenir des fonds et, dans certains cas, les volontaires doivent financer eux-mêmes leur formation.

Dans certaines Sociétés nationales, la rigidité des systèmes de formation est un obstacle au recrutement et au développement des volontaires. Nombre de Sociétés nationales ont besoin de nouveaux volontaires, mais la durée des programmes de formation décourage les candidats potentiels. Les Sociétés nationales doivent se montrer plus flexibles lorsqu'elles recrutent des professionnels et des membres des communautés locales.

Des opérations de secours récentes ont mis en évidence deux aspects liés à la formation : d'une part, le cycle d'encadrement des volontaires doit être adaptable à des situations d'urgence pour garantir l'efficacité et le suivi du recrutement, de la formation et du placement des volontaires et, d'autre part, les délégués internationaux doivent adopter une attitude positive et être attentifs aux besoins des volontaires en matière de formation.

## 4.5. Santé et sécurité des volontaires

Les Sociétés nationales doivent fournir aux volontaires :

- une formation adéquate qui leur permettra d'assumer leurs responsabilités à l'égard du Mouvement, d'accomplir leur tâche ou de remplir les fonctions pour lesquelles ils ont été recrutés et de mener à bien les activités de secours qui leur auront été confiées (Politique relative au volontariat, 5.1.6) ;
- l'équipement qui leur est nécessaire pour accomplir la tâche ou remplir les fonctions qui leur sont confiées (Politique relative au volontariat, 5.1.7) ;
- une assurance appropriée (Politique relative au volontariat 5.1.11).

Les volontaires sont amenés à travailler dans des situations où ils sont vulnérables. Chaque année, des volontaires sont blessés, traumatisés ou tués. Il arrive aussi que des volontaires blessent une personne ou endommagent des biens, notamment s'ils n'ont pas été convenablement formés, équipés ou gérés.

### Soutien par les pairs

*La Croix-Rouge autrichienne a instauré en 1998 un système de soutien par les pairs pour les volontaires et le personnel salarié. Elle compte actuellement 1187 pairs qui ont été formés avec des professionnels de la santé mentale, et proposent des consultations individuelles hebdomadaires et des consultations en groupe 30 à 40 fois par an dans chaque section. Les volontaires sont satisfaits de ce système. Des nouvelles formes de soutien sont mises au point pour les volontaires et les employés qui ont vécu des expériences traumatisantes dans le cadre de leurs activités quotidiennes, ou lors d'une mission internationale ou d'une catastrophe.*

C'est pourquoi il est important que les Sociétés nationales contractent des polices d'assurance appropriées. C'est précisément ce qu'a rappelé l'Assemblée générale de la Fédération en 2005, en encourageant les Sociétés nationales à garantir des couvertures d'assurance accident adéquates à leurs volontaires.

En outre, les volontaires doivent être convenablement formés, disposer de l'équipement qui leur est nécessaire pour travailler, et avoir accès à un soutien psychosocial.

### Progrès

La plupart des Sociétés nationales garantissent une formation et un équipement appropriés à leurs volontaires et maintiennent leurs compétences à niveau par le biais d'exercices de simulation et de formations régulières. En outre, un soutien psychosocial est de plus en plus souvent assuré. Par contre, la question des assurances s'avère plus problématique. Dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord, cette question a été débattue durant la Conférence régionale de 2005 et les Sociétés nationales ont convenu de s'atteler au problème. Les besoins en matière d'assurance n'ont pas encore été comblés, mais ils font désormais l'objet de discussions et d'un suivi. Un vaste groupe de Sociétés nationales n'offrent aucune couverture d'assurance ou n'offrent qu'une couverture limitée. Le

système d'assurance accident établi par la Fédération pour les volontaires a suscité l'intérêt des Sociétés nationales de toutes les régions. La Croix-Rouge de Zambie a été parmi les premières à y souscrire.

La Croix-Rouge du Mozambique a conclu un accord avec les autorités locales afin d'instaurer une assurance de groupe pour un certain nombre de volontaires. Dans les Caraïbes, aucune assurance ne couvre les volontaires ni, dans certains cas, les employés. Néanmoins, une plus grande attention est accordée à la question, notamment en raison de l'évolution des législations nationales. À la Trinité-et-Tobago, une loi relative à la santé et à la sécurité promulguée en

2006 établit que les organisations sont tenues responsables des actes de leurs collaborateurs. Il s'ensuit que la question des assurances revêt une importance accrue pour la Société nationale.

De nombreuses Sociétés nationales offrent à leurs volontaires une couverture d'assurance pour des activités spécifiques. Elles fournissent à la compagnie d'assurance une liste des volontaires devant être couverts par une assurance pour la durée d'une activité particulière. La Croix-Rouge de l'ex-République yougoslave de Macédoine et la Croix-Rouge croate ont toutes deux conclu avec des compagnies d'assurance des contrats couvrant jusqu'à 100 volontaires par jour, ainsi que des accords distincts pour des activités qui mobilisent un plus grand nombre de volontaires. La Croix-Rouge vénézuélienne a également assuré un certain nombre de ses volontaires. La plupart des Sociétés d'Amérique du Sud ont besoin d'une base de données pour établir des couvertures d'assurance. Alors que certaines Sociétés nationales n'ont pas encore constitué une telle base de données, la Croix-Rouge bolivienne en a créé une en ligne, qui est mise à jour par ses sections.

Certaines Sociétés nationales ont établi des couvertures d'assurance pour des activités à haut risque. Ainsi, la Croix-Rouge bulgare fournit une assurance

spécifique aux volontaires qui s'engagent dans des activités dangereuses, comme les secours en montagne. La Croix-Rouge de Serbie et la Croix-Rouge du Monténégro prennent pour leurs volontaires des assurances dont le coût est imputé au budget du projet concerné.

## Obstacles

En ce qui concerne la santé et la sécurité des volontaires et, en particulier, les assurances, les obstacles relevés sont essentiellement liés à des contraintes financières, à une méconnaissance et une mauvaise appréciation de ces questions, ainsi qu'à une gestion des risques inappropriée. Ces obstacles sont interdépendants, en ce sens que la méconnaissance des besoins en matière d'assurance explique les maigres efforts qui sont déployés pour mobiliser des fonds en vue d'y répondre. La mobilisation des ressources pose problème dans la plupart des régions, toutefois à des degrés divers. En Afrique australe, il s'agit d'un problème de portée générale qui a des répercussions sur d'autres domaines. En Asie-Pacifique et dans les Amériques, les Sociétés ont également des difficultés à rassembler les fonds nécessaires pour contracter des assurances. Dans de nombreux cas, les Sociétés nationales n'ont pas établi les règles de sécurité nécessaires pour travailler dans des zones de conflit ou des situations dangereuses.

### Le Fonds Masambo : prendre soin des volontaires

*La Fédération internationale a créé le Fonds Masambo pour faire face aux défis sans précédent que posent le VIH et le sida à la continuité et à la survie même de l'organisation. Ce Fonds porte le nom d'une volontaire décédée du sida, qui a travaillé très longtemps au service de la Croix-Rouge du Zimbabwe et n'a pas eu accès à des médicaments antirétroviraux. Il donne aux employés et aux volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge vivant avec le VIH la possibilité de suivre un traitement antirétroviral. Il est financé par les contributions volontaires de toutes les Sociétés nationales et par des dons privés.*



# Besoins psychosociaux et développement post-traumatique

L'intensification des activités menées avec les communautés vulnérables dans les domaines de la promotion de la santé, de la prévention des maladies, de la réduction des risques liés aux catastrophes, et de la réduction des effets des catastrophes et des urgences de santé publique est au cœur de l'Agenda mondial de la Fédération internationale. Les volontaires jouent un rôle décisif à cet égard, mais ils peuvent être perturbés par ce qu'ils voient ou vivent dans des situations difficiles, et nombre de Sociétés nationales sont de plus en plus désireuses et soucieuses de leur offrir un soutien. Souvent, les volontaires sont recrutés et mobilisés à la suite d'une catastrophe. Or leurs besoins pendant et après une catastrophe, ainsi que les effets à long terme sur leur santé et leur bien-être psychosocial sont mal connus. Il serait pourtant nécessaire de comprendre ces besoins pour mieux s'occuper des volontaires et les fidéliser.

## Les volontaires sont-ils en danger ?

Le tsunami dans l'océan Indien en 2004 a mis en évidence des lacunes dans les politiques et les procédures existantes. Il a été notamment recommandé de renforcer le soutien psychosocial dans la phase de relèvement et en faveur du nombre croissant de volontaires engagés dans des opérations d'urgence.

Si la recherche montre que 20 à 30 % des femmes et 8 à 13 % des hommes qui vivent des expériences traumatisantes souffriront de stress post-traumatique ou de graves problèmes de dépression et/ou de toxicomanie, en revanche la grande majorité des personnes exposées à des situations potentiellement traumatisantes ne présenteront pas ce genre de troubles. De fait, beaucoup déclarent connaître un développement post-traumatique, qui survient lorsqu'un individu vit et ressent durablement au moins un changement positif directement provoqué par une ex-

périence traumatisante, et estime que celle-ci lui a donné de la force pour surmonter d'autres épreuves de la vie. L'action humanitaire offre la possibilité de s'épanouir en aidant les personnes vulnérables. On peut donc supposer que de nombreux volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge connaissent un développement post-traumatique. À ce jour, toutefois, aucune étude n'a été menée à ce sujet.

Il est essentiel de prendre conscience de la diversité du travail des volontaires et des aspects positifs du volontariat dans les situations de catastrophe, sans pour autant négliger les problèmes de santé mentale qui peuvent perdurer chez une minorité de volontaires.

## Un pas dans la bonne direction

La Politique de la Fédération relative au volontariat peut être améliorée en mettant davantage l'accent sur la santé physique et mentale des volontaires. Néanmoins, une politique ne suffit pas en soi pour changer la réalité. Au sujet de la section 5.1.15 de la Politique, le Guide de mise en œuvre évoque la conception de « pratiques optimales ». Un moyen efficace d'y parvenir est de rassembler des informations chiffrées dans le cadre de la recherche. La Politique établit que le Secrétariat de la Fédération doit identifier et soutenir des projets de recherche qui contribueront au renforcement des activités des Sociétés nationales et au développement du volontariat. Comprendre ce qui contribue au bien-être des volontaires est un moyen d'améliorer la promotion et le recrutement des volontaires.

En coopération avec la Croix-Rouge indonésienne, le Centre pour les traumatismes psychologiques de l'Université d'Amsterdam dirige un projet de recherche visant à définir les facteurs qui contribuent à la santé, au bien-être et au développement post-traumatique des

volontaires. Ce projet reçoit le soutien du Secrétariat de la Fédération et des Sociétés nationales autrichienne, française et islandaise.

## Résultats escomptés

Il s'agit principalement d'élaborer des lignes directrices sur la façon de recruter, sélectionner, former, soutenir et récompenser les volontaires pour accroître leur résilience, favoriser leur développement post-traumatique et leur bien-être psychosocial, et ménager leur santé. Il s'agit aussi de savoir prévenir les effets néfastes des expériences difficiles. Les résultats obtenus seront d'une aide précieuse pour améliorer la gestion des volontaires au sein du Mouvement.

Sirry B Thormar,  
Infirmière et psychologue

## 4.6. Participation à la gestion des programmes et à la prise de décisions

Les Sociétés nationales doivent solliciter activement l'avis et les suggestions des volontaires et en tenir compte à tous les stades de la conception, de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation des programmes (Politique relative au volontariat, 5.1.9).

Les volontaires connaissent mieux que quiconque les personnes auxquelles ils viennent en aide. Il est donc essentiel de les consulter durant la conception des programmes et de les associer au processus décisionnel. C'est aussi une façon de reconnaître leur travail et, ce faisant, de les fidéliser et de garantir leur adhésion aux décisions qui sont prises.

Il existe deux modèles organisationnels au sein du Mouvement en ce qui concerne l'implication des membres et des volontaires. Dans le modèle fondé sur l'affiliation, les membres se rassemblent autour d'une idée, forment des sections locales et élisent des dirigeants. Les membres actifs sont autonomes ou travaillent sous la direction de supérieurs hiérarchiques. Le concept de «volontaire» dans ce modèle est parfois vague. Dans le modèle axé sur la fourniture de services, les volontaires sont recrutés pour des tâches clairement définies. Les sections locales s'emploient davantage à fournir des services qu'à organiser leurs membres. Les Sociétés nationales doivent déterminer lequel de ces deux modèles est le plus adapté à leur contexte.

### Progrès

La participation des volontaires est examinée ici sous l'angle de la gestion des programmes et de la prise de décisions. Plusieurs décisions régionales et internationales, notamment les décisions relatives à la jeunesse et au volontariat adoptées à l'Assemblée générale de 2005, ont souligné son importance. Dans la plupart des Sociétés nationales, les volontaires sont associés dans une certaine mesure à la gestion des programmes, bien qu'ils le soient moins en cas de catastrophe. La participation des volontaires à la prise de décisions est faible, en particulier à l'échelon national.

Il revient souvent au personnel salarié de gérer les programmes nationaux, tandis que la gestion des programmes communautaires est confiée, dans une large mesure, à des volontaires. La plupart des Sociétés nationales reconnaissent la nécessité d'associer les volontaires non seulement à la planification des activités réalisées avec leur communauté, mais aussi, de plus en plus, à la conception des programmes à l'échelon national. La Croix-Rouge britannique confère davantage de responsabilités à ses volontaires dans le cadre de programmes conçus par des employés. Dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord, les volontaires jouent un rôle de plus en plus important dans le processus de planification. En général, leur participation est plus marquée dans les petites Sociétés nationales, qui comptent peu de collaborateurs rémunérés. Les volontaires définissent les besoins, mettent en œuvre les programmes et sont parfois amenés à assumer les fonctions de responsables de projet.

La participation des volontaires à la prise de décisions est souvent faible à l'échelon national. De nombreuses Sociétés nationales font état de résultats positifs à cet égard, du point de vue tant de l'influence des volontaires sur les programmes que des encouragements qui leur sont adressés. Toutefois, même si les membres des organes directeurs remplissent leurs fonctions à titre gracieux, l'avis des volontaires participant aux programmes n'est souvent pas entendu dans les enceintes de décision. Depuis l'adoption de la Politique relative au volontariat, la participation des volontaires est placée au rang des priorités et de plus en plus de volontaires sont élus par leurs pairs au sein des organes directeurs. Le Croissant-Rouge afghan est l'une des nombreuses Sociétés nationales à avoir pris des mesures pour associer ses volontaires à la planifi-



#### Accroître la participation des volontaires

*En vertu des nouveaux statuts et de la politique en matière de ressources humaines de la Croix-Rouge argentine, les volontaires sont considérés comme des membres associés dans le cadre des assemblées. En effet, les volontaires qui accomplissent au moins 100 heures de volontariat par an ont les mêmes droits de vote et droits électoraux que les membres cotisants. Une seule élection a eu lieu, mais des résultats sont déjà visibles, comme en témoigne l'élection de présidents de section et de membres du conseil de direction plus jeunes. De même, la Croix-Rouge libanaise a modifié son cadre juridique et donné aux volontaires le droit de voter et d'être élus à tous les niveaux.*

cation des programmes et à la prise de décisions.

Dans toutes les régions, la participation des volontaires aux réunions des organes de décision est plus marquée aux niveaux local et des sections, qu'à l'échelon national. En Afrique australe, comme dans d'autres régions, les volontaires qui prennent part au processus décisionnel au niveau local poursuivent leurs activités volontaires habituelles. Dans les sections, les volontaires peuvent donc participer simultanément à la gouvernance, à la planification et à la mise en œuvre des programmes.

Par ailleurs, tous les volontaires ne sont pas impliqués à part égale. Très souvent, les jeunes volontaires sont exclus de certains processus parce qu'on juge qu'ils n'ont pas les compétences nécessaires. Nombre de Sociétés nationales s'efforcent d'améliorer la situation en associant les jeunes aux travaux des organes de direction et en établissant des conseils de direction et des comités de la jeunesse. La Croix-Rouge australienne prend plus au sérieux la participation des jeunes, et met en place des structures et des politiques appropriées.

Le fait que les Sociétés nationales autorisent la participation des volontaires ne suffit pas. Il faut aussi sensibiliser les volontaires. En Afrique du Nord, diverses activités ont été menées pour informer les volontaires de leur droit de participer à la prise de décisions. Ainsi, de plus en plus de volontaires comprennent qu'ils peuvent influencer les décisions de leur Société nationale.

## Obstacles

De façon générale, il faut accroître la participation des volontaires, notamment au niveau national et en cas de catastrophe. Les volontaires sont souvent des exécutants qui n'ont pas vraiment la possibilité de faire entendre leur voix dans les processus qui influencent leurs activités. Dans certains cas, ils ne souhaitent pas y participer, mais bien des obstacles les empêchent de s'impliquer

d'avantage. Les jeunes et les volontaires au chômage sont parfois perçus comme des composantes qui n'apportent pas de valeur ajoutée à ces processus. Dans certaines Sociétés nationales, les postes de direction sont prestigieux et il se peut que les volontaires des communautés locales n'y aient pas accès. Il arrive que le manque de structures ou de capacités pour tenir compte de nouveaux points de vue constitue également un obstacle à l'implication des volontaires. Parfois, les dirigeants et les employés perçoivent la participation des volontaires comme une menace, parce que les volontaires risquent de poser des questions et d'exiger des changements. La formation aux fonctions d'encadrement et les structures des sections locales pourraient y remédier. Le manque de clarté dans les définitions des statuts de membre et de volontaire, ainsi que le chevauchement des fonctions de gestion et de gouvernance posent également problème.

En outre, des contraintes financières limitent l'implication des volontaires, car toutes les Sociétés nationales n'ont pas les moyens de rembourser les frais liés à leur participation aux sessions des organes de décision ou au processus de planification. Enfin, les Sociétés nationales connaissent mal la Politique relative au volontariat et les avantages qu'offre la participation des volontaires, ce qui peut expliquer leurs hésitations.

## 4.7. Remboursement

Les Sociétés nationales doivent rembourser les dépenses encourues dans des limites raisonnables par le volontaire dans le cadre des tâches qui lui ont été confiées (Politique relative au volontariat, 5.1.10).

Elles doivent en outre s'assurer que, lorsque des personnes doivent être rémunérées pour accomplir une tâche ou un travail, elles sont considérées comme des employés, des travailleurs sous contrat ou de la main-d'œuvre occasionnelle. En tant que tels, elles doivent être couvertes et protégées par la législation du travail applicable, notamment en ce qui concerne les salaires minimums, la pro-

tection des contrats et tous autres droits et responsabilités (Politique relative au volontariat, 5.1.13).

Les volontaires ne devraient ni gagner ni perdre de l'argent dans le cadre de leurs activités volontaires. Lorsqu'une Société nationale rembourse les dépenses encourues par un volontaire, elle doit veiller à faire une distinction claire entre ce remboursement et une rémunération. Selon la définition établie par la Fédération internationale, le volontariat n'est pas une activité rémunérée. Lorsqu'une personne est rémunérée pour son travail, elle doit être considérée comme un salarié – et non comme un volontaire – et employée conformément à la législation applicable. Qualifier des personnes salariées de « volontaires » compte parmi les pratiques qui entravent le développement du volontariat.

## Progrès

Le remboursement des dépenses et le versement d'indemnités aux volontaires sont plus matière à problème dans certaines régions et Sociétés nationales que dans d'autres. Le remboursement dépend essentiellement des pratiques et des finances internes, tandis que le versement d'indemnité est influencé par les pratiques d'autres acteurs humanitaires. Dans un cas comme dans l'autre, il est important d'établir des systèmes qui garantissent une certaine harmonie et une certaine cohérence.

De nombreuses Sociétés nationales remboursent les dépenses encourues par leurs volontaires ou versent des indemnités pour couvrir les coûts liés à leurs activités. Les pratiques varient dans et entre les Sociétés nationales, d'une région à l'autre, et en fonction des programmes. Or, il devrait être généralement admis que les dépenses encourues dans des limites raisonnables par les volontaires devraient être remboursées.

En 2005, la Conférence régionale Moyen-Orient et Afrique du Nord a recommandé d'améliorer les pratiques en vigueur dans la région, où certains vo-



### Un système clair

*En Afghanistan, les frais de nourriture, de logement et de transport sont remboursés aux volontaires qui sont invités à participer aux formations, aux ateliers et aux camps de la jeunesse, à la célébration de journées internationales et à des manifestations similaires. Le remboursement se fait de manière claire et transparente, afin que les volontaires ne les confondent pas avec un salaire ou toute autre rémunération.*

### Concurrence avec d'autres organisations

*En Afrique australe, la pauvreté et la concurrence avec d'autres organisations ont amené les Sociétés nationales à verser des indemnités pour recruter et fidéliser leurs volontaires, des incitations financières étant parfois utilisées pour attirer des volontaires d'autres organisations.*

Volontaires sont remboursés de façon appropriée, d'autres excessivement et d'autres encore pas du tout. La question du remboursement est examinée plus en profondeur dans toutes les autres régions, en particulier dans le cadre d'opérations d'urgence. La Croix-Rouge de Kiribati est l'une des nombreuses Sociétés nationales qui ont constaté que les volontaires sont davantage disposés à accomplir une tâche s'ils savent que leurs dépenses seront remboursées.

De nombreuses Sociétés nationales ont des politiques ou des notes d'orientation qui définissent les règles de remboursement. Le nouveau règlement relatif aux jeunes volontaires de la Croix-Rouge de Serbie en est un exemple parmi beaucoup d'autres.

Il n'y a pas de distinction claire entre le remboursement des dépenses et le versement d'indemnités aux volontaires. Dans certaines régions, il est évident qu'un volontaire n'est jamais rémunéré et que seules les dépenses liées à son activité lui sont remboursées. Dans d'autres régions, les volontaires reçoivent des indemnités plus élevées que leurs dépenses ou sont rémunérés et travaillent presque comme des employés.

En Afrique australe, la rémunération des volontaires est devenue une pratique courante dans certains programmes, ce qui altère l'esprit du volontariat. Les volontaires sont actifs plusieurs heures par jour et reçoivent des indemnités mensuelles.

Dans de nombreux cas, l'élaboration de politiques et de lois a facilité la gestion des indemnités et des allocations versées aux volontaires. En Afrique de l'Est, bon nombre de Sociétés nationales ont établi des politiques et des lignes directrices qui distinguent le statut de membre de celui de volontaire. Les statuts et les lignes directrices de la Croix-Rouge argentine font également cette distinction, conformément à la législation nationale et aux politiques de la Fédération.

## Obstacles

Il est essentiel de distinguer clairement un remboursement d'une rémunération. Le principal obstacle en matière de remboursement et de rémunération des volontaires est d'ordre financier. Les pratiques des autres organisations, les différences de traitement entre les programmes et les diverses définitions du volontariat sont également une source de problèmes.

De nombreuses Sociétés nationales n'ont pas les moyens de rembourser toutes les dépenses engagées par leurs volontaires et hésitent, par conséquent, à établir un système qu'elles ne pourront pas maintenir en raison de moyens financiers et administratifs insuffisants. Il arrive que des Sociétés nationales versent des allocations à quelques volontaires à titre de compensation, au lieu de rembourser les dépenses de tous les volontaires. Le manque de fonds a également des incidences sur la manière d'indemniser les volontaires. Les Sociétés nationales d'Afrique australe et de l'Est, qui n'ont pas les moyens de créer des postes salariés, ont tendance à recruter et à rémunérer des volontaires pour qu'ils remplissent des fonctions généralement attribuées à des employés. Cela pose un problème, beaucoup considérant simplement le volontariat comme une étape à franchir pour devenir employé.

Les indemnités et le remboursement des dépenses peuvent varier d'un programme à l'autre, en particulier lorsque certains projets sont financés par des partenaires au sein du Mouvement ou par des donateurs externes. Les volontaires préfèrent travailler sur des projets financés, et sont réticents à l'idée de continuer ou de recommencer à travailler dans des projets qui ne le sont pas, ou d'occuper des postes non rémunérés. Dans certains cas, lorsque seuls certains volontaires sont rémunérés, il peut arriver que les autres finissent par abandonner leurs activités. Lorsque des financements sont alloués aux programmes essentiels, mais pas aux nouveaux projets, les volontaires pren-

ment moins d'initiatives pour lancer de nouveaux programmes communautaires. Certaines Sociétés nationales tentent de convaincre les donateurs d'accepter que les fonds alloués à un projet profitent à tous les volontaires, par exemple en offrant des cours de formation ou des uniformes à tous les volontaires et pas uniquement à ceux qui participent au projet.

Si les définitions du statut de volontaire et du volontariat varient, il est difficile d'établir des pratiques claires. En outre, le principe même du volontariat impose parfois des limites, puisque le remboursement des dépenses peut être perçu comme un « gain ». Il arrive souvent que les volontaires ne voient aucun inconvénient à couvrir eux-mêmes leurs dépenses, considérant qu'ils apportent ainsi une contribution à l'action du Mouvement. Il y a problème lorsque les volontaires n'ont pas les moyens de fournir une contribution financière. Dans ce cas, le non-remboursement des dépenses est un obstacle au recrutement.

#### 4.8. Nouvelles formes de volontariat à travers l'autonomisation des communautés

Les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge membres de la Fédération et le Secrétariat de la Fédération :

- s'attachent à promouvoir le volontariat, qu'ils considèrent comme une forme de contribution substantielle et positive à l'amélioration des conditions d'existence des plus vulnérables et au renforcement des communautés et de la société civile (Politique relative au volontariat, 4.1.1) ;
- sont conscients du travail informel de volontariat mené au sein des communautés, en dehors des activités et programmes officiels des Sociétés nationales, et l'apprécient (Politique relative au volontariat, 4.1.4).

Les volontaires vivent dans les communautés locales et servent de relais entre les communautés et les organisations. Le volontariat au niveau communautaire permet aux communautés de s'impliquer dans les actions menées pour résoudre leurs problèmes communs. Il donne aux populations les moyens d'agir et renforce la société civile.

#### Progrès

La *Stratégie 2010* place le réseau mondial unique de volontaires Croix-Rouge et Croissant-Rouge au cœur de l'action menée pour faire face aux défis humanitaires d'aujourd'hui et de demain. Depuis son adoption, de nombreux plans stratégiques de Sociétés nationales sont mieux adaptés et axés sur les vulnérabilités et les capacités locales. Grâce à leur rôle d'auxiliaires des pouvoirs publics et à leur position privilégiée, qui leur permet d'avoir accès à des communautés que d'autres organisations ont du mal à atteindre, la plupart des Sociétés nationales intensifient les activités qu'elles mènent avec et dans les communautés.

Les outils conçus pour l'élaboration des programmes communautaires tels que l'évaluation de la vulnérabilité et des capacités (EVC) et le développement communautaire participatif ont considérablement renforcé la participation des communautés à l'analyse, à la conception et à la mise en œuvre des programmes. Trois types d'approches communautaires ont été définis, en fonction du mandat et des capacités des Sociétés nationales :

- la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge fournissent des services au sein des communautés ;
- la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge associent le public à des activités communautaires ;
- la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge soutiennent des activités organisées par les communautés.

#### Approches communautaires de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge



*Les volontaires Croix-Rouge/Croissant-Rouge fournissent des services*

#### Approches communautaires de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge



*La Croix-Rouge et le Croissant-Rouge associent le public à leur action*

#### Approches communautaires de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge



*La Croix-Rouge et le Croissant-Rouge soutiennent les activités des communautés*

### Autonomisation des communautés

*La Société du Croissant-Rouge égyptien a travaillé des années sur des projets de logement en faveur des habitants des bidonvilles de Zenhom et de Nahda. En vue de compléter les structures et les ressources locales insuffisantes, elle a établi des partenariats avec des associations locales. Les volontaires communautaires jouent un rôle essentiel en contribuant à garantir la viabilité et le succès de ces projets. Aujourd'hui, les communautés disposent non seulement de jolis appartements, mais aussi d'un quartier mieux aménagé, d'un environnement plus sain et plus sûr, et d'écoles pour leurs enfants.*

### Promouvoir les sections locales et le volontariat

*N'ayant aucune section locale pour l'aider à réaliser sa mission, la Croix-Rouge de Kiribati a utilisé l'outil d'évaluation de la vulnérabilité et des capacités (EVC) pour développer son réseau. Sur la base des EVC des volontaires, elle a mis en place des projets sanitaires en collaboration avec les communautés. Les problèmes liés au volontariat et l'incohérence de certaines pratiques deviennent de plus en plus évidents à mesure que de nouveaux volontaires communautaires se joignent aux projets. D'autres Sociétés nationales de la région du Pacifique s'inspirent de cette expérience pour définir leur propre stratégie de gestion des*

Travaillant au quotidien avec des volontaires chargés de la santé communautaire, des dispensateurs de soins à domicile et des chefs de villages, les Sociétés nationales peuvent tirer parti de ces outils et de ces approches pour développer des groupes de volontaires/membres, promouvoir le développement participatif des sections et renforcer les capacités de gestion des volontaires. En Équateur, les membres d'une communauté qui avait appuyé l'action de la Croix-Rouge à la suite d'une éruption volcanique, ont demandé à la Société nationale d'établir une section locale. Au Maroc, pour faire face aux problèmes croissants que pose la migration dans la région, la Société nationale travaille, dans une zone rurale, sur un projet communautaire destiné à sensibiliser la population et à favoriser la réinsertion des migrants regagnant leur communauté. Le Croissant-Rouge marocain reconnaît la nécessité de renforcer ses capacités de gestion des volontaires avant de mettre en œuvre ce projet à plus grande échelle. Des efforts similaires sont déployés dans d'autres régions du monde pour optimiser les ressources communautaires et promouvoir les valeurs traditionnelles du volontariat.

Il se peut que les volontaires communautaires aient leur propre façon de concevoir leur appartenance au Mouvement. Au Samoa, la Croix-Rouge est le chef de file de la formation aux premiers secours à base communautaire. Même s'ils s'engagent dans des activités menées par d'autres organisations, les volontaires communautaires se considèrent comme des volontaires de la Croix-Rouge et remplissent les fonctions d'une unité d'intervention d'urgence de la Croix-Rouge en cas de catastrophe. Au Royaume-Uni, du fait de la forte identité d'autres organisations communautaires, les membres assument plus difficilement leur rôle Croix-Rouge. Les Sociétés nationales sont confrontées à une concurrence plus forte et prennent conscience de l'impact accru qu'elles peuvent avoir en établissant des partenariats avec d'autres organisations.

### Obstacles

La Politique de la Fédération relative au volontariat définit le volontariat comme une activité organisée par des représentants agréés d'une Société nationale. Cette forme institutionnalisée de volontariat semble entraver le développement du volontariat dans certaines communautés. La question se pose de savoir si nous devrions reconnaître les volontaires communautaires comme des volontaires Croix-Rouge et Croissant-Rouge. En Amérique du Sud, les politiques relatives au volontariat de certaines Sociétés nationales exigent des volontaires communautaires qu'ils remplissent des conditions spécifiques en termes d'heures de service ou de formation pour être admis comme volontaires au sein de la Croix-Rouge. S'ils ne satisfont pas à ces conditions, ils auront peut-être des difficultés à obtenir un équipement approprié, le remboursement de leurs dépenses et une couverture d'assurance.

Un autre obstacle évident tient à la mentalité de nombreuses Sociétés nationales, qui estiment qu'elles travaillent *pour* les communautés, plutôt qu'*avec* elles, lorsqu'elles mettent en œuvre leurs programmes. Des efforts supplémentaires pourraient être faits pour renforcer la participation des réfugiés et des personnes déplacées. En outre, il a été constaté que les sections des Sociétés nationales de certains pays plus développés ont tendance à être plus proches des communautés, alors que celles de pays moins développés sont généralement éloignées des communautés rurales. Ce constat souligne la nécessité de tenir compte des structures et des capacités des sections locales lors de la conception des programmes communautaires, afin de résoudre d'éventuels problèmes en matière de volontariat.

La définition du statut de volontaire au sein de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge varie en fonction des contextes. Néanmoins, il est avéré que peu d'organisations humanitaires ont la capacité de mener une action de proximité comparable à celle de la Fédération internationale et de garantir un tel impact.

## 4.9. Travail en réseau et soutien par les pairs

Le Secrétariat de la Fédération doit chercher à promouvoir la coopération et l'établissement de partenariats avec des organisations appartenant à la société civile ou aux secteurs public et privé afin de promouvoir le service volontaire (Politique relative au volontariat, 5.4.3).

Dans chaque région, le Secrétariat de la Fédération encourage les Sociétés nationales à constituer des réseaux axés sur le développement du volontariat, dont la direction est assurée par les membres eux-mêmes en fonction de leurs besoins. L'objectif de ces réseaux est de partager des connaissances et des données d'expérience, et de s'épauler pour promouvoir une gestion des volontaires et des systèmes de volontariat appropriés. En outre, la coopération entre les Sociétés nationales devrait être favorisée pour permettre aux volontaires et aux responsables de la gestion des volontaires de se rencontrer et d'échanger leurs expériences plus régulièrement.

### Progrès

Le travail en réseau et le soutien par les pairs en matière de développement du volontariat se développent, dans une certaine mesure, dans toutes les régions, que ce soit de façon formelle ou informelle. Depuis que la Politique relative au volontariat a été adoptée et qu'une importance accrue est accordée au travail en réseau à l'échelon international, plusieurs systèmes de soutien par les pairs et réseaux fonctionnels axés sur le développement organisationnel et du volontariat ont été établis.

Actuellement, le Mouvement compte deux réseaux régionaux de volontaires. Le premier, le Réseau européen pour le développement du volontariat ou ENDOV (qui était à l'origine un réseau ouest-européen), a été établi en 2000. Un Centre de référence de la Croix-Rouge européenne sur le volontariat a été créé afin de maintenir la dynamique de travail dans l'intervalle des réunions du Réseau. Le Centre offre un soutien en ligne sur un site Web. Le Réseau Jeunesse européenne s'emploie également à développer le volontariat dans la région.

Le deuxième réseau, le Réseau des volontaires d'Amérique du Sud, a été formé en 2004. Ses membres échangent des informations par courrier électronique, par téléphone et dans le cadre de réunions. Le Secrétariat de la Fédération facilite les activités du réseau. Le CD-ROM de la Croix-Rouge argentine sur le développement du volontariat et la base de données sur les volontaires de la Croix-Rouge bolivienne sont deux exemples de bonnes pratiques au sein de ce réseau.

D'autres réseaux, tels que le Réseau des Caraïbes pour le développement organisationnel (RODNET), jouent également un rôle important dans le développement du volontariat. L'une des contributions du RODNET en la matière est sa gamme d'outils de gestion des volontaires. En Afrique, en Asie-Pacifique et dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord, aucun réseau de volontaires formel n'a vu le jour, mais plusieurs réunions ont été organisées aux niveaux régional et sous-régional. En outre, le développement du volontariat figure parmi les objectifs d'autres réseaux, comme les réseaux chargés des questions relatives à la parité hommes-femmes et à la jeunesse dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord.

En général, les Sociétés nationales s'intéressent aux systèmes d'entraide et d'échange d'informations. La mise en commun de programmes en est la forme la plus courante et contribue au développement du volontariat. Le programme de lutte contre le VIH et le sida en Afrique australe illustre la façon dont les Sociétés nationales peuvent développer leur système de gestion des volontaires par le biais d'activités conjointes.



### Soutien au sein des réseaux

*La Croix-Rouge bulgare a élaboré sa propre politique relative au volontariat avec le soutien de la Croix-Rouge espagnole et du Secrétariat de la Fédération. Elle est devenue membre de l'ENDOV en 2006 et a participé à plusieurs autres réunions internationales. Aujourd'hui, sa politique est mise en œuvre dans dix sections. L'objectif est que la Société joue un rôle de chef de file dans le développement du volontariat à l'échelon sous-régional.*

### Sections à l'étranger

*La région des Caraïbes compte 16 sections appartenant à des Sociétés nationales européennes. Loin de leur siège et des acteurs indépendants de la région, ces sections sont souvent peu informées des activités menées en-dehors de leur territoire et y sont peu associées. En outre, elles connaissent mal leur Société nationale, la région et la Fédération. La section de la Croix-Rouge néerlandaise à Curaçao est beaucoup mieux informée depuis qu'elle est membre du RODNET. En outre, les questions relatives au développement sont mieux comprises.*

En Afrique de l'Est, l'entraide en matière de renforcement des capacités est la méthode privilégiée pour le développement du volontariat. Dans la région Asie-Pacifique, les études de cas ont facilité l'échange de données d'expérience. Au Moyen-Orient et en Afrique du Nord, des programmes et des systèmes de gestion des volontaires ont été élaborés avec le soutien des pairs. La Croix-Rouge libanaise et le Croissant-Rouge palestinien ont aidé le Croissant-Rouge d'Iraq à renforcer son nouveau département chargé du volontariat. De même, le Croissant-Rouge palestinien et la Société du Croissant-Rouge des Émirats arabes unis ont apporté leur soutien au Croissant-Rouge de l'Arabie saoudite en vue d'établir des procédures de gestion des volontaires et un département chargé du volontariat.

## Obstacles

Le travail en réseau ne se consolide pas du jour au lendemain. Il faut investir du temps, des ressources et de l'énergie pour faire fonctionner les réseaux de volontaires – et tout autre réseau – comme prévu. L'absence de structures formalisées, l'insuffisance des ressources, et le manque d'initiative, d'intérêt et de compréhension de la part des membres figurent parmi les obstacles qui ont été relevés.

Dans toutes les régions, il est nécessaire de renforcer les structures existantes et d'en établir de nouvelles pour améliorer le travail en réseau et le soutien par les pairs. Dans de nombreux cas, les réseaux fonctionnent grâce aux personnes qui en sont membres, ce qui signifie que leur succès dépend des membres. L'objectif, les structures et le fonctionnement des réseaux doivent être réexaminés de façon à leur donner une orientation plus claire.

Le manque de temps, de ressources et d'outils appropriés constituent des obstacles évidents. Les contraintes financières limitent le nombre de réunions et de visites de soutien par des pairs, tout comme les ressources humaines et les canaux de communication. Le RODNET en a fait l'expérience. À un moment donné, ses membres ont recensé toutes les compétences disponibles dans la région et ont dressé une liste des ressources régionales. Malheureusement, il n'y a pas eu d'échanges, faute de financements. Il en va de même au sein de l'ENDOV : il est difficile aux nouveaux membres de participer aux réunions sans un soutien financier.

Il arrive que les Sociétés nationales ne tirent pas parti des réseaux et des mécanismes de soutien par les pairs, parce qu'elles connaissent mal la Politique relative au volontariat, le cycle d'encadrement des volontaires et d'autres systèmes et documents de base. Même lorsque des réseaux de volontaires existent, la plupart des informations sont diffusées par l'intermédiaire du Secrétariat de la Fédération. Quoique cela permette de faire connaître des documents et des pratiques utiles, une meilleure compréhension de ces outils pourrait favoriser des échanges plus directs. Or, il est possible d'améliorer cette compréhension en instaurant, au sein des Sociétés nationales, des mécanismes améliorés de partage des connaissances acquises dans des réunions internationales. ■



## 5. Le volontariat dans les situations d'urgence

Les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge membres de la Fédération et le Secrétariat de la Fédération reconnaissent et apprécient le service volontaire en tant que moyen de créer et de soutenir un réseau de personnes qui se mettent à la disposition d'une Société nationale dans les situations d'urgence (Politique relative au volontariat, 4.1.2).

Les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont au cœur de l'action humanitaire efficace menée en faveur de millions de personnes rendues vulnérables par des catastrophes naturelles, des conflits, et des crises « silencieuses », telles que la pauvreté et les maladies. Grâce à ce réseau mondial unique de volontaires formés et dévoués,

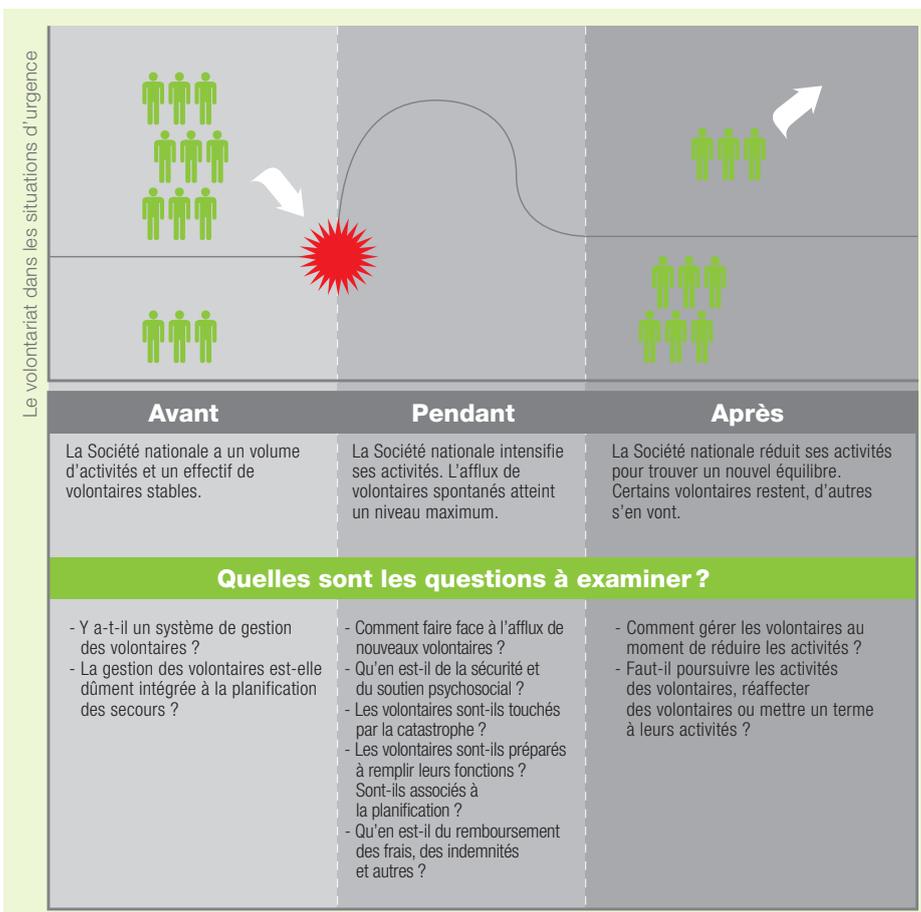
le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge est devenu une organisation de premier plan et le partenaire privilégié dans le domaine des interventions en cas de catastrophe. Le volontariat dans les situations d'urgence continue toutefois de mettre à l'épreuve les capacités de gestion et de coordination des Sociétés nationales.

La plupart des catastrophes soudaines provoquent un afflux de personnes, issues de la zone sinistrée ou d'ailleurs, qui souhaitent offrir leur temps, leur énergie et leurs connaissances à titre bénévole. Ces personnes peuvent elles-mêmes être des victimes. De fait, les actes spontanés peuvent tout aussi bien sauver des vies que mettre des vies en danger. Comme le soulignait le *Rapport sur les catastrophes dans le monde 2001*, l'aide spontanée ne s'avère pas toujours utile, mais ne pas en

tenir compte c'est prendre le risque d'accroître la confusion et le chaos.

Lors du tsunami dans l'océan Indien, du séisme en Asie du Sud, du passage des ouragans Ivan et Katrina, des inondations en Grande-Bretagne en 2007, et de nombreuses autres catastrophes soudaines survenues dans le monde, des milliers de volontaires se sont mobilisés pour offrir leurs services. Selon les données fournies par les 105 Sociétés nationales qui ont répondu à l'enquête de référence réalisée par la Fédération, environ 1,3 million de volontaires ont pris part à des programmes et à des services de préparation aux catastrophes et d'intervention d'urgence dans leur pays en 2005. En 2006, plus de 35 000 volontaires ont participé à 430 opérations d'urgence. Ils ont fourni de la nourriture, des abris, de l'eau potable, des soins médicaux et un soutien psychosocial à quelque 4,8 millions de personnes touchées par des inondations, des séismes, des tempêtes, des mouvements de population, l'insécurité alimentaire, des vagues de chaleur et d'autres situations d'urgence. De toute évidence, l'action de ces volontaires n'a pas été sans difficultés.

Pour gérer des volontaires dans une situation d'urgence, il faut être préparé et veiller à ce que tous les éléments du cycle d'encadrement des volontaires soient dûment pris en compte avant, pendant et après l'intervention d'urgence.



### Que faire face à l'afflux de nouveaux volontaires ?

Immédiatement après le séisme de 2005 au Pakistan, la Société nationale a été submergée par un afflux de volontaires spontanés. Un membre du personnel de la banque de sang au siège a été chargé de gérer les nouveaux volontaires. La Société a dû s'appuyer sur le savoir-faire du Croissant-Rouge du Bangladesh pour pallier le manque de responsables expérimentés dans la gestion des volontaires dans la zone sinistrée.

Le mécanisme d'intervention en cas de catastrophe de la Croix-Rouge américaine comprend un système de recrutement des volontaires. En cas de catastrophe, un centre de recrutement sera rapidement établi pour assurer la gestion des personnes qui offrent spontanément leur aide. Le centre est chargé de conduire des entretiens, de placer les volontaires et de les former. La Société de la Croix-Rouge arménienne a prévu un système similaire dans sa gamme d'outils d'intervention.

### Comment éviter que les volontaires ne s'épuisent ?

Les équipes d'intervention rapide de la Croix-Rouge indonésienne – les Satgana – sont généralement déployées pour une durée maximum de dix jours. Toute prolongation de leurs activités doit être l'objet d'un accord avec la Société nationale. Les volontaires sont ainsi plus facilement libérés par leur employeur. L'une des leçons tirées du tsunami dans l'océan Indien est la nécessité de fournir un soutien psychosocial aux volontaires et aux survivants, ce qui n'a pas été fait durant la phase d'urgence, ni même pendant les semaines passées à ramasser les corps en décomposition. Dorénavant, les volontaires de la Croix-Rouge indonésienne pourront assister à des séances de debriefing durant les opérations de secours et, si nécessaire, bénéficier d'un soutien psychosocial à plus long terme.

### Comment gérer les volontaires au terme des opérations de secours ?

La Croix-Rouge philippine octroie à tous les volontaires un certificat attestant leur expérience, leurs compétences, leurs performances et le nombre d'heures de volontariat qu'ils ont effectuées. Au terme des opérations de secours menées à la suite d'un récent cyclone, elle a sélectionné certains volontaires pour les intégrer à un projet de préparation aux catastrophes à plus long terme. Le nouveau manuel de gestion des volontaires de la Croix-Rouge de Sri Lanka comprend une rubrique sur le maintien en fonction et le départ des volontaires après la phase d'urgence d'une catastrophe.

### Remboursement, indemnités et autres ?

Dans les opérations réalisées individuellement par les Sociétés nationales, le remboursement des frais des volontaires ne couvre guère plus que leurs menues dépenses. Par contre, dans les opérations plus médiatisées et soutenues par des financements extérieurs importants, il se peut que cette pratique change et que l'esprit authentique du volontariat en soit altéré. Les indemnités journalières versées aux volontaires à la suite du séisme en Asie du Sud ont triplé durant la phase d'urgence, puis ont été recalculées sur la base de taux variables durant la phase de relèvement. Bon nombre de volontaires étaient rémunérés par des Sociétés nationales partenaires, mais conservaient leur statut de volontaires.

### Faut-il considérer les volontaires touchés comme des bénéficiaires ordinaires ?

Les Sociétés nationales des Caraïbes n'offrent pas toujours le même soutien à leurs volontaires qu'aux autres sinistrés, pour qu'on ne leur reproche pas de subvenir à leurs propres besoins ou d'abuser des ressources. Quoique les volontaires adhèrent au principe selon lequel ils ne devraient tirer aucun bénéfice personnel de leur volontariat, ils soulignent en général la nécessité de garantir une assistance cohérente lorsqu'ils sont eux-mêmes touchés.

En Papouasie-Nouvelle-Guinée, les volontaires de la Croix-Rouge touchés par des catastrophes sont considérés comme des bénéficiaires ordinaires.

À la suite de l'adoption de la Politique relative au volontariat en 1999, de nombreuses initiatives et discussions ont été engagées en vue de placer la question du volontariat dans les situations d'urgence au rang des priorités des dirigeants et des responsables de la gestion des volontaires des Sociétés nationales. Selon le *Rapport 2002-2004 de l'auto-évaluation des Sociétés nationales bien préparées*, 78 % des Sociétés nationales recrutent des volontaires pour des programmes de préparation aux catastrophes et de gestion des catastrophes, tandis que 62 % testent régulièrement les capacités de leurs volontaires. Des opérations de secours lors de catastrophes récentes ont montré que les méthodes de gestion des volontaires ont été améliorées. Néanmoins, des efforts restent à faire pour gérer efficacement les volontaires en tant que ressources potentielles en cas de catastrophe. Des études récentes attirent l'attention de toutes les Sociétés nationales sur le lien étroit qui existe entre la qualité des opérations de secours et les systèmes de gestion des volontaires avant, pendant et après une catastrophe. En outre, pour mettre en place et maintenir un système de volontariat qui fonctionne bien, il est impératif d'assurer une coopération et une coordination étroites entre les divers départements et les organisations partenaires. Un nouveau cycle global de gestion des volontaires pour les situations d'urgence a été proposé sur la base des recommandations de ce rapport et des résultats des récentes réunions régionales et internationales sur le volontariat.

En renforçant le développement du volontariat en général et dans les situations d'urgence en particulier, nous optimisons les points forts de notre base de volontaires. Face aux défis mondiaux et à une vulnérabilité aux catastrophes et aux maladies qui ne cesse de croître, le volontariat est essentiel pour réaliser la mission de la Fédération internationale – donner aux communautés vulnérables les moyens de faire face aux situations qui menacent leur vie et leurs moyens de subsistance. ■

## 6. Le volontariat au quotidien

Objectif 3 : Accroître la capacité des communautés locales, de la société civile et de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge de faire face aux situations de vulnérabilités les plus urgentes.

Les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge membres de la Fédération et le Secrétariat de la Fédération s'attachent à promouvoir le volontariat, qu'ils considèrent comme une forme de contribution substantielle et positive à l'amélioration des conditions d'existence des plus vulnérables et au renforcement des communautés et de la société civile (Politique relative au volontariat, 4.1).

La *Stratégie 2010* et le processus *Notre Fédération de demain* reconnaissent le volontariat comme une contribution importante au développement des communautés et des Sociétés nationales, et comme un élément essentiel pour la survie même de la Fédération internationale. Ces dernières années, la Fédération a élaboré plusieurs politiques spécifiques, sur la base du cadre de référence établi dans la *Stratégie 2010* pour faire face aux défis humanitaires. Toutes ces politiques placent les communautés et les volontaires au cœur de l'action. Elles portent non seulement sur la jeunesse et l'équité entre les sexes, mais aussi sur un éventail d'activités humanitaires relevant de la préparation aux catastrophes et des secours d'urgence, du relèvement et de la reconstruction, et des programmes de soins médicaux d'urgence et de développement (comme les programmes de santé communautaires, de lutte contre le VIH et le sida et de promotion du bien-être social).

L'objectif 3 de l'Agenda mondial est d'accroître la capacité des communautés locales, de la société civile et de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge de faire face aux

*situations de vulnérabilité les plus urgentes. Pour y parvenir, il est impératif que toutes les composantes du Mouvement s'efforcent de coordonner leurs activités de planification et de renforcement des capacités, et qu'un réseau de sections locales et des structures de soutien soient mis en place pour tirer le meilleur parti du potentiel des volontaires. Grâce à une gestion efficace des volontaires et des programmes, les Sociétés nationales peuvent tenir compte du point de vue de leurs volontaires et employés, mettre à profit leur expérience, et faire en sorte qu'ils se sentent accueillis et intégrés à tous les niveaux de la Fédération internationale.*

Les objectifs de l'Agenda mondial renforcent l'engagement de la Fédération internationale à œuvrer à la réalisation des Objectifs du Millénaire pour le développement. La XXX<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (2007) se penchera sur quatre défis auxquels le Mouvement doit faire face :

- les risques de catastrophes naturelles et, plus particulièrement, le changement climatique ;
- la migration ;
- la violence dans les communautés ;
- les maladies émergentes et réémergentes telles que le VIH et le sida.

Pour relever ces défis, il est indispensable que l'ensemble des gouvernements et des autres parties prenantes reconnaissent la contribution substantielle que les volontaires apportent aux activités de développement, en tant que relais entre les communautés et les autorités nationales et locales.

Il est clair que le volontariat est essentiel pour répondre aux besoins des personnes vulnérables. La gestion des volontaires et le développement du volontariat doivent donc être intégrés et étroitement liés aux activités quotidiennes et au développement organisationnel des Sociétés nationales.

L'objectif 3 de l'Agenda mondial est directement lié au développement du volontariat. Toutefois, les volontaires jouent également un rôle fondamental dans la réalisation des trois autres objectifs et dans l'accomplissement de la mission de la Fédération internationale. ■

*À travers l'action de ses volontaires, la Fédération s'efforce de donner aux communautés du monde entier les moyens de prévenir les souffrances humaines et de faire face aux situations de crise en préservant l'espoir, la dignité et un sentiment d'égalité.*

*Ce faisant, il est fondamental que la Fédération travaille non pas pour, mais avec les communautés vulnérables. Nos volontaires – nos ressources humaines – font notre force.*

## Objectif 1 : Réduire l'impact des catastrophes, notamment le nombre de morts et de blessés.

### Préparation aux catastrophes et interventions en cas de catastrophe

Les phénomènes météorologiques extrêmes provoquent des catastrophes de plus en plus fréquentes et violentes. Les populations pauvres et les personnes âgées ou handicapées sont les groupes les plus vulnérables. Les catastrophes peuvent d'un seul coup réduire à néant des années de développement. Une bonne préparation, fondée sur le développement durable au niveau communautaire, contribue davantage à diminuer l'impact des catastrophes que toute opération de secours et de relèvement. La priorité est donc d'améliorer les capacités d'intervention locales, régionales et internationales en cas de catastrophe et d'urgence de santé publique.

Dans le cadre du programme de préparation aux cyclones du Croissant-Rouge du Bangladesh, les 33 000 volontaires formés réalisent des activités de sensibilisation à la préparation aux cyclones, diffusent les signaux d'alerte et viennent en aide aux communautés vulnérables en évacuant les victimes, dispensant les premiers secours, distribuant les secours. Le changement climatique a amené de nombreuses Sociétés nationales à centrer leurs efforts sur l'établissement de systèmes d'alerte rapide et de logements résistants, ainsi que sur la plantation d'arbres et l'élaboration de plans d'évacuation. La coopération et les partenariats avec les gouvernements et d'autres acteurs sont également renforcés pour plaider à tous les niveaux en faveur des victimes de crises humanitaires négligées.

## Objectif 2 : Réduire le nombre des morts et des malades et atténuer les effets des maladies et des urgences de santé publique.

### Santé et assistance aux personnes

Les effets des maladies constituent la plus grande menace pour la subsistance des communautés. L'épidémie de VIH

et la grippe aviaire comptent parmi les nombreuses crises sanitaires mondiales. Il faut en priorité intensifier les activités réalisées avec les communautés vulnérables en matière de promotion de la santé, de prévention des maladies et de réduction des risques. Notre réseau mondial de volontaires communautaires est notre principal atout pour faire face aux vulnérabilités dans le cadre de partenariats avec les ministères de la santé et d'autres organismes. La Stratégie mondiale de la Fédération internationale pour la santé et l'assistance aux personnes indique aux Sociétés nationales comment recruter et former des volontaires pour réaliser des activités simples, mais vitales au sein des communautés, notamment diffuser des messages de prévention. Ainsi, dans le cadre des initiatives de prévention et de préparation à la grippe aviaire menées par la Croix-Rouge du Viet Nam, des volontaires ont diffusé des messages à 2,3 millions de personnes dans tout le pays. La Fédération a récemment établi un nouveau partenariat avec le professeur Jeffrey Sachs, directeur de l'Earth Institute de l'Université de Columbia, et avec le projet Millénaire des Nations Unies, qui place les volontaires communautaires au premier plan dans les efforts déployés pour combler les lacunes en matière de santé dans les villages africains.

## Objectif 4 : Promouvoir le respect de la diversité et de la dignité humaine, et réduire l'intolérance, la discrimination et l'exclusion sociale.

### Promotion des Principes fondamentaux et des valeurs humanitaires

Dans un monde où l'isolement, les tensions et le recours à la violence sont toujours plus fréquents, il est clair que les Sociétés nationales doivent cultiver les valeurs individuelles et communautaires de respect d'autrui, et la volonté de trouver ensemble des solutions aux problèmes communautaires. Pour ce faire, il faut en priorité donner un nouvel élan aux activités de sensibilisation aux questions humanitaires prioritaires, notamment la lutte contre l'intolérance, la

stigmatisation et la discrimination, et promouvoir la réduction des risques liés aux catastrophes. À cet égard, les Sociétés nationales d'Afrique australe ont élaboré un programme intensif, mettant à profit les ressources communautaires, les services des volontaires et le soutien des gouvernements. Ce programme allie la prévention, les soins à base communautaire en faveur des personnes vivant avec le VIH et une campagne de sensibilisation contre la stigmatisation et la discrimination. Il vise à créer un environnement dans lequel même les enfants et les proches des personnes vivant avec le VIH peuvent être soutenus et protégés, et faire valoir leurs droits.

volontaires

## 7. Quelles sont les prochaines étapes ?

La gestion des volontaires est une question essentielle pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Depuis l'adoption de la Politique de la Fédération relative au volontariat en 1999, de nombreuses mesures ont été prises par les Sociétés nationales pour développer le volontariat. La gestion des volontaires est de plus en plus souvent intégrée aux plans stratégiques des Sociétés nationales, signe que son importance pour leur développement organisationnel est reconnue. Néanmoins, des efforts supplémentaires doivent être consentis pour établir des systèmes efficaces de gestion des volontaires et améliorer les systèmes existants.

Un certain nombre de variables internes et externes influencent la gestion des volontaires, créant un environnement de travail difficile pour les Sociétés nationales. Un système approprié de gestion des volontaires au sein d'une Société nationale contribue à garantir une mise en œuvre efficace des programmes, une meilleure gestion des risques et une meilleure utilisation des ressources. La situation du volontariat évolue constamment et la législation qui s'y rapporte ne cesse de se développer. En créant un environnement favorable au volontariat à l'intérieur comme à l'extérieur des Sociétés nationales, nous contribuons à améliorer la mise en œuvre de nos activités et, ce faisant, le sort des personnes vulnérables.

### Activités de la Fédération pour le développement du volontariat à l'échelon mondial

La Fédération internationale entend faire face aux problèmes actuels et futurs soulevés dans le présent rapport en menant des activités de développement du volontariat ces quatre prochaines années (2008-2011). Ces activités ont pour but d'aider les Sociétés nationales à créer un environnement interne et externe de nature à encourager et à faciliter le travail

des volontaires, et à promouvoir le volontariat dans tous les secteurs de la société.

Dans cette optique, le développement du volontariat peut être considéré comme un moyen de donner à chacun la possibilité de jouer un rôle déterminant au sein de sa communauté et d'améliorer les conditions d'existence des plus vulnérables.

Les activités de développement du volontariat prévues de 2008 à 2011 visent à :

- aider les Sociétés nationales à adopter des systèmes, des procédures et des méthodes de gestion des volontaires, afin de mieux soutenir et gérer leurs volontaires ;
- approfondir et diffuser les connaissances sur le volontariat dans les situations d'urgence ;
- promouvoir, récompenser et reconnaître le travail des volontaires ;
- établir et promouvoir un environnement propice au volontariat.

### Établir des systèmes efficaces de gestion des volontaires au sein des Sociétés nationales

De nombreuses Sociétés nationales ont pris des mesures pour garantir des systèmes, des procédures et des méthodes efficaces de gestion des volontaires, de manière à mieux soutenir et gérer leurs volontaires. Toutefois, certaines Sociétés rencontrent encore des difficultés et doivent être soutenues.

Le partage des connaissances et le soutien par les pairs – à savoir lorsqu'un spécialiste du développement du volontariat d'une Société nationale aide et soutient un collaborateur d'une autre Société nationale – sont des manières concrètes de soutenir le développement du volontariat. Le Centre européen de référence sur le volontariat est un autre exemple de partage des connaissances à l'échelon régional.

La Fédération internationale apporte son soutien à diverses initiatives de développement du volontariat, en mettant en relation, en formant et en soutenant les Sociétés nationales et les personnes qui sont confrontées aux mêmes défis et se sont fixé les mêmes objectifs. L'intensification des activités de soutien a débuté en Asie-Pacifique et l'expérience acquise dans cette région peut désormais être utilisée dans d'autres régions, à commencer par l'Afrique.

### **Le volontariat dans les situations d'urgence**

Ces dernières années, de nombreuses Sociétés nationales ont développé leurs compétences techniques en matière de gestion des interventions en cas de catastrophe. Chaque année, près de 1,3 million de volontaires prennent part à des programmes de préparation aux catastrophes et d'intervention dans leur pays, selon l'enquête de référence réalisée en 2006, à laquelle 105 Sociétés nationales ont répondu.

La gestion des volontaires avant, pendant et après une situation d'urgence est une tâche fondamentale pour chaque Société nationale. La Fédération internationale a entrepris des travaux visant à soutenir l'élaboration et la diffusion de bonnes pratiques dans ce domaine, en les reliant aux méthodes courantes de gestion des volontaires.

### **Reconnaître l'importance du travail des volontaires et leur rendre hommage**

D'innombrables témoignages de volontaires n'ont jamais été entendus. Le travail accompli par les volontaires n'est très souvent pas reconnu publiquement si ce n'est par les personnes qui les rencontrent dans le cadre de leurs activités. Le Secrétariat de la Fédération aide les Sociétés nationales à raconter l'histoire de leurs volontaires, afin de faire connaître et de valoriser leur contribution. Le prix du Volontariat décerné à l'Assemblée générale de la Fédération récompense l'action des volontaires. D'autres initiatives font connaître l'action des volontaires à travers des sites Internet. De plus en plus souvent, des Sociétés nationales établissent leurs propres prix.

Quelques années seulement nous séparent du dixième anniversaire de l'Année internationale des volontaires de 2001, que nous célébrerons avec d'autres organisations et partenaires. La Fédération internationale se prépare déjà pour cet événement important.

### **Établir un environnement propice au volontariat dans tous les pays**

Le volontariat est une composante essentielle de toute société. Il permet à chaque citoyen d'apporter une contribution substantielle au développement de sa communauté. Les gouvernements reconnaissent davantage l'importance déterminante du cadre juridique pour promouvoir et faciliter le volontariat, et certains pays ont entrepris des projets de réforme législative.

La Fédération internationale travaille en collaboration avec des partenaires tels que les Volontaires des Nations Unies, en vue d'encourager et d'aider les Sociétés nationales à élaborer et à adopter un cadre juridique qui contribue à promouvoir le volontariat. ■

## Références

**Ellis, Susan J.**, Tracking Volunteer Trends in *Association Management*, Volume 57, Question 1, p. 72–75, janvier 2005.

**Hadzi-Miceva, Katerina**, Comparative Analysis of the European Legal Systems and Practices Regarding Volunteering, in *The International Journal of Not-for-Profit Law*, Volume 9, Question 3, The International Center for Not-for-Profit Law, juillet 2007.

**Institute for Volunteering Research**, *Volunteering for All? Exploring the link between volunteering and social exclusion*, Research bulletin, Institute for Volunteering Research.

**Fédération internationale**, *Examen à mi-parcours – Stratégie 2010*, Genève, Fédération internationale, 2005.

**Fédération internationale**, *Report of the Volunteering in Emergencies Workshop in Kuala Lumpur*, Fédération internationale, 2007.

**Fédération internationale**, *Report on volunteer management assessment in southern Africa*, Fédération internationale, 2007.

**Fédération internationale**, *Stratégie 2010*, Genève, Fédération internationale, 1999.

**Fédération internationale**, *La Fédération de demain – Œuvrer ensemble pour un avenir meilleur*, Genève, Fédération internationale, 2006.

**Fédération internationale**, *Volunteering project: status report*, (Avant-projet), Fédération internationale, 2000.

**Fédération internationale**, *Volontariat – Cycle d'encadrement des volontaires*, Fédération internationale, 2004.

**Fédération internationale**, *Volunteer Investment and Value Audit*, New Delhi, Fédération internationale, 1999.

**Fédération internationale**, *Volunteering in Emergencies: a review of four emergency operations in Asia and Pacific*, Kuala Lumpur, Fédération internationale, 2007.

**Fédération internationale**, *Volunteering in South Asia and South East Asia*, Fédération internationale, 2004.

**Fédération internationale**, *Politique relative au volontariat*, Fédération internationale, 1999.

**Fédération internationale**, *Politique relative au volontariat – Guide de mise en œuvre*, Fédération internationale, 2002.

**Fédération internationale**, *Rapport de l'auto-évaluation des Sociétés nationales bien préparées 2002–2004*, Fédération internationale, 2005.

**Fédération internationale**, *Women volunteers in South Asia*, New Delhi, Fédération internationale, 2006.

**Fédération internationale**, *Rapport sur les catastrophes dans le monde 2001, le relèvement*, Genève, Fédération internationale, 2001.

**Fédération internationale, Union interparlementaire et Volontaires des Nations Unies**, *Volontariat et législation – Note d'orientation*, Fédération internationale, UIP et VNU, 2004.

**Merrill Associates**, *Five emerging patterns of volunteerism*, 2005, disponible sur <http://www.merrillassociates.com/topic/2005/09/five-emerging-patterns-of-volunteerism>.

**Merrill, Mary V.**, Global Trends and the Challenges for Volunteering, in *The International Journal of Volunteer Administration*, Volume 24, n° 1, p. 9–14, juillet 2006.

**Nelson, Taryn**, *A Comparative Look at National Volunteerism Legislation*, Banque interaméricaine de développement, 2005.

**Patel, Leila, Perold, Helene, Mohamed, Salah Elzein et Carapinha, René**, *Five-Country Study on Service and Volunteering in Southern Africa*, Saint Louis, Missouri, États-Unis, Center for Social Development, Université Washington à Saint Louis, 2007.

**SIDA Civil Society Center**, *Future Leadership in Swedish Civil Society*, Stockholm, Swedish International Development Cooperation Agency (SIDA), 2006.

**Nations Unies**, *Rapport du Secrétaire général – Suivi de l'Année internationale des Volontaires*, Nations Unies, 2005.

**Volontaires des Nations Unies (VNU) et New Academy of Business**, *Enhancing Business–Community Relations: The Role of Volunteers in Promoting Global Corporate Citizenship*, VNU et New Academy of Business, 2004.

**Wilson, Ruth et Lewis, Hannah**, *A part of society: Refugees and asylum seekers volunteering in the UK*, Leeds, Royaume-Uni, Tandem, 2006.

**World Volunteer Web**, <http://www.worldvolunteerweb.org>.



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

---

## **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 détreesses 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 leur pays respectif, 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.



La Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge soutient les activités humanitaires des Sociétés nationales parmi les populations vulnérables.

En coordonnant les secours internationaux en cas de catastrophe et en encourageant l'aide au développement, elle vise à prévenir et à atténuer les souffrances humaines.

La Fédération internationale, les Sociétés nationales et le Comité international de la Croix-Rouge constituent le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.