

# Psychosocial Centre



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

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

**ÊTRE VOLONTAIRE DE LA CROIX-ROUGE  
ET DU CROISSANT-ROUGE  
DANS LES SITUATIONS DE CRISE  
– CATASTROPHES ET PANDÉMIES**

## **BIENVENUE À LA CROIX-ROUGE ET AU CROISSANT-ROUGE**

Nous vous remercions de vous engager comme volontaire auprès de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour aider les autres en cette période de détresse. Ce dossier contient des informations de base sur le volontariat auprès de la première organisation humanitaire au monde, et présente brièvement les missions et les responsabilités des volontaires. Nous ferons tout notre possible pour vous aider à endosser le rôle d'un volontaire et pour que vous vous sentiez appartenir à la communauté des volontaires. Si, pour quelque raison que ce soit, vous estimez que ce rôle n'est pas fait pour vous, parlez-en à votre chef d'équipe.

## **VOLONTAIRES SPONTANÉ(E)S**

On appelle volontaire spontané(e) une personne qui n'est pas affiliée à une intervention ou à une organisation bénévole particulière et qui offre son soutien dans le cadre de l'intervention et du relèvement après un incident, sans véritable planification préalable. Ces volontaires sont souvent issus de la communauté touchée. Lorsque l'on intervient après une crise, connaître la situation sur le terrain est un atout de taille. Il est toutefois important de garder à l'esprit que de telles crises peuvent affecter les volontaires plus que prévu, puisqu'elles touchent les communautés locales.

## **SEPT PRINCIPES FONDAMENTAUX**

La Croix-Rouge et le Croissant-Rouge constituent la plus grande organisation de volontaires au monde. Des Sociétés nationales de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge existent dans 192 pays pour porter assistance aux personnes qui en ont besoin dans leur vie quotidienne et dans les situations de crise. Le mandat de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge est d'aider les États tout en maintenant leur indépendance. Les volontaires peuvent donc être amenés à travailler avec les pouvoirs publics.

Les emblèmes de la croix rouge et du croissant rouge sont protégés. Lorsqu'ils les portent, les volontaires sont tenus de respecter les sept principes d'humanité, d'impartialité, de neutralité, d'indépendance, de volontariat, d'unité et d'universalité. Afin d'être clairement identifiables, les volontaires doivent porter un gilet, une casquette ou un badge à leur nom ; ils doivent avoir plus de 18 ans. Les volontaires travaillent généralement par deux ou en équipe, sous l'orientation d'un chef d'équipe volontaire.

### **PRINCIPES FONDAMENTAUX**

**Humanité  
Impartialité  
Neutralité  
Indépendance  
Volontariat  
Unité  
Universalité**

## **RESPECT DES INSTRUCTIONS**

Afin d'apporter leur aide dans une situation d'urgence, les volontaires sont tenus de respecter et de suivre les instructions données par les autorités telles que la police, les services de protection civile, ainsi que la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge. Ces entités sont formées pour évaluer la situation et pour décider de la meilleure conduite à adopter. Le non-respect des instructions peut compromettre la sûreté et compliquer les opérations de secours. Les volontaires doivent suivre et respecter une certaine chaîne de commandement. Avant de vous lancer dans une activité, assurez-vous que le rôle de chef d'équipe est clairement attribué.

## **SÛRETÉ**

La sûreté est une préoccupation majeure, dans la mesure où elle est une condition *sine qua non* pour pouvoir aider les autres. Ne prenez aucun risque susceptible de compromettre votre sûreté ou celle des autres — cela pourrait avoir de graves conséquences. Si une situation vous semble présenter un risque ou un danger, n'hésitez pas à en faire part au chef et aux membres de l'équipe.

## **ÊTRE VOLONTAIRE DANS LE CADRE DE LA RIPOSTE AU COVID-19**

Toutes les instructions données par l'OMS et par les autorités sanitaires doivent être scrupuleusement respectées. Veillez à consulter les dernières mises à jour publiées par l'OMS et par les pouvoirs publics avant de vous lancer dans toute tâche ou nouvelle activité.

## **SÉANCE D'INFORMATION**

Avant d'accomplir les tâches qui leur auront été confiées, les volontaires assisteront à une séance d'information. Le chef d'équipe volontaire expliquera ce qui devra être fait, où, à qui et comment apporter l'aide prévue, quand et où se retrouver pour rendre compte de l'action menée et remettre le matériel. Il est recommandé de prendre des notes pendant la séance d'information et de noter les numéros de téléphone essentiels dans votre téléphone et sur ce dossier.

## **ATTRIBUTION DES TÂCHES ET DROIT DE REFUS**

Le chef d'équipe volontaire attribuera des tâches au groupe de volontaires. Lorsque vous vous engagez comme volontaire, il est judicieux d'informer les responsables de vos compétences et savoir-faire utiles. Les volontaires ne devraient jamais être sollicités pour intervenir en cas de danger ou de risque de violence, et peuvent refuser d'accomplir une tâche.

Soyez à l'écoute de vos propres besoins ; les exemples suivants illustrent de bonnes raisons de refuser une tâche :

- un volontaire est proche des personnes qui ont besoin d'aide ou se trouve dans une situation similaire ;
- un volontaire ne se sent pas bien ou a besoin de repos ;
- la situation et les conditions de travail sont trop exigeantes ;
- les tâches attribuées dépassent les capacités et les compétences du volontaire concerné.

## **PROTECTION DE L'ENFANCE**

La protection de l'enfance est cruciale dans les situations de crise, en particulier parce que les enfants (toute personne de moins de 18 ans) sont exposés à de nombreux risques lorsqu'une crise se produit. Il est vital de bien prendre soin des enfants et de veiller à ne pas leur nuire. La loi et le Code de conduite défendent tous deux aux volontaires d'abuser d'un enfant, de l'exploiter ou de le blesser. Il convient d'éviter de se retrouver seul avec des enfants. Toutefois, si un enfant exprime le besoin de parler confidentiellement avec des volontaires, il est possible de s'entretenir avec lui quelque part où on peut être vus mais pas entendus, ou en présence de deux volontaires, ce qui permet d'assurer la sûreté des deux parties. Toute inquiétude concernant le bien-être d'un enfant doit être signalée au chef d'équipe et aux autorités.

## **CONFIDENTIALITÉ**

Pendant et après tout travail volontaire, la confidentialité doit être respectée ; elle s'applique à tout ce que le volontaire a vu, entendu et lu. Dans une situation de crise, un volontaire peut se voir confier des récits privés, qui doivent rester confidentiels et ne doivent être partagés avec personne en-

déhors de l'organisation, ni avec les médias. Lorsque l'on photographie ou filme des personnes, par exemple, on doit toujours obtenir leur autorisation préalable. Des règles spécifiques s'appliquent aux mineurs, dont les responsables légaux doivent donner leur autorisation pour toute photo, notamment. Si un volontaire entend parler de comportements répréhensibles envers des mineurs, de préjudices à leur égard ou de risques les concernant, il est tenu de les signaler aux autorités. En cas de doute, consultez votre chef d'équipe.

## **SOUTIEN D'ÉQUIPE**

Les volontaires travailleront souvent par deux, même s'ils font partie d'une équipe. Le fait d'être attentif au bien-être des autres membres de l'équipe doit être une priorité. Pour qu'une opération réussisse, il est important de prendre soin des autres et de vous-même. N'oubliez pas de faire des pauses, de boire et de manger pendant l'opération. Les pauses, même courtes, permettront aux membres de l'équipe de tenir sur la durée.

## **MÉDIAS**

En temps de crise et dans les situations d'urgence, les médias s'intéressent à ce qui se passe. Il est important de veiller au respect de la dignité des personnes présentées, en particulier celle des enfants. Les volontaires peuvent évoquer leur action avec les médias, avec l'approbation de leur chef d'équipe. En revanche, ils ne doivent pas mentionner de cas particuliers, car les personnes concernées pourraient être identifiées. Discutez avec le chef d'équipe pour savoir si et comment les réseaux sociaux peuvent être utilisés, et gardez à l'esprit le fait qu'en aucun cas les volontaires n'ont le droit de photographier ou de filmer pour un usage privé. Les personnes photographiées, filmées ou interrogées doivent donner leur autorisation préalable. Pour les enfants, la personne qui en est responsable doit donner son accord.

## **NE PAS NUIRE**

Le principe de « ne pas nuire » doit être préservé. Les volontaires seront en tout temps attentifs à assurer la dignité de ceux à qui ils portent assistance. Ils se demanderont aussi si leurs interventions ont un impact positif sur les personnes en détresse, ou si des motivations personnelles sont susceptibles de brouiller leur jugement.

## **DEVOIR D'INFORMER ET DE FAIRE RAPPORT**

Une fois une intervention terminée, les volontaires doivent en rendre compte, afin que le chef d'équipe sache que les tâches ont été effectuées, comment la mission s'est déroulée, ce qui a été fait, si des problèmes ont été rencontrés, et pour qu'il soit informé de toute situation préoccupante nécessitant un soutien supplémentaire. Les volontaires peuvent aussi solliciter, si besoin, un soutien pour leur propre bien-être.

## **SOUTIEN PSYCHOSOCIAL EN SITUATION DE CRISE**

Lors d'un bouleversement, le soutien psychosocial est plus important que jamais. Trouvez des moyens de montrer aux autres que vous tenez à eux.

Donnez les conseils suivants :

- Contactez des personnes avec qui vous vous sentez bien, par téléphone, courrier électronique, ou encore par le biais des réseaux sociaux.
- Témoignez de l'intérêt aux autres, en particulier aux enfants, aux personnes âgées et aux jeunes, en les appelant.

- Lors de conversations téléphoniques ou autre, aidez-vous mutuellement en évoquant à la fois le positif et le négatif, et concluez sur un sujet positif.
- Respectez le fait que vous, ou votre interlocuteur, ne souhaitiez pas parler de ce qui s'est passé.
- Conservez une activité physique, ainsi que vos habitudes alimentaires et de sommeil, dans la mesure du possible — un point particulièrement important en quarantaine.
- Suivez les instructions des autorités et évitez de trop vous laisser happer par la couverture médiatique des événements — limitez le temps passé à vous informer sur le virus.
- Les membres de votre famille et vos amis qui se trouvent dans un autre pays peuvent être très inquiets et enverront souvent de nombreux messages exprimant leur préoccupation. Organisez des rendez-vous pour leur donner de vos nouvelles, afin qu'ils ne s'inquiètent pas inutilement.

## **SOUTIEN AUX ENFANTS**

Donnez les conseils suivants aux personnes responsables du bien-être d'enfants :

- Les enfants ont besoin d'être physiquement et émotionnellement proches de leur famille et de leurs amis en période de troubles. Cela peut être difficile si la consigne a été donnée de limiter les contacts étroits. Mettez en place un langage des signes avec les enfants pour témoigner de la tendresse de différentes façons, sans contact, et apprenez-leur à se laver les mains, à ne pas serrer la main et à tousser dans leur coude.
- Parlez et agissez le plus calmement possible, afin de créer un environnement sûr pour les enfants.
- Passez plus de temps avec les enfants à faire des activités qu'ils aiment — des jeux, ou d'autres activités stimulantes — et apprenez-leur à prendre un temps calme chaque jour. Écrivez une liste de choses à faire pendant ce temps calme — lire, dessiner ou écouter de la musique. Enseignez-leur des techniques pour calmer leur inquiétude, si nécessaire.
- Lorsqu'ils posent des questions sur la situation, les enfants ont besoin de réponses simples et concrètes. Soyez honnête et sincère, tout en évitant de leur donner des informations susceptibles de les submerger ou de les inquiéter. Prenez le temps de leur expliquer la situation en vous adaptant à leur âge et à leur niveau de développement.
- Assurez-vous de leur donner les informations nécessaires et d'éviter qu'ils soient trop exposés à des messages angoissants diffusés par la radio, la télévision ou les réseaux sociaux.
- Soyez vigilant à ce que votre propre inquiétude ne soit pas anxiogène pour les enfants, qui risquent alors de se l'approprier.