Aspects juridiques liés au volontariat :

Boîte à outils pour les Sociétés nationales

www.ifrc.org
Sauver des vies, changer les mentalités.

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

© Fédération internationale des Sociétés de la Croix- Rouge et du Croissant-Rouge, Genève, 2011.

La présente publication peut être photocopiée en partie ou dans sa totalité à condition que la source soit indiquée. La Fédération internationale apprécierait d'être informée de toute utilisation faite de ce document. Les demandes de reproduction à des fins commerciales doivent être adressées à la Fédération internationale, à l'adresse suivante : secretariat@ifrc.org.

Les opinions et recommandations exprimés dans la présente publication ne reflètent pas systématiquement la politique officielle de la Fédération internationale et de ses Sociétés nationales. De même, les cartes figurant dans cette publication n'impliquent aucun jugement de la part de la Fédération ou des Sociétés nationales concernant le statut juridique des territoires concernés ou de leurs autorités.

Case postale 372
CH-1211 Genève 19
Suisse
Téléphone : +41 22730 4222
Télécopie : +41 22733 0395
Courriel : secretariat@ifrc.org
Site Internet : www.ifrc.org

Photo de couverture : Conor Ashleigh/FICR

Table des matières

Avant-propos 5

Introduction 6
- Pourquoi cette boîte à outils ? 6
- Environnement juridique et gestion des risques 6
- Différentes formes de volontariat au sein des Sociétés nationales 7
- Comment utiliser cette boîte à outils ? 8
- Informations en retour et appui supplémentaire 9

Chapitre 1 : Définir la notion de volontaire Croix-Rouge et Croissant-Rouge 10
- 1. Définition de la notion de volontaire dans les statuts et les pratiques des Sociétés nationales 10
- 2. Respect des limites posées par la loi concernant la qualité de volontaire et les activités volontaires 12
- 3. Problèmes juridiques concernant la rémunération des volontaires 13
- Mesures à prendre ! 14

Chapitre 2 : Engagement des volontaires 15
- 1. Description des activités de volontariat 15
- 2. Sélection des volontaires 15
  - 2.1 Garantir le respect de la diversité et la non-discrimination 15
  - 2.2 Sélection des volontaires potentiels 17
  - 2.3 Entretien avec les volontaires potentiels 18
- 3. Enregistrement et conservation des données 18
- 4. Formalisation de l'engagement par les volontaires 19
- 5. Volontariat effectué par les employés 21
- Mesures à prendre ! 21

Chapitre 3 : Fourniture de services volontaires 22
- 1. Critères de performance et normes de conduite 22
- 2. Environnement sûr 23
- 3. Formation 23
- 4. Supervision 24
- 5. Couverture d'assurance 25
- Mesures à prendre ! 26

Chapitre 4 : Évaluer la performance des volontaires 27
- 1. Critères de performance et de responsabilité 27
- 2. Politiques et procédures relatives au manque de performance/ aux négligences/et aux actes répréhensibles commis par les volontaires 29

Enquête/évaluation des faits **30**
Autorité compétente **30**
Garantie de procédure équitable **30**
Sanctions **30**
Obligation de signalement **30**
3. Responsabilité des Sociétés nationales **31**
4. Immunités **32**
Mesures à prendre ! **32**

Liste de contrôle 34

Éléments à intégrer dans le code de conduite 36

Bibliographie 38

Avant-propos

Les volontaires sont le cœur et l'âme du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, et le Principe fondamental du volontariat est au centre de nos activités. C'est par le biais des millions de volontaires dans le monde que la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge apportent soutien et assistance aux personnes vulnérables.

L'année 2011 marquant le dixième anniversaire de l'Année internationale des volontaires, la Fédération internationale a engagé de nombreuses initiatives axées sur la protection, la promotion et la reconnaissance des volontaires dans le monde. La présente boîte à outils compte parmi ces initiatives.

Fondée sur les besoins des volontaires, du personnel d'encadrement des volontaires et des conseillers juridiques des Sociétés nationales, cette boîte à outils vise à aider les Sociétés nationales à mieux protéger et à mieux gérer leurs volontaires.

Une gestion rigoureuse des volontaires est essentielle et implique nécessairement de bien connaître le cadre juridique applicable et les écueils juridiques sur lesquels l'organisation et les volontaires peuvent buter. L'objectif de la boîte à outils est de décrire en des termes généraux ces écueils éventuels et de donner des orientations sur les moyens de les surmonter au mieux. Certes, chaque pays a son propre contexte, mais le lecteur constatera qu'il existe nombre de questions et de préoccupations communes qui dépassent les frontières des États. La définition de la notion de volontaire, la différence entre volontaire et employé, la responsabilité juridique éventuelle du volontaire, les obligations en matière de couverture d'assurance, de santé et de sécurité sont des exemples de questions liées à la gestion des volontaires que toutes les Sociétés nationales doivent prendre en considération.

Cette boîte à outils devrait faciliter l'échange de connaissances et de meilleures pratiques entre les Sociétés nationales. Son contenu s'inspire pour l'essentiel de votre expérience, des enseignements que vous avez tirés et des meilleures pratiques que vous avez définies. Les faire connaître nous aidera à tous devenir plus forts. Nous voulons faire de cette publication un outil évolutif de partage des connaissances en la mettant régulièrement à jour. C'est pourquoi nous vous encourageons à donner votre avis sur le document et à participer à son actualisation. Les départements Affaires juridiques et Action jeunesse et développement du volontariat du Secrétariat de la Fédération internationale se tiennent à votre disposition si vous avez besoin d'aide et d'orientations complémentaires.

Bekele Geleta
Secrétaire général

Introduction

Pourquoi cette boîte à outils ?

Cette boîte à outils vise à répondre au nombre croissant de demandes de conseils adressées par les Sociétés nationales au Secrétariat de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (la Fédération) concernant les aspects juridiques liés au volontariat. Celles-ci peuvent porter tant sur les actions en justice qui sont intentées ou qui pourraient l'être contre des Sociétés nationales que sur le travail effectué par les Sociétés nationales auprès des gouvernements afin d'influencer les législations susceptibles d'avoir un impact sur la mobilisation et la gestion des volontaires.

La présente boîte à outils a dès lors deux objectifs principaux :

- Elle fournit une aide aux Sociétés nationales dans l'analyse des aspects juridiques liés aux volontaires et au volontariat au niveau national, et suggère des mesures pratiques qu'elles peuvent prendre pour réduire et atténuer les risques.
- Elle sert de base aux actions de sensibilisation menées par les Sociétés nationales auprès des gouvernements sur les questions juridiques susceptibles d'avoir un impact sur le volontariat.

En produisant cette boîte à outils à l'occasion du dixième anniversaire de l'Année internationale des volontaires, le Secrétariat entend encourager les Sociétés nationales à se demander comment elles peuvent mieux protéger, promouvoir et reconnaître le volontariat. La boîte à outils fait suite à la publication, en 2004, de la Note d'orientation sur le volontariat et la législation, élaborée conjointement par la Fédération, le programme des Volontaires des Nations Unies, et l'Union interparlementaire (voir la bibliographie), et elle est produite en parallèle avec une étude sur les aspects juridiques touchant les volontaires dans les situations d'urgence.

Environnement juridique et gestion des risques

Chaque Société nationale opère dans un contexte social et juridique spécifique. Cela touche non seulement le cadre juridique qui entoure son action, mais aussi la nature de ses activités et ses relations avec les volontaires.

L'environnement juridique national comprend les lois et les politiques (y compris la jurisprudence) nationales. Dans certains cas, la législation est claire en ce qui concerne la définition des volontaires et des activités qu'ils exercent, et il existe parfois des lois-cadres relatives aux aspects juridiques relatifs au volontariat. Dans d'autres, il n'existe aucune définition claire ou délimitation des activités qui peuvent être exercées par les volontaires, ce qui conduit à certains vides juridiques. Dans d'autres encore, des barrières ou des dispositions juridiques existent, qui interdisent ou restreignent les activités de volontariat. Il en résulte

que les Sociétés nationales doivent tenir compte de cadres juridiques différents dans l'analyse de leur pratique en matière de volontariat.

Par ailleurs, d'autres politiques existent au sein du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, tels que les Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, en particulier le Principe du volontariat que les Sociétés nationales sont tenues de respecter.

Une bonne gestion des volontaires, en conformité avec la loi et les meilleures pratiques, permet de garantir une gestion efficace des risques juridiques. De nombreux aspects juridiques peuvent concerner les volontaires et les Sociétés nationales – comprendre quels sont ces aspects et comment les aborder peut favoriser une meilleure protection des volontaires, des bénéficiaires et des Sociétés nationales elles-mêmes.

Le présent outil s'appuie sur la Politique de la Fédération internationale relative au volontariat, adoptée en 1999 (Politique relative au volontariat), et donne une idée des pratiques qui sont considérées comme les meilleures au sein du Mouvement. Toute la question est de savoir si elles peuvent entrer en conflit avec la loi nationale. On en trouve un exemple précis dans le fait que certains pays autorisent le versement d'une rémunération supérieure au remboursement des frais prévu dans la Politique relative au volontariat. Dans ce cas, les Sociétés nationales devront définir des pratiques permettant de résoudre cette contradiction et de veiller à l'intérêt supérieur des volontaires.

Différentes formes de volontariat au sein des Sociétés nationales

L'engagement volontaire revêt principalement deux formes au sein du Mouvement. Le modèle fondé sur la réunion de membres est le plus répandu, bien que la plupart des Sociétés nationales recourent aux deux approches en fonction du moment et des rôles au sein de l'organisation.

Le modèle **« réunion de membres »** s'appuie sur des groupes locaux de membres de la Société nationale, qui se rassemblent et s'organisent pour répondre aux besoins au niveau local. Les membres élisent des comités locaux, régionaux et nationaux chargés de définir et de superviser le travail de la Société nationale à ces différents niveaux. Tous les membres ne sont pas actifs (autrement dit, des volontaires). Les groupes locaux ne sont pas gérés directement par la Société nationale, qui fournit un ensemble de valeurs et des stratégies dans le cadre desquelles les activités sont mises en œuvre.

Le modèle **« prestation de services »** est similaire au processus standard de ressources humaines applicable au personnel rémunéré. Les bénévoles sont recrutés sur la base d'un descriptif de poste pour mener à bien des tâches qui contribuent à l'accomplissement d'une mission. Cette approche du recrutement de volontaires est fréquemment utilisée dans le cadre des activités fondées sur des projets, en particulier ceux financés par des partenaires extérieurs, ou pour le recrutement de volontaires présentant un profil spécifique (par exemple, conseiller financier).

Les relations de pouvoir inhérentes à ces modèles ont des conséquences importantes sur la manière dont les Sociétés nationales gèrent le changement – en l'occurrence en élaborant un cadre de gestion des risques liés au volontariat. L'expérience montre que le processus de changement peut être relativement long et coûteux en ressources dans le cadre de l'approche fondée sur les membres, dans la mesure où il doit intervenir par le biais de la persuasion et des incitations locales plutôt qu'être imposé par les structures de l'organisation.

Les volontaires des Sociétés nationales s'investissent généralement dans les activités de fourniture de services en continu, de gouvernance, de sensibilisation, de collecte de fonds, d'intervention d'urgence, etc. **Cette boîte à outils vise toutes les formes de volontariat.** Toutefois, elle **ne fournit pas** de conseils spécifiques s'agissant des questions de gouvernance qui pourraient concerner les dirigeants des Sociétés nationales (par exemple, dans les cas où les membres du Conseil sont des volontaires). Elle ne traite pas non plus des questions spécifiques liées au volontariat dans les situations d'urgence ou aux volontaires internationaux.

Comment utiliser cette boîte à outils ?

Il incombe aux conseillers juridiques des Sociétés nationales ainsi qu'aux responsables de programmes de volontariat de comprendre ces obligations et de veiller au respect des prescriptions légales. Cela peut non seulement permettre d'atténuer le risque juridique qui pèse sur la Société nationale, mais aussi favoriser une gestion et une fidélisation améliorées des volontaires à travers la création de conditions plus sûres et meilleures pour les volontaires et pour les tiers qui bénéficient ainsi des activités des volontaires. Cette boîte à outils ne pourra être utilisée efficacement que si des efforts conjoints sont menés par le personnel juridique et les volontaires.

La structure de la boîte à outils reflète les différentes étapes de la participation des volontaires ; elle vise à fournir, étape par étape, des conseils au sujet des questions juridiques qui peuvent surgir à chaque stade. Chaque chapitre met l'accent sur les problèmes qui se posent, en les illustrant par des exemples tirés de la législation nationale et de la pratique des Sociétés nationales, et suggère quelques mesures concrètes que peuvent prendre les Sociétés nationales pour les résoudre.

Tout en reconnaissant que différents niveaux d'expertise juridique existent au sein des Sociétés nationales, le processus qui suit est destiné aux Sociétés nationales qui ont peu ou pas d'expérience dans ce domaine :

1. Relever dans la boîte à outils les lois nationales susceptibles d'avoir une incidence sur les volontaires de la Société nationale. Mettre en évidence tous les autres aspects dont la Société nationale a connaissance.
2. Effectuer une recherche dans la législation nationale pour déterminer quelles sont les dispositions existantes sous cet intitulé. Cela peut être fait conjointement avec les autres organisations de volontaires. Le département Affaires juridiques de la Fédération peut également fournir des conseils pro bono, à la demande de la Société nationale.
3. Procéder à un audit des systèmes et processus de la Société nationale par rapport aux critères énoncés dans la législation nationale, ainsi que dans la Politique relative au volontariat ou la Politique de la Société nationale relative au volontariat si elle existe. Utiliser la liste fournie à l'annexe 1 pour vérifier la conformité avec la législation nationale. Être conscient que des pratiques différentes existent selon le profil des volontaires et les régions.
4. Déterminer quels risques sont suffisamment importants pour être traités. Donner la priorité aux risques les plus urgents.
5. Lorsque les pratiques de la Société nationale ne répondent pas aux exigences posées par la législation ou les politiques, évaluer l'impact potentiel que cela peut avoir et prendre les mesures nécessaires, et en informer le conseil au besoin.
6. Élaborer un plan d'action visant à atténuer les risques considérés comme les plus urgents au sein de la Société nationale.
7. Inclure la gestion des risques liés au volontariat dans les audits de gestion des risques.

8. Former les responsables de programmes et de la gestion des volontaires ainsi que les responsables locaux aux questions clés dont ils doivent être conscients en ce qui concerne les volontaires et les programmes de volontariat.

Informations en retour et appui supplémentaire

Nous espérons que cette boîte à outils favorisera une plus grande prise de conscience des obligations et des exigences que les Sociétés nationales doivent prendre en compte dans la structuration des activités volontaires. Cela permettra, en retour, de sauvegarder les intérêts de l'organisation, des volontaires et de leurs activités et de rendre le volontariat plus bénéfique.

Le Secrétariat de la Fédération continuera à fournir un appui concernant ces questions juridiques. Veuillez prendre contact avec le département Affaires juridiques et le département Action jeunesse et développement du volontariat de la Fédération pour tout commentaire ou demande d'appui sur les questions juridiques mises en évidence.

Veuillez noter que cette boîte à outils n'a pas vocation à fournir des conseils juridiques spécialisés ou à s'y substituer. Les informations qui y sont contenues visent à mettre en évidence les questions qui se posent et quelques pratiques au sein du Mouvement. Pour tout conseil juridique, veuillez vous adresser à un juriste qualifié qui pourra vous informer sur la législation nationale applicable.

Tran Quang Tuan/Croix-Rouge vietnamienne

1 Chapitre 1 : Définir la notion de volontaire Croix-Rouge et Croissant-Rouge

Déterminer qui sont les volontaires des Sociétés nationales constitue la première étape en vue de l'élaboration et de la gestion d'un mécanisme adéquat de gestion des risques liés au volontariat au sein des Sociétés nationales. L'expérience montre que les Sociétés nationales qui ne savent pas réellement qui sont leurs volontaires et ne les traitent pas systématiquement en conformité avec la législation nationale sont plus exposées à des actions en justice. Cela est particulièrement vrai dans les pays où il n'existe pas de définition juridique claire de la notion de volontaire.

La définition utilisée dans la présente section est tirée de la Politique relative au volontariat afin de mettre en évidence les pans de la législation nationale susceptibles d'avoir une incidence sur les relations entre la Société nationale et les volontaires.

Au sein du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, le volontariat est une activité :

- *qui repose sur le libre engagement des volontaires et n'est nullement motivée par la perspective d'un bénéfice matériel ou financier ou par des pressions extérieures de nature sociale, économique ou politique ;*
- *destinée à venir en aide aux personnes ou aux communautés vulnérables conformément aux Principes fondamentaux de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ;*
- *organisée par des représentants agréés d'une Société nationale de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge.*

Un volontaire de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge est une personne qui mène des activités bénévoles pour une Société nationale de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge, de façon occasionnelle ou régulière.

Conformément à la Politique relative au volontariat, le volontariat est un moyen de mettre en pratique le Principe fondamental du service volontaire selon lequel le Mouvement « *est un mouvement de secours volontaire et désintéressé* ».

Dans l'ensemble, cette définition va dans le sens de celle proposée par l'Organisation internationale du Travail (OIT), qui met l'accent sur les principaux éléments de la définition du volontariat communément admise dans divers pays et régions. Selon cette définition, le volontariat se réfère aux activités ou travaux exercés par certaines personnes, de leur plein gré, dans un but non lucratif afin de promouvoir une cause ou d'aider des personnes autres que des membres de leur famille ou du ménage.

1. Définition de la notion de volontaire dans les statuts et les pratiques des Sociétés nationales

Les Sociétés nationales doivent s'assurer que la définition qu'elles donnent des volontaires dans leurs statuts et politiques est conforme à celle qu'en donnent les législations nationales. La distinction entre la notion de volontaire et celle

de membre d'une Société nationale, et la distinction entre le volontariat au sein de la communauté et le volontariat Croix-Rouge et Croissant-Rouge sont deux domaines dans lesquels les statuts et les pratiques des Sociétés nationales sont souvent confus. Faute de clarté dans ces domaines, une Société nationale court le risque que la définition légale du volontariat au niveau national soit applicable à plus de personnes que sa propre définition.

La Politique relative au volontariat distingue les volontaires et les membres de la manière suivante :

- *Un volontaire de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge est une personne qui mène des activités bénévoles pour une Société nationale de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge, de façon occasionnelle ou régulière.*
- *Un membre de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge est une personne qui a formellement accepté les conditions liées au statut de membre telles qu'elles sont définies dans les statuts ou le règlement de la Société nationale et qui est en général habilitée à élire des représentants aux organes directeurs et à se porter candidate pour siéger à ces organes.*

Chaque Société nationale dispose de ses propres statuts, qui sont souvent le reflet des traditions locales. Il est donc difficile de généraliser. Cependant, il est possible qu'un membre en vertu des statuts de la Société nationale mène également des activités qui feraient de lui un volontaire en vertu de la loi nationale, par exemple.

Le cas des « volontaires communautaires » est similaire. Un certain nombre de Sociétés nationales utilisent l'expression « volontaire communautaire » pour désigner les personnes qui travaillent moins d'un certain nombre d'heures par mois, ou qui n'ont pas atteint un certain niveau de formation. Il est probable que ces personnes soient considérées comme des volontaires Croix-Rouge et Croissant-Rouge par une autorité judiciaire si elles participent à des activités organisées par la Société nationale. Lors de l'élaboration d'un cadre de gestion des risques liés au volontariat, il est essentiel que les Sociétés nationales examinent attentivement la définition qui est donnée du volontariat dans la législation nationale et sachent que la terminologie et la pratique en vigueur au sein de la Société peuvent s'en éloigner.

L'école secondaire de Kabilash mène un programme Croix-Rouge avec les jeunes volontaires de la Croix-Rouge, qui apprennent les principes de la préparation aux catastrophes et ce qu'il faut faire dans une situation d'urgence. Les enfants ont bâti un mur de soutènement pour protéger leur école contre les tremblements de terre et les glissements de terrain, étudié les premiers secours de base et pratiqué l'évacuation et d'autres procédures d'urgence. En outre, ils collectent des fonds qui seront utilisés en cas de situation d'urgence. Certains de ces jeunes volontaires, âgés de 12 à 15 ans, conduisent ce type d'activités depuis cinq ans.

Cindarella Tuvlamati, la volontaire la plus âgée de la Société de la Croix-Rouge de Tuvalu, fait du volontariat depuis les années 80. Au cours de ces longues années, elle a pris du plaisir à aider les personnes handicapées en venant les voir chez elles, et à collecter de l'argent pour que les enfants démunis puissent aller à l'école. Même si elle ne peut plus marcher, elle entend continuer à faire du volontariat jusqu'à sa mort. « Je ne peux plus marcher, mais je peux encore faire mon devoir en conseillant le président de la section de Funafuti de la Croix-Rouge », dit-elle.

Serbie
En vertu de la loi serbe, une activité de volontariat auprès des enfants, des personnes handicapées, des personnes âgées, des personnes qui ont besoin de l'aide et des soins d'une autre personne, des personnes malades ou qui sont totalement ou partiellement privées de la possibilité de travailler, ne peut être réalisée par :
1) une personne tenue de se soumettre à un traitement psychiatrique ambulatoire ou à un traitement pour toxicomanie ou alcoolisme, ou à laquelle il a été interdit d'exercer son métier et ses obligations dans le cadre d'activités de volontariat ;
2) une personne condamnée pour certaines catégories de crimes graves ;
3) une personne qui a totalement ou partiellement perdu sa capacité de travailler.

Bosnie
La loi bosniaque interdit à toute personne d'exercer des activités de volontariat pendant plus de 40 heures par semaine pendant plus de six mois sans interruption.

Afrique du Sud
En Afrique du Sud, la loi sur l'immigration a été modifiée afin de tenir compte de la possibilité de délivrer un visa aux étrangers venant dans le pays pour y exercer des activités volontaires.

Monténégro
Les citoyens non ressortissants du Monténégro sont autorisés à faire du volontariat sur le territoire du Monténégro à condition qu'ils disposent d'un permis de séjour temporaire ou permanent.

2. Respect des limites posées par la loi concernant la qualité de volontaire et les activités volontaires

Alors que la Politique relative au volontariat permet à toute personne de se porter volontaire auprès d'une Société nationale, sous réserve que soient respectés les critères énoncés dans la définition du volontariat, les législations nationales contiennent fréquemment des dispositions spécifiques sur les conditions à remplir pour être considéré comme un volontaire. Trois problèmes spécifiques peuvent se poser au moment de l'élaboration de programmes auxquels participeront des volontaires :

1) la loi peut interdire, par exemple, que certains types d'activités soient exercés auprès de certains groupes de bénéficiaires ;
2) elle peut également limiter l'exercice de certains types d'activités à des personnes en particulier ;
3) enfin, elle peut soumettre le lancement de tout nouveau programme à l'approbation expresse des autorités.

Certaines personnes peuvent être légalement empêchées de faire du volontariat ou être soumises à des procédures si strictes que leur participation à des activités volontaires s'en trouve, de fait, entravée. Tel peut être

le cas des migrants, des personnes au bénéfice de l'assurance chômage ou de personnes ayant un casier judiciaire.

La participation d'autres groupes de personnes peut également être limitée ou soumise à certaines formalités. En particulier, les jeunes peuvent être soumis à certaines conditions pour exercer une activité volontaire, notamment en ce qui concerne leur âge ou la nécessité de présenter une autorisation écrite des deux parents.

Parfois, les Sociétés nationales adoptent des politiques relatives aux jeunes, notamment s'agissant de l'âge à partir duquel ceux-ci peuvent faire du volontariat pour l'organisation. De la même manière, des limites peuvent être posées concernant l'âge maximum des volontaires. Toute restriction concernant l'âge (minimal ou maximal) des volontaires doit être conforme aux lois nationales relatives à la non-discrimination. Elle doit également tenir compte des activités qui doivent être réalisées et des obligations en matière de santé et de sécurité.

Certaines catégories de personnes sont « contraintes à faire du volontariat ». C'est notamment le cas des personnes devant effectuer des travaux sociaux/communautaires à la suite d'une condamnation pour un délit mineur, ou en remplacement du service militaire obligatoire. Ces activités, qui résultent d'une obligation légale, ne sont pas généralement considérées comme volontaires, mais cela dépend de la législation nationale.

Un examen préalable des conditions posées par la loi doit être effectué dans le cadre de la mise en œuvre de tout programme auquel participent des volontaires et il est essentiel qu'il ait lieu durant la phase d'élaboration du programme.

3. Problèmes juridiques concernant la rémunération des volontaires

On assimile souvent les volontaires aux employés bien qu'ils soient soumis à un régime différent pour ce qui est des impôts, du salaire minimum, des pensions et du cadre contractuel. Cela se complique encore davantage dans les cas où il n'existe pas de définition claire de ce qu'est un volontaire. Le fait de ne pas distinguer clairement les employés des volontaires peut présenter des risques pour les Sociétés nationales qui doivent, dans leur pratique, veiller à distinguer clairement le volontariat du travail salarié, sur la base de critères juridiques viables.

La Politique relative au volontariat dispose qu'un volontaire Croix-Rouge ou Croissant-Rouge ne doit pas être motivé par *la perspective d'un bénéfice matériel ou financier*. Elle précise également que les volontaires ont droit au remboursement des dépenses engagées dans des limites raisonnables dans le cadre de leur activité.

Le problème pratique qui se pose ici est que les volontaires peuvent être appelés à réaliser des tâches qui nécessitent de voyager ou de travailler pendant un temps relativement long lors de situations d'urgence et dans certains types de projets. Si les Sociétés nationales veulent encourager le volontariat dans tous les secteurs de la société, elles doivent faire en sorte que son coût soit neutre en garantissant aux volontaires un remboursement de leurs frais. Cela est possible dans la plupart des régimes fiscaux (mais pas dans tous).

Un problème peut se poser lorsque les Sociétés nationales versent à leurs volontaires une somme forfaitaire sans lien avec les dépenses effectivement engagées (à supposer que cela soit permis par le droit fiscal). Dans cette hypothèse, elles s'exposent, sans le vouloir, à créer entre elles et le volontaire une relation contractuelle de travail et à devoir verser un salaire minimal, une pension de

Bosnie
En vertu de la loi bosniaque, les personnes âgées de moins de 18 ans ne sont pas autorisées à exercer des activités volontaires de 20 heures à 7 heures.

Hongrie
Selon la loi hongroise, celui qui exerce des activités volontaires en application d'une disposition légale, d'une décision judiciaire ou imposée par les autorités, ne peut pas être assimilé à un volontaire.

Hongrie
En vertu de la loi hongroise, la fourniture d'un moyen de transport, de nourriture et d'un hébergement à un volontaire ou le remboursement sur justificatifs de ces frais ne sont pas assimilés à une rémunération. Les dépenses/remboursements liés à l'alimentation, aux soins et au dressage d'un animal utilisé pour des activités de volontariat ne sont pas non plus assimilés à une rémunération. Cet exemple peut revêtir une certaine importance dans le cas des volontaires appelés à effectuer des opérations de recherches et de sauvetage et d'autres personnels de secours dans les situations d'urgence.

En Hongrie, une personne effectuant un travail rémunéré pour une organisation ne peut accomplir les mêmes tâches en tant que volontaire.

Victor Lacken/FICR

Tunisie
De son côté, la loi tunisienne prévoit qu'un contrat conclu avec un volontaire ne doit pas se substituer à un contrat de travail.

Rob Row/FICR

retraite, etc. Cela peut aussi amener les volontaires et les Sociétés nationales à ne pas respecter leurs obligations en matière fiscale.

De plus, il existe une dimension éthique et pratique à la question de savoir ce qui constitue un soutien financier légitime aux volontaires. Si une Société nationale verse à un volontaire une somme forfaitaire sans lien avec les frais engagés par lui pour son activité, elle risque d'être accusée de considérer les personnes vulnérables comme une main-d'œuvre bon marché et de les exploiter. Dans la pratique, cette façon de procéder peut conduire à ce que le volontariat devienne synonyme d'emploi de mauvaise qualité, empêchant les Sociétés nationales de recruter de vrais volontaires sans verser un salaire. Ce n'est pas viable dans de nombreuses situations dans la mesure où cela limite la capacité de la Société nationale de développer et de fournir des services au niveau local.

Dans les pays disposant d'un système de protection sociale, le volontariat peut avoir une incidence sur le maintien des prestations sociales. Pour bénéficier de ces prestations, il est habituellement requis d'être au chômage et de rechercher activement un emploi. Dans les cas où la frontière entre volontariat et emploi est floue, le risque existe que les volontaires perdent les avantages sociaux dont ils jouissent, le fait d'effectuer un travail bénévole pouvant créer une confusion quant à leur statut. Il peut aussi être considéré que leur engagement volontaire les empêchent de satisfaire à l'obligation de rechercher activement un travail. Lorsqu'un tel risque existe, les Sociétés nationales doivent en informer les volontaires potentiels et peuvent être amenées à adapter leurs programmes afin de permettre une plus grande flexibilité.

Mesures à prendre !

- ✔ Vérifier la conformité au droit national de la définition du volontariat et veiller au respect des exigences posées.
- ✔ Dresser la liste des restrictions concernant les activités volontaires et les personnes qui conduisent ces activités.
- ✔ Veiller à ce que les paiements faits aux volontaires s'inscrivent dans les limites légales et s'assurer que les volontaires ne sont pas considérés comme une main-d'œuvre bon marché et exploités, même si le droit national est respecté !
- ✔ Examiner la législation nationale afin de s'assurer que les personnes bénéficiant de prestations sociales ne risquent pas de perdre ces prestations si elles s'engagent dans des activités volontaires. Informer les volontaires de ce risque potentiel. Les volontaires ne doivent pas se voir imposer les mêmes contraintes que les membres du personnel. Sinon, ils doivent être considérés comme des employés et NON comme des volontaires et être employés sur une base légale !
- ✔ Élaborer et mettre en œuvre des politiques internes, par exemple :
  - ✔ les volontaires recevant une indemnité journalière sont rémunérés pour une durée spécifique. Au-delà, ils devront être engagés normalement.
  - ✔ Les volontaires reçoivent la nourriture et l'hébergement nécessaires lorsqu'ils sont loin de chez eux, etc.

Chapitre 2 : Engagement des volontaires

2

Lorsque vous faites appel à des volontaires, vous devez garder à l'esprit certaines questions concernant les aspects juridiques. Par exemple, la loi impose-t-elle de respecter un processus et des critères de sélection particuliers ? Existe-t-il des dispositions légales en matière de vérification des antécédents des volontaires ?

1. Description des activités de volontariat

De nombreuses Sociétés nationales utilisent des descriptifs écrits pour définir le rôle des volontaires. Cela les aide à déterminer la capacité potentielle du volontaire à remplir son rôle, et permet aux candidats de mieux comprendre en quoi consiste le volontariat. Ces descriptifs peuvent être soumis, en vertu de la loi, à des règles ou à des conditions spécifiques. Il est particulièrement important de veiller à ce que le descriptif ne puisse pas, par inadvertance, conduire à la création d'un poste de travail.

De plus, tous les critères de sélection (qui sont abordés dans la section 2.2) doivent être précisés afin que les personnes souhaitant faire du volontariat soient informées de l'existence d'un processus de sélection.

Monténégro
Conformément à la loi du Monténégro, tout volontaire peut demander un descriptif écrit des prestations qui lui sont demandées.

Sophie Chavanel/FICR

2. Sélection des volontaires

La Société nationale doit être ouverte à tous sans discrimination lorsqu'elle choisit des volontaires.

Les volontaires doivent être en mesure d'agir conformément aux Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et avoir de la possibilité de développer les compétences nécessaires à l'accomplissement des tâches ou des fonctions requises par la Société nationale.

2.1 Garantir le respect de la diversité et la non-discrimination

Accroître la diversité parmi les volontaires potentiels et les volontaires actifs ainsi que veiller à la non-discrimination revêt une importance particulière pour de nombreuses Sociétés nationales. Généralement, ces deux aspects sont strictement réglementés par la loi, qui prévoit une pléthore de règles et de situations à respecter. Ils doivent également être pris en compte dans le processus de sélection, ce qui explique que cette question figure au début de la section.

En vertu du droit international, des législations nationales en matière de droits de l'homme, et de la jurisprudence de nombreux pays, toute discrimination est interdite, qu'elle soit fondée sur le sexe, la race, l'âge, la santé, la sexualité, des condamnations antérieures ou d'autres caractéristiques personnelles. Lorsqu'elle engage des volontaires, la Société nationale doit s'assurer de la bonne application des lois relatives à la non-discrimination et veiller à agir en conformité avec celles-ci.

Serbie
La loi serbe précise qu'une organisation n'est pas autorisée à agir de manière injustifiée ou à soumettre un volontaire à un traitement inégal susceptible d'être assimilé à une discrimination, à moins que cela ne découle de la nature de l'activité de volontariat ou des aptitudes du volontaire en question.

Irlande
En Irlande, des détenus se mobilisent volontairement au sein de la communauté pénitentiaire pour encourager les autres détenus à subir un dépistage du VIH, ce qui contribue grandement à réduire la stigmatisation liée au VIH au sein de la communauté.

La discrimination peut être active (comme le refus de permettre à une personne de faire du volontariat sur la base de caractéristiques spécifiques), ou passive (comme le fait de ne pas garantir aux personnes handicapées un accès adéquat aux bâtiments publics). Elle peut résulter de processus formels, de la culture organisationnelle ou de comportements individuels. Par conséquent, il est essentiel qu'une Société nationale détermine quelles sont les exigences légales en matière de non-discrimination afin de ne pas tomber sous le coup de ces interdictions dans le cadre de la sélection et de l'engagement de volontaires.

Garantir la diversité au sein de la Société nationale ne doit pas être considéré comme une simple obligation légale. Les pratiques discriminatoires limitent la diversité parmi les volontaires et la capacité de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge de venir en aide aux personnes vulnérables.

Le Principe fondamental d'unité aborde la question de la non-discrimination au sein de l'organisation, en précisant qu'une Société de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge « *doit être ouverte à tous* ».

Marko Kokic/FICR

La Politique relative au volontariat dispose, quant à elle, que les Sociétés nationales doivent : « *chercher activement à recruter des volontaires sans considération de leur race, ethnie, sexe, croyances religieuses, handicaps éventuels, âge* ». Ce principe découle des Statuts du Mouvement de 1986 qui mentionnent parmi les conditions de reconnaissance d'une Société nationale le fait de : « *Recruter ses membres volontaires et ses collaborateurs sans distinction de race, de sexe, de classe, de religion ou d'opinion politique* » (article 4, paragraphe 8).

La politique actualisée qui sera présentée à l'Assemblée générale en novembre 2011 exige des Sociétés nationales qu'elles lèvent systématiquement les obstacles physiques, économiques, sociaux et culturels à la participation.

En ce qui concerne l'équité entre les sexes et la discrimination, la Politique relative au volontariat requiert une participation égale des hommes et des femmes et la fourniture de services et d'activités soucieux de l'égalité entre les hommes et les femmes. Ce principe est repris dans la Politique de la Fédération internationale relative à l'équité entre les sexes.

2.2 Sélection des volontaires potentiels

Dans la plupart des systèmes juridiques, les Sociétés nationales sont tenues de protéger les bénéficiaires, le personnel, les volontaires et la communauté en général contre les mauvais traitements. Cela découle de l'obligation de diligence applicable en vertu du droit de la responsabilité, ainsi que d'autres exigences légales. Tout manquement à cette obligation peut donner lieu à une action en justice, ainsi qu'à des amendes infligées par les autorités en cas de violation des prescriptions légales. Il faut distinguer ce risque de ceux qui concernent la réputation de la Société nationale, qui peuvent aussi avoir un impact considérable.

Diverses mesures peuvent être prises pour éviter ce type de risques. Afin d'assurer le respect de cette obligation, une première étape consiste à sélectionner les volontaires. Cette étape revêt une importance particulière, car il est fréquent que l'engagement de volontaires résulte d'un processus informel ou de liens personnels. La mise en place d'un processus de sélection minutieux permet dès lors de contrôler les cas éventuels de manquement ou de négligence. L'utilisation d'un formulaire de demande, soumis par le volontaire potentiel, constitue l'un des meilleurs outils pour faciliter le processus de sélection.

En ce qui concerne les informations demandées dans le formulaire, il est particulièrement important de s'assurer qu'elles respectent les prescriptions légales relatives *à la nature, à la gestion ou au traitement de l'information*. Par exemple, les dispositions légales relatives à la non-discrimination peuvent interdire de poser certaines questions, notamment celles relatives à d'éventuels problèmes de santé. En outre, l'accès à l'information et la manière dont celle-ci est traitée peuvent être soumis à la législation sur la protection des données.

Pologne
En Pologne, la loi relative au volontariat dispose que tous les volontaires doivent être dûment qualifiés et respecter les exigences liées à leurs activités, comme l'énoncent les lois relatives.

Irlande
La Croix-Rouge irlandaise a élaboré une politique et des procédures permettant de vérifier le casier judiciaire et de décider si une personne peut ou non travailler avec la Croix-Rouge.

Allemagne
La Croix-Rouge allemande demande aux volontaires chargés de tâches spécifiques, notamment des soins aux enfants, aux personnes handicapées ou aux personnes âgées, de fournir une copie de leur casier judiciaire.

Danemark
Au Danemark, tous les volontaires travaillant avec des enfants font l'objet d'une vérification au registre des personnes condamnées pour des abus sexuels sur des enfants. Outre le processus de sélection, des instructions élaborées en interne par les Sociétés nationales permettent de garantir la présence systématique d'au moins deux adultes lors d'activités menées auprès des enfants.

Autriche
En Autriche, la consultation du casier judiciaire est obligatoire pour tout le personnel paramédical – employés et volontaires – afin de protéger les patients.

Conor Ashleigh/FICR

Australie
En Australie, les informations sur les volontaires sont conservées dans des conditions de sécurité sous forme électronique et sur papier. Les données des candidats qui ne sont pas retenus sont détruites après trois mois, conformément à la politique de l'organisation

Un autre facteur qu'il convient de garder à l'esprit est que, selon le type de programme auquel le volontaire est appelé à participer, des exigences légales plus strictes peuvent être imposées en matière de sélection. Ces exigences peuvent s'appliquer à tous les niveaux, indépendamment du fait de savoir si la personne concernée est un volontaire ou un employé. Sont notamment concernées les activités menées auprès des enfants.

Certaines activités, telles que les activités médicales, peuvent nécessiter la mise en place de mécanismes de sélection supplémentaires (ainsi que des qualifications et/ou certifications minimales).

Dans certains cas, la loi peut imposer une forme particulière de sélection, notamment une vérification du casier judiciaire. De plus, il est important que les Sociétés nationales comprennent l'impact et les conséquences juridiques que ces vérifications obligatoires peuvent avoir. Certaines catégories de condamnation pourront automatiquement empêcher un volontaire de remplir telle ou telle fonction, tandis que d'autres imposeront simplement de le soumettre à des mesures de contrôle supplémentaires. Une autre conséquence des contrôles obligatoires est qu'ils peuvent entraîner une obligation d'information ou de signalement aux autorités dans certaines situations. Outre le fait de recruter un volontaire qui a un casier judiciaire particulier, le non-respect de cette obligation pourrait engager la responsabilité de l'organisation dans le cas où des actes répréhensibles seraient commis par la suite.

Benoit Matsha-Carpentier/FICR

2.3 Entretien avec les volontaires potentiels

La plupart des Sociétés nationales ont mis en place des procédures formelles ou informelles d'entretien afin de déterminer si un volontaire potentiel remplit les conditions requises.

Dans le cadre de cet entretien, il est important, une fois encore, de s'assurer que les informations demandées et la manière de mener l'entretien sont appropriées et conformes aux prescriptions légales. Certaines questions peuvent être soumises à restrictions et dans certains cas considérées comme illégales.

Dans certains pays, le fait de procéder à un entretien peut être de nature à créer une confusion concernant la nature de ce qui est demandé et la possibilité que cela soit considéré comme un emploi. Il est donc important, avant de procéder à l'entretien, de clarifier la situation d'un point de vue juridique, au regard de la loi applicable.

Allemagne
Afin de gérer efficacement les volontaires dans les situations d'urgence, certaines sections de la Croix-Rouge allemande ont mis en place un processus d'enregistrement obligatoire qui lui permet, en cas de catastrophe, de faire appel à un profil spécifique de volontaires. Il en résulte une meilleure gestion et une meilleure coordination des opérations de secours.
Dans la plupart de ses sections régionales, la Croix-Rouge allemande dispose d'une base de données en ligne contenant des informations sur chaque volontaire (notamment son âge, ses compétences linguistiques et d'autres compétences spécialisées).

3. Enregistrement et conservation des données

Dès lors qu'une personne a exprimé son souhait de travailler en tant que volontaire et a franchi toutes les étapes décrites ci-dessus, il serait souhaitable de lui faire remplir un formulaire, qui permettra à la Société nationale d'enregistrer et de gérer plus efficacement les données concernant ses volontaires. Cela contribuera non seulement à garantir une meilleure gestion, mais aussi à atténuer les éventuels risques juridiques.

C'est aussi une façon de s'assurer que l'organisation pourra aisément remplir toutes les prescriptions légales concernant l'obligation de fournir des informations sur les activités des volontaires ou d'en rendre compte.

Il faut également souligner qu'une fois que l'organisation reçoit des informations sur un volontaire, elle en est responsable en termes de confidentialité et d'accès.

Dans de nombreux pays, la loi relative à la protection des données impose aux organisations des restrictions concernant la nature des informations qui sont sauvegardées, la durée pendant laquelle elles sont sauvegardées, à qui elles peuvent être communiquées et d'autres détails de ce type. En Hongrie, par exemple, une organisation doit conserver les informations concernant les volontaires pendant les cinq années suivant la fin de leur engagement. Elle ne peut divulguer aucun fait, aucune donnée ou opinion sur ces volontaires à des tiers sauf disposition légale contraire ou consentement des volontaires. Ces données peuvent être utilisées à des fins statistiques et transmises à cet effet (d'une manière qui rend impossible l'identification de la personne concernée).

4. Formalisation de l'engagement par les volontaires

Les Sociétés nationales exigent parfois des volontaires qu'ils formalisent leur engagement en signant un contrat, un accord ou un code de conduite. Est-ce une nécessité et la loi l'impose-t-elle ? **La réponse est fonction des prescriptions légales en vigueur dans le pays,** mais il convient de souligner et de garder à l'esprit certains éléments. Au moment où le volontaire formalise son engagement, il est important de s'assurer que la manière dont il le fait ne va pas à l'encontre de la législation relative au volontariat ou du droit du travail. Dans la présente section, le terme « accord » désigne le fait de formaliser un engagement. Il est synonyme de contrat. On notera que dans certains pays, un accord peut être oral, et non pas seulement écrit.

Cristina Estrada/FICR

La signature d'un accord formel n'est généralement pas une condition nécessaire pour commencer à exercer des activités de volontariat. Les Sociétés nationales doivent donc déterminer, sur la base des activités concernées et du contexte, si un engagement formel est utile ou requis. Par ailleurs, il est souvent difficile de déterminer quel est le meilleur moyen de formaliser de manière explicite l'engagement d'un volontaire. Dans bien des cas, la réponse se trouve dans

Allemagne
La Croix-Rouge allemande formalise rarement l'engagement de ses volontaires par un accord dans la mesure où les lois, règlements et politiques en vigueur contiennent suffisamment de règles en la matière.

Tunisie
En Tunisie, des accords doivent être conclus avec les volontaires sur la base d'un contrat type dont le contenu a été approuvé par un arrêté du ministère des Affaires sociales.

Pologne
En Pologne, la loi oblige le volontaire à signer un accord écrit lorsque la durée de mise en œuvre des services demandés excède 30 jours.

Hongrie
En Hongrie, l'accord doit être formalisé par écrit lorsque a) l'engagement porte sur une durée indéterminée ou une durée supérieure à 10 jours (dans le cas de volontaires âgés de moins de 18 ans ou d'adultes disposant d'une capacité juridique limitée, pour une durée d'engagement d'au moins deux jours) ; b) des indemnités sont versées au volontaire ; c) le volontaire participe à des activités de construction nécessitant un permis de construire ; d) le volontaire exerce ses activités d'intérêt général à l'étranger ; e) le volontaire est ressortissant d'un État qui n'est pas partie à l'Accord sur l'Espace économique européen.

Tunisie
En Tunisie, l'organisation doit, au terme du contrat, fournir au volontaire un certificat précisant la nature de l'activité exercée, sa durée, la formation reçue, ainsi que les compétences ou expériences acquises.

la législation nationale. Dans certains pays, la relation entre l'organisation et le volontaire n'est valable que si elle est fondée sur un accord, alors que dans d'autres la simple existence d'un accord vaut établissement d'une relation de travail. C'est pourquoi il est important de souligner que les tribunaux s'appuient sur le contenu de l'accord et non sur le nom que lui ont donné les parties pour déterminer s'il tombe sous la législation relative au volontariat ou de la législation relative au travail. Il s'ensuit qu'un « accord de volontariat » peut, en réalité, être assimilé à un contrat de travail. Ce point revêt une importance cruciale et doit être examiné avant la conclusion de tout type d'accord.

S'agissant des « accords de volontariat » :

- assurez-vous qu'ils ne créent pas de relations de travail – notamment sur la base de leur contenu ;
- indiquez-le clairement dans l'accord ;
- reportez-vous au code de conduite, s'il y a lieu, ou à toute politique/procédure applicable aux volontaires.

Selon le type d'activités à réaliser et la durée de l'engagement, la formalisation du recrutement (par le biais d'un accord) présente plusieurs avantages. Surtout, elle permet de clarifier dès le début les attentes quant au rôle et aux fonctions du volontaire. Un autre avantage est qu'elle précise en général les politiques clés qui doivent être observées (notamment le code de conduite), et détermine les éventuels manquements et les mesures correctives. De plus, lorsqu'il existe un accord écrit, il est plus facile de contrôler et de prouver la nature de l'engagement ou les éventuelles violations aux politiques en vigueur.

Dans certains pays, un doute peut exister sur le fait de savoir à qui appartiennent les droits d'auteur lorsqu'un volontaire a contribué à la rédaction de manuels/rapports, etc. Il pourra être nécessaire d'insérer dans l'accord une disposition

FICR Pakistan

prévoyant expressément la cession par le volontaire à la Société nationale de ses droits de propriété intellectuelle.

5. Volontariat effectué par les employés

Beaucoup d'employés profitent de leur temps libre pour faire du volontariat ou travailler bénévolement, ou se portent volontaires pendant les heures de travail en cas de situation d'urgence ou de catastrophe.

Dans certains cas, les entreprises apportent un soutien aux employés qui font du volontariat en leur permettant de s'absenter de leur travail pendant un certain temps. Elles peuvent même y être tenues par la loi, en particulier dans des situations spécifiques comme les catastrophes.

Des contraintes peuvent néanmoins exister en vertu de la réglementation du travail (notamment en ce qui concerne la durée maximale du travail, laquelle peut inclure les heures consacrées aux activités volontaires). Celles-ci peuvent avoir une incidence sur les programmes de volontariat et dissuader les employeurs de favoriser ce type d'activités. Dans de nombreux cas, toutefois, le temps consacré, pendant les heures de travail, aux activités volontaires peut être déduit des congés de l'employé sans compensation spécifique.

Mesures à prendre !

- ✔ Veiller à ce que les programmes auxquels participent des volontaires ne soient pas soumis à des restrictions s'agissant des activités, des personnes concernées et des bénéficiaires.
- ✔ Élaborer, en consultation avec les volontaires, une politique relative à la diversité au sein de la Société nationale qui soit PLEINEMENT conforme aux lois applicables en matière de diversité et de non-discrimination.
- ✔ Former les volontaires et les employés afin qu'ils favorisent et respectent la diversité au sein de l'organisation et assurer un suivi régulier. Faire de la diversité un point régulièrement inscrit à l'ordre du jour des réunions du conseil de direction et veiller à ce qu'elle figure dans les statuts.
- ✔ Définir des normes claires en matière de sélection des volontaires, en fonction des besoins et des prescriptions légales.
- ✔ Déterminer la meilleure façon de formaliser l'engagement des volontaires – que ce soit par un accord écrit ou un engagement oral.

France
La loi française prévoit des exonérations fiscales pour les entreprises qui acceptent d'autoriser des employés à faire du volontariat au sein d'organismes agréés de protection civile lorsque survient une catastrophe. Pour autant, ces absences ne sont pas payées par l'employeur.

Mozambique
Récemment, le Mozambique a adopté une loi relative au volontariat qui autorise les volontaires à s'absenter de leur travail pendant trois jours si leur présence est requise dans le cadre d'opérations menées pour répondre à une situation d'urgence, à une catastrophe naturelle ou à toute autre situation similaire. Le temps consacré à ces activités de volontariat est considéré comme du temps de travail qui doit être rémunéré par l'employeur.

États-Unis
Aux États-Unis, la législation de certains des États fédérés interdit de suspendre ou de licencier un employé qui se serait absenté pour intervenir dans une situation d'urgence ou mener des activités de volontariat après que l'état d'urgence a été déclaré. Dans de nombreux États, des congés sont accordés aux fonctionnaires fédéraux, locaux ou des États qui décident de se porter volontaires pour fournir des services de secours spécialisés aux côtés de la Croix-Rouge américaine.

3 Chapitre 3 : Fourniture de services volontaires

Une fois engagés, les volontaires devront être formés par l'organisation afin d'exercer leurs activités de manière conforme aux attentes et de bénéficier d'un soutien adéquat. En particulier, les Sociétés nationales sont responsables de la santé et de la sécurité de leurs volontaires et de toutes les personnes avec qui ils entrent en contact dans le cadre de leurs activités.

Bien que cette trousse à outils n'ait pas vocation à traiter l'ensemble des questions touchant aux activités de volontariat menées à l'étranger ou au volontariat international, il est important de noter que l'organisation est tenue de respecter les mêmes obligations vis-à-vis des volontaires concernés, notamment un devoir accru de diligence en matière de santé et de sécurité, une couverture d'assurance (médicale et rapatriement), et la mise en place de mesures de supervision et de coordination supplémentaires. Les Sociétés nationales doivent examiner minutieusement toutes les contraintes juridiques liées à l'envoi de volontaires à l'étranger avant d'entreprendre la moindre action. **Il faut analyser non seulement la législation nationale, mais aussi la loi du pays où se déroulent les activités.**

Joe Lowry/FICR

Ce chapitre présente quelques-uns des éléments à prendre en considération pour permettre aux volontaires d'accomplir leurs tâches de manière efficace.

1. Critères de performance et normes de conduite

Sophie Chavanel/FICR

En application de la Politique relative au volontariat, tous les volontaires sont tenus de respecter certaines normes minimales. Il leur est notamment fait obligation d'agir selon les Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ; de respecter les règles concernant l'usage de l'emblème et d'empêcher que l'emblème soit utilisé à mauvais escient ; de parvenir dans leur travail au meilleur niveau de qualité possible ; de signer le code de conduite à l'usage des volontaires (le cas échéant) et le règlement de la Société nationale et/ou le code de déontologie et principes du service volontaire de la Fédération internationale ; et de répondre aux besoins des bénéficiaires et de renforcer leurs capacités de se prendre en charge et de participer activement aux activités de volontariat.

Marko Kokic/FICR

De nombreuses Sociétés nationales ont élaboré un code de conduite (qui peut être applicable à la fois aux employés et aux volontaires) fixant des normes de conduite, ainsi que les conséquences en cas d'infraction. C'est notamment le cas de la Croix-Rouge bolivienne, du Croissant-Rouge du Pakistan, de la Société de la Croix-Rouge de Géorgie, de la Croix-Rouge néo-zélandaise et du Croissant-Rouge des Maldives.

L'Annexe 2 des présentes fournit quelques éléments qu'il faut garder à l'esprit lors de l'élaboration d'un code de conduite applicable aux volontaires. Le code peut être inclus dans l'accord conclu avec le volontaire, ou l'accord peut y faire référence (comme discuté dans le chapitre 3).

L'utilisation des réseaux sociaux et d'Internet allant en augmentant, il est prudent de donner des indications détaillées concernant l'emploi de ces technologies et modes de communication. Par exemple, les règles relatives à la confidentialité des informations doivent s'étendre à la diffusion par le biais de forums ou à l'interdiction de poster des photos de bénéficiaires, etc.

Ces règles s'ajoutent à celles prévues de manière spécifique dans le cadre de certaines activités.

2. Environnement sûr

Parmi les droits et libertés fondamentaux figure le droit à un environnement sûr. Les normes applicables en matière de sécurité font souvent l'objet de dispositions légales détaillées. Dans certains systèmes juridiques, par exemple, les organisations peuvent être tenues de fournir des équipements adéquats à leurs volontaires et d'organiser leurs activités dans des lieux sûrs. Ces obligations découlent d'un principe juridique de base, qui veut qu'elles doivent faire preuve de la diligence nécessaire (voir le chapitre 4 sur ce point).

En vertu de la Politique relative au volontariat, les Sociétés nationales doivent fournir aux volontaires tous les équipements nécessaires pour leur permettre d'accomplir leurs tâches ou de remplir le rôle qui leur a été confié. Les volontaires doivent être soumis aux mêmes normes de sécurité que les employés.

3. Formation

La formation des volontaires constitue une mesure clé dans la réduction des risques potentiels et la diffusion des informations de base concernant les principes et les procédures de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Certaines législations nationales rendent l'orientation et la formation obligatoires.

Australie

Avant leur départ, les volontaires déployés à l'étranger reçoivent de la Croix-Rouge australienne une formation et des directives sur l'utilisation responsable des médias sociaux. Les directives couvrent quatre questions essentielles :

- Représentation : les volontaires doivent indiquer dans leurs blogs ou sur leurs profils que les opinions qu'ils expriment leur appartiennent et n'engagent pas la Croix-Rouge.
- Sécurité : il est conseillé aux volontaires d'éviter de donner dans les médias sociaux des informations précises sur le lieu où ils sont déployés.
- Réputation : les volontaires ne doivent pas faire de commentaires sur les questions d'ordre culturel, politique ou religieux dans les médias sociaux.
- Respect de la vie privée : les volontaires sont tenus de respecter la vie privée d'autrui. Ils ne doivent pas citer de nom dans les commentaires qu'ils publient ni diffuser de photographies ou de vidéos sans le consentement éclairé des personnes concernées.

Danemark

La Croix-Rouge danoise a mis en place une ligne téléphonique afin d'offrir un soutien psychologique aux volontaires qui ont été confrontés à une situation traumatisante.

Allemagne

En Allemagne, les volontaires, les employés, les proches de victimes et autres personnes touchées par une catastrophe, peuvent, au lendemain de celle-ci, bénéficier d'un soutien psychologique ou social dispensé par des équipes spécialisées. De nombreuses sections de la Croix-Rouge allemande ont un délégué chargé des soins psychosociaux après une situation d'urgence.

Bolivie
Les règles établies par la Croix-Rouge bolivienne relativement au volontariat précisent que les tâches effectuées par les volontaires ne doivent pas représenter une charge trop lourde et que les volontaires doivent être informés de manière adéquate sur les activités auxquelles ils participent. Ils doivent recevoir les outils et les uniformes nécessaires à l'accomplissement des tâches et des fonctions qui leur ont été confiées et qu'ils ont acceptées.

Hongrie
Selon la loi hongroise, un volontaire peut refuser d'exécuter toute instruction susceptible de constituer une menace directe pour la vie d'une autre personne, sa santé ou son intégrité physique. De même, il n'est pas tenu d'exécuter toute instruction qui constituerait une menace directe pour sa vie, sa santé et son intégrité physique.

Belgique
En Belgique, tout volontaire qui cesse de travailler pour cause de maladie doit, pour sa propre sécurité, informer le médecin de ses activités de volontariat. Cette procédure permet de limiter la responsabilité de la Société nationale en cas d'accident, sous réserve que les risques liés aux activités concernées aient été correctement expliqués et qu'il ait été rappelé au volontaire qu'il a pour obligation de signaler tout problème.

La Politique relative au volontariat impose aux Sociétés nationales de « *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* ».

Rob Few/FICR

L'objectif de la formation est de veiller à ce que les volontaires connaissent mieux l'organisation en tant que composante du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, y compris en ce qui concerne le respect des Principes fondamentaux et les règles applicables à l'usage de l'emblème, de sorte à pouvoir la représenter de façon adéquate et à fournir une prestation conforme aux attentes. La formation doit également garantir que les volontaires sont en mesure de favoriser la diffusion des Principes fondamentaux du Mouvement, conformément à la Politique relative au volontariat. La formation continue est également importante dans la mesure où elle permet aux volontaires d'évaluer avec précision leurs capacités et de montrer à la Société nationale leur aptitude à mener à bien certaines activités spécifiques.

Les législations nationales peuvent imposer de fournir des informations sur l'organisation en général et non pas seulement sur les activités qui seront effectuées par les volontaires.

Belgique
En Belgique par exemple, les organisations ont l'obligation de présenter leur statut, leurs objectifs, et les assurances qu'elles ont contractées pour leurs volontaires, d'indiquer si elles versent une compensation forfaitaire et sous quelle forme, et quelles sont leurs exigences en matière de confidentialité s'agissant de certaines activités.

Bolivie
Les volontaires de la Croix-Rouge bolivienne doivent être informés des Principes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, des Conventions de Genève, des objectifs, des structures, des statuts, du fonctionnement et des règles de procédure en vigueur, ainsi que des programmes et projets mis en œuvre par les différentes unités de la Société nationale.

4. Supervision

Les Sociétés nationales doivent mettre en place des mécanismes de supervision des volontaires, qui tiennent compte du type d'activité exercée et des volontaires concernés. Il peut s'agir de mécanismes informels tels que des commentaires ou une évaluation par les pairs ou de mécanismes plus formels de supervision par d'autres volontaires ou des membres du personnel. Une surveillance accrue sera notamment nécessaire pour les jeunes volontaires ou pour les activités à haut risque.

Allemagne
Outre la formation dispensée aux volontaires, la Croix-Rouge allemande a mis en place une formation interne sur « la diversité et les questions interculturelles » afin de sensibiliser les employés et les volontaires et de favoriser une meilleure compréhension des autres cultures, sans préjugé.

Espagne
En Espagne, la loi exige que les volontaires soient formés et supervisés, et que des mécanismes d'orientation soient mis en place afin de les aider à accomplir leurs tâches.

5. Couverture d'assurance

Les volontaires peuvent intervenir dans des situations dans lesquelles ils sont vulnérables. Chaque année, des volontaires sont blessés ou tués dans l'accomplissement d'activités de volontariat. Il est donc fréquemment demandé aux organisations de contracter des polices d'assurance couvrant les cas de blessure ou de décès, ainsi que l'activité volontaire elle-même.

Dans certains systèmes juridiques, il est fait obligation aux Sociétés nationales de souscrire des polices d'assurance couvrant leurs volontaires. Cette obligation figure souvent dans les législations relatives aux responsabilités des employeurs, et peut également s'appliquer aux volontaires. Il est essentiel pour les Sociétés nationales de vérifier si des contraintes existent ou si les volontaires plus âgés sont soumis à des primes plus élevées ou si des restrictions sont prévues concernant le type de couverture selon l'âge des volontaires.

En outre, les organisations peuvent avoir pour responsabilité de s'assurer que les personnes exerçant des activités spécifiques bénéficient, à titre personnel, d'une police d'assurance. Ainsi, il est fréquemment exigé des professionnels exerçant des activités bénévoles qu'ils soient correctement assurés, conformément aux réglementations applicables à leur profession. Les volontaires qui utilisent leur véhicule personnel pour accomplir leur activité volontaire peuvent également devoir en informer leur compagnie d'assurance.

La Politique relative au volontariat impose aussi aux Sociétés nationales de fournir une protection adéquate aux volontaires.

La Fédération internationale a mis en place un système global d'assurance accident destiné aux Sociétés nationales qui ne disposeraient d'aucune couverture. Ce système permet à 20 501 volontaires de 30 Sociétés nationales d'être assurés ; de plus, 500 000 volontaires sont protégés par le biais des systèmes de couverture générale mis en place dans 38 Sociétés nationales. Au total, près de 4 % des volontaires des Sociétés nationales sont assurés.

Pour obtenir des informations détaillées sur le système global d'assurance accident de la Fédération internationale, veuillez prendre contact avec volunteering@ifrc.org.

Mozambique
Au Mozambique, chaque fois que des activités de volontariat sont susceptibles de mettre en danger la vie et l'intégrité physique d'un volontaire ou d'exposer le volontaire à un risque, la Société nationale doit contracter une assurance couvrant l'ensemble des risques auxquels le volontaire est exposé.

Nicaragua
Au Nicaragua, les organisations doivent fournir une assurance en cas d'accident, d'invalidité ou de décès, ainsi qu'une couverture pour les frais funéraires et les maladies découlant directement des activités exercées dans le cadre du volontariat.

Pologne

En Pologne, les volontaires peuvent prétendre à une indemnisation en cas d'accident survenu dans l'exercice de leurs activités. En outre, l'organisation est tenue de souscrire une assurance dommages pour tout service volontaire n'excédant pas une période de 30 jours. Si l'accord conclu entre l'organisation et le volontaire prévoit que le volontaire peut être désigné pour fournir des services sur le territoire d'un autre État touché par un conflit armé, une catastrophe ou une calamité naturelle, une assurance couvrant les dommages ainsi que les frais médicaux et de rapatriement doit être souscrite en sa faveur.

José Manuel Jiménez/FICR

Honduras

En avril 2011, une ambulance de la Croix-Rouge du Honduras conduite par un ambulancier volontaire a été prise en embuscade. Le conducteur a été gravement blessé par balle à la tête et a dû être opéré. La Société nationale du Honduras a pris en charge le coût de l'opération et a soutenu le volontaire tout au long du processus de rééducation. Ce volontaire s'est aujourd'hui remis de ses blessures et il est en parfaite santé. Il continue d'apporter sa contribution aux importants services que la Croix-Rouge du Honduras fournit par le biais du volontariat.

Mesures à prendre !

- Évaluer les normes prescrites par la législation nationale en matière de santé et de sécurité.
- Fournir des orientations adéquates sur le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et indiquer clairement quelles sont les attentes à l'égard des volontaires.
- Veiller à ce que chaque volontaire bénéficie d'une formation et de programmes de perfectionnement.
- Déterminer le niveau de supervision requis en tenant compte de la complexité et des risques encourus et veiller à ce que les superviseurs soient disponibles pour les volontaires.
- Procéder régulièrement à une évaluation des risques et à un examen des critères de performance.
- Veiller à souscrire des polices d'assurance appropriées couvrant tous les volontaires, quels que soient leur âge et l'activité exercée.

Chapitre 4 : Évaluer la performance des volontaires

Les chapitres précédents ont mis en évidence les mesures et actions à entreprendre pour garantir la participation de volontaires aux activités des Sociétés nationales. Ces mesures devraient contribuer à considérablement réduire le risque qu'un volontaire fournisse un service qui n'est pas conforme aux attentes ou qui engage la responsabilité de l'organisation en raison d'actes répréhensibles. Il n'en reste pas moins que ces problèmes doivent être pris en compte et atténués dans l'éventualité où ils se produisent.

De toute évidence, une distinction doit être faite entre les mauvaises performances d'un volontaire dans la conduite de ses activités et la commission d'actes répréhensibles ou illégaux. Cependant, de mauvaises performances ajoutées à l'absence d'un mécanisme efficace de supervision et de correction peuvent bien souvent être à l'origine de graves défaillances qui, dans certains pays, seraient qualifiées de délit de négligence.

Qu'est-ce que la négligence ?

La négligence concerne les actes et omissions répondant aux critères suivants :

- obligation d'agir d'une certaine manière vis-à-vis des autres ;
- conduite s'inscrivant en deçà de celle qu'une personne responsable aurait adoptée dans une situation similaire ;
- le fait de ne pas agir de manière appropriée a causé un dommage ou un préjudice ;
- il existe un lien de causalité entre la négligence commise et le dommage ou le préjudice ;
- le dommage ou le préjudice étaient raisonnablement prévisibles.

Quel que soit le cas de figure envisagé – **mauvaise performance, négligence ou actes répréhensibles/illégaux commis par un volontaire** – les conséquences peuvent être graves pour la Société nationale, dont la responsabilité peut être engagée. Ces conséquences peuvent résulter de plaintes déposées par des tiers qui ont été touchés ou blessés par les actions des volontaires et qui tiennent la Société nationale pour responsable. La responsabilité du volontaire peut également être engagée à titre individuel.

Le présent chapitre propose un cadre permettant d'atténuer les risques et de limiter la responsabilité des Sociétés nationales dans le cas où elle serait engagée.

1. Critères de performance et de responsabilité

Communiquer clairement aux volontaires les instructions et les normes de comportement attendues d'eux est l'un des principaux aspects auxquels il faut veiller. Cet aspect est également abordé dans le chapitre 3.

Si certaines activités doivent répondre à des normes de diligence standard, d'autres sont soumises à des normes spécifiques/plus élevées. Généralement, ces normes figurent dans la législation, au même titre que les principes de responsabilité applicables dans le pays.

La norme de diligence minimale diffère selon l'activité et les circonstances. Elle peut être supérieure si un volontaire supervise des enfants, par exemple, ou réalise des activités dangereuses. Elle tient également compte des aptitudes et des capacités des individus concernés.

Les volontaires disposant d'aptitudes ou d'une formation spécifiques, à l'instar des médecins et des infirmières, seront tenus à des normes de diligence plus élevées que des volontaires non qualifiés.

Si ces normes ne sont pas respectées, l'organisation peut être tenue pour responsable en cas de négligence ou d'acte répréhensible commis par le volontaire. Si des différences existent entre les pays, la responsabilité de l'organisation découle habituellement du fait que le volontaire était sous son contrôle et son autorité, et/ou qu'il agissait dans le cadre de ses obligations lorsque l'incident s'est produit.

Dans la pratique, les volontaires sont réputés agir dans le cadre de leurs obligations lorsqu'ils prennent part à des activités approuvées ou dirigées par l'organisation. Les actions du volontaire peuvent engager la responsabilité de l'organisation même dans le cas où celui-ci n'aurait pas correctement appliqué les instructions.

Dans de nombreux pays, la Société nationale peut également être tenue pour responsable des actes accomplis sans autorisation par le volontaire si celui-ci pouvait raisonnablement apparaître comme ayant l'autorité nécessaire et que l'autre partie ignorait qu'il ne disposait pas d'une telle autorité.

En ce qui concerne les trois catégories évoquées (non-performance, négligence ou autres actes répréhensibles), les actions doivent être évaluées selon le *type d'activité* et les *conséquences qui pourraient résulter des actions ou omissions des volontaires*.

2. Politiques et procédures relatives au manque de performance/aux négligences/et aux actes répréhensibles commis par les volontaires

Il existe diverses circonstances dans lesquelles la responsabilité de la Société nationale peut être engagée. La responsabilité de la Société nationale peut également être invoquée lorsque celle-ci n'a pas réagi de manière appropriée aux actes commis par un volontaire.

Afin de répondre aux cas de non-performance, de négligence ou d'autres formes d'actes répréhensibles, une Société nationale peut avoir recours à divers outils, en fonction des circonstances et de la législation applicable.

Les Sociétés nationales devraient veiller à mettre en place des politiques et procédures en cas de non-respect des normes de conduite ou d'actes répréhensibles (qui pourraient être intégrées dans un code de conduite, comme nous l'avons indiqué dans le chapitre précédent, ou mises à la disposition des volontaires dans un document séparé).

Ces politiques et procédures peuvent également être prévues par la législation nationale. Il convient de vérifier si toutes les procédures applicables aux employés le sont également aux volontaires ou si d'autres considérations doivent être prises en compte au moment de leur rédaction.

Il doit exister, dès le départ, une forme ou une autre de mécanisme permettant d'évaluer la performance des volontaires. Toutefois, il convient de préciser que si un tel mécanisme existe, et que des plaintes légitimes ont été déposées, la Société nationale devra prendre les mesures qui s'imposent.

Dans l'hypothèse où une plainte a été déposée contre un volontaire, le système juridique national peut imposer certaines mesures spécifiques. De manière générale, les mesures suivantes peuvent être prises lorsque des allégations sont formulées à l'encontre d'un volontaire :

1. ouverture d'une enquête ou d'une information afin de vérifier les allégations contenues dans la plainte ;
2. détermination de l'autorité compétente – qui sera appelée à statuer sur le cas ;
3. mise en place de mécanismes garantissant une procédure équitable ;
4. application de sanctions ; et
5. obligation de signalement.

Afin de garantir la transparence en matière de procédure et de communication, la première étape consiste à déterminer où trouver les informations pertinentes. Dans certains cas, on trouvera dans le code de conduite des informations détaillées sur les procédures disciplinaires, les différentes étapes du processus, les garanties et les conséquences possibles.

Il est important de clarifier dès le départ que, dans la mesure où des procédures et politiques communes aux employés et aux volontaires existent, il faudra faire en sorte de ne pas brouiller la frontière entre les uns et les autres. Veillez à examiner les conséquences qui pourraient éventuellement résulter de l'élaboration de politiques et procédures communes ou séparées.

Allemagne
La Croix-Rouge allemande a élaboré des directives concernant les recommandations, les plaintes et les procédures disciplinaires.

Afrique du Sud
Dès qu'elle a connaissance d'allégations concernant la commission d'un acte répréhensible, la Croix-Rouge sud-africaine doit, conformément au code de conduite, procéder à l'examen initial de la plainte. Cet examen pourra notamment comporter des entretiens avec les personnes concernées afin de déterminer si les allégations formulées sont crédibles.

Croix-Rouge finlandaise

États-Unis
La Croix-Rouge américaine a nommé un médiateur chargé de régler les litiges de façon impartiale. Le médiateur peut être consulté tant par les parties prenantes internes (employés et volontaires) que par les parties prenantes externes (clients, donateurs, fournisseurs, contractants de la Croix-Rouge et grand public). De leur côté, le Bureau de l'Avocat général et le Bureau des enquêtes, du respect des dispositions et de la déontologie sont chargés d'enquêter sur les allégations de fraude, de gaspillage, d'abus, de violation des politiques de la Croix-Rouge, de comportement illégal ou peu scrupuleux ou d'autres irrégularités concernant la Croix-Rouge. Habituellement, les allégations sont le fait d'employés et de volontaires qui souhaitent qu'une information ou une enquête officielle soit ouverte sur les faits qu'ils dénoncent.

Tran Quang Tuan/Croix-Rouge vietnamienne

Enquête/évaluation des faits

Il est important que les allégations initiales concernant la commission d'un acte répréhensible, quel qu'il soit, fassent l'objet d'une enquête appropriée et transparente. Il faut également souligner que dans la plupart des cas, il incombe à la Société nationale d'enquêter pour déterminer si les allégations formulées semblent crédibles. Si elle ne le fait pas, elle engage sa responsabilité.

Autorité compétente

Un autre élément important consiste à déterminer avec précision quelle autorité sera compétente pour conduire la procédure disciplinaire. Il s'agit ainsi de garantir la transparence et d'éviter tout conflit d'intérêt.

Garantie de procédure équitable

L'obligation de garantir une procédure équitable peut découler de la loi nationale, ainsi que des conventions internationales relatives aux droits humains (par exemple, la Convention européenne des droits de l'homme et la Convention interaméricaine relative aux droits de l'homme). En vertu de ce principe, tout volontaire doit avoir la possibilité, par exemple, de formuler des commentaires ou de présenter ses vues dans le cadre de la procédure d'enquête, de bénéficier d'une assistance extérieure, etc.

Colombie
En 1993, la Cour constitutionnelle colombienne a demandé à la Société nationale de réintégrer un volontaire au motif du non-respect de la garantie de procédure équitable.

Sanctions

Différentes sanctions peuvent être envisagées à la suite de l'enquête et de la mise en évidence d'une négligence ou d'un acte répréhensible. Elles vont de l'avertissement (écrit ou oral) à la mise à pied, en passant par la résiliation de l'accord ou des arrangements passés avec le volontaire, la mention sur une liste noire et d'autres mesures similaires.

Bolivie
À la Croix-Rouge bolivienne, des sanctions telles qu'un avertissement oral, un avertissement écrit ou l'expulsion sont applicables en fonction des actes qui ont été commis. Un avertissement écrit est envoyé après deux avertissements oraux. Une expulsion peut être prononcée après le troisième avertissement écrit.

Afrique du Sud
La Croix-Rouge sud-africaine prévoit, outre d'autres recours juridiques, de mettre fin au contrat du volontaire dont il aurait été démontré qu'il a eu une conduite gravement répréhensible.

Canada
Le Code de conduite de la Croix-Rouge canadienne fait obligation aux volontaires d'informer immédiatement leur superviseur, et/ou conformément aux lois provinciales/territoriales de protection de l'enfance, de tout acte de violence, de harcèlement ou d'abus sur un enfant/jeune dont il aurait connaissance ou qu'ils auraient observé.

La « liste noire » est l'un des moyens utilisés pour veiller à ce qu'un volontaire dont le comportement est clairement inadéquat (du fait de la commission d'actes répréhensibles ou de la négligence) ne puisse pas réintégrer la Société nationale. Cette liste peut rester confidentielle. Cette option doit néanmoins être utilisée avec précaution, car elle est susceptible de porter atteinte aux lois interdisant la calomnie et la diffamation, aux lois de protection de la vie privée et des données personnelles, etc.

Obligation de signalement

Bien qu'il existe généralement des obligations concernant la confidentialité des informations, celles-ci peuvent, dans quelques situations, être mises à mal par l'obligation de signaler certaines actions ou certains comportements.

Une Société nationale doit clairement définir les types d'allégations et d'activités qui peuvent donner lieu à un signalement au superviseur et/ou aux autorités publiques (notamment la police) en vertu de la loi nationale. Cela peut s'appliquer à des cas particuliers, telles que des allégations d'abus, le fait de ne pas signaler les faits incriminés pouvant donner lieu à une amende ou à une peine de prison. Un principe de base veut que toute activité susceptible d'être considérée comme criminelle (vol, fraude, etc.) doit être signalée aux autorités afin qu'elles puissent enquêter et poursuivre la ou les personnes concernées.

Il est important de mettre en place des procédures internes claires pour prévenir tout acte répréhensible et toute plainte, et de protéger les bénéficiaires et les communautés. La garantie de procédure équitable doit être scrupuleusement respectée à tous les stades de la procédure et les sanctions infligées doivent être proportionnées aux actes commis.

Joe Lowry/FICR

3. Responsabilité des Sociétés nationales

Dans certaines situations, une Société nationale peut, malgré les efforts entrepris pour respecter ses obligations de diligence vis-à-vis des volontaires et des tiers, être amenée à répondre à une plainte ou voir sa responsabilité engagée. Dans la plupart des pays, la responsabilité encourue, ainsi que les dédommagements accordés, sont fonction des lois nationales en matière de responsabilité civile.

En outre, des cas peuvent se présenter dans lesquels des volontaires ont porté atteinte à des personnes et à des biens – surtout s'ils ne sont pas correctement formés, équipés ou gérés – engageant par la même la responsabilité de la Société nationale.

Dans une telle situation, la Société nationale peut être tenue à dédommagement ou à d'autres formes de restitution, selon les actes pour lesquels elle peut être tenue pour responsable. Afin de réduire l'impact des demandes, les Sociétés nationales peuvent instaurer un fonds interne pour couvrir ce type d'obligations et envisager la possibilité de contracter une assurance-responsabilité (y compris pour les membres du conseil ou les dirigeants dans les cas où la responsabilité s'étendrait à eux en vertu de la loi nationale).

France

En France, une organisation peut devoir répondre des dommages matériels, corporels ou moraux causés aux volontaires dans l'exercice de leur mission. Le volontaire n'a pas à prouver que l'organisation a commis une faute, mais simplement à démontrer un lien de causalité entre la mission et les dommages subis.

Macédoine

En vertu de la loi macédonienne, une organisation doit réparation pour les dommages occasionnés aux volontaires dans le cadre de leur activité ou en lien avec celle-ci – et s'expose à une amende en cas de manquement à cette obligation. Les volontaires ont la même obligation envers les tiers.

Philippines

La législation philippine énumère une série d'actes qui sont prohibés dans le cadre d'une intervention en cas de catastrophe ou d'une situation d'urgence. Elle prévoit que toute personne, tout groupe ou toute société qui commet un acte prohibé doit être tenu(e) pour responsable et soumis(e) à une sanction. Parmi les actes punissables figurent un certain nombre de comportements relatifs à l'utilisation abusive des articles de secours (y compris l'achat et la vente d'articles de secours destinés à l'aide humanitaire) ; à des manquements conduisant à des destructions, à des pertes humaines, à d'importants dégâts causés aux bâtiments et à des détournements de fonds ; à des sollicitations illégales formulées par des personnes ou des organisations représentant d'autres entités humanitaires ; et à l'utilisation délibérée de fausses données à l'appui de demandes de financement, d'articles de secours, d'équipements ou d'autres biens destinés à l'aide d'urgence ou à des projets relatifs aux moyens de subsistance. Il résulte des termes de la loi que les volontaires peuvent être tenus pour responsables de tels actes, au même titre que les organisations. Les sanctions peuvent aller de simples amendes à des peines d'emprisonnement de 6 à 12 ans.

Hong Kong
À Hong Kong, l'ordonnance sur la prévention et la lutte contre les maladies accorde l'immunité de responsabilité personnelle aux administrateurs santé et autres intervenants agissant de bonne foi dans le cadre d'une intervention d'urgence.

États-Unis
Aux États-Unis, la loi relative aux praticiens de la santé volontaires intervenant dans les situations d'urgence *(Uniform Emergency Volunteer Health Practitioners Act)* étend la protection en matière de responsabilité civile aux praticiens volontaires inscrits, qui bénéficient de la même immunité que les fonctionnaires.

Macédoine
La loi macédonienne impose aux volontaires l'obligation, notamment, d'informer l'organisation des conséquences potentiellement négatives dont ils auraient connaissance et qui pourraient porter atteinte à l'organisation, aux volontaires à titre personnel ou à tout tiers. Elle précise, en outre, qu'un volontaire ne peut être tenu pour responsable des dommages occasionnés s'il a préalablement informé l'organisation de ces conséquences négatives.

Gambie
En vertu de la loi gambienne, la responsabilité d'un volontaire qui agit de bonne foi dans le cadre d'une situation d'urgence ou de catastrophe ne peut être engagée en cas de blessure infligée à des personnes ou de pertes matérielles causées dans l'exercice de ses fonctions.

Pakistan
Au Pakistan, tout volontaire ayant commis, de bonne foi, un acte ou une omission dans l'exercice des fonctions liées à une intervention d'urgence ne peut être tenu personnellement pour responsable à l'égard de « toute action en justice, obligation, réclamation ou demande », et toute demande ou indemnisation devra être adressée aux Services d'urgence du Punjab.

De manière générale, un Société nationale devrait faire en sorte de réduire au minimum les risques en matière de responsabilité liée à des actions des volontaires au moyen, notamment :

- d'une d'assurance couvrant les tiers ou d'une assurance de responsabilité civile ;
- d'une assurance de responsabilité de l'employeur (qui doit, si possible, être étendue aux volontaires) ;
- d'une assurance de responsabilité professionnelle (par exemple, pour couvrir les cas mauvais conseils ou de négligence) ;
- d'une assurance couvrant les membres du conseil de direction (s'il y a lieu) ;
- d'une assurance couvrant les volontaires conduisant des véhicules (s'il y a lieu).

Pour que ces dispositions s'appliquent aux volontaires, il faut veiller à ce qu'elles figurent explicitement dans la politique y relative.

4. Immunités

Tant les volontaires que les Sociétés nationales peuvent bénéficier d'immunités spécifiques dans le cadre des activités qu'ils exercent. Dans la plupart des cas, celles-ci ont trait aux interventions d'urgence et à d'autres situations particulières dans lesquelles il est fait appel à des volontaires.

En outre, de nombreux pays ont adopté des lois dites « du bon samaritain », qui protègent les professionnels de la santé ou les personnes prêtant assistance sur la scène d'un accident ou dans une situation d'urgence contre toute action en responsabilité du fait de blessures occasionnées lors de l'intervention.

Selon le pays, les volontaires peuvent également bénéficier d'une immunité qui interdit qu'ils soient appelés devant un tribunal ou dans le cadre d'une enquête pour témoigner.

Mesures à prendre !

- ✔ Informer les volontaires si leur performance ne répond pas aux attentes ou s'ils agissent de façon qu'ils se mettent eux-mêmes ou mettent d'autres personnes en danger.
- ✔ Mettre en place des procédures disciplinaires appropriées, conformément aux prescriptions légales.
- ✔ Veiller à ce que les processus et sanctions soient clairement définis.
- ✔ Mettre en place des mécanismes permettant d'atténuer les risques financiers en matière de responsabilité, tels que des polices d'assurance ou un fonds.
- ✔ Définir les activités et les situations dans lesquelles la Société nationale ou les volontaires peuvent bénéficier d'immunités.

Rob Few/PICR

Annexe 1 :
Liste de contrôle

La liste qui suit fournit un cadre permettant d'évaluer vos systèmes et vos processus au regard des critères les plus importants et le plus souvent énoncés dans les législations nationales.

Si vous ne savez pas comment répondre à une question, le risque existe que vous ne respectiez pas vos obligations légales. Par conséquent, nous vous encourageons à **consulter la législation nationale** correspondante et à prendre toute mesure appropriée.

Si vous avez connaissance des prescriptions légales concernant certaines questions, **veillez à déterminer dans quelle mesure vous vous y conformez**. Cette auto-évaluation vous permettra de mettre en évidence les lacunes éventuelles et de réagir en conséquence pour garantir une meilleure conformité à la loi.

Questions	Connaissance		Conformité		
	Oui	Non	Pas du tout	Partielle	Pleine
Définition du volontariat et des volontaires en vertu de la législation nationale					
→ Certaines activités sont-elles interdites ou soumises à des restrictions (collecte de fonds, secours d'urgence) ?					
→ L'accomplissement de vos activités nécessite-t-il une autorisation préalable ?					
→ Certaines personnes sont-elles interdites d'exercer une activité volontaire (capacité juridique, limite d'âge, permis de résidence) ?					
→ Une certaine durée est-elle imposée (nombre d'heures minimal/maximal) ?					
→ Des restrictions existent-elles concernant les bénéficiaires des activités de volontariat (toutes les/certaines personnes vulnérables) ?					
→ Les définitions établies par la Société nationale concernant le volontariat correspondent-elles à celles prévues par la législation nationale ?					
Différences entre volontaires et employés					
→ Comment formaliser l'engagement des volontaires de façon à ce qu'il ne puisse pas être assimilé à un contrat de travail (pas de formalisation, forme, contenu) ?					
→ Une limite existe-t-elle concernant le nombre d'heures effectuées (durée maximale) ?					
→ Les tâches et responsabilités des volontaires doivent-elles être différentes de celles qui sont demandées aux employés (main-d'œuvre bon marché/charge importante) ?					
→ Existent-ils des restrictions concernant la rémunération (monétaire, en nature) ?					
→ Quelles sont les procédures en cas de manquement (garantie de procédure équitable, sanctions) ?					
→ Des considérations spécifiques s'appliquent-elles aux employés qui mènent des activités de volontariat (telles que nombre d'heures maximal, normes applicables, lieux) ?					
Aide financière					
→ Le remboursement des frais engagés par les volontaires est-il soumis à des conditions (tous/certains frais, justificatifs) ?					
→ Y a-t-il une limite au montant des dépenses engagées par les volontaires et/ou au remboursement de ces dépenses (minimale/maximale) ?					

Questions	Connaissance		Conformité		
	Oui	Non	Pas du tout	Partielle	Pleine
Non-discrimination → Vos critères de sélection sont-ils conformes aux dispositions en matière de non-discrimination (âge, sexe, santé, orientation sexuelle, opinions politiques) ? → Certaines questions doivent-elles être évitées lors d'un entretien (questions discriminatoires, questions susceptibles de laisser penser qu'il s'agit d'un emploi) ?					
Sélection → Existe-t-il des critères de sélection à respecter impérativement (activités auprès d'enfants, activités à haut risque, qualifications) ?					
Enregistrement des données → Les informations concernant les volontaires doivent-elles être compilées (pour rendre compte des activités, pour garantir un contrôle adéquat) ? → Des exigences de confidentialité s'appliquent-elles (protection des données, obligation de signalement) ?					
Droit à un environnement sûr → Y a-t-il des exigences spécifiques en matière de santé et de sécurité (aptitude physique, charge de travail, équipements, vaccination) ? → La formation est-elle obligatoire ? (inexpérience de la personne, risques liés aux activités, activités hors site) ? → Quel est le niveau de contrôle requis (seuil fixé suivant le type d'activité/ l'expérience du volontaire) ?					
Couverture d'assurance → Êtes-vous tenu d'assurer l'ensemble de vos volontaires (limite d'âge, degré d'activité) ? → Êtes-vous tenu de contracter une police d'assurance couvrant l'ensemble de vos activités (activités hors site, interventions d'urgence) ? → Êtes-vous tenu de souscrire une assurance pour les tiers ? → Une assurance complémentaire est-elle requise pour les professionnels (médecins, chauffeurs) ? → Des assurances complémentaires sont-elles requises pour les activités à haut risque ?					
Obligations → À quel devoir de diligence minimal êtes-vous tenu pour chaque activité (activités auprès d'enfants, à haut risque, aptitudes spécifiques) ? → Comment êtes-vous tenu de réagir en cas de manquement (autorité compétente, procédure équitable) ? → La loi prévoit-elle des mesures disciplinaires (avertissements, mise à pied, inscription sur une liste noire) ? → Obligation vous est-elle faite d'enquêter sur les éventuels manquements (seuil, transparence) ? → Êtes-vous tenu de signaler tout manquement (actes criminels, témoignages) ? → Êtes-vous tenu à indemnisation (fonds, restitution, déclaration) ?					
Immunités → Des exigences particulières doivent-elles être remplies pour bénéficier de l'immunité (état d'urgence, loi du bon samaritain) ?					

Annexe 2 :
Éléments à intégrer dans le code de conduite

Un code de conduite est un outil de prévention visant à établir les droits et responsabilités des volontaires et des Sociétés nationales. Il doit être élaboré en collaboration avec les volontaires et communiqué clairement à tous ceux qui intègrent une Société nationale. Il devrait être révisé régulièrement pour tenir compte des commentaires formulés par les volontaires.

Il peut être demandé aux volontaires de signer le code de conduite, mais cela peut avoir des conséquences juridiques dont la Société nationale doit être informée avant toute mise en œuvre.

Vous trouverez ci-dessous quelques-uns des principaux éléments pouvant figurer dans le code de conduite des volontaires.

Normes de comportement

Les volontaires sont personnellement et collectivement tenus de respecter et de promouvoir les normes éthiques et de conduite professionnelle les plus élevées, à savoir :

- respecter et promouvoir les Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge;
- respecter les emblèmes du Mouvement et promouvoir le respect;
- observer strictement les lois et normes établies au niveau national;
- réaliser les tâches demandées dans le respect des normes en vigueur;
- se comporter de manière à préserver et à renforcer la réputation du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Conduite générale

- respecter et garantir la confidentialité des informations personnelles et protégées, s'il y a lieu, pendant toute la durée de leur engagement et au terme de celui-ci;
- ne pas divulguer sans autorisation, directement ou indirectement, à toute personne, organisation ou média social, des informations internes à la Société nationale ou concernant des personnes en lien avec celle-ci, y compris, sans s'y limiter, des secrets commerciaux, des listes de fournisseurs, ou des informations personnelles sur les clients, les bénéficiaires, les volontaires ou les employés.

Violation du code de conduite

- Est constitutif de violation du code de conduite :
    - toute utilisation, à des fins personnelles, de biens appartenant à la Croix-Rouge/au Croissant-Rouge, tout avantage financier qui pourrait résulter des liens établis avec la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge, toute utilisation indue ou tout bénéfice découlant de la collaboration avec la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge, tout acte contraire à l'intérêt

supérieur de l'organisation dans une situation donnée, tout conflit d'intérêts et tout acte inapproprié et contraire aux Principes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ;
  - tout acte qui pourrait être assimilé à un harcèlement, un abus, une discrimination ou une forme d'exploitation ;
  - toute infraction aux lois et réglementations nationales en matière de circulation routière, notamment la conduite de véhicules de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge sous l'emprise de l'alcool ou d'une substance altérant les facultés mentales ou la possession de drogues prohibées par la loi ;
  - tout exercice d'une activité professionnelle en l'absence de qualification valable ;
  - toute consultation/lecture de sites internet et/ou de babillards électroniques inappropriés sur des ordinateurs/systèmes appartenant à la Croix-Rouge/au Croissant-Rouge ;
  - toute activité réalisée en dehors du service, qui serait susceptible de nuire aux employés, volontaires ou clients de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge, ou de jeter le discrédit sur l'organisation est également constitutive d'une violation du code de conduite.
- Toute personne ayant été témoin d'une violation du code de conduite, ou ayant des raisons de craindre ou de soupçonner une violation dudit code doit en informer immédiatement la personne compétente.
- Tout problème signalé sera traité dans le respect des individus dont le nom serait mentionné, en tenant compte de la gravité des faits soulevés, de la fiabilité des informations fournies ou des allégations faites et de la probabilité qu'une enquête soit ouverte.
- La violation par un volontaire du code de conduite entraîne l'application de mesures disciplinaires, qui peuvent aller jusqu'à l'exclusion lorsque les circonstances le justifient.

« J'ai lu et compris le présent code de conduite »
Date et signature du volontaire

Bibliographie

Résolution A/RES/52/17 de l'Assemblée générale des Nations Unies, Année internationale des volontaires 2001, 15 janvier 1998

Résolution A/RES/57/106 de l'Assemblée générale des Nations Unies, Suivi de l'Année internationale des volontaires 2001, 13 février 2003

Résolution A/63/184 de l'Assemblée générale des Nations Unies, Rapport du Secrétaire général, Suivi de l'Année internationale des volontaires, 28 juillet 2008

Politique de la Fédération internationale relative au volontariat, 1999

Politique de la Fédération internationale relative à l'équité entre les sexes, 1999

Volontaires des Nations Unis (VNU), International Centre for Not-for-Profit Law (ICNL), European Centre for Not-for-Profit Law (ECNL), *Laws and Policies Affecting Volunteerism Since 2001*, septembre 2009.

Volontaires des Nations Unis, (VNU), International Centre for Not-for-Profit Law (ICNL), European Centre for Not-for-Profit Law (ECNL), *Draftind and Implementing Volunteerism Laws and Policies, a Guidance Note*, 2011.

Union interparlementaire (UIP), Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, Volontaires des Nations Unies (VNU), Volontariat et législation : note d'orientation, 2004.

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 détresses les plus urgentes.

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

Indépendance / Le Mouvement est indépendant. Auxiliaires des pouvoirs publics dans leurs activités humanitaires et soumises aux lois qui régissent 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.

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

www.ifrc.org **Sauver des vies, changer les mentalités**

FedPub 1203900 11/2011 F500