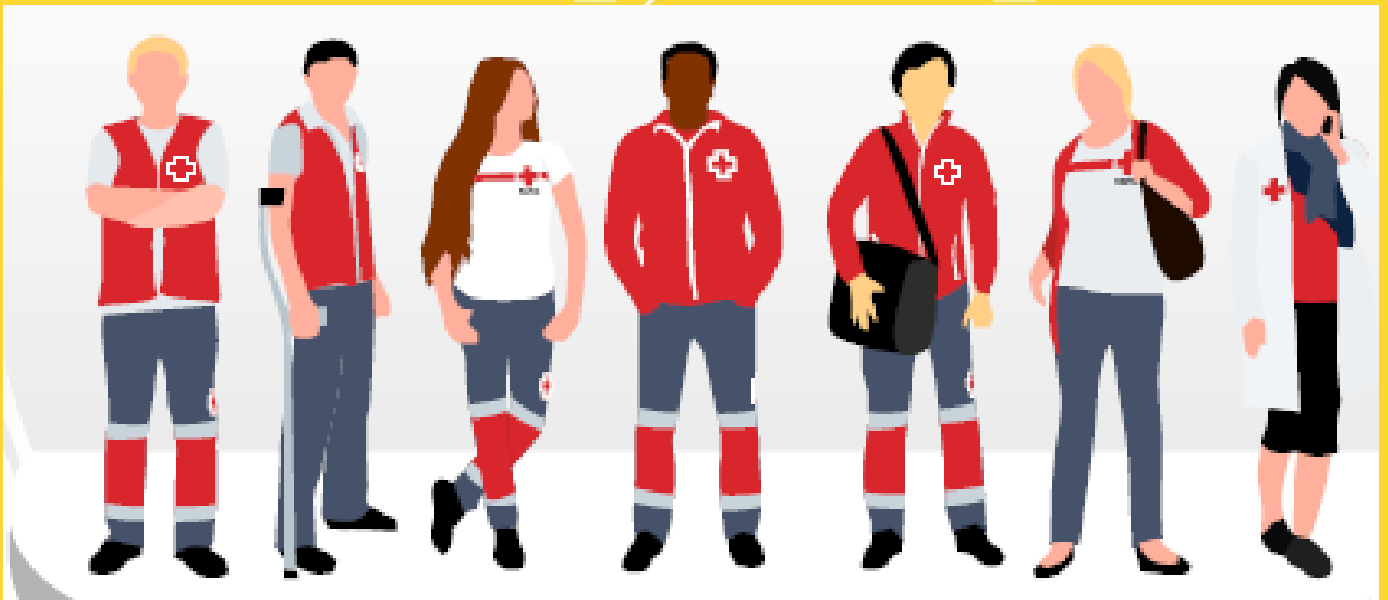


# **COVID-19:** **protection et** **bien-être des** **volontaires**



## TABLE DES MATIERES

Universalité	I. INTRODUCTION	2
	II. FONDEMENT	2
Unité	III. SCÉNARIOS D'ASSISTANCE	3
	IV. RECOMMANDATIONS POUR LE SOUTIEN À LA PERSONNE VOLONTAIRE	4
Volontariat	DÉTECTER MALAISE INDIVIDUEL	4
	RECOMMANDATIONS ÉLÉMENTAIRES	6
Indépendance	CONSEILS D'AUTOPROTECTION QUE VOUS POUVEZ DONNER	8
	RECOMMANDATIONS POUR LA POPULATION À RISQUE	8
	RECOMMANDATIONS EN CAS D'AVOIR CONTRACTÉ LE CORONAVIRUS	9
Neutralité	V. RECOMMANDATIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION VOLONTAIRE	10
	MISE EN ŒUVRE DE MESURES QUI FAVORISENT LA PERCEPTION DE CONTRÔLE	10
	PRÉCAUTIONS DANS DES ACTIVITÉS D'URGENCE	10
Impartialité	VI. RECOMMANDATIONS POUR LE SECTEUR COMMUNAUTAIRE DES VOLONTAIRES	13
	VII. DÉCALOGUE POUR PROMOUVOIR LE BIEN-ÊTRE FACE AU COVID-19	14
Humanité	VIII. BIBLIOGRAPHIE	15

## I. INTRODUCTION

Face au scénario actuel concernant le coronavirus (Covid-19), **une série de mesures et de recommandations visant à promouvoir l'autoprotection et le bien-être des volontaires** dans cette situation **qui s'adresse aux personnes de référence d'activité et aux gestionnaires de volontaires**, afin de faciliter la protection de volontaires face aux difficultés émotionnelles et, en fin de compte, de promouvoir le bien-être dans cette situation que nous vivons.

Il est particulièrement difficile de promouvoir le bien-être, du fait qu'il s'agit d'une situation dans laquelle, par prévention, le contact physique entre les personnes est limité aux cas où cela est strictement nécessaire, rendant plus difficiles de mettre en place plusieurs des piliers du soutien psychosocial et la promotion du bien-être, qui se font sur place, comme le soutien entre pairs (Buddy System), le Briefing (réunions d'information technique et de gestion de la situation) ou le Defusing (réunions informelles de soutien psychosocial mutuel à la fin de la journée). C'est pourquoi, dans cette situation, nous devons utiliser la créativité pour transformer ces activités et les réaliser sans mettre en danger notre santé ni celle de la communauté. Ce n'est pas sans raison que les grandes crises ont donné lieu à des protocoles, à des procédures et à de nouvelles formules qui nous ont fait grandir en tant qu'Institution. Nous avons donc une nouvelle occasion de continuer à nous développer et à nous renforcer.

## II. FONDEMENT

- Sentir que l'Institution s'intéresse aux personnes volontaires et leur apporte le soutien, y compris le soutien psychologique, la formation et l'information dont elles ont besoin.
- Intérêts des volontaires pour leur propre bien-être. Face à la demande implicite ou explicite d'assistance et de protection dans cette situation
- Besoin de diffuser les stratégies et les mesures adoptées par l'Institution auprès de tous ses membres.
- Recevoir des informations sur la stratégie de bien-être renforcée face au Covid-19.
- Avoir une vue d'ensemble du bien-être des volontaires, étant entendu qu'ils seront affectés non seulement par leur action volontaire, mais aussi par tout ce qui entoure cette situation dans les différents scénarios (individuel, activité, communautaire).
- Les volontaires peuvent faire l'objet d'hostilité de la part de la population et des parties concernées, être accusés de ne pas fournir les outils nécessaires pour protéger les personnes ou même de mettre en danger avec leur activité la santé des personnes qui les entourent.

### III. SCÉNARIOS D'ASSISTANCE



#### Individuel

- Personne volontaire qui est affectée par le décès de personnes des suites du coronavirus auprès desquelles elle est intervenue dans son action volontaire.
- Personne volontaire qui a été exposée au virus et il y a donc un souci de contagion.
- Personne volontaire affectée par des réponses négatives à l'aide fournie (peur de la contagion, libération de peurs ou bobards, exigence d'aides ou de services impossibles à fournir dans la situation actuelle, etc.)
- Personnes volontaires qui contractent le virus.



#### Activité

- Volontaires qui mènent une activité à l'intérieur des services essentiels dans cette crise.



#### Communautaire

- Volontaires en général qui sont affectés par les rumeurs et par la peur.
- Personnes volontaires qui ont interrompu leur activité et qui souhaitent poursuivre leur action volontaire.



#### IV. Individuel RECOMMANDATIONS POUR LE SOUTIEN À LA PERSONNE VOLONTAIRE

Les volontaires peuvent être affectés par différentes situations résultant de la crise du coronavirus. Parmi les réactions les plus courantes que l'on peut trouver dans cette situation, il y a :

- **La peur**
- **La stigmatisation**

#### L'information procure de la sécurité

Afin de minimiser les effets, il est important **de maintenir des canaux d'information fiable, concrète et continue**, en contribuant à réduire la peur et l'incertitude parmi les volontaires et, ce qui est très important, auprès de leur famille et des proches, en veillant ainsi à ce qu'il n'y ait pas de stigmatisation. Promouvoir le contrôle par la formation et l'information.



#### SOUTIEN ENTRE COLLÈGUES (Buddy System)

Cela aide à prévenir et c'est l'une des meilleures formules de soutien tout au long du processus

Le soutien entre volontaires qui mènent la même action offre un niveau d'acceptation, de compréhension et de validation que bien d'autres relations ne fournissent pas. C'est pourquoi il est souhaitable d'encourager ce soutien **et, si celui-ci se fait sur place, qu'il se fasse en suivant des protocoles de sécurité.**

#### DÉTECTER MALAISE INDIVIDUEL

Pour détecter des situations de malaise, il est important de procéder à une évaluation conjointe avec la personne volontaire. Vous pouvez vous guider par les **signes d'alerte suivants pour détecter si votre équipe de volontaires rencontre des difficultés** pour faire face à la situation, en tenant compte que ces signes ne sont pas toujours visibles et qu'ils ne sont pas exclusifs à une situation de stress ; il faudra donc écarter d'autres motifs qui pourraient être à l'origine de tels signes (états de santé ou problèmes d'une autre nature) :

**Signes physiques :**

- Fatigue excessive
- Maux de tête
- Troubles du sommeil
- Changements dans l'appétit
- Diarrhée, maux d'estomac ou des contractures dans le dos, qui ne sont pas expliquées par d'autres causes
- Accélération du rythme cardiaque, respiration rapide (hyperventilation), transpiration, tremblements sans cause justifiée

Universalité

Unité

**Signes émotionnels :**

- Anxiété, nervosité, tension ou agitation, avec un sentiment de danger imminent et/ou de panique
- Frustration
- Culpabilité
- Changements d'état d'âme de façon répétée et inattendue
- Euphorie excessive
- Besoin de communication permanente
- Pessimisme et optimisme non fondé
- Irritabilité, colère
- Épisodes de pleur
- Cauchemars
- Apathie
- Tristesse

Volontariat

Indépendance

Neutralité

**Signes au niveau cognitif :**

- La personne ne peut cesser de penser à la maladie ou à l'inquiétude de devenir malade
- Difficulté à se concentrer ou à s'intéresser à autres choses
- Oublis
- Exécution déficiente des tâches
- La peur la paralyse et ne lui permet pas de sortir
- Attitude négative

Impartialité

Humanité

Universalité

- Perte de créativité
- Perte de motivation, profonde désillusion
- Moins d'estime de soi, autocritiques négatives
- Ennui
- Pensées paranoïdes
- Maintien d'un état d'alerte constant, en analysant ses sensations corporelles et en les interprétant comme des symptômes de maladie, lorsqu'il s'agit en fait d'un état normal ou habituel
- Difficulté à contrôler sa préoccupation, qui s'exprime par des questions persistantes sur son état de santé

Unité

### Signes relationnels :

- Absence de relations familiales et sociales non justifiées (ne fait pas d'appels, ne maintient pas de contacts avec ses proches)
- Animosité
- Intolérance
- Problèmes relationnels avec le reste des collègues ou avec la famille ou encore avec sa compagne ou son compagnon sentimental

Volontariat

Indépendance

### Signes de conduite :

- Augmentation de la consommation d'alcool, de tabac ou de drogues
- Modification des habitudes alimentaires
- Conduites à risque
- Hyperactivité
- Tendance non justifiée à éviter des situations qu'elle traiterait normalement pour lesquelles elle présente une peur exacerbée
- Cynisme
- Besoin de voir et d'écouter constamment des informations sur ce sujet

Neutralité

Impartialité

## RECOMMANDATIONS ÉLÉMENTAIRES

Avant de commencer, il est important de tenir compte de ce qui suit :

1. Savoir si la personne a vécu des événements angoissants dans son action volontaire. Il est important que la personne sache qu'il y a un suivi et une surveillance, en fin de compte, que nous nous soucions de son bien-être.

Humanité

2. Si c'est le cas, l'aborder le plus rapidement possible, ce qui nous permettra d'accroître l'efficacité de notre soutien. Prolonger notre intervention dans le temps peut intensifier le malaise, provoquer la perte d'idéaux qu'elle partage avec l'Institution et, en fin de compte, qu'elle se sente peu appréciée ou trahie par l'organisation.
3. Décider si la personne est celle qui est indiquée pour faire ce soutien, il est important que ce soit une personne avec laquelle on peut se sentir à l'aise pour exprimer des préoccupations ou des sentiments.
4. Assurer un environnement qui garantisse l'intimité et la confidentialité.

Pour offrir un soutien adéquat, nous vous recommandons d'appliquer les règles suivantes :

- Déterminer si la personne connaît l'existence de mesures d'autoprotection ou de soutien et si elle les utilise (par exemple soutien par les collègues, soutien psychosocial interne ou externe). Demandez-lui si elle considère ces mesures comme étant suffisantes ou si elle a besoin d'une aide supplémentaire.
- Déterminer si elle compte sur un soutien à domicile ou de réseaux personnels. Encourager la personne volontaire à s'appuyer sur ses proches.
- Identifier les pensées susceptibles de provoquer un malaise. Par exemple, le fait de penser constamment à la maladie peut faire apparaître ou accentuer des symptômes qui augmentent sa détresse émotionnelle.
- Aider la personne volontaire à reconnaître ses émotions et à les accepter. Et qu'elle puisse partager sa situation avec les personnes les plus proches afin de trouver l'aide et le soutien dont elle a besoin.
- Faire en sorte qu'elle remette en question l'information qu'elle reçoit, en consultant des données provenant de sources officielles, en évitant la diffusion de rumeurs ainsi que de l'information et des images alarmantes.
- Éviter l'excès d'information, en conseillant aux personnes qu'elles ne lisent pas ou n'écoutent pas en permanence les nouvelles sur le COVID-19, car cela pourrait accroître inutilement leur sensation de risque et leur nervosité.
- Promouvoir le sens de l'humour et le fait d'être positif, que la personne elle-même puisse plaisanter sur le sujet l'aidera à surmonter des émotions négatives comme la peur.
- Recommandez-lui de poursuivre, dans la mesure du possible, ses activités quotidiennes, en effectuant les transformations nécessaires et en apportant de nouveaux éléments qui lui fassent sentir qu'elle a le contrôle sur son quotidien. Mettre l'accent en particulier sur l'importance de promouvoir de bonnes habitudes de sommeil : celles qui sont utilisées pour dire à notre corps que c'est l'heure d'aller se coucher (dîner ou prendre sa douche toujours à la même heure, avoir une heure pour aller au lit...). Les pensées négatives nous abordent plus tard dans la nuit, en l'absence d'autres stimuli. Il est donc nécessaire de favoriser l'absence d'épisodes d'insomnie au cours desquels ces pensées négatives nous tournent dans la tête.



## CONSEILS D'AUTOPROTECTION QUE VOUS POUVEZ DONNER :

- Maintenez une attitude objective.
- Évitez de parler constamment du sujet.
- Appuyez-vous sur votre famille et sur vos amis
- Recourez à des sources officielles et cherchez de l'information confirmée par des experts : organismes officiels, Organisation mondiale de la Santé (OMS), etc.
- Ne contribuez pas à la diffusion de bobards ni de fausses nouvelles. N'alimentez pas votre peur ni celle des autres. Une information adéquate vous permettra de contrôler la situation, rendant votre peur mieux gérable.
- Efforcez-vous de mener une vie normale et de continuer vos habitudes de vie dans la mesure du possible ; si nécessaire, vous pouvez changer certaines tâches pour d'autres que vous pouvez accomplir sans vous exposer.
- Si vous menez une action volontaire en ligne ou à distance, organisez votre espace et votre temps pour le distinguer clairement d'autres activités de votre vie personnelle, tels que les loisirs, les relations familiales, etc.
- Cherchez à maintenir une alimentation saine, évitez de consommation trop d'alcool et faites de l'exercice à la maison.

Universalité

Unité

Volontariat

## RECOMMANDATIONS POUR LA POPULATION À RISQUE

Compte tenu notamment des groupes à risque, il est important de faciliter la possibilité de mener des actions depuis son domicile, de manière virtuelle ou à distance, aux personnes qui souhaitent continuer à faire du bénévolat, mais qui se trouvent dans les groupes à risque. Les groupes à risque sont les personnes qui ont une des conditions suivantes:

- Maladie respiratoire chronique
- Les pathologies chroniques décompensées (diabète, hypertension, maladies cardiovasculaires)
- Les personnes immunodéprimées
- Femmes enceintes
- Pluripathologie chronique
- Plus de 60 ans

Pour ces personnes, outre les recommandations de base, on devra également tenir compte des conseils plus spécifiques suivants :

- Leur permettre de suivre les recommandations et les mesures de prévention qui sont déterminées par les autorités sanitaires.

Indépendance

Neutralité

Impartialité

Humanité

- Les informer de façon réaliste.
- Les aider à prendre conscience du risque, sans les alarmer, d'une manière responsable, ce qui les aidera à avoir un certain contrôle sur la situation. Face à l'isolement, nous devons nous assurer qu'elles disposent de soutiens pour les aider en cas de besoin.

## RECOMMANDATIONS EN CAS D'AVOIR CONTRACTÉ LE CORONAVIRUS

Outre les recommandations de base, nous prendrons en considération ce qui suit :

1. Les aider à gérer leurs pensées négatives. En les aidant à être réalistes, nous leur ferons comprendre que la grande majorité des personnes se rétablissent.
2. Lorsqu'elles ressentent de la peur, les aider à se souvenir des moments difficiles dans lesquels leurs capacités et leurs compétences leur ont permis de s'en sortir et de toutes les maladies desquelles elles se sont rétablies.
3. Si elles ont peur d'infecter ou d'avoir infecté d'autres personnes, rappelez-leur que le virus est en soi très contagieux et que personne n'est et ne doit se sentir coupable.



### FAITES DES APPELS DE SUIVI

Efforcez-vous de faire part de votre préoccupation sincère, non seulement dans le domaine de la santé, mais aussi dans celui des émotions, en lui transmettant de l'affection et de la sécurité, dans la mesure où la relation le permet, tant au niveau personnel qu'au niveau institutionnel.

### ORIENTATION SANITAIRE

Comme savoir si nous devons faire une orientation sanitaire :

**L'intensité des symptômes ne diminue pas après 4 à 6 semaines.**

- **Des changements radicaux de personnalité sont détectés.**
- **Les symptômes ont tendance à augmenter et/ou à s'intensifier.**
- **De grands problèmes surgissent dans les domaines du travail, de la famille et des relations sociales.**
- **La personne volontaire le demande expressément.**
- **Si, par nos propres moyens, nous nous sentons incapable d'offrir une réponse**

Dans ce cas, il sera nécessaire d'orienter la personne vers différentes ressources spécialisées disponibles sur chaque territoire. Pour ce faire :

**1<sup>o</sup>** Obtenir une autorisation : Informer la personne volontaire des intentions d'orientation sanitaire : lui faire savoir que nous nous intéressons à elle et lui expliquer les raisons de l'orientation sanitaire. Nous devons nous rappeler notre engagement de confidentialité et permettre à la personne volontaire de se sentir à l'aise ; sans son consentement, nous ne devons pas faire d'orientation sanitaire.

**2<sup>o</sup>** Si cela est possible, présenter différentes possibilités d'orientation sanitaire à la personne concernée : parler d'aspects tels que le lieu d'assistance, l'accessibilité, s'il s'agit d'une ressource interne ou externe à l'Institution, etc.

**3<sup>o</sup>** Assurer à la personne que nous allons continuer de la soutenir jusqu'à la fin de l'orientation sanitaire.



## V. Activité RECOMMANDATIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION VOLONTAIRE

Conformément à nos principes fondamentaux, la Croix-Rouge doit assurer le maintien des services essentiels de son activité. À cette fin, il est recommandé de prendre en considération les mesures suivantes :

### MISE EN ŒUVRE DE MESURES QUI FAVORISENT LA PERCEPTION DE CONTRÔLE

- Faire en sorte que les volontaires puissent continuer de développer leur activité à distance ou en ligne de leur domicile, de manière qu'ils puissent continuer à se sentir utiles dans cette situation.
- Suivre les mesures de prévention définies par les autorités sanitaires en favorisant la tranquillité (nous savons ce que nous faisons).
- Informer les volontaires des mesures de sécurité prises dans le lieu où l'activité est menée (nettoyage, logistique, aménagement ou changement d'espaces, etc.).
- Informer et former sur les tâches à accomplir. En outre, il est fortement recommandé de tenir des réunions périodiques en ligne. Si, pour des raisons plus graves, elles doivent se tenir sur place, prenez toutes les mesures de sécurité et d'hygiène requises. Ce type de réunions sert à motiver et à encourager le sentiment d'appartenance.
- Fournir les ressources nécessaires au développement de l'action volontaire.

### PRÉCAUTIONS DANS DES ACTIVITÉS D'URGENCE

Étant entendu qu'il y a des activités dans un contexte de crise, les volontaires doivent prendre toutes les précautions dans l'exercice de l'action en situations d'urgence :

- Préparer le personnel volontaire en organisant des séances d'information sur ce qu'ils peuvent trouver et déterminer s'ils sont préparé(e)s pour la tâche qu'ils et qu'elles doivent accomplir.
- Communiquer avec les volontaires, de façon individuelle et régulière, en nous intéressant à leur manière de faire face à la situation et en nous informant s'ils ont besoin d'un soutien supplémentaire.

## Alimentation

- Même s'ils n'ont pas faim, les volontaires doivent se nourrir de manière adéquate et régulière. Prendre au moins trois repas par jour.
- Entre les repas, prendre des collations saines comme des fruits secs ou des fruits frais en évitant la viennoiserie industrielle, les chips ou d'autres aliments fortement transformés.
- Une bonne hydratation est importante. Boire de l'eau, des jus de fruits ou du thé. Éviter les boissons énergétiques ou à base de café.
- Ne pas prendre d'aliments pâteux (difficile à déglutir), très doux, amers, etc. Il convient de consommer une variété d'aliments frais (légumes, fruits)
- Tenir compte des comportements de réponse au stress lié à la consommation d'aliments, qui se présentent souvent comme un sentiment de faim permanente ou tout le contraire, un besoin compulsif de manger.

## Repos

- Il est nécessaire de mettre en place des lieux de repos permettant d'assurer la détente et la sécurité face aux infections.
- Dans les cas où les périodes de travail peuvent être très longues, il est indispensable de lancer un appel aux volontaires inactifs ou à faire de nouveaux recrutements pour réduire la charge de travail. Planifier des périodes d'activité appropriées, en respectant les pauses.
- Le manque de repos augmente les exacerbations émotionnelles ainsi que les troubles psychologiques et l'épuisement physique de la personne. Dans des circonstances de manque de sommeil, on observe une augmentation des hallucinations et des délires dans les cas de pathologies mentales préalables.
- Nous devons parfois nous poser la question s'il convient de « forcer » la personne à prendre des moments de détente. Il est courant que les volontaires aient l'impression d'être indispensables ou d'avoir le besoin de continuer d'agir sans tenir compte de leurs protections personnelles. Il est essentiel qu'ils sachent que cette situation va se prolonger dans le temps et qu'il faut qu'ils économisent leurs forces pour pouvoir continuer à fournir leur action volontaire pendant toute la durée de cette situation de crise.
- On ne considérera pas le repos comme le fait d'aller se coucher ou d'aller dormir. Ils doivent aussi avoir du temps de loisir, en se déconnectant de l'action volontaire.

## CONSEILS D'AUTOPROTECTION QUE VOUS POUVEZ DONNER :

- Concentrez-vous sur le quotidien.
- Appuyez-vous sur l'équipe : consultez, partagez et décidez ensemble.
- Tenez compte de vos capacités et de vos compétences pour résoudre les situations.
- Vos proches et vos amis peuvent être préoccupés pour votre sécurité. Cherchez à leur répondre en leur donnant des informations adéquates. Parlez ouvertement des inquiétudes et des dangers qu'ils soient réels ou qu'ils soient imaginaires. Compter sur la compréhension et sur le soutien des vôtres vous permettra de mener votre action volontaire avec plus de tranquillité.
- Utilisez la créativité et rappelez-vous que la Croix-Rouge est une organisation née de l'urgence. Dans des situations exceptionnelles, l'Institution a su réagir et mettre en place de nouveaux protocoles et de meilleures façons d'agir. C'est le moment d'innover et de collaborer.
- Et surtout, rappelez-vous que cette situation nous concerne aussi en tant que personnes. Demandez de l'aide si vous en avez besoin, cela ne fait rien si vous devez vous retirer pendant un certain temps pour vous trouver mieux. Vous reviendrez avec plus de forces et serez très utile lorsque ce seront d'autres collègues qui faiblissent.

### À la fin de la crise sanitaire provoquée par le COVID-19, continuons de nous améliorer :

- Jugez des mesures à prendre avec les personnes volontaires qui sont intervenues dans cette situation pour qu'elles se sentent prises en charge et ne vous limitez pas simplement au processus. Nous parlons non seulement de reconnaissances, mais aussi d'actions qui permettront de clore cette expérience et qui les aident à normaliser leur vie. Cela peut être des réunions de clôture émotionnelle, par exemple, ce qui renforcera l'équipe, les relations qui se créent dans ces situations se maintiennent souvent avec le temps.
- Évaluez la façon dont les personnes et les équipes ont fait face à la situation, en accordant une attention particulière aux mécanismes de soutien.
- Il est recommandé de faire des sondages anonymes pour déterminer comment les personnes volontaires ont fait face à la situation. C'est-à-dire examiner quels mécanismes de soutien ont été mis à leur disposition et quels sont ceux qu'ils ont utilisés. Un groupe de discussion peut également être mis sur pied. Tirez des conclusions visant l'amélioration face à des situations futures.
- Encouragez des réunions avec les personnes de référence / les responsables d'activité volontaire pour demander leur point de vue : comment ils ont fait face à la situation au sein de leur équipe, ce qui leur a été le plus utile et ce qu'ils amélioreraient.



## VI. Communautaire RECOMMANDATIONS POUR LE SECTEUR COMMUNAUTAIRE DES VOLONTAIRES

- Diffuser de l'information sur les mesures et procédures de sécurité
- Transmettre des informations fiables en permanence. Se baser sur des sources officielles, en évitant les bobards et les rumeurs.
- Il est recommandé que les informations soient transmises par de petites pastilles, ce qui permettra d'éviter tout excès d'information et de faciliter l'assimilation des informations. Dans la mesure du possible, il est recommandé d'utiliser des infographies simples ou des vidéos courtes pour focaliser l'attention de notre auditoire et envoyer des messages directs.



Universalité

Unité

Volontariat

Indépendance

Neutralité

Impartialité

Humanité

## VII. DÉCALOGUE POUR PROMOUVOIR LE BIEN-ÊTRE FACE AU COVID-19

### COVID-19:



### DÉCALOGUE POUR PROMOUVOIR LE BIEN-ÊTRE FACE AU COVID-19

- 1 Informer et former sur les tâches à accomplir.
- 2 Respecter les pauses et les périodes
- 3 Promouvoir l'expression des émotions.
- 4 Aménager des espaces de partage d'expériences, de préoccupations, etc. (à distance ou en ligne), cela aidera à normaliser les émotions.
- 5 Fournir l'équipement nécessaire à l'exécution en toute sécurité de leur action volontaire.
- 6 Réaliser des enquêtes individuelles et de groupe sur les actions qu'ils mènent et partager les résultats.
- 7 Assurer une communication harmonieuse sur les tâches à accomplir afin que les volontaires sentent qu'ils sont appuyés. Encourager les commentaires.
- 8 Informer et former sur des questions de sécurité et de santé. Rappelez-vous que les informations donnent de la sécurité. Le fait que ces informations puissent être communiquées aux familles de nos volontaires peut souvent être un sujet de préoccupation majeure qui peut avoir des répercussions sur leur bien-être au cours de l'action volontaire.
- 9 Faire en sorte que les volontaires qui veulent faire une action, qu'ils puissent exercer leur solidarité, même ce cela se fait à distance ou en ligne.
- 10 Promouvoir la créativité, les capacités et les compétences des volontaires en encourageant la réalisation personnelle et collective.



Universalité

Unité

Volontariat

Indépendance

Neutralité

Impartialité

Humanité

## VIII. BIBLIOGRAPHIE

*Pour l'élaboration du présent document, nous avons utilisé les recommandations des sources officielles suivantes :*

- *Organisation mondiale de la Santé (OMS),*
- *Associations officielles de psychologues*

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

- *Santé mentale et soutien psychosocial pour le personnel, les volontaires et les communautés lors d'une épidémie d'un nouveau coronavirus*
- *La protection des volontaires. Ensemble d'outils pour le soutien psychosocial*

*Croix-Rouge espagnole*

- *Manuel de l'ERIE psychosocial*
- *Stress des intervenants dans des situations d'urgence*