



# **GESTION DU VOLONTARIAT**

**DES SOCIÉTÉS NATIONALES DE LA CROIX-ROUGE  
ET DU CROISSANT ROUGE D'AFRIQUE**



**CCAO+C**  
CENTRE DE COOPÉRATION  
AVEC L'AFRIQUE



Association des Sociétés Croix-Rouge Croissant  
Rouge Francophones, Hispanophones,  
Lusophones d'Afrique

# GUIDE PRATIQUE POUR LA GESTION DU VOLONTARIAT EN AFRIQUE.

---

## Table des matières

**Abréviations et acronymes**  
**Remerciements**

**Préface**

**1- Introduction**

**2- Éléments nécessaires à la gestion des volontaires**

- 2.1- Éléments transversaux
- 2.2- Éléments liés au volontariat

**3- Orientations pour la mise en place d'une politique nationale du volontariat.**

- 3.1- Qu'est-ce qu'une politique de volontariat ?
- 3.2- Qui doit élaborer une politique de volontariat ?
- 3.3- Contenu de la politique
  - 3.3-1. Définition du concept du volontariat
  - 3.3-2. Description/définition des différents types de volontariat
  - 3.3-3. Définir les domaines des activités
  - 3.3-4. Définir les rôles et profils
  - 3.3-5. Adopter un système de gestion du volontariat.
- 3.4- Charte du volontaire

**4- Charte du volontaire**

**5- Processus de gestion du volontaire**

- 5.1- Recrutement
- 5.2- Accueil
- 5.3- Formation de base et formation spécifique
- 5.4- Orientation- incorporation-encadrement
- 5.5- Fidélisation-motivation
- 5.6- Gestion des conflits
- 5.7- Sortie

**6. Annexes**

**- Fiches**

## - Documents de référence

### ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

---

- **ACROFA** : Association des Sociétés Croix-Rouge, Croissant Rouge Francophones hispanophones et lusophones d'Afrique.
- **CCAO** : Centre de Coopération avec l'Afrique
- **CICR** : Comité International de la Croix-Rouge
- **CRE** : Croix-Rouge espagnole
- **FICR** : Fédération Internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge
- **SSNN** : Sociétés nationales
- **SN** : Société nationale

### REMERCIEMENTS

---

**En cours d'élaboration**

### PRÉFACE

---

**En cours d'élaboration**

## 1- INTRODUCTION

---

Les volontaires sont le cœur et l'âme du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, le volontariat est au centre de nos activités. Des millions de volontaires de la Croix-Rouge et/ou du Croissant-Rouge dans le monde, apportent secours et assistance aux personnes en situation de vulnérabilité. Nombreux sont les moments où les membres du Mouvement ne cessent de souligner l'importance du volontariat:

- **La stratégie 20/20** de la Fédération Internationale des Sociétés Nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge a responsabilisé toutes les Sociétés nationales à fin qu'ils mettent les volontaires au cœur de toutes leurs actions et d'élaborent, à cet effet, des outils et stratégies de gestion, de mobilisation et de fidélisation efficace de nos ressources humaines que constituent les volontaires.
- Durant la **8<sup>ème</sup> CONFÉRENCE PANAFRICAINNE**, tenue en octobre 2012 à Addis-Abeba, il a été adopté la résolution d'investir, de façon continue, dans le renforcement des capacités et le développement de compétences d'une base de volontaires diverse et représentative, pour faire face aux défis humanitaires et du développement en Afrique.

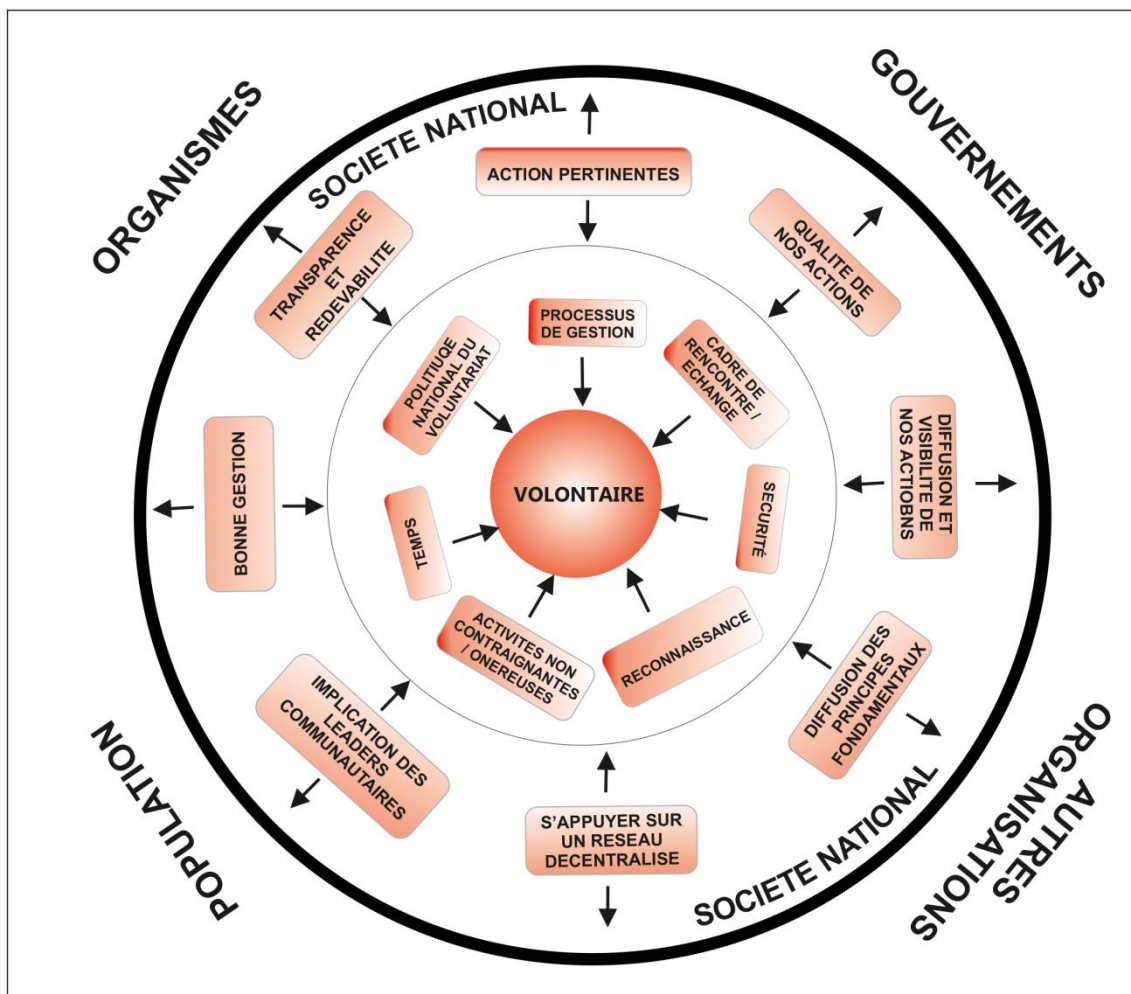
Le Bureau de l'ACROFA est conscient de l'importance du volontariat au sein des Sociétés nationales de l'Afrique, et bien que les volontaires fassent un travail inestimable, il y a aussi des aspects à améliorer tout au long de la relation entre le volontaire et la SN. Dans le souci de faciliter un cadre propice, standardisé et systématisé, afin que les volontaires puissent faire leur travail dans les meilleures conditions possibles, le Bureau de l'ACROFA a sollicité l'appui du Centre de Coopération avec l'Afrique de la CRE.

Le présent document est le résultat du travail conjoint d'échange entre membres des SSNN d'Afrique et du Centre Coopération de la CRE sur le volontariat. Ce document a pour but de proposer des orientations et des outils pour mieux gérer le volontariat au sein des SSNN. Le document est structuré en trois parties. D'abord une vision générale sur les aspects qui ont été considérés comme importants par les SSNN et le volontariat. La deuxième partie présente les orientations pour l'élaboration d'une politique nationale sur le volontariat, qui permet de déterminer un cadre bien défini de ce volontariat. Enfin, la dernière partie détaille le processus de gestion des volontaires d'une SN, structuré en étapes, et soutenu par des outils de base appropriés et communs pour tous.

## 2- ELEMENTS AUTOUR DU VOLONTARIAT

Normalement, les raisons qui poussent les individus à offrir leurs services à la Croix-Rouge et au Croissant Rouge, sont qu'ils souhaitent accomplir une tâche qui bénéficie à leur communauté. Si nous partons de l'hypothèse que les bénévoles qui nous rejoignent, le font, entre autres raisons, pour exprimer leur solidarité envers leurs semblables, et que notre mission, en tant que Société nationale, est celle de soulager la souffrance humaine, notre principal devoir, en tant qu'organisation humanitaire de volontariat, est de veiller à offrir des services pertinents à la communauté qui puissent se réaliser essentiellement avec l'apport des volontaires. Pour que ceux-ci puissent développer leur activité dans de bonnes conditions et être satisfaits de faire partie de notre organisation, plusieurs éléments doivent nécessairement être pris en compte.

**FAIRE MIEUX POUR DEVENIR UNE ORGANISATION DE RÉFÉRENCE.**



## 2.1- Éléments transversaux

Ces éléments ne sont pas directement liés à la gestion des volontaires mais influencent considérablement l'engagement, le travail et la fidélisation des volontaires. De la même manière, ces éléments vont influencer sur la mise en valeur de notre organisation et la façon de voir et d'apprécier le travail vis-à-vis de la population, le Gouvernement, les organismes internationaux, et, en définitive, vont contribuer à la diplomatie humanitaire.

### - Actions pertinentes

Il est essentiel que les Sociétés nationales puissent offrir des activités, dans leurs programmes et projets, qui améliorent la situation des personnes les plus vulnérables avec lesquelles la SN travaille. Tous ces programmes et projets doivent avoir comme point de départ une étude approfondie des capacités et vulnérabilités de la communauté, et celle-ci doit être réalisée avec la participation associée de toutes les parties impliquées c'est-à-dire la SN, la communauté dans son ensemble et ses leaders.

### - Qualité de nos actions

Il est important de veiller à la qualité de nos services, de s'assurer que nos projets et nos programmes répondent aux besoins des communautés et d'établir des systèmes qui nous aident à garantir leur qualité. Il est également souhaitable que la gouvernance assure la bonne gestion des ressources de nos Sociétés nationales.

### - Diffusion et visibilité de nos actions

Le plaidoyer et la diplomatie humanitaire sont des éléments clés du volontariat, qui nous permettent de donner de la visibilité au travail accompli par les volontaires et la valeur ajoutée que notre institution à travers eux apporte aux communautés et au pays dans son ensemble. Il faut donc renforcer notre plaidoyer et nos efforts de sensibilisation visant à mieux nous positionner face à la population en général, le secteur privé ou public et aussi face aux organisations Internationales, en particulier.

### - Diffusion des principes fondamentaux

Pour mieux nous faire connaître en tant que Mouvement :

### - S'appuyer sur le réseau décentralisé

Nous devons souligner que nos principaux atouts pour atteindre les communautés sont notre capillarité et notre réseau décentralisé. L'existence de notre réseau de volontaires même dans les hameaux les plus reculés, nous permet d'accomplir des actions.

### - Implication des leaders communautaires

Tout en respectant la diversité, il serait vivement recommandé d'impliquer les leaders de la communauté dans l'identification des besoins de la communauté et des membres de leur communauté qui pourraient être intégrés en tant que volontaires dans notre organisation.

- **Bonne gestion**

Il est également recommandé que la gouvernance assure la bonne gestion des ressources de nos Sociétés nationales. Pour cela il est important de veiller à avoir des ressources adéquates et proportionnelles à nos actions, à faire une utilisation de ressources matérielles et humaines en fonction de leur finalité ou de leur but, à les maintenir et entretenir de façon correcte et juste.

- **Transparence et redevabilité**

Il est également souhaitable de veiller à fournir une reddition transparente de comptes vis-à-vis de nos partenaires, population et communautés avec lesquels nous travaillons. Nous pouvons, à cet effet, utiliser différentes méthodes de reddition de comptes, telles que celles proposées ci-dessous:

1. Organiser des journées d'information à nos associés locaux sur leur lieu de travail.
2. Mener des activités publiques visant à donner plus de visibilité à nos actions, tel que réaliser des actions pour célébrer la Journée Internationale du volontariat ou la Journée mondiale de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge, ainsi que d'autres événements qui assurent une grande répercussion à nos activités.
3. Promouvoir des textes législatifs et réglementaires qui reconnaissent l'utilité publique de nos Sociétés nationales.
4. Enfin, et surtout, il est important de reconnaître le rôle des volontaires à travers les médias, autres que ceux de la Croix-Rouge, de sorte que le travail que nous faisons, soit amplement connu par notre population.

## 2.2- Aspects liés au volontariat

En cherchant à identifier les aspects les plus importants pour une bonne gestion du volontariat, on est, en fait, en train d'identifier des éléments qui influencent de façon positive l'encouragement et la motivation des volontaires, pour que le lien avec l'organisation soit positif, pour eux et la Société nationale dans son ensemble.

- **Avoir une politique et stratégie sur le Volontariat au niveau de la SN.**

Le travail de développement d'une Société nationale s'appuie sur des politiques précises. Si la mise en place de nouvelles structures et procédures ne s'inscrit pas dans un cadre clairement déterminé, ce travail risque de manquer de cohérence et d'orientation. Dans le présent document, partie 4, il est présenté un certain nombre d'orientations visant à la mise en place d'une politique de volontariat.

- **Avoir ou adopter un système de gestion défini et doté des outils adéquats**

Dans la partie 5 est développé un système de gestion qui propose aussi plusieurs outils de base.

- **Cadre/Lieu de rencontre, réunion et échange périodiques**

Les bénévoles doivent disposer d'un cadre/lieu de rencontre où ils peuvent échanger régulièrement leurs avis et inquiétudes sur les activités qu'ils développent, suggérer des idées d'amélioration, décrire les vulnérabilités de leur entourage et exprimer leurs besoins. Tout ceci doit être non seulement soutenu par le responsable

local de la gestion du volontariat mais aussi encouragé. Ce responsable est l'intermédiaire entre les volontaires et le secrétariat ainsi que la gouvernance de chaque branche de la Société nationale.

Un autre aspect important qui devrait être maintenu dans ces espaces est celui de promouvoir le sentiment d'appartenance à une grande famille, la Croix-Rouge et le Croissant Rouge, dans un climat de cohésion, d'entraide et de soutien mutuel.

- **S'assurer que les activités ne deviennent ni contraignantes ni onéreuses pour les volontaires**

Les Sociétés nationales doivent prendre les dispositions idoines pour que les frais occasionnés par les activités des volontaires soient toujours pris en charge, comme le transport et les repas. D'autre part, si la situation le permet, faire en sorte que ses activités se développent dans la communauté où le volontaire de notre organisation réside, en conformité avec ARCHI 2010.

- **Bien définir le temps à investir dans l'activité et la tâche**

Pour que le volontaire se sente à l'aise et rassuré dans son rôle, Il est essentiel de mettre à la disposition des volontaires des informations de façon claire et précise. Il est nécessaire de bien définir les tâches à faire pour les volontaires, de structurer le travail à faire en plusieurs tâches simples. Le temps à dédier aux activités doit aussi être limité, il est conseillé de ne pas dépasser 04 heures par semaine.

- **Garantir la sécurité des volontaires pendant leurs activités**

Garantir la sécurité des volontaires pendant leurs activités. S'assurer que les volontaires peuvent accomplir leurs missions sans courir de dangers est un aspect très important. Les aspects liés à la sécurité méritent d'être sérieusement envisagés:

- 1) Equipement et identification appropriés, qui permettent la visibilité correcte de l'emblème et la protection adéquate, en fonction de l'activité, sans risques sanitaires, d'accidents etc.
- 2) Une assurance qui couvre tout accident qui puisse subvenir pendant le déroulement de leurs activités.
- 3) Analyser et renforcer la sécurité dans les activités qui se développent dans un contexte de risque, en prévoyant un plan de contingence.
- 4) Faire un plaidoyer auprès des pouvoirs publics et autres autorités sur l'importance et la valeur ajoutée de nos actions, en vue de promouvoir un accès plus sûr lors des interventions de nos volontaires sur le terrain, et de pouvoir se coordonner en matière de protection avec les autorités compétentes ou comités de crises.
- 5) Développer des actions pour la prévention, telles que les campagnes de sensibilisation, consistant à informer et à faire la diffusion de nos actions, des principes du Mouvement, de l'emblème, de la valeur ajoutée du travail des volontaires, etc. Actions qui se feront auprès des autorités, autres organisations et populations en général.
- 6) Former nos volontaires afin qu'ils puissent assumer leur responsabilité tout en évaluant leur propre sécurité et agissant pour garantir celle-ci.

- **Reconnaissance des efforts des volontaires**

Il ne s'agit pas uniquement de reconnaître que nous serions incapables de faire ce que nous faisons ni d'atteindre tous nos objectifs sans les volontaires, mais d'identifier également les volontaires comme les agents du changement et du développement, et de reconnaître l'inestimable travail qu'ils font. Pour ce faire, les Sociétés nationales ont à leur disposition des outils qu'elles peuvent utiliser intensivement, tels que:

- 1) Activités de reconnaissance vis-à-vis des volontaires en tant qu'individus ou groupe, faire en sorte qu'ils reçoivent des prix, médailles et diplômes ou autres types de distinctions honorifiques lors de cérémonies que l'on pourrait organiser au niveau national ou dans les différentes branches de la SN.
- 2) Publications de la reconnaissance des actions des volontaires à travers notre réseau décentralisé : newsletters, bulletins et magazines.
- 3) Faciliter la participation des volontaires dans les forums et activités de formation offertes en dehors des Sociétés nationales.
- 4) Organiser des espaces de rencontre et d'échange avec d'autres bénévoles.
- 5) Célébration systématique de la Journée Internationale des bénévoles dans nos Sociétés nationales.
- 6) Organiser des visites des autorités aux volontaires sur le terrain pendant leurs activités, réunions et autre forum.

### 3-ORIENTATIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE NATIONALE DU VOLONTARIAT.

#### 3.1- Qu'est-ce qu'une politique sur le volontariat ?

Une politique est le cadre dans lequel seront exposés la vision, les valeurs et l'engagement pour agir dans un domaine précis et dans un contexte concret. Dans ce cas concret, le domaine du volontariat est dans une Société nationale.

« Une politique relative au volontariat doit établir les principes, les définitions et les normes auxquels la Société nationale devra souscrire pour concrétiser sa vision du volontariat. Elle doit compléter une Stratégie de la Société nationale et étayer le développement des programmes existants et futurs. La politique de la Fédération est un guide utile, qui vous permettra de déterminer ce que vous souhaitez inclure dans votre politique. »

Reference(3)

#### 3.2- Qui doit élaborer une politique de volontariat ?

« Élaborer une politique est un moyen de garantir que les volontaires, le personnel et la direction de la Société nationale s'unissent autour de notions et de valeurs claires concernant le volontariat. Ainsi, la Société nationale est en mesure de donner aux nouveaux arrivants des définitions et une formation précise, fondées sur une politique convenue. »

« Élaborer une politique signifie consulter et débattre. Discuter d'idées nouvelles et parvenir à un consensus sont des étapes importantes pour mieux faire comprendre les enjeux du volontariat au sein de la Société nationale et aux partenaires de celle-ci. »

« D'une façon générale, les décideurs – habituellement, le conseil (ou le comité exécutif) – devraient suivre les étapes suivantes : élaborer un projet de politique, approuver la politique, demander à la direction de l'appliquer, veiller à ce que la direction assure le suivi de sa mise en œuvre et fasse un rapport au conseil (ou au comité exécutif) sur les progrès accomplis. La présente section contient quelques questions que les décideurs devraient se poser, dont ils devraient débattre et auxquelles ils devraient répondre. »

*Document de référence (2) et (3)*

#### 3.3- Contenu d'une politique de volontariat

##### RÉSUMÉ DU CONTENU D'UNE POLITIQUE

##### DE VOLONTARIAT NATIONALE

- CONCEPT DU VOLONTAIRE
- TYPE DE VOLONTAIRES
- DOMAINES D'ACTION DES VOLONTAIRES
- RÔLE ET PROFIL
- ADOPTION D'UN PROCESSUS DE GESTION DU VOLONTAIRE

### 3.3-1. Définition du concept de volontariat

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

Une Société nationale, peut élaborer sa propre définition en tenant compte de la définition au sein du Mouvement et de la législation en vigueur dans le pays.

### 3.3-2. Définition de types de volontaires

Il est important que dans la politique de volontariat d'une Société nationale soit clairement défini le type de participation à l'organisation, car très souvent, il y a une confusion entre volontaires et membres.

L'engagement volontaire revêt principalement deux formes au sein du Mouvement. Une consiste aux réunions de membres locaux désireux de mener des activités qu'ils considèrent appropriées et l'autre se fonde sur le recrutement, par une Société nationale, de volontaires qui seront chargés d'effectuer des tâches clairement définies. 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. Ils sont considérés comme étant les propriétaires de l'organisation, et pas seulement sa force de travail. Néanmoins, les membres peuvent décider d'être actifs ou non.

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.

Les points forts de ce modèle sont la participation et la démocratie. Le volontariat et la prestation de services sont peu développés et plus l'organisation est grande, plus lente est son adaptation à l'évolution des besoins.

**Le modèle « prestation de services »** : Dans ce modèle, les notions clés sont celles de *service* et de *mission*. Le modèle est similaire au processus standard de ressources humaines applicable au personnel rémunéré. L'organisation existe pour fournir des services conformément à sa mission et recrute à cet effet du personnel et des volontaires. Elle a des sections locales non pas pour organiser les membres mais pour fournir des services. Encadrement et prestation de services sont les maîtres-mots. 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).

Axée sur la mission et hiérarchisée, l'organisation parvient à s'adapter assez facilement à l'évolution des besoins. En revanche, elle n'est pas très démocratique.

Les deux modèles coexistent au sein du Mouvement mais le premier est dominant, bien souvent en raison de la culture et/ou de la tradition locale. Ce modèle est très courant en Europe occidentale et dans les pays qui ont subi son influence. Le modèle de la prestation de services est plus répandu en Amérique du Nord. Il est

important que les Sociétés nationales comprennent les avantages et les inconvénients de chacun de ces modèles et sachent quel est celui dont elles se rapprochent le plus.

Document de référence (2) et (3)

### **3.3-3 Définition des domaines d'action**

Il est primordial que le programme et le projet, dans lesquels seront mis à contribution les volontaires, soient bien structurés et définis.

Les activités traditionnelles de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge au niveau du continent africain s'articulent autour des domaines suivants:

- ✓ Secours (protection de la vie et de la santé, gestion des risques et catastrophes)
- ✓ Santé (lutte contre les épidémies et les maladies endémiques)
- ✓ Information et diffusion
- ✓ Sécurité alimentaire et moyens d'existence
- ✓ Eau, hygiène et assainissement
- ✓ Adaptation aux changements climatiques
- ✓ Genre et développement
- ✓ Jeunesse
- ✓ Etc...

### **3.3-4 Définition du rôle et du profil**

#### **a) Le rôle**

Le rôle du volontaire est d'aider à l'élimination de la pauvreté, sauver la vie et la santé, de venir en aide à autrui, favoriser la compréhension et l'amitié internationale, améliorer la santé et l'éducation de base, veiller à un approvisionnement en eau sans risques sanitaires et à un assainissement adéquat, agir sur les problèmes environnementaux et le changement climatique, réduire le risque des catastrophes ou encore combattre l'exclusion sociale et les conflits violents. Enfin le rôle du volontaire est de permettre aux individus d'avoir des choix de vie multiples et de qualité qui leur procurent la joie de vivre et les restaurent dans toute la plénitude de la dignité humaine.

#### **b) Le profil**

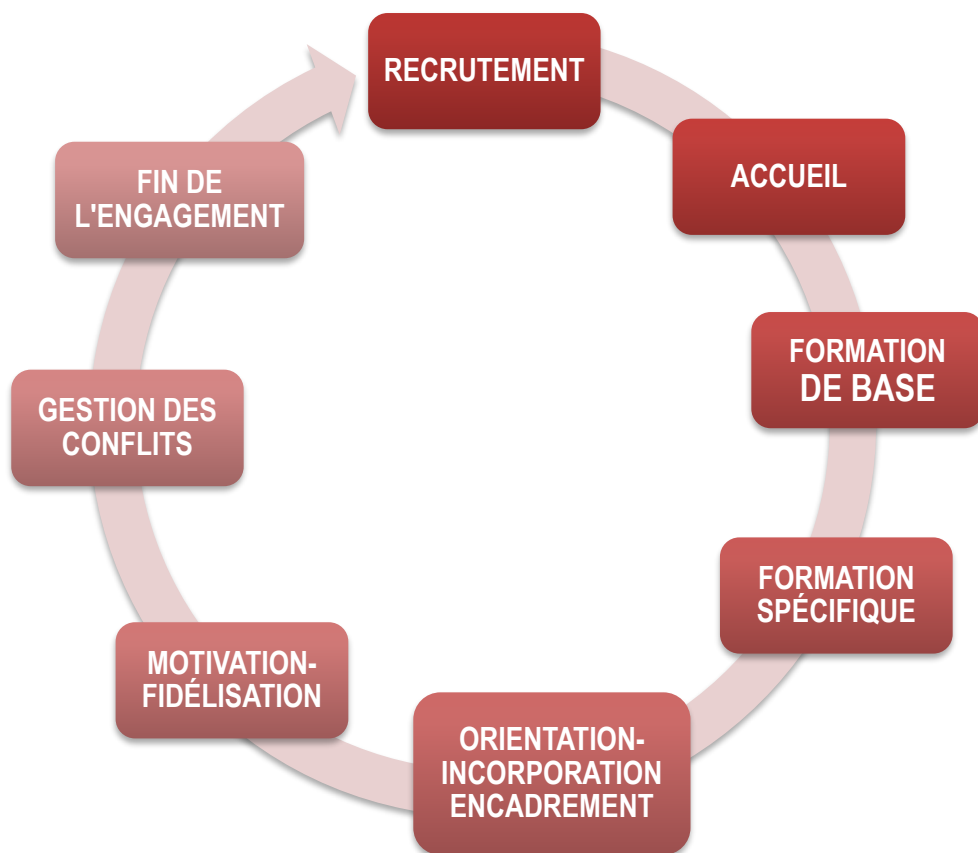
Tout citoyen ou résident peut devenir un volontaire de la Croix-Rouge s'il le souhaite et se conforme aux idéaux et principes du Mouvement. Également toute personne qui n'a pas d'empêchements juridico-légaux pour développer des activités volontaires.

**3.3-5 Définition d'un processus de gestion du volontaire :**

Définir ce processus signifie qu'il faut structurer en différentes étapes le temps que va durer l'engagement du volontaire vis-à-vis de la Société nationale.

Les SSNN peuvent avoir un processus déjà établi. Dans ce cas, il faudra veiller à ce que toutes les étapes signalées soient recueillies. Le processus proposé dans le présent document, comprend 8 étapes, qui seront développées dans le chapitre 5, où le processus de gestion est traité plus en profondeur.

**ÉTAPES DU PROCESSUS DE GESTION DU VOLONTAIRE**



### **3.3-6 Charte du volontaire**

La charte du volontaire recueille les aspects et éléments les plus importants du Mouvement et de la Société nationale, en référence à leurs actions d'une part, et au volontariat d'autre part. Souvent la charte est présentée sous forme d'un petit livret, d'un cd, ou d'un dépliant.



## 4. CHARTE DU VOLONTAIRE

La présente charte du volontaire est un exemple et une proposition. Dans l'esprit du guide, la charte prétend faciliter aux SSNN qui n'en disposent pas, une charte qui soit déjà élaborée, ou à laquelle peuvent s'incorporer d'autres éléments que ceux qui sont suggérés.

### Éléments qui composent la charte :

#### Les Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix- 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.

## Les valeurs

Nos valeurs, recueillis dans la Stratégie 2020 de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

### Les personnes :

Nous renforçons la capacité des personnes et des communautés d'agir dans la solidarité afin de trouver des solutions durables à leurs vulnérabilités et à leurs besoins les plus pressants.

### L'intégrité :

Nous agissons conformément à nos Principes fondamentaux de façon transparente et responsable.

### Les partenariats :

En tant que membres du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, guidés par ses Statuts, nous travaillons en coopération avec les gouvernements ainsi qu'avec d'autres organisations, conformément aux Principes fondamentaux et sans porter atteinte à nos emblèmes et à l'indépendance, à l'impartialité et à la neutralité qu'ils représentent.

### La diversité :

Nous respectons la diversité des communautés que nous servons, de nos volontaires, nos membres et nos employés. C'est la condition de la non-discrimination et de nos principes d'impartialité, d'unité et d'universalité.

### Le leadership:

Nous nous efforçons de fournir une impulsion mobilisatrice et aspirons à l'excellence de notre action, en faisant connaître les droits, les besoins et les vulnérabilités des communautés et les facteurs qui les sous-tendent.

### L'innovation:

Nous nous inspirons de notre histoire et de notre tradition commune, mais nous avons aussi comme devoir de trouver des solutions créatives et durables aux problèmes qui menacent la dignité et le bien-être humains dans un monde en constante évolution.

## Droits et devoirs

Il est recommandé que le volontaire de la CR/CR signe un document d'engagement au moment où il devient volontaire, ainsi que le code de bonne conduite élaboré par sa SN. Le volontaire doit être informé des droits et obligations qu'il a.

### **Engagements de la Société Nationale envers le volontaire**

1. La SN s'engage à soutenir ses volontaires, à les traiter avec dignité, à leur donner la formation et l'information spécifiques à leurs activités et à les encadrer dans l'exécution de leurs tâches prédéfinies.
2. Dans l'incorporation des volontaires dans les activités spécifiques, la SN doit tenir compte de leur engagement, de leur disponibilité et de leur compétence.
3. Dans le recrutement, la formation et le déploiement des volontaires, la SN doit veiller à une représentation plus ou moins équilibrée des hommes et des femmes ainsi que des couches sociales, dans la réalisation des programmes.
4. La SN doit fournir aux volontaires le matériel et l'équipement nécessaires à l'exercice de leurs activités.
5. Dans la conception, l'élaboration, la réalisation et l'évaluation de tout programme pour lequel les volontaires seront impliqués, les instances dirigeantes de la SN doivent solliciter ou consulter les volontaires en vue d'obtenir leurs avis et suggestions.
6. Le volontaire de la SN n'étant pas rémunéré au coût de son travail ou de sa prestation de service, il doit être pris en charge dans la limite de l'exercice de sa mission. Il doit bénéficier d'une prise en charge en espèce ou en nature en ce qui concerne, le transport, la restauration et l'hébergement, si la mission qui lui est confiée le nécessite.
7. La SN doit souscrire une assurance, avec couverture appropriée, au bénéfice des volontaires dans l'accomplissement de leur mission.
8. Le volontaire étant appelé à travailler à temps partiel - maximum 03 h/semaine - la SN doit veiller à ce que le travail des volontaires ne se substitue à celui du personnel salarié.
9. La SN doit tout mettre en œuvre pour assurer le développement et l'épanouissement des volontaires.
10. La SN peut encourager ses volontaires à devenir membres.

### **Le volontaire :**

#### **Le volontaire est tenu :**

1. Agir selon les Idéaux, Principes et Valeurs du Mouvement International de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.
2. Respecter scrupuleusement les Statuts et le code de conduite/d'éthique de la SN.
3. Observer avec rigueur son engagement vis-à-vis de la SN, dans l'exécution de son activité.
4. Faire l'effort de développer les tâches que la SN lui sollicite, au meilleur niveau de qualité possible.
5. Se rendre disponible dans les situations d'urgence, suivant ses compétences et ses aptitudes.

#### **Le volontaire a droit à :**

1. Être traité avec respect et dignité.
2. Être informé de ses droits.
3. Accepter ou refuser une tâche ou une mission conformément au principe de libre engagement.
4. Bénéficier d'une formation appropriée pour effectuer la tâche qui lui est confiée nonobstant ses qualités, attitudes et aptitudes intrinsèques.
5. Recevoir l'équipement approprié pour accomplir sa tâche, (Personnel Protection Equipement ou PPE)
6. Avoir une assurance dans le cadre de l'exécution des activités volontaires que développe la SN.
7. Postuler à tout poste mis en appel, la SN peut établir une période minimum d'activités pour pouvoir s'y présenter, par exemple 6 mois ou 1 an.
8. Le volontaire ne devrait pas dépasser plus de 30Heures au total durant le mois (1 /5 du temps légal mensuel de travail). Cependant en cas d'urgence la SN peut demander un engagement supérieur, qui doit être accepté par le volontaire.
9. Ne devant ni gagner d'argent, ni en perdre dans le cadre de leurs activités bénévoles conformément à l'esprit du volontariat, les volontaires doivent bénéficier des moyens de transport, de restauration et d'hébergement nécessaires pour exécuter la mission qui leur est confiée. Les indemnités variant d'un programme à un autre, les frais de décaissement se feront en conformité aux directives et procédures définies en la matière.

## Code de conduite

Toute personne liée à la Croix-Rouge, soit la Gouvernance, les salariés et/ou les volontaires est tenue de respecter et de promouvoir les normes éthiques et de conduite, à savoir :

### Respect des Normes du Mouvement et de la Société nationale

- ✓ Respecter et promouvoir les Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.
- ✓ Respecter les emblèmes du Mouvement et promouvoir leur respect.
- ✓ Observer strictement les normes établies au niveau national, les statuts de la Société nationale et les règlements.
- ✓ Se comporter de manière à préserver et à renforcer la réputation du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.
- ✓ Dans aucun cas seront développées des activités contraires aux Principes fondamentaux et l'engagement humanitaire.

### Fidélité

- ✓ Respect à l'institution, de ses organes supérieurs, des volontaires, et professionnels qui mènent les activités.
- ✓ Respect de la hiérarchie : Toute personne ayant été témoin d'une violation du code de conduite, ou de toute autre irrégularité doit en informer immédiatement son responsable hiérarchique immédiat, et au pire des cas, se référer aux organes de la gouvernance.

### Conduite étiq

- ✓ Respecter les lois et réglementations nationales en matière de circulation routière, notamment dans la conduite de véhicules de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge.
- ✓ Ne pas utiliser le nom et les ressources de la Société nationale, à des fins personnelles, de la même manière qu'il ne sera pas utilisé sa condition de membre, volontaire ou salarié pour obtenir des privilèges ou bénéfices.
- ✓ Dans le cadre de l'utilisation des ressources de la Société nationale pour réaliser les tâches confiées, veiller à les utiliser de façon responsable, étant prudents, discrets et sans générer des dépenses supplémentaires.
- ✓ Ne pas consulter de sites internet et/ou de babillards électroniques inappropriés sur des ordinateurs/systèmes appartenant à la Croix-Rouge/au Croissant-Rouge.
- ✓ Ne pas poser d'actes qui pourraient être assimilés à un harcèlement, un abus, une discrimination ou une forme d'exploitation.
- ✓ Ne faire aucune activité 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'institution.

### Engagement, diligence et solidarité

- ✓ Les personnes soumises au présent code de conduite signeront un engagement conforme aux objectifs établis par la Société nationale.
- ✓ Aucune activité professionnelle ne sera menée en l'absence de qualification requise et nécessaire aux tâches à développer.
- ✓ Toute activité doit être sollicitée dans le respect des normes en vigueur.
- ✓ S'engagent à promouvoir la solidarité et la coopération entre toutes les personnes liées à la Société nationale.

### **Conflits d'intérêts**

- ✓ Les personnes soumises à ce code de conduite agiront en tenant compte des intérêts de la Société nationale. En cas de conflit d'intérêt, ils s'abstiendront d'intervenir, quel que soit la nature du lien qui existe entre eux et l'une des parties : lien familial, professionnel, commercial ou tout autre qui puisse influencer son impartialité et au bénéfice de la Croix-Rouge ou Croissant-Rouge.
- ✓ Toute partie prenante à un quelconque conflit d'intérêt doit se référer à l'instance hiérarchique qui, seule, est habilitée à résoudre les conflits.

### **Transparence, confidentialité et concurrence**

- ✓ Obligation que toute information traitée et/ou transmise pendant la réalisation des fonctions au sein de la SN, soit vraie et reflète la réalité.
- ✓ Respecter et garantir la confidentialité des informations personnelles et protégées, pendant toute la durée de leur engagement et au terme de celui-ci.
- ✓ Obligation de ne pas utiliser les informations obtenues dans l'exercice de ses fonctions et tâches, à des fins personnelles et lucratives.
- ✓ 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.

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 du code de conduite entraîne l'application de mesures disciplinaires, selon les règlements et organes habilités de la SN.

## 5- PROCESSUS DE GESTION DU VOLONTAIRE

---

Un processus de gestion signifie organiser et structurer la relation entre le volontaire et la Société nationale. Cela comprend le premier contact avec la SN pour devenir volontaire, jusqu'à son désengagement. Dans le présent guide, un processus est proposé pour que les Sociétés nationales membres d'ACROFA puissent s'en inspirer. D'une part, il y a un bénéfice individuel pour chaque SN d'avoir un processus en place pour la gestion des volontaires et des outils pour le quotidien, déjà élaborés. Et d'autre part que le processus soit adopté par plusieurs Sociétés nationales, permettra de systématiser et standardiser les étapes et les outils. Avoir les mêmes données, facilite non seulement les échanges et l'analyse des données dans le domaine pour les SSNN, mais aussi d'envisager des actions conjointes.

Le processus proposé comprend **8 étapes**:

### 1- Recrutement

Il s'agit de promouvoir des actions qui nous permettent d'incorporer le nombre de volontaires nécessaire en fonction des besoins de la Société nationale. Il est indispensable, pour identifier ces besoins, que les différents responsables d'interventions puissent transmettre une demande bien détaillée aux responsables du volontariat. Les responsables du volontariat vont évaluer la meilleure méthodologie destinée à recruter les volontaires, sur la base de profils préalablement définis.

#### **Annexe 1 : Fiche 1 : analyse des besoins en volontaires.**

Les personnes qui veulent devenir volontaires peuvent arriver à notre SN d'elles-mêmes, d'une manière volontaire ou bien à la suite d'une action organisée par la SN sur le site de la population. Cela peut se faire à travers des campagnes de recrutement, qui peuvent être généralistes (pour les différents programmes de la SN) ou spécifiques pour des activités et/ou profils bien définis (Journées d'information, séance de diffusion sur le Mouvement etc.). Dans les deux cas il est important de connaître les besoins en nombre et les domaines d'actions.

Le recrutement organisé par la SN a un double objectif :

- a- Assurer une large couverture géographique ;
- b- Implémenter les activités d'un projet dans une communauté où il n'existe pas encore de structure de base.

Pour la première situation, il sera nécessaire de faire des séances de sensibilisation sur les idéaux, principes et valeurs du Mouvement, ses actions de par le monde, l'importance des volontaires dans la communauté, l'intérêt d'être volontaire (PSSBC). Les cibles peuvent être diverses, grand public, élèves, étudiants, etc. Les moyens que vous pouvez utiliser : communications interactives de groupes, projection de films, dépliants, site de la SN, émissions radio-télévisées...

Pour ce qui est de la seconde situation, tout en ayant une description bien précise du profil souhaité, il est important de s'appuyer sur les autorités locales pour avoir les personnes pressenties pour devenir volontaires de la communauté et pour la communauté.

Finalement le dernier aspect dont il faut tenir compte pour le recrutement est d'avoir la capacité d'accueil et de gestion des volontaires. Cela signifie pouvoir les recevoir, les orienter et incorporer à l'action, les encadrer, et les former.

## 2- Accueil

L'accueil est un élément qui peut aider à ce que la personne qui s'intéresse et se déplace pour devenir volontaire décide de rester. Dans la mesure du possible, il faut mettre en place un service d'accueil qui puisse fournir toute l'information nécessaire aux personnes qui souhaitent devenir volontaires de la SN. Dans le cas où la SN ne peut pas assurer un service d'accueil, des personnes de la SN peuvent être formées pour recevoir ceux qui viennent et leur fournir des informations.

Ne pas oublier au moment de l'accueil :

- Donner des informations sur le Mouvement et la SN (Dépliant, site web, CD, offrir un gadget CR, etc...)
- Expliquer ce qu'est un volontaire CR/CR et ce qu'on attend de lui.

Au cas où la personne, après les premières informations, veut être volontaire, il sera inscrit comme tel et passera aux étapes suivantes.

## 3- Formation de Base

La formation des volontaires constitue un aspect clé, d'abord pour savoir avec qui le volontaire s'engage et dans quelles conditions (formation de base).

Trop souvent les contraintes programmatiques font que la formation des volontaires s'appesantit beaucoup plus sur la mise en œuvre des activités que sur la connaissance du Mouvement. Or, il ne faut pas oublier, qu'au-delà des compétences qu'il faut identifier pour développer des actions envers les plus vulnérables, il est tout aussi important et nécessaire de connaître le cadre institutionnel et organisationnel dans lequel ces actions sont menées. Certaines Sociétés nationales ont des dispositions qui rendent l'orientation et la formation obligatoires.

Les thèmes que la formation de base doit traiter :

- ✓ Informations sur la SN (mission, rôle, activités, organisation)
- ✓ Droits et obligations SN & Volontaire.
- ✓ Informations sur le Mouvement (historique, SN, FICR et CICR, Principes & Valeurs)

## 4- Formation Spécifique

En fonction du centre d'intérêt, des compétences et des potentialités du volontaire, celui-ci est orienté vers un programme/projet. Les responsables des interventions vont programmer les formations spécifiques, qu'ils estiment nécessaires pour que les volontaires puissent faire face au travail qui est attendu d'eux. Il est conseillé que tout projet inclut dans ses activités la formation des volontaires qui vont participer à sa mise en place et à son développement.

Plusieurs modules, manuels etc, existent au sein du Mouvement, pour former les volontaires dans les domaines et activités qu'on développe habituellement.

### 5- Orientation – Incorporation – Encadrement

Après l'accueil, si la personne veut devenir volontaire, il est nécessaire qu'elle fasse la formation de base et qu'elle soit orientée. Certaines SSNN considèrent la formation de base comme une condition préalable indispensable avant toute inscription comme volontaire, d'autres estiment que la personne peut la suivre après s'être inscrite comme volontaire. L'orientation consiste à guider le volontaire, en fonction de sa disponibilité, de ses compétences et centres d'intérêt vers les services qui ont besoin de volontaires.

Au moment de s'engager, une fiche sera établie. Cette fiche inclut les données du volontaire et son parcours dans la SN : activités dans lesquelles il a participé, formations suivies, etc., il est souhaitable aussi d'avoir une photo. À ce moment-là, la fiche d'engagement sera également remplie et signée pour s'incorporer à l'activité. La fiche d'engagement renferme tous les détails de sa disponibilité et activités dans lesquelles il va participer. Le volontaire, en signant la fiche, s'engage par la même occasion à respecter les principes et valeurs du Mouvement, le code de conduite de la SN, qu'il signera aussi. Quand la personne est déjà volontaire et va commencer à intervenir, elle est alors incluse dans l'assurance à laquelle toute SN doit souscrire pour ses volontaires.

Après l'incorporation à l'activité, le volontaire doit être encadré. L'encadrement doit se faire tout au long de son engagement, mais au début, et pendant quelques semaines, il sera accompagné d'avantage par la personne responsable des activités sur lesquelles il a été déployé. Des volontaires chevronnés peuvent être identifiés pour faire cette tâche d'accompagnement initial.

Le volontaire pourra suivre des formations spécialisées, soit qu'il est orienté à cela, soit sur demande de lui-même, après son intégration dans l'équipe de son choix.



**Annexe 2 : fiche 2 : Dossiers du volontaire**

**Annexe 3 : fiche 3 : Engagement du volontaire à signer.**

**Annexe 4 : Code de conduite à signer.**

## 6- Motivation

Etre volontaire, c'est un acte dénué de toute contrainte extérieure, librement consenti pour venir en aide à une personne ou une communauté. C'est aussi un acte désintéressé parce que motivé par la solidarité et la générosité et dont la récompense est la satisfaction morale d'avoir aidé une personne ou un groupe vulnérable.

Cependant cela n'exclut pas que le volontaire doit être reconnu et valorisé. C'est ainsi que les SSNN de la Croix- Rouge et du Croissant –Rouge ( CR/CR), doivent prévoir des actions d'appui et reconnaissance à ses volontaires, telles que :

- ✓ Favoriser des espaces d'échanges des volontaires : réunions périodiques, activités d'animation, facilitation de l'accès aux espaces physiques destinés aux volontaires/identifiés pour les rencontres périodiques des volontaires.
- ✓ Fixer des délais raisonnables entre la demande du postulant au volontariat et son incorporation :
  - a- 15 jours max. de la demande à la formation de base ;
  - b- 03 mois max. de la formation de base à l'intégration.
- ✓ Prendre en charge le déplacement et la restauration (remboursement des frais de déplacement et de restauration s'il y a lieu, assurer des facilités de déplacement et de restauration).
- ✓ Fournir des équipements et outils adéquats pour la réalisation des actions confiées.
- ✓ Sécurité : assurance des volontaires et sécurité pour le développement des activités. Les volontaires doivent être soumis aux mêmes normes de sécurité que les employés.
- ✓ Reconnaissance des services rendus : lettre de remerciement/félicitation, octroi de prix, diplômes, publications dans les newsletters, revues et sur le site web des actions des volontaires.
- ✓ Participation des Volontaires à la prise de décision : respecter les principes démocratiques stipulés par la FICR.
- ✓ Encourager l'accès aux formations, par exemple les formations en ligne de la FICR.

## 7- Gestion des conflits

Il est important d'avoir un système, un protocole, une procédure de gestion des conflits, au sein de la SN. Autrement on risque de ne pas être juste, conséquent, et agir sans critère objectif.

Il est conseillé de mettre sur pied une commission/comité de médiation et de gestion des conflits à tous les niveaux de l'organisation (local/régional/national) qui doit avoir pour outil principal de travail un règlement élaboré à cet effet. A défaut, la commission peut se baser sur les statuts, le code de conduite, le règlement intérieur de la SN et en déduire les résolutions ou/et les sanctions qui doivent en découler en cas de transgression.

## 8- Fin de l'engagement du volontaire

La fin de l'engagement est le moment où le volontaire n'a plus de lien avec l'organisation, pour différentes raisons.

Raisons de sortie: initier un formulaire/fiche à renseigner ;

- 1) **Démission** : formulaire/fiche à renseigner.
- 2) **Décès** : information reçue au travers de reporting/cadre d'échanges des volontaires. Au moment du décès, les SSNN peuvent articuler un soutien à la famille du volontaire.
- 3) **Exclusion** : instaurer des règlements dont la transgression sera considérée comme faute à qualifier. Donc il faut encourager/promouvoir la mise en place d'un comité de médiation et de gestion de conflits.

- 4) **Inactivité** : Est considéré comme actif, le Volontaire qui a participé au moins à une activité durant les 12 derniers mois. Tenir à jour la base de données est crucial afin d'être utile. Il est proposé d'en faire une révision tous les 03 ans.

#### ANNEXES :

- **Fiche 1** : Sur les besoins en volontaires d'un projet.
- **Fiche 2** : Fiche-Dossier du volontaire (les données coïncident avec le contenu qui doit y avoir dans la base de données).
- **Fiche 3** : Engagement du volontaire.
- **Fiche 4** : Code de conduite (à signer).

#### BIBLIOGRAPHIE

- (1) Ligne Directrices sur la planification stratégique, à l'intention des Sociétés nationales. FICR 2012
- (2) Aspects juridiques liés au volontariat. Boîte à outils pour les Sociétés nationales. FICR 2011
- (3) Politique relative au volontariat. Guide de mise en œuvre. FICR 2002