

**PHASE**  
PLATFORM ON HUMANITARIAN AID  
FOR A SUSTAINABLE EMPOWERMENT



# Un système de qualité pour la gestion du volontariat dans un contexte d'aide humanitaire



**EU Aid Volunteers**  
We Care, We Act



# Sommaire

|                         |    |  |   |
|-------------------------|----|--|---|
| Introduction            | 3  |  |   |
| Sûreté et sécurité      | 4  | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Politique de sécurité</li><li>2 Plan de gestion de la sécurité</li><li>3 Consignes et lignes directrices en matière de sécurité</li><li>• Conclusion</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>5</li><li>7</li><li>8</li><li>9</li></ol>     |
| Évaluation des besoins  | 10 | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Description de l'organisation</li><li>2 Recrutement et sélection des volontaires</li><li>• Conclusion</li></ol>  | <ol style="list-style-type: none"><li>11</li><li>12</li><li>13</li></ol>            |
| Logistique              | 14 | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Conditions de vie</li><li>2 Conditions de travail</li><li>• Conclusion</li></ol>   | <ol style="list-style-type: none"><li>15</li><li>16</li><li>16</li></ol>            |
| Gestion des volontaires | 17 | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Officialiser l'arrivée du volontaire</li><li>2 Assurer l'accueil des volontaires</li><li>3 Gestion du suivi des volontaires</li><li>• Conclusion</li></ol>     | <ol style="list-style-type: none"><li>18</li><li>19</li><li>20</li><li>22</li></ol> |
| Conclusion générale     | 23 |  |   |

# Introduction

Cette brochure a été conçue dans le cadre du projet PHASE, un programme de Renforcement des Capacités s'intégrant dans l'initiative Volontaires de l'Aide de l'UE.

Le projet PHASE, piloté par l'association ADICE, a pour objectif d'organiser des projets de volontariat en mesure de garantir un impact significatif et durable sur les communautés locales.

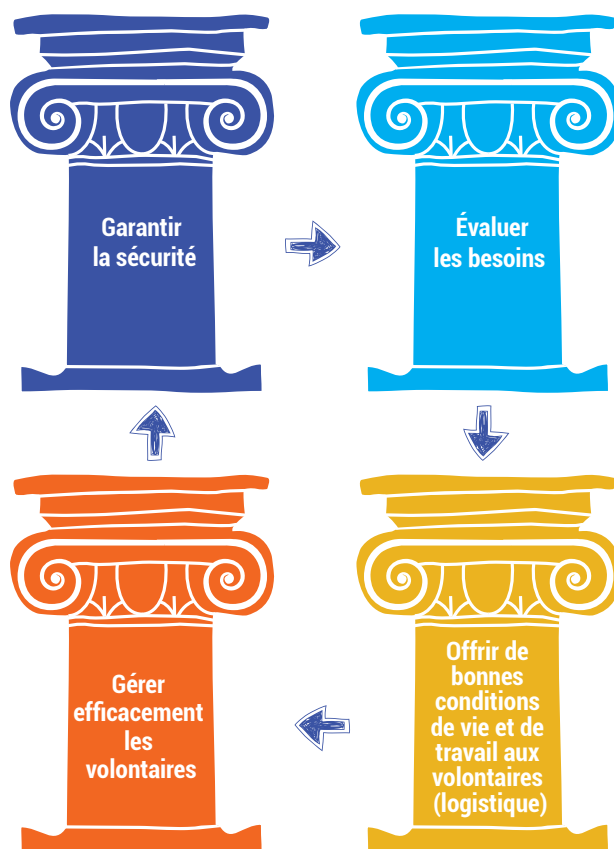
Pour atteindre cet objectif, il est important de tenir compte de certains paramètres pendant toute la durée de la mission, comme le bien-être et la sécurité des volontaires, l'identification des besoins réels de la population, la capacité à assurer des conditions de vie et des conditions de travail de qualité, etc...

**Les organisations d'accueil et d'envoi doivent prendre certaines mesures avant l'arrivée des volontaires. Ils doivent mettre en place des outils visant à :**

- réduire au maximum tous les risques auxquels le volontaire est susceptible d'être exposé,
- connaître les besoins de leurs communautés avant de rédiger une description de poste,
- assurer de bonnes conditions de vie et de travail aux volontaires durant leur mission,
- effectuer un suivi rigoureux des volontaires tout au long du projet.



CE TRAVAIL DE PRÉPARATION DOIT REPOSER SUR CES 4 PILIERS



Cette brochure peut être utilisée par toute organisation d'accueil agissant dans un contexte d'aide humanitaire. Elle fournit des explications, des informations détaillées et des recommandations concernant ces quatre aspects essentiels (sécurité, évaluation des besoins, logistique, gestion des volontaires) afin d'offrir un encadrement de qualité aux travailleurs humanitaires.



## CHAPITRE 1

# Sûreté et sécurité

Ce chapitre vise à fournir des informations et des recommandations sur les procédures de sécurité aux organisations d'accueil agissant dans un contexte d'aide humanitaire. Le but est de garantir un environnement sûr et sécurisé aux volontaires potentiels et aux membres du personnel.

Il est quasiment impossible d'éliminer tous les risques, mais il est important de les analyser et de mettre en place des procédures efficaces pour faire face à d'éventuels problèmes de sécurité. Afin d'atténuer les risques au maximum et d'assurer la sécurité des volontaires, les organisations d'accueil doivent établir un système de sécurité basé sur la mise en place d'outils efficaces : évaluation des risques, plan de gestion de la sécurité (établi en fonction du niveau de risque) et lignes directrices en matière de santé et de sécurité et plan d'évacuation.

Les organisations d'accueil trouveront dans ce chapitre des informations qui leur permettront d'améliorer leurs outils de sécurité.

# 1. POLITIQUE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

La politique de santé et de sécurité définit l'approche de l'organisation en matière de sécurité et établit les règles générales relatives à la gestion de la sécurité.

Elle décrit les fonctions et les responsabilités concernant la sécurité au sein de l'organisation d'accueil.

Elle doit clairement indiquer ce qui est attendu de la part des volontaires, des membres du personnel, de l'équipe d'aide humanitaire et de la direction de l'organisation d'accueil en matière de sécurité.

La politique de santé et de sécurité doit également présenter les mesures d'atténuation des risques qui ont été mises en place et décrire les responsabilités précises de chacun dans l'organisation d'accueil.

Afin de prendre des décisions adaptées en matière de sécurité, l'organisation d'accueil doit préciser ses niveaux de risque.

## a. Niveau de risque

Pour réaliser une évaluation précise des risques et faciliter les discussions portant sur ce sujet, il est conseillé d'examiner les différents types de risques à l'aide d'une matrice. On trouve de nombreux modèles de matrices des risques sur internet, mais il est important que l'organisation d'accueil établisse sa propre matrice en fonction du contexte local. Une matrice permet de déterminer les niveaux de criticité des risques en mettant en relation leur degré de probabilité et leur degré d'impact ou de gravité.

Ce mécanisme améliore la visibilité des risques et facilite la gestion de l'évaluation des risques, les futures prises de décision et la présentation des risques aux volontaires et aux membres du personnel.

|        |        |            |        |        |
|--------|--------|------------|--------|--------|
| IMPACT | High   | Medium     | High   | High   |
|        | Medium | Low        | Medium | High   |
|        | Low    | Low        | Low    | Medium |
|        |        | LIKELIHOOD |        |        |

*Une simple matrice peut couvrir tous les types de risques et d'impacts et facilite les discussions, les prises de décision ainsi que le suivi des situations.*

*En déterminant le niveau pour chaque type de risque, l'organisation d'accueil peut intégrer des mesures d'atténuation dans son plan de gestion de la sécurité.*

## b. Catégories de risques

Pour une analyse spécifique par pays, il est conseillé de définir les risques selon quatre niveaux :

|                 |   |   |
|-----------------|---|---|
| <b>Faible</b>   | <i>Mesures de précautions normales</i>  | <ul style="list-style-type: none"><li>● Pays, régions ou villes stables et ne connaissant pas de troubles politiques, économiques ou sociaux.</li><li>● La criminalité est faible et les éventuels groupes anti-gouvernementaux ou terroristes disposent de moyens limités.</li><li>● Les menaces de catastrophes naturelles et de maladie sont toujours présentes.</li></ul>   |
| <b>Modéré</b>   | <i>Mesures de protection renforcées</i>   | <ul style="list-style-type: none"><li>● Pays ou régions connaissant des troubles politiques, économiques et sociaux de faible niveau et/ou disposant de faibles infrastructures en matière de sécurité.</li><li>● Organisations anti-gouvernementales ou terroristes actives, mais ne disposant pas de capacités suffisantes pour menacer la stabilité d'un gouvernement.</li><li>● Pays impliqué dans un conflit régional, connaissant un taux de criminalité élevé, exposé aux catastrophes naturelles ou aux épidémies de maladies.</li></ul>  |
| <b>Élevé</b>    | <i>Mesures de protection élevées</i>  | <ul style="list-style-type: none"><li>● Pays ou régions où les organisations anti-gouvernementales ou terroristes sont très actives et représentent une grave menace pour la stabilité politique ou économique.</li><li>● Guerre civile en cours, prise de contrôle d'une zone importante du pays par des forces paramilitaires ou de guérilla.</li><li>● Coup d'état militaire imminent ou en cours, implication dans des conflits violents avec les pays voisins ou effondrement de l'infrastructure sociale, notamment la police et l'appareil judiciaire.</li><li>● Traitements préjudiciables à l'égard des étrangers ou menaces spécifiques pesant sur les ONG et/ou CARE.</li><li>● Présence de troubles sociaux et de criminalité, qui peuvent résulter également de menaces accrues, par exemple épidémies ou catastrophes naturelles.</li></ul> |
| <b>Critique</b> | <i>Suspension temporaire des opérations, déplacement du personnel international et/ou mesures de protection renforcées pour le personnel national</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>● Niveaux de violence présentant une menace directe pour la sécurité et le bien-être des travailleurs humanitaires.</li><li>● Opérations généralement impossibles sans aide militaire, la sécurité ne peut être raisonnablement assurée.</li><li>● Suspension éventuelle des opérations, évacuation du personnel international et/ou mesures de protection renforcées pour le personnel national.</li></ul>   |

## 2. PLAN DE GESTION DE LA SÉCURITÉ

Ce plan vise à garantir la sécurité du personnel et des volontaires de l'organisation d'accueil.

Il doit comprendre les éléments suivants : évaluation des risques, règles de sécurité, réseau de communication, plan de signalement des incidents de sécurité, plan d'évacuation et de rapatriement et listes des contacts d'urgence.

Tous les risques doivent être décrits et accompagnés de mesures d'atténuation. Il est conseillé de présenter les règles de sécurité sous forme de tableau contenant une description de tous les types de risque identifiés et des procédures d'atténuation.

Le Plan de Gestion de la Sécurité doit décrire le réseau de communication de l'organisation d'accueil, qui s'applique également aux volontaires.

Ce réseau regroupe les personnes que le volontaire devra contacter en cas d'urgence.

Le plan de gestion de la sécurité doit être complété d'une politique de Santé et de Sécurité.

### a. Évaluation des risques

La procédure d'évaluation des risques doit être continue et réaliste. Cette évaluation consiste à examiner les dangers auxquels le volontaire est susceptible d'être exposé dans son environnement opérationnel ainsi que les indicateurs de ces dangers, la vulnérabilité et le niveau des risques. Une menace est une action ou un événement susceptible de causer des préjudices aux membres d'une ONG et aux volontaires, d'entraîner des dommages ou des pertes matérielles et d'entraver les opérations.

- Les indicateurs sont les changements spécifiques survenant dans l'environnement et pouvant représenter une menace,
- La vulnérabilité indique dans quelle mesure les acteurs sont exposés à cette menace,
- Le risque représente la probabilité d'occurrence au sein d'une organisation spécifique. Le risque est la combinaison de la probabilité et de l'impact (Risque = Menace x Vulnérabilité).

Les menaces identifiées dans l'évaluation des risques doivent être prises en compte dans le Plan de Sécurité. L'analyse permettra à l'organisation d'accueil d'établir un plan visant à réduire les risques identifiés et de prévoir des mesures d'urgence.

*Différents types de risques doivent être analysés par l'organisation d'accueil lors de l'évaluation et l'identification des niveaux de risque :*

### b. Risques sanitaires

Les volontaires sont tenus de passer une visite médicale avant de signer leur contrat. Ils doivent s'informer sur les vaccins recommandés et sur les précautions à prendre dans les régions où ils se rendront et les suivre rigoureusement.

Les travailleurs humanitaires sont souvent exposés à des risques de maladies, dont certaines sont potentiellement mortelles, mais qui peuvent être évitées à l'aide de simples précautions. L'application de règles élémentaires en matière de santé et d'hygiène réduit considérablement les risques de maladie. Tous les travailleurs doivent être informés sur ces règles de base et les membres de la direction doivent contrôler si ces précautions élémentaires sont bien respectées.

Nous recommandons aux volontaires de garder dans leur sac ou leur portefeuille une fiche médicale comportant les données de base et les exigences médicales particulières, comme le groupe sanguin, les allergies (par ex. aux antibiotiques), les problèmes de santé existants, les traitements médicamenteux en cours, l'historique des vaccinations (à noter que certains pays exigent un certificat de vaccination comme condition d'entrée).

Le volontaire peut être stressé face à un environnement et une culture qu'il ne connaît pas, à de nouveaux modes d'interaction et à des tâches exigeantes. L'organisation d'accueil doit donc apprendre à son personnel à reconnaître les symptômes du stress et à fournir une aide psychologique si nécessaire.

### c. Différences liées à la religion

L'organisation d'accueil doit toujours informer les nouveaux volontaires sur les principales religions présentes dans le pays. De nos jours, la religion peut entraîner une certaine paranoïa. Pour éviter les problèmes, il est important d'en comprendre les éléments clés.

Conflits armés et tensions entre groupes ethniques.

Les groupes ethniques ont leur propre identité, bien qu'ils vivent dans des pays multi-ethniques. Ils peuvent avoir leur propre langue et leurs traditions. Les volontaires doivent en toute circonstance s'efforcer de rester neutres. Il est indispensable de comprendre les différents points de vue pour éviter les conflits et pour faciliter la coopération.

### d. Circulation et sécurité

C'est la circulation routière qui présente le plus de dangers pour les travailleurs humanitaires. La sécurité routière est un sujet très important qui doit être abordé avec le volontaire avant son départ. Les risques d'accident sont généralement sous-estimés. En réalité, ils représentent une menace supérieure aux risques de maladies infectieuses, par exemple. Environ 20-30 % de tous les cas de décès survenus durant les projets de mobilité sont causés par des accidents, tandis que les infections représentent environ 1-4 %. Le risque de décès dû à un accident est beaucoup plus élevé dans les pays en développement qu'en Europe ou aux USA, et les accidents de la circulation en constituent la majeure partie. Les volontaires doivent être informés sur les moyens d'améliorer leur sécurité en tant que piétons et sur les habitudes locales en matière de circulation.

### e. Alimentation locale et sécurité alimentaire

L'alimentation est également un élément culturel important dans les interactions quotidiennes. Mais la nourriture fait partie des causes de maladie les plus fréquentes chez les travailleurs humanitaires.

La sécurité alimentaire doit donc être prise en compte par les organisations d'accueil. Les volontaires doivent recevoir des informations sur les aliments qui leur seront éventuellement proposés, sur les exigences de base en matière d'hygiène et sur les précautions concernant la potabilité de l'eau.

Durant la réunion d'accueil, il est également conseillé de présenter la nourriture/cuisine typique du pays d'accueil et de fournir des explications détaillées sur les ingrédients qui composent ces plats afin d'éviter les risques d'allergie et les problèmes d'ordre religieux.

### f. Criminalité et agressions

Lors de l'évaluation sur la sécurité, les problèmes comme la criminalité urbaine, la gestion de la colère et de l'hostilité ainsi que la violence sexuelle et sexiste doivent être pris en compte.

## 3. LIGNES DIRECTRICES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

### a. Consignes de sécurité

Les consignes de sécurité fournies aux volontaires doivent leur permettre de comprendre suffisamment la situation locale pour pouvoir y vivre et y travailler en toute sécurité. Les consignes de sécurité doivent être transmises à tous les volontaires avant leur départ vers une destination potentiellement dangereuse. Une fois arrivés sur place, ils reçoivent des recommandations supplémentaires et plus détaillées concernant la sécurité ainsi que des informations actualisées sur la situation du pays. Les consignes de sécurité doivent couvrir les sujets suivants : contexte historique, situation ac-

tuelle en matière de sécurité, géographie locale et cartes, situation politique, groupes ethniques, culture, personnalités éminentes locales, lois et police locale, règles de circulation, menaces potentielles envers les organisations humanitaires, centres médicaux, itinéraires d'évacuation, numéros de téléphone d'urgence, autres organisations humanitaires locales, aléas naturels, structure de la gestion de la sécurité de l'organisation d'accueil. Cette liste n'est pas exhaustive, car les thèmes peuvent varier en fonction des différents contextes locaux.

### b. Communication avec le volontaire

S'assurer que le volontaire dispose d'une carte SIM locale et que son téléphone portable fonctionne.



Enregistrer les numéros de téléphone importants en présence du volontaire. Qui appeler en cas d'urgence ? Lorsque le volontaire part en mission sur le terrain ou dans une zone non urbaine, à quelle fréquence doit-il contacter l'organisation d'accueil ? Quelle procédure adopter en cas d'absence de réseau ? Est-il nécessaire d'élaborer un document questions-réponses sur la sécurité (en cas de menace d'enlèvement) ?

**Bilan sur la sécurité en fin de mission :** certains points en matière de sécurité peuvent-ils être améliorés ? Discuter de tout incident lié à la sécurité qui a pu se produire.

### c. Plan d'évacuation

Un plan d'évacuation doit être prévu pour faire face à des situations devenues trop dangereuses pour que le volontaire puisse poursuivre son travail humanitaire. Dans ce cas, le travail peut être arrêté de façon permanente (=évacuation) ou temporaire (=suspension), ou doit être poursuivi de manière discrète (hibernation). Le personnel peut être transféré aux frontières du pays. L'évacuation implique un déplacement transfrontalier du personnel. Les volontaires doivent pouvoir quitter une zone dangereuse s'ils le souhaitent. S'ils ont reçu l'ordre de quitter une zone dangereuse, les volontaires doivent suivre immédiatement les instructions fournies. La décision doit être prise conjointement par l'organisation d'envoi et l'organisation d'accueil. Une évacuation n'est pas une tâche aisée pour les personnes évacuées et pour les personnes qui restent. Il s'agit d'un événement traumatisant qui entraîne des sentiments de culpabilité, de souffrance, de frustration et d'impuissance.

#### i. Procédure d'évacuation

1. Informer l'organisation d'envoi,
2. Informer les volontaires,
3. Informer l'ambassade si nécessaire,
4. Plan d'évacuation,
5. Informer les autorités locales si nécessaire,
6. Mener à bien l'évacuation,
7. Faire savoir à l'organisation d'envoi et à toutes les structures préalablement informées que l'évacuation est terminée,
8. Rédiger un rapport de post-évacuation.

#### ii. Auto-évacuation

Les personnes qui travaillent loin d'une agence locale ou qui se retrouvent isolées durant une crise doivent faire appel à leur propre jugement pour évaluer la sécurité de la zone où elles se trouvent. Tous les membres du personnel doivent être autorisés à évacuer de leur propre chef, conformément aux critères et procédures établies, lorsqu'ils jugent que leur sécurité est menacée. Ils doivent tout mettre en œuvre pour communiquer avec

leur responsable durant la procédure d'évacuation. Une fois qu'ils se trouvent dans une zone sécurisée, ils doivent immédiatement en informer leur responsable ou le siège central.

#### iii. Refus d'évacuer

Les membres du personnel ou les volontaires qui ont reçu l'ordre d'évacuer ou de se déplacer et qui refusent d'obtempérer s'exposent à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement, en fonction de la politique de leur employeur. Ils sont considérés comme assumant leurs propres risques, l'employeur étant libéré de toute responsabilité quant à leur sécurité.



## CONCLUSION

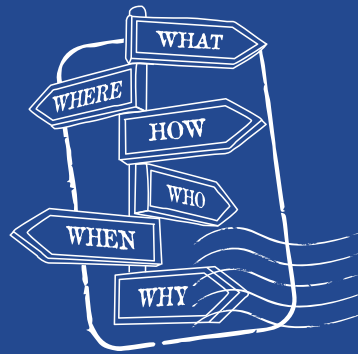
**Des mesures de sécurité doivent être établies pour identifier et minimiser les risques auxquels l'organisation et les volontaires de l'aide humanitaire sont susceptibles d'être exposés.**

**Le système de sécurité de l'organisation d'accueil comprend différents éléments et outils qui se complètent mutuellement. Ils sont essentiels, car ils permettent de limiter et de prévenir les risques.**

**Un système de sécurité efficace permet de réduire les préjudices en cas de situation de crise en fournissant des règles claires et en définissant les responsabilités à assumer par toutes les parties.**

**Il est donc important d'élaborer soigneusement ces instruments, de les mettre à jour régulièrement et de les communiquer aux membres du personnel et aux volontaires accueillis.**

**En fin de compte, la sécurité est la responsabilité de tous. Les membres du personnel et les volontaires doivent être invités à signaler s'ils remarquent des lacunes ou des failles dans le plan de gestion de la sécurité de l'organisation d'accueil.**



## CHAPITRE 2

# Évaluation des besoins

Le projet de volontariat international est une expérience choisie par de nombreuses personnes qui souhaitent contribuer à l'amélioration de pays et de populations nécessitant une aide humanitaire.

Dans les projets d'aide humanitaires prévoyant le déploiement de volontaires étrangers, il est essentiel que les organisations impliquées disposent d'informations rigoureuses et détaillées sur les besoins réels de la population pour atteindre les résultats escomptés. Cette règle s'applique également aux organisations qui opèrent directement dans ces pays, lesdites Organisations d'Accueil (OA). Les organisations qui envoient les volontaires (Organisations d'envoi, OE) sont chargées de recruter, sélectionner, former et aider les volontaires de manière à répondre efficacement aux besoins exprimés par les OA.

Pour réaliser un programme de volontariat utile et efficace, la première phase consiste à réaliser une évaluation des besoins précis de l'organisation d'accueil et de leurs projets d'aide humanitaire, afin d'envoyer des volontaires susceptibles de contribuer à la réussite du projet grâce à leur expérience et à leurs compétences.

Objectif : identifier les besoins réels d'une organisation, sa vulnérabilité et sa capacité à accueillir des volontaires dont le profil correspond aux besoins de la zone concernée.

Selon les enseignements tirés du projet de renforcement des compétences, certaines activités peuvent être menées pour réaliser la première évaluation des besoins de l'organisation d'accueil.

# 1. DESCRIPTION DE L'ORGANISATION

La présentation de votre organisation consiste à préciser ses valeurs, ses méthodes de travail, son organigramme, ses compétences professionnelles spécifiques, mais également ses forces et ses faiblesses.

## a. Structure de l'organisation

Chaque organisation d'accueil doit présenter ses principales caractéristiques par le biais d'images ou du tableau suivant :

|                                   | CONTENU   | DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE                 |
|-----------------------------------|---|--|
|                                   | EXEMPLE   |  |
| a. Valeurs et histoire            | Année de création, raison, association laïque ou religieuse, membres fondateurs                               | Statuts, charte des valeurs, mission   |
| b. Personnel et compétences       | Fonctions et responsabilités techniques des employés et volontaires participants                              | Organigramme, fonctions et compétences |
| c. Méthodes et pratiques          | Description du style de travail : communauté, basé sur les projets, sur les programmes, liens institutionnels | Documents de présentation              |
| d. Projets et domaines d'activité | Description détaillée des différents domaines d'activité et/ou des projets en cours                           | Site web, fiches projet... Dessins     |
| e. Activités                      | Principales activités quotidiennes et régulières  | Calendrier                             |
| f. Ressources financières         | Donateurs   |  |

## b. Analyse SWOT

L'organisation d'accueil doit identifier ses points forts et ses faiblesses.

| VALEURS POSITIVES EXISTANTES | VALEURS NÉGATIVES EXISTANTES | COMPÉTENCES DISPONIBLES | COMPÉTENCES MANQUANTES |
|------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------|
|------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------|

Cette analyse SWOT permet d'identifier un certain nombre d'éléments :

- Valeurs et attitudes requises pour exercer des activités de volontariat dans cette organisation,
- Types de compétences professionnelles pouvant être utiles.

### c. Sélection du volontaire

Suite à cette analyse, il convient de définir le projet et les activités auxquelles le volontaire pourrait participer.

| DOMAINE/PROJET        | RESSOURCES FONCTIONNELLES | VALEURS / ATTITUDES    | COMPÉTENCES              |
|-----------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------|
| Ex : domaine éducatif | Ex : 2 éducateurs         | Ex : capacité d'écoute | Ex : animation, jonglage |

D'après l'observation des tableaux précédents, les domaines nécessitant la participation d'un ou plusieurs volontaires seront définis, puis les activités spécifiques seront détaillées. Le volontaire devra s'investir dans chaque projet/domaine d'activité en exerçant les mêmes activités que le personnel ainsi que les activités supplémentaires qui doivent être effectuées.

| DOMAINE/PROJET :<br>LISTE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Ex : organiser une activité ludique</li><li>• Établir un rapport de mission</li><li>• Passer un entretien d'évaluation...</li></ul> |

## 2. RECRUTEMENT DES VOLONTAIRES

**Il est essentiel de sélectionner le volontaire qui présente le profil le mieux approprié pour une organisation spécifique (valeurs et attitudes) et les activités qui y sont menées (compétences).**

**À ce stade, il est conseillé d'utiliser des modèles et de les remplir afin de réaliser une description précise d'un poste vacant.**

- **Domaine d'activité, description du contexte,**
- **Identifier le profil du volontaire (junior/sénior),**
- **Fonctions et activités du volontaires,**
- **Compétences requises : linguistiques, professionnelles, techniques, aptitude,**
- **Analyse des attentes du personnel,**
- **Informations sur la logistique.**

### a. Promotion des postes à pourvoir

Après l'évaluation des besoins et l'identification du profil, il est utile de définir quel type de communication sera la mieux adaptée afin de sélectionner les volontaires adéquats. Pour la promotion des postes vacants, l'organisation d'accueil et l'organisation d'envoi utilisent des canaux de communication qui peuvent être partagés dans le but de faciliter la recherche de candidats.

Chaque organisation établira son propre plan de diffusion et élaborer les annonces.

- Activités liées à l'élaboration de annonces et des formulaires de candidature,
- Plan de diffusion pour multiplier les opportunités,
- Échange de bonnes pratiques sur les programmes de filtrage de candidats.

### b. Sélection

Durant le renforcement des compétences, l'échange des bonnes pratiques permet d'affiner et d'améliorer les procédures de chaque organisation.

La procédure de sélection fait partie des phases les plus importantes et délicates. Elle doit être réalisée conjointement par l'organisation d'accueil et l'organisation d'envoi, conformément au règlement du programme *EU Aid Volunteers*.

#### Sélection des CV :

- Partage des critères de sélection et établissement des priorités entre l'OE et l'OA,

- Comparaison des différents CV par un certain nombre de mots-clés/caractéristiques préalablement définis et déterminés sur la base des profils requis.

Par exemple, si les volontaires sont recrutés pour un projet environnemental, il sera décidé de considérer uniquement les candidats ayant eu une expérience préalable dans l'éducation environnementale.

#### Procédures de sélection :

- Entretien préliminaire,
- Discussion de groupe lorsque 5 candidats au moins se présentent pour le même poste (avec activité de groupe),
- Test de sélection : test d'aptitude, test linguistique,
- Entretien approfondi, partagé avec l'OA, de préférence en personne,

*Remarque : l'observation de la communication non verbale est un élément clé de la procédure de sélection. Il est difficile de l'évaluer par téléphone.*

- Décision sur la sélection basée sur des systèmes d'évaluation partagés (notes).



## CONCLUSION

L'évaluation des besoins et la sélection du candidat sont des étapes préliminaires essentielles pour garantir l'adéquation des volontaires aux besoins des projets.

Le volontaire est ainsi assuré d'agir dans un contexte où ses compétences et ses aptitudes seront bénéfiques pour la population auprès de laquelle il travaillera et pour lui-même, ce qui lui permettra également d'améliorer ses compétences.

Ces activités d'évaluation des besoins permettent à l'organisation d'accueil et à l'organisation d'envoi de recruter des candidats jeunes ou plus âgés.

Il est important de décrire clairement les valeurs de l'organisation et d'élaborer la recherche du candidat sur la base des comportements, de la disponibilité et de l'expérience professionnelle dans le volontariat.

# PHASE

PLATFORM ON HUMANITARIAN AID  
FOR A SUSTAINABLE EMPOWERMENT





## CHAPITRE 3

# Logistique

La logistique joue un rôle important dans l'expérience du volontaire à l'étranger :

- pour garantir une expérience de travail sécurisée et confortable
- pour faire face aux situations imprévues

Pour atteindre ce but, il est nécessaire de... Réaliser un livret de bienvenue pour les volontaires et fournir des informations utiles facilitant leur intégration dans leur nouveau contexte social et professionnel.

Pour un volontaire nouvellement arrivé dans un pays étranger, il est essentiel de disposer d'informations basiques pour s'adapter à son nouveau mode de vie et au contexte culturel.

En recevant des informations avant leur départ, les volontaires sont plus conscients de leurs ressources et s'adaptent plus rapidement.

Les informations se divisent en deux catégories : conditions de vie et conditions de travail.

Concernant les conditions de vie, les informations portent sur la communication, le transport, la nourriture et l'alimentation, ressources financières et gestion de l'argent, l'ordinateur, l'accès à internet et e-mail, la géographie et le climat, le professionnalisme, l'habillement, le comportement en milieu professionnel et la sécurité personnelle.

Les conditions de travail sont spécifiques à chaque organisation. Il est donc important d'informer le volontaire sur les règles internes de l'OA, les heures de travail quotidiennes, les réunions du personnel, les règles particulières, les personnes à contacter et les demandes d'autorisation.

Il est important de préciser clairement la situation au volontaire avant son départ afin d'éviter les malentendus et notamment les problèmes liés à la logistique, qui sont souvent négligés.

Ces outils sont essentiels pour préparer et gérer la logistique.

# 1. CONDITIONS DE VIE

L'objectif est d'offrir de bonnes conditions de vie aux volontaires.

## a. Hébergement

L'une des premières tâches consiste à trouver un **hébergement adéquat** (cuisine équipée, pièce verrouillée, salle de bain) et conforme aux règles du programme EU Aid Volunteers et à fournir une description et des photos du lieu où ils seront accueillis lors des formations complémentaires.

## b. Livret de bienvenue

*Le livret de bienvenue doit contenir des informations de base, entre autres :*

### ADMINISTRATION

- Visa : où et quand l'obtenir,
- Références des ambassades, offices des migrations,
- Argent : taux de change, frais de transfert d'argent, carte de crédit, agences bancaires du pays.

### CONTEXTE LOCAL

- Carte du pays et brochures sur les sites connus, les paysages, les activités,
- Législation locale sur : l'alcool, la drogue, la circulation routière, permis de conduire,
- Transport : sécurité, achat des billets,
- Trajet à partir de l'aéroport d'arrivée,
- Vols d'un aéroport à l'autre, numéro de vol,
- Trajets locaux sur le lieu de travail : taxi, réunions du personnel, nouvelle adresse du domicile,
- Nourriture : spécialités, épices, allergies, régime végétarien,
- Numéros de téléphone utiles : code d'accès locaux, informations sur les appels,
- Informations sur le climat.

### RECOMMANDATIONS SUR LE COMPORTEMENT / CODE CULTUREL

- Ce qu'il ne faut pas montrer,
- Vêtements à porter en fonction de situations spécifiques,
- Conseils pour les bagages (le moins possible),
- Ne pas prêter attention aux gens qui demandent de l'aide,
- Comportements à éviter envers les femmes / les hommes / les personnalités.



## 2. CONDITIONS DE TRAVAIL

Afin que les volontaires puissent se sentir à l'aise dans leur nouvel environnement de travail, il est important de leur expliquer dès le départ que les règles, le style de travail et la communication peuvent être très différents de ceux de leur pays d'origine.

Préparer une **réunion** de bienvenue durant laquelle l'organisation d'accueil doit décrire en détail les conditions de travail et résumer les principales informations dans un livret de bienvenue.

Examiner les éléments essentiels du **contrat signé** avec le volontaire.

Fournir au volontaire les informations relatives au travail, dans un **livret** ou sur une clé USB, entre autres :

- Contrat, durée du contrat, entre autres les dates de début et de fin,
- Indemnités de subsistance et de déplacement,
- Jours de travail et vacances,
- Informations sur les impôts, les taxes et les règles de la sécurité sociale,
- Visa et permis de travail,
- Jours fériés et vacances,
- Calendrier et réunions du personnel,
- Règles et comportements spécifiques,
- Nom et informations de contacts des représentants et des responsables,
- Règlement de l'organisation,
- Procédures de demande d'autorisation,
- Organigramme.



## CONCLUSION

Les conditions de vie et de travail sont importantes pour un volontaire qui doit séjourner plusieurs mois dans un pays étranger et ne doivent pas être sous-estimées.

Les différences d'origine et les changements d'habitudes sont considérées comme des valeurs ajoutées pour l'expérience du volontaire, mais elles ne doivent pas compromettre la sérénité et la motivation du volontaire.

La fourniture d'informations sur les conditions de vie et de travail avant le départ et avant le choix d'un projet permet d'éviter les malentendus culturels, les déceptions et l'incapacité à s'adapter à de nouveaux contextes.

L'organisation d'envoi et l'organisation d'accueil doivent transmettre des informations détaillées sur les problèmes logistiques que les volontaires seront amenés à rencontrer. Un document décrivant les conditions de vie et de travail du pays et de l'organisation d'accueil doit être fourni avant le départ afin que le volontaire puisse préparer une liste de pré-départ appropriée.

Le livret de bienvenue peut être utilisé lors de la réunion d'accueil et de la présentation du projet.

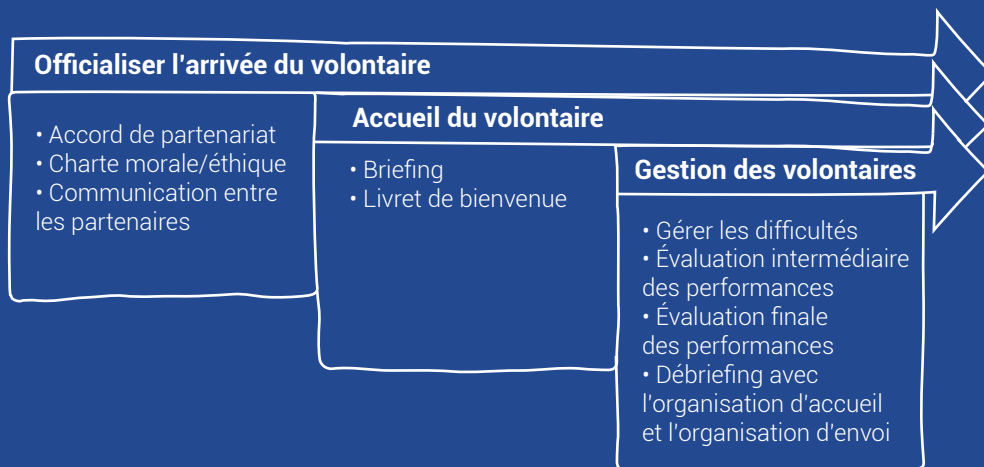




## CHAPITRE 4

# Gestion des volontaires

Ce chapitre dédié à la gestion des volontaires présente les méthodes, les outils et les compétences dont doivent disposer les organisations d'accueil potentielles agissant dans le contexte de l'aide humanitaire, afin de pouvoir fournir un accompagnement aux volontaires avant, pendant et après le projet.



# 1. OFFICIALISER L'ARRIVÉE DU VOLONTAIRE

## a. Accord officiel entre l'organisation d'envoi, l'organisation d'accueil et le volontaire

L'**ACCORD DE PARTENARIAT** est un document qui officialise le projet de volontariat. Il doit être signé par l'organisation d'envoi, l'organisation d'accueil et le volontaire avant le début du projet. Toutes les parties prenantes doivent lire attentivement ce document officiel avant de le signer.

**Parallèlement à la description du projet de volontariat (dates, activités, objectifs et résultats attendus...), ce document doit contenir les éléments suivants :**

- Profil des partenaires (données officielles de chaque partie...),
- Valeurs partagées du partenariat (transparence, non-discrimination...),
- Rôles et responsabilités de tous les partenaires participant au projet (mentorat, soutien, engagement dans le projet...)
  - organisation d'envoi (soutien avant et pendant le projet...),
  - organisation d'accueil (mentorat durant le projet...),
  - volontaire (réalisation des activités prévues...),
- Questions financières (dates et modes de paiement...),
- Conditions d'accueil du volontaire (conditions de travail et de vie),
- Conditions du partenariat (communication, suivi, procédure en cas de défaillance...),
- Informations bancaires,
- Situations spécifiques (procédures légales, autres informations utiles),
- Signatures.

## b. Charte morale/éthique

Il s'agit de l'image de la culture de l'organisation. Ce document définit le code de conduite pour chaque travailleur dans l'organisation d'accueil.

Il peut être envoyé au volontaire avant son arrivée pour lui permettre de l'informer sur les valeurs, les principes et l'engagement requis.

Tous les volontaires doivent lire et signer ce document au début du projet.

**Ce document doit contenir des dispositions fondamentales telles que :**

- Principes généraux (impartialité, non-discrimination,

- égalité de traitement et d'opportunité...),
- Principes liés au travail (comportement, interdictions, conditions à respecter...),
- Principes liés à la sécurité (lignes directrices sur la sécurité, procédures à respecter, sécurité personnelle et collective, interdiction d'abuser les personnes vulnérables...),
- Expression et comportement (respect des valeurs de la communauté locale et de l'organisation d'accueil, anti-corruption...),
- Protection des données (confidentialité des données de l'organisation, des volontaires...),
- Principes liés au projet du volontaire (engagement, respect des conditions du volontaires...),
- Principes liés à la communication (respect des valeurs de l'organisation d'envoi et de l'organisation d'accueil pendant les heures de travail et les heures de repos),
- Engagements de l'organisation d'accueil, du volontaire, des autres membres de l'équipe...,
- Signatures.

## c. Communication entre l'organisation d'envoi, l'organisation d'accueil et le volontaire

Il est essentiel d'assurer une bonne communication entre les deux organisations et le volontaire afin de préparer son arrivée avant le début du projet (par Skype...) et d'assurer un suivi efficace tout au long du projet.

**Règles à appliquer pour améliorer la qualité des projets de mobilité :**

- Les deux organisations doivent désigner une personne de référence qui sera chargée de suivre le participant,
- Afin d'éviter les malentendus et les conflits, les participants devront recevoir des informations sur la logistique et sur le projet (entre autres rapport disponible, photos, films, autres observations) avant le départ (au moins un mois avant),
- La personne de référence de l'organisation d'accueil doit être disponible en permanence en cas de problème,

- L'organisation d'accueil doit fournir des informations sur le lieu d'accueil et le projet au participant avant son départ,
- Les organisations d'envoi et de départ doivent tenir compte des besoins spécifiques du participant,
- Avant de signer l'accord de volontariat relatif au projet, toutes les parties concernées doivent connaître exactement leurs rôles et leurs responsabilités.

## 2. ASSURER L'ACCUEIL DES VOLONTAIRES

L'organisation d'accueil doit faciliter l'intégration du participant dans son nouvel environnement (pays, personnel, travail, communauté locale etc.) et contrôler régulièrement s'il se sent en sécurité dans son environnement privé et professionnel.

L'intégration du participant doit être facilitée par le biais d'un briefing de bienvenue (formation le jour de l'arrivée) qui le préparera à son séjour dans le pays d'accueil, basé sur deux objectifs :

- Savoir "comment se comporter dans l'organisation et le pays d'accueil" : coutumes et traditions du pays d'accueil, santé, sécurité, législation du pays, compte bancaire, informations sur les contacts et adresses en cas d'urgence, règles générales de l'organisation d'accueil,
- Savoir "Comment réussir le projet de volontariat" : processus et qualité du projet (formation, tâches, vie quotidienne, etc.), droits et devoirs, suivi et évaluation.

Ceci permet au participant de mieux s'orienter dans ses activités quotidiennes et facilite la résolution des problèmes.

Le briefing de bienvenue doit être effectué rapidement après l'arrivée du participant, sur le lieu d'accueil, et la formation doit durer environ deux ou trois jours, afin de laisser le temps au volontaire de se familiariser avec la nouvelle culture.

### 2 outils essentiels pour favoriser l'intégration des volontaires

#### 1. BRIEFING DE BIENVENUE

*Il doit être fourni à l'arrivée des volontaires sur le terrain, de manière à présenter l'équipe, le projet, les partenaires, ainsi que les conditions d'hébergement et de travail. Ce briefing doit s'étaler au moins sur trois jours pour présenter en détail l'environnement local et le projet.*

##### 1er jour

- Présentation de l'organisation,
- Réunion avec l'équipe et le personnel,
- Présentation du pays d'accueil ; différences culturelles et choc culturel ; apprentissage interculturel,
- Santé et sécurité ; plan d'évacuation et évaluation des risques.

##### 2ème jour

- Visite des lieux d'activité, environnement de travail,
- Présentation de l'initiative de volontariat (clarification de questions liées au projet),
- Rôle et tâches du participant dans l'organisation (attentes liées aux réalisations et aux résultats),
- Reconnaissance sociale du volontariat et du programme,
- Droits et devoirs du participant, cadre légal local.

##### 3ème jour

- Plan d'apprentissage et de développement, motivations et attentes,
- Compétences à renforcer (objectifs individuels pour la période de volontariat),
- Attentes et craintes du participant sur sa situation personnelle et professionnelle,
- Choc et problèmes culturels,
- Suivi du volontaire,
- Évaluation de la mission de volontariat.

## 2. LIVRET DE BIENVENUE

*Il doit être remis aux volontaires dès leur arrivée afin qu'ils disposent de toutes les informations importantes concernant leur bien-être tout au long du projet.*

### Présentation de l'organisation

- Qui sommes-nous ?
- Nos objectifs,
- Domaines du projet,
- Contacts de l'organisation.

### Le pays et la communauté locale

- Géographie, communauté locale, habillement,
- Santé, transports locaux et sécurité routière,
- Culture, devise, phrases utiles, conseils «à faire» «à ne pas faire».

### Questions pratiques

- Formation à l'arrivée, hébergement, nourriture, transports locaux, heures de travail et vacances, visa, assurance.

### Droits et responsabilités de l'organisation d'envoi, de l'organisation d'accueil et du volontaire durant le projet

- Organisation d'envoi,
- Organisation d'accueil,
- Volontaire.

### Soutien, mentorat et tutorat

- Line manager,
- Tuteur,
- Réunion régulière,
- Réunion intermédiaire,
- Évaluation finale .

### Le choc culturel

### Contacts d'urgence

## 3. GESTION DU SUIVI DES VOLONTAIRES

### a. Suivi régulier

L'organisation d'accueil doit désigner un mentor et un supérieur hiérarchique pour suivre le volontaire durant le déroulement de son projet.

Le supérieur hiérarchique est chargé de superviser le projet du volontaire afin d'assurer l'efficacité des activités et d'aider le volontaire à atteindre ses objectifs. Il doit également suivre le renforcement de ses capacités et de ses connaissances et veiller à son bien-être et à ses conditions de vie.

Le directeur hiérarchique doit organiser au moins une réunion avec le volontaire au début du projet pour faciliter son insertion, en milieu de projet et à la fin du projet. Il ou elle peut également prévoir des entretiens supplémentaires tout au long du projet (par ex. mensuel).

Le mentor est chargé d'accompagner le volontaire dans la vie quotidiennes et durant ses activités. Il doit être disponible à tout moment en cas de difficulté. Il guide le volontaire dans ses activités et veille à ce qu'il opère dans de bonnes conditions.

Il est le premier contact du volontaire pour toute question relative à son projet.

Parallèlement à son soutien quotidien, le mentor peut organiser des réunions hebdomadaires ou mensuels pour faire le point sur tous les aspects du projet de volontariat (conditions de vie et de travail, activités menées, intégration, relations, difficultés...).

### b. Gérer les difficultés et les problèmes

*Voici quelques recommandations qui peuvent être utiles aux organisations pour créer des stratégies de résolution de problèmes :*

- En présence du volontaire, établir et rédiger ses objectifs d'apprentissage juste après son arrivée, de manière à ce qu'il puisse s'y référer durant le projet s'il se sent en difficulté, découragé ou démotivé,
- Organiser des entretiens hebdomadaires pour faire le point sur l'état physique et psychologique du volontaire, par exemple pour gérer des problèmes (liés au fait de séjourner dans

un pays étranger, problèmes personnels ou problèmes relationnels entre participants et personnes locales),

- Anticiper les difficultés potentielles et échanger avec d'autres participants qui ont déjà vécu une expérience de volontariat et peuvent apporter leurs témoignages sur les difficultés ou les problèmes qu'ils ont pu rencontrer et sur la manière de les gérer,
- Leur fournir des informations concrètes sur la logistique et des conseils pratiques sur leur voyage,
- Fournir les données à l'assureur du participant, entre autres le numéro de la sa police d'assurance, de façon à pouvoir informer rapidement l'assureur en cas d'urgence.

En cas de difficulté sérieuse, une décision sera prise conjointement par l'organisation d'accueil, l'organisation d'envoi et le volontaire et pourra entraîner la résiliation de l'accord de partenariat.

Si l'une des parties ne respecte pas l'accord de partenariat, ce dernier pourra être résilié prématurément.

### **c. Entretien intermédiaire**

*Cet entretien entre le candidat et son supérieur hiérarchique (ou mentor) a plusieurs objectifs :*

- Discuter des activités qui ont été menées et des objectifs prévus pour les prochaines semaines/mois,
- Examiner l'évolution en termes d'apprentissage et de performances du participant (plan d'apprentissage),
- Aider le participant à réfléchir sur ses réalisations, ses objectifs personnels, son intégration dans la communauté locale et son développement personnel,
- Aider le participant pour tout problème survenant durant le projet,
- Aider le participant à préparer son retour et à planifier ses futurs projets,
- Aider le volontaire à promouvoir l'initiative EU Aid Volunteers.

### **d. Évaluation finale des performances**

*À la fin de son projet de mobilité, le participant passera un entretien d'évaluation avec son supérieur hiérarchique (ou mentor).*

### **Cet entretien a les objectifs suivants :**

- Faire le point sur les activités, les réalisations et les résultats,
- Recevoir un feedback global sur son intégration dans la communauté locale et son adaptation à la vie quotidienne,
- Contrôler les progrès et les réalisations du participant (plan d'apprentissage),
- Aider le participant à réfléchir à ses réalisations,
- Aider le participant à préparer son retour et à planifier ses futurs projets,
- Planifier de nouvelles évaluations des besoins,
- Aider le participant à promouvoir l'initiative EU Aid Volunteers de différentes manières.

Il est important de comparer les attentes et les objectifs fixés avant le départ avec les résultats atteints par le volontaire à la fin du projet de mobilité.

L'évaluation des compétences et des capacités qui est réalisée avant le départ permet d'identifier les lacunes en matière de compétences et d'élaborer un plan d'apprentissage qui lui permettra de corriger ses points faibles durant la mobilité.

### **e. Après le projet : débriefing au sein de l'organisation d'accueil et avec l'organisation d'envoi**

*Il est important que l'organisation d'accueil réalise un débriefing interne avec toutes les parties prenantes du projet de volontariat. Voici quelques-uns des points qui devront être abordés durant ce débriefing :*

- Évaluation du projet de volontariat (intégration dans l'équipe / dans la communauté locale examen des activités réalisées : efficacité, outils développés et partagés avec l'organisation d'accueil, impacts et résultats, difficultés...),
- Travail avec l'organisation d'envoi (communication, difficultés, bonnes pratiques),
- Perspectives et évaluation des besoins pour un prochain projet de volontariat éventuel.

Une fois ce débriefing terminé, un rapport final peut être envoyé à l'organisation d'envoi pour lui transmettre des informations importantes sur le projet de volontariat.

Ce rapport peut être également transmis au bailleur de fonds (par ex. la Commission Européenne) pour expliquer clairement le projet de volontariat.

Par ailleurs, l'organisation d'accueil et l'organisation d'envoi peuvent se contacter (par téléphone, Skype ou e-mail) pour échanger des informations précises sur le projet de volontariat qui a été réalisé et décider d'une éventuelle autre collaboration en fonction de l'évolution de la situation et des besoins locaux.

Il est parfois nécessaire d'échanger directement avec l'organisation d'envoi pour pouvoir fournir une description plus détaillée que celle qui est contenue dans le rapport.

Il est essentiel que les deux organisations agissent dans une totale transparence afin d'éviter tout malentendu et pour garantir la qualité de l'évaluation des projets de volontariat.

Par ailleurs, la transparence est très utile en cas de continuation de la collaboration.



## CONCLUSION

Une bonne gestion du projet de volontariat est essentielle pour obtenir des résultats et des impacts à long terme.

La gestion du projet commence avant l'arrivée du volontaire, grâce à la préparation et à l'utilisation de différents outils, tels que l'accord de partenariat (qui contient les dispositions relatives aux fonctions, aux obligations, aux conditions et qui est signé par l'organisation d'accueil, l'organisation d'envoi et le volontaire), la charte des valeurs, qui détaille les principes de l'organisation d'envoi etc.

Au début du projet, un briefing de bienvenue est réalisé avec tous les volontaires accueillis pour faciliter leur intégration dans l'environnement local et leur adaptation au projet. Ils reçoivent également un livret de bienvenue contenant toutes les informations sur l'environnement local, la logistique, les parties prenantes etc.

Tout au long du projet, le suivi du volontaire est assuré par le mentor (pour la vie quotidienne et les activités) et un supérieur hiérarchique qui supervise le projet (performances, activités) par le biais d'entretiens initiaux, intermédiaires et finaux.

À la fin du projet, l'organisation d'accueil doit réaliser un débriefing pour évaluer le projet du volontaire dans son ensemble et le relier aux prochaines activités. Enfin, un rapport est transmis à l'organisation d'envoi.



# Conclusion générale

Pour réaliser un projet de qualité, il est essentiel de respecter les différentes étapes à accomplir avant l'arrivée du volontaire et jusqu'à la fin du projet.

L'organisation doit organiser son travail en fonction des 4 piliers décrits dans cette brochure et utiliser les outils créés durant le projet PHASE.

L'organisation d'accueil doit tout d'abord assurer la sécurité des volontaires avant leur arrivée, en élaborant une politique de sécurité (et la mettre à jour si nécessaire) et en évaluant les risques auxquels les volontaires pourront éventuellement faire face.

Avant de sélectionner un volontaire, l'organisation d'accueil doit identifier ses propres besoins ainsi que ceux de la population locale afin de proposer un projet en mesure de répondre aux problèmes existants. L'organisation doit également garantir de bonnes conditions d'hébergement, de travail et de vie aux volontaires en élaborant un plan de travail avec eux.

Enfin, l'organisation d'accueil doit veiller à assurer une bonne gestion du volontariat durant la procédure de sélection, la mission et après la sélection, de manière à accompagner efficacement les volontaires.

Pour réaliser un projet de qualité, l'organisation doit respecter les normes et suivre les procédures, entre autres les différents outils qui ont été créés durant le projet de renforcement des capacités PHASE : le livret de bienvenue, l'accord de partenariat, la politique de sécurité, l'évaluation des risques etc.



FOLLOW US ON:



[www.facebook.com/adice.europe.direct.roubaix](https://www.facebook.com/adice.europe.direct.roubaix)  
[www.facebook.com/mtumondo](https://www.facebook.com/mtumondo)  
[www.facebook.com/aspemitalia](https://www.facebook.com/aspemitalia)



@adice\_roubaix  
@aspem  
#euaidvolunteers



**EU Aid Volunteers**  
We Care, We Act

