



Guide de bonnes pratiques pour les organisations d'accueil

Compilation d'apprentissages et
de conseils sur la certification et la
gestion des volontaires de l'aide de
l'Union européenne



Alianza por la
Solidaridad

Member of

actionaid

EU Aid Volunteers

We Care, We Act



**INITIATIVE DES VOLONTAIRES DE L'AIDE DE L'UNION
EUROPÉENNE - EU AID VOLUNTEERS**

**« Renforcement des capacités locales pour le volontariat
humanitaire en Amérique latine et aux Caraïbes »**

Projet n° 2017-3658/001-001

Financé par l'Agence exécutive « Éducation, audiovisuel et
culture » de l'Union européenne (EACEA).

Coordination :

Silvia de Benito Ruiz de Azúa
Alianza por la Solidaridad

Textes :

Carol Solórzano Canales et Laura Lacayo Espinoza

Collaboratrice :

Carmen Vicente Sánchez
Alianza por la Solidaridad

Édition :

Alianza por la Solidaridad

Conception et mise en page :

Miguel Alonso Oleaga / alonssoleaga.com

Le présent manuel peut être copié et distribué par tout moyen et sous
tout format, à condition d'en reconnaître et mentionner les auteurs.
Ce manuel ne doit pas être utilisé à des fins commerciales.

Guide de bonnes pratiques pour les organisations d'accueil

**Compilation d'apprentissages et
de conseils sur la certification et la
gestion des volontaires de l'aide de
l'Union européenne**

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| AVANT-PROPOS | 7 |
| PRÉSENTATION | 11 |
| Acteurs clés | 13 |
| LE PROCESSUS DE CERTIFICATION | 15 |
| Normes de qualité | 15 |
| Éléments clés pour la certification | 16 |
| Normes transversales | 21 |
| Qu’implique-t-elle dans la pratique pour une organisation locale ? | 22 |
| Comment et pourquoi établir les normes transversales de manière participative ? | 27 |
| Comment travailler en association avec une organisation d’envoi ? | 28 |
| CYCLE DE GESTION DES VOLONTAIRES | 31 |
| Identification de profils | 32 |
| Sélection et préparation | 35 |
| Accueil et intégration | 37 |
| Développement de l’intervention | 41 |
| Départ | 46 |

Avant-propos

Alianza por la Solidaridad a participé à l'initiative des volontaires de l'aide de l'Union européenne depuis ses débuts, dès 2012 avec un programme pilote. Depuis, agissant en qualité d'organisation d'envoi et d'accueil de volontaires, Alianza por la Solidaridad s'est progressivement renforcée en interne dans l'optique de s'aligner plus strictement sur les normes de qualité de ladite initiative. Parallèlement, Alianza por la Solidaridad a participé à une série de projets de cette initiative visant à créer, développer ou renforcer les capacités d'organisations de la société civile qui se sont intéressées à cette initiative de volontariat ou qui ont souhaité se lancer dans le processus d'obtention de la certification de qualité comme organisation d'accueil de volontaires. Au cours des quatre dernières années, Alianza por la Solidaridad a accompagné différentes organisations dans ce processus, en renforçant leurs capacités de développement et de gestion des volontaires, locaux et internationaux.

Le présent guide, mandaté aux expertes Carol Solórzano et Laura Lacayo, s'appuie, d'une part, sur les connaissances et expériences d'Alianza por la Solidaridad et, d'autre part, sur les savoirs et apprentissages des organisations locales qui ont obtenu leur certification ou qui participent au processus d'obtention de cette dernière. Le guide comprend également les expériences de certains volontaires de l'aide de l'UE dans différentes organisations d'accueil dans des pays comme la Colombie, la Mauritanie, le Mozambique ou le Cambodge.

Le présent document a été conçu comme un guide pratique qui aborde non seulement les différentes étapes à suivre pour obtenir la certification de qualité comme organisation d'accueil dans le cadre de l'initiative de l'UE, mais qui comprend aussi des conseils et bonnes pratiques en lien avec la gestion des volontaires une fois que les organisations certifiées mettent en œuvre des projets de déploiement.

Nous espérons depuis Alianza por la Solidaridad que ce guide puisse être un outil utile et pratique qui renforce en interne toute organisation de la société civile intéressée par le développement du volontariat en son sein, et par la gestion des volontaires non locaux, et facilite en outre le processus de certification comme organisation d'accueil.

Remerciements

Alianza por la Solidaridad souhaite exprimer ses remerciements les plus chaleureux aux organisations de la société civile et volontaires de l'initiative des volontaires de l'aide de l'UE suivants qui ont de façon désintéressée offert leur temps, expériences et conseils à l'équipe d'experts formée par Carol Solórzano et Laura Lacayo.

Organisations de la société civile :

- Actionaid Haïti (Angeline Annesteus)
- Alianza por la Solidaridad Haïti (Mercedes López)
- Association de femmes d'ascendance africaine du nord du Cauca - ASOM (Clemencia Carabalí)
- Association pour le développement intégral de la femme - APADEIM (Ana Celia Tercero)
- Association salvadorienne d'aide humanitaire - PROVIDA (Karen Ramírez)
- Centre bolivien d'études multidisciplinaires - CEBEM (José Blanes)
- Collectif écologique Madreselva (Oscar Conde)
- Conviventia (Angélica Castañeda)
- Ordre des sœurs adoratrices de Colombie (Victoria Tenjo)

Volontaires de l'aide de l'Union européenne :

- Ana Aizpúrua, Alianza por la Solidaridad, Colombie
- Eleonora Bitocchi, Alianza por la Solidaridad, Haïti et Colombie
- Ilias Corbeels, We World GVC, Mozambique
- Francesc Grau Ortiz, Phare Ponleu Selpak (PPSA), Cambodge
- Yasmina Mitrovic Arenal, Alianza por la Solidaridad, Mauritanie

Présentation

L'élaboration du présent « Guide de certification et bonnes pratiques pour les organisations d'accueil » s'inscrit dans le projet « Renforcement des capacités locales pour le volontariat humanitaire en Amérique latine et aux Caraïbes - CB4AID », géré par Alianza por la Solidaridad dans le cadre de la participation à l'initiative « EU Aid Volunteers¹ ».

« EU Aid Volunteers » est un programme qui vise à rapprocher **les volontaires européens** et les organisations de différents pays pour soutenir des projets d'aide humanitaire ainsi que pour contribuer à l'amélioration des compétences des organisations locales et de la résilience des communautés vulnérables face aux désastres. Tout cela à travers des projets de déploiement de volontaires et de renforcement de capacités ou d'assistance technique pour les organisations d'envoi ou d'accueil des volontaires.

Nous espérons que le présent guide contribue à renforcer les capacités et politiques internes des organisations qui souhaitent respecter les normes de certification, les processus de gestion des volontaires de l'aide de l'UE et, plus généralement, à renforcer le rôle des organisations locales comme organisations d'accueil des volontaires.

Le présent document s'adresse ainsi aux organisations locales de pays d'Amérique latine et des Caraïbes qui cherchent à obtenir leur certification comme organisations d'accueil dans le cadre de l'initiative EU Aid Volunteers, ou qui sont déjà certifiées et souhaitent continuer à se renforcer en interne (aussi bien en matière de politiques internes que de capacités) en vue d'une gestion efficace de leurs volontaires humanitaires.

Les informations qui sont présentées ci-après sont basées sur les savoirs, les réflexions, les défis et les pratiques qu'ont partagés au cours d'un entretien des représentants de 9 organisations d'Amérique latine (5 certifiées, 4 en processus de certification) et 5 volontaires qui ont récemment participé à l'initiative EU Aid Volunteers. Nous les remercions pour leur disponibilité et engagement contribuant à l'objectif du présent guide.

Les contenus du présent manuel sont liés et complétés avec les informations clés de documents et réglementations préexistantes. Parmi les documents existants, les plus importants sont les trois règlements de l'Union européenne qui régissent et spécifient les procédures **obligatoires** sur ce programme pour les organisations d'accueil comme pour les organisations d'envoi. Ces règlements sont les suivants :

- **Règlement n°375 (2014):** Il établit la création du programme EU Aid Volunteers (Volontaires de l'aide de l'UE). Il explique également les valeurs et considérations sur lesquelles reposent la création du programme.

1 En Français : Volontaires de l'aide de l'UE (Union européenne)

- **Règlement d'application n°1244 (2014):** Ce règlement définit la réglementation pour l'exécution du programme, en complément du n° 375 qui établit la création du même programme. Le document s'étend aux règles pour la gestion des volontaires, programmes de formation et mécanismes de certification pour les organisations.
- **Reglamento Delegado n°1398 (2014):** Ce document fixe les normes applicables aux volontaires. Il complètent les normes relatives à des domaines tels que la reconnaissance, l'égalité des chances et les cadres de collaboration et de compétence.

Des manuels ont été créés par certaines organisations à partir de ces règlements pour étayer la formation dans certains domaines. En voici deux :

- Le **Guide pour les organisations locales**, en d'autres termes les organisations d'accueil. Ce guide présente certains éléments pour comprendre le programme. Par exemple, il présente de manière simple les règlements, les principes humanitaires et les principes clés de la réduction du risque de désastres, entre autres.
- Le **Guide pour les organisations d'envoi** présente les normes et exigences de l'initiative des volontaires de l'aide de l'UE. Ce guide présente des informations générales sur le programme et son cadre légal, ainsi que des informations simplifiées sur chacune des normes. Le guide vise à présenter tous ces éléments de façon pratique en s'appuyant sur les règlements.

Le présent guide se divise en deux parties : le processus de certification et le cycle de gestion des volontaires. Chaque thème et sous-thème est lié aux normes de certification du programme EU Aid Volunteers, comme indiqué dans le tableau suivant :

| CERTIFICATION | Normes transversales |
|--|--|
| <p>Qu'implique-t-elle dans la pratique pour une organisation locale ?</p> <p>Comment et pourquoi établir les normes de manière participative ?</p> | <p>1. Diligence et protection</p> <p>2. Égalité des chances et non-discrimination</p> <p>4. Protection des mineurs et adultes vulnérables</p> <p>5. Santé et sécurité</p> <p>6. Protection des données</p> |
| <p>Comment travailler dans un consortium d'organisations d'envoi et d'accueil ?</p> | <p>7. Associations</p> |
| CYCLE DE GESTION DES VOLONTAIRES | Normes de gestion des volontaires |
| <p>Identification de profils</p> | <p>8. Attribution des tâches</p> |
| <p>Sélection et préparation</p> | <p>9. Identification des candidats</p> <p>10. Plan d'apprentissage et de développement</p> <p>11. Préparation au déploiement</p> <p>13. Stages d'apprentissage</p> |

| | |
|--|--|
| Accueil et intégration | 14. Conditions de travail 15. Conditions de vie |
| Développement de l'intervention | 16. Intégrité et code de conduite 12. Supervision et gestion des performances |
| Départ | 3. Reconnaissance 17. Débriefing final |

Les acteurs clés dans la gestion de l'initiative des volontaires de l'aide de l'UE sont présentés ci-après :

Acteurs clés :

| | |
|-----------------------------------|---|
| ECHO | ECHO (European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations) est la Direction générale de la protection civile européenne et des opérations d'aide humanitaire. Elle est chargée de gérer les fonds de l'Union européenne dans le domaine humanitaire, et donc également d'établir certaines lignes directrices pour toute l'action humanitaire. Ces dernières influent directement sur la gestion du programme EU Aid Volunteers en raison de sa nature humanitaire. |
| EACEA | Il s'agit de l'Agence exécutive « Éducation, audiovisuel et culture » de l'Union européenne responsable de gérer le financement de programmes dans l'éducation, la culture, le secteur audiovisuelle, le sport, la citoyenneté et le volontariat. Cette agence est responsable du programme EU Aid Volunteers. Contact : EACEA-EUAID-VOLUNTEERS@ec.europa.eu |
| Organisation d'accueil | Toute organisation dont le siège social se trouve hors de l'Union européenne. Dans le cadre de cette initiative, l'organisation d'accueil est le lieu où les volontaires de l'UE remplissent leurs missions respectives. |
| Organisation d'envoi | Toute organisation dont le siège social se trouve dans l'Union européenne. Dans le cadre de cette initiative, l'organisation d'envoi est chargée de l'identification et de la préparation du volontaire avant son départ en mission ainsi que de son suivi à distance et son retour en Europe. |
| Consortium d'organisations | Il correspond à l'alliance entre plusieurs organisations d'envoi et d'accueil pour présenter un projet de déploiement de volontaires. Entre elles, elles penseront et exécuteront le projet à présenter. |
| Organisation leader | Il s'agit de l'organisation d'envoi responsable de veiller à la bonne exécution du projet à travers la coordination du consortium. Cette organisation est celle qui signe le contrat financier avec l'Union européenne et reçoit le financement à distribuer aux autres membres du consortium. Elle est également chargée d'établir les rapports narratifs et financiers finaux. |

Volontaires locaux

Les volontaires locaux seront les personnes qui sont déjà sur le territoire de déploiement et qui décident de s'engager dans une mission directement avec l'organisation d'accueil.

Volontaires de l'aide de l'UE

Tout volontaire ayant été sélectionné, formé selon les normes, procédures et critères de référence spécifiques, évalué comme apte et enregistré comme disponible pour son déploiement afin de soutenir et contribuer à l'aide humanitaire dans des pays tiers.

Nous ferons référence aux volontaires internationaux comme les personnes qui arrivent en mission dans le cadre de cette initiative.

Équipe locale

Toutes les personnes qui forment l'équipe de l'organisation d'accueil. De celles qui ont un contrat de travail à celles qui sont en missions de volontariat.

Le processus de certification

Pour participer au programme EU Aid Volunteers (Volontaires de l'aide de l'Union européenne), les organisations d'accueil comme celles d'envoi doivent passer par un processus de certification.

Pour obtenir cette certification, il existe un processus de candidature qui s'articule autour de 17 normes de qualité. Nous comprendrons mieux avec les explications suivantes ce que sont les normes de qualité et les éléments les plus importants pour la demande de certification.

1

Normes de qualité

À partir des règlements² du programme EU Aid Volunteers (EUAV), 17 normes de qualité qui régissent le programme comme les processus de certification ont été établies. Les normes de qualité sont les indicateurs d'une série de garanties minimales pour le financeur comme pour les volontaires, ainsi que pour les différentes organisations d'envoi et d'accueil qui travaillent conjointement dans un consortium. En obtenant ladite certification, les organisations apportent les preuves qu'elles respectent au moins les niveaux minimum exigés vis-à-vis de leur structure et capacité institutionnelle/organisationnelle, de leur connaissance de l'initiative EU Aid Volunteers et de son fonctionnement, ainsi que de leur capacité à recevoir et gérer les volontaires.

En commençant le processus comme organisation d'accueil, il est attendu de l'organisation qu'elle puisse s'interroger sur son propre fonctionnement, en utilisant les normes comme catégories. Ce questionnement permettra à l'organisation de mieux se connaître et de se présenter au programme EU Aid Volunteers en montrant tout ce qu'elle possède déjà et tout ce qu'elle doit renforcer.

Pour en faciliter la compréhension, nous avons divisé dans ce manuel les normes en deux catégories : les normes transversales et les normes de gestion des volontaires.

- a. Normes transversales :** Les normes transversales sont au nombre de 6 (bien qu'elles terminent au numéro 7) et traitent des sujets qui ne se limitent pas uniquement au volontariat mais qui visent également à garantir le bien-être de chacun des membres de notre organisation (volontaires, employés, groupes cibles) dans le respect des droits de l'homme. À l'exception de la norme numéro 7 qui établit les formes d'association entre les organisations. Les normes transversales sont:

Norme 1. Diligence et protection.

Norme 2. Égalité des chances et non-discrimination.

² Plus de détails sur les règlements qui établissent les normes dans le [Guide pour les organisations d'envoi](#).

Norme 4. Protection des mineurs et adultes vulnérables.

Norme 5. Santé et sécurité.

Norme 6. Protection des données.

Norme 7. Associations.

b. Normes de gestion des volontaires : Le programme EU Aid Volunteers étant axé sur le volontariat, il existe 11 normes de qualité directement en lien avec le cycle de gestion des volontaires.

Norme 3. Reconnaissance.

Norme 8. Attribution des tâches.

Norme 9. Identification des candidats.

Norme 10. Plan d'apprentissage et de développement.

Norme 11. Préparation au déploiement.

Norme 12. Stages d'apprentissage.

Norme 13. Supervision et gestion des performances.

Norme 14. Conditions de travail.

Norme 15. Conditions de vie.

Norme 16. Accord.

Norme 17. Intégrité et code de conduite.

Au fil du guide, nous retrouverons ces normes dans la pratique et nous ferons référence à leur numéro respectif pour mieux les identifier.

2

Éléments clés pour la certification

Le mécanisme de certification en soi est un processus qui se réalise uniquement en ligne, consistant en la présentation d'un dossier constitué d'une série d'éléments ; une réponse, positive ou négative, est attendue dans les 6 mois suivant la présentation du dossier. Sur le [site web](#) du programme, il est possible de consulter la date limite pour l'envoi des candidatures³.

³ Pour 2020, les candidatures doivent être envoyées d'ici le 30 septembre.



TÉMOIGNAGE :

« Il n’y a pas de difficultés majeures hormis les formalités administratives importantes »

José Blanes

Centre bolivien d’études multidisciplinaires - CEBEM (Bolivie)

Selon l’expérience de certaines organisations qui ont passé ce processus, la partie probablement la plus exigeante est la préparation de chacun de ses éléments. C’est pourquoi nous présentons ci-après certains des sujets à prendre en compte, ainsi qu’une brève explication sur les éléments qui constituent ce dossier.

Pour réaliser ce mécanisme de certification, nous recommandons de :

- Désigner un référent responsable de la compilation de chacun des éléments nécessaires.
- Désigner une personne qui se sent à l’aise avec l’ordinateur et Internet, qui a la patience de naviguer sur les sites web et de remplir des formulaires électroniques.
- De préférence quelqu’un à l’aise en anglais étant donné que certaines informations sont disponibles uniquement dans cette langue.

Avant de commencer à préparer le dossier, nous recommandons de :

- Lire en détail chacun des éléments qui constituent la demande (formulaires, références, etc.).
- Avoir réfléchi en interne sur la valeur du volontariat dans l’organisation, l’ADN de ce programme.
- Une évaluation des besoins qui permet de savoir sur quels aspects l’organisation doit se renforcer et quels profils de volontaires peuvent y contribuer.
- En cas de contact avec une organisation d’envoi, il est possible de vérifier s’il existe un type d’aide si l’organisation ne dispose pas en son sein d’une personne à l’aise en anglais.

Une fois que nous avons décidé de demander la certification et que nous sommes prêts à constituer le dossier, nous pouvons commencer à préparer chacun des éléments dans l’ordre qui semble le plus pratique. Le dossier du mécanisme de certification comme organisation d’accueil est composé d’un formulaire et de nombreuses annexes que nous expliquerons succinctement ci-après.

Pour pouvoir présenter notre demande de certification, il est recommandé de commencer par nous enregistrer sur le [Portail des participants de la Commission européenne](#) sur lequel nous trouverons des informations importantes pour réunir et remettre les documents nécessaires.

Une fois enregistré, la plate-forme nous fournira un code à 9 chiffres dit PIC (Code d’identification de participant) Dès lors, notre code sera notre identifiant comme organisation devant la Commission européenne et ses agences.

Quand nous utiliserons notre PIC pour la première fois, il est important de savoir que la plate-forme lancera un **processus de validation** de notre organisation visant à confirmer les informations que

nous avons fournies, au cours duquel nous seront demandées les copies des documents officiels requis de notre pays.

À savoir :

- Les codes importants seront transmis uniquement par téléphone ou courrier postal.
- Avant de commencer à nous enregistrer, il est recommandé de vérifier que l'organisation n'a pas déjà un PIC d'une éventuelle expérience antérieure.
- Les processus peuvent prendre quelques mois, il est donc très important de bien conserver les identifiants d'accès au portail (une adresse électronique et un mot de passe).
- Il est recommandé de définir comme identifiant l'adresse électronique d'une personne en poste permanent ou une adresse générique pour faciliter la consultation et l'accès aux notifications qui seront envoyées par l'EACEA.

E-form: Le formulaire électronique, E-form, est notre formulaire principal qui sera accompagné par tous nos documents annexes. Il est téléchargeable sur [le site](#) lorsque nous détenons déjà un PIC pour nous connecter.

Ce formulaire est un PDF interactif et intelligent : il peut être rempli directement dans notre programme pour ouvrir des fichiers PDF Adobe Reader et lorsque nous souhaitons le charger sur la plate-forme, il identifiera si nous avons correctement rempli tous les champs obligatoires avant de l'accepter.

À savoir :

- Le formulaire est rédigé en anglais mais peut être rempli dans n'importe quelle langue officielle de l'Union européenne (en espagnol, par exemple).
- Il est nécessaire de disposer de la version 9 ou d'une version plus récente du programme Adobe Reader pour pouvoir l'utiliser.
- Il peut être rempli en plusieurs fois et enregistré sur l'ordinateur comme un PDF classique.
- Les annexes seront jointes à ce PDF dans les espaces prévus à cet effet.
- Nous pourrions trouver plus de détails sur ce formulaire [en anglais sur la plate-forme](#).

Annexes à l'E-form : Les documents à présenter en annexes au formulaire sont spécifiques : le formulaire d'autoévaluation, les références obligatoires, la déclaration sur l'honneur, l'expérience humanitaire sur le terrain et la preuve facultative. Nous allons présenter ci-après chacune des annexes et les données importantes sur chacune d'elles.

- a. Formulaire d'autoévaluation :** Il s'agit d'un document Word qui sert de formulaire d'autoévaluation et sera présenté comme annexe à l'e-form. Il est divisé en catégories correspondant aux 16 normes qui incombent aux organisations d'accueil. Chaque catégorie comprend une série de questions dont les réponses se limitent à « oui » ou « non », et un champ pour ajouter une descrip-

tion de la pratique de notre organisation en rapport à la norme en question. La réponse à chacune des descriptions demandées peut s'inspirer des affirmations présentées dans chaque catégorie.

Ce formulaire nous demande également d'indiquer à laquelle de nos références renvoie chaque norme en question (voir point suivant sur les références).

L'idée est que dans chacune des catégories, l'organisation indique pour chaque section si :

- Elle s'engage à respecter les exigences minimales
- Elle s'engage à informer le personnel correspondant sur ces exigences et à les mettre en pratique.
- Il existe des besoins spécifiques de travail/action supplémentaire pour palier un manque.
- L'exigence a été abordée lors d'un autre processus de certification ou d'accréditation approuvé.

À savoir :

- Ce document doit être remis dans le format PDF ou Word.
- Certaines organisations d'envoi ont à leur disposition d'autres outils qui peuvent permettre de réaliser une autoévaluation profonde qui aboutisse à des résultats pour remplir ce formulaire.

- b. Références obligatoires :** Les références obligatoires sur notre organisation constituent une autre des annexes de l'E-form. Elles doivent suivre un modèle spécifique téléchargeable en espagnol, anglais ou français dans la section « Annexes » sur le [site du programme](#).

Nous devons obligatoirement en indiquer 3 et le total de ces 3 références doit faire mention de toutes les normes de qualité en suivant le modèle téléchargeable à remplir. Par exemple, une peut être une référence sur 4 normes, une autre sur 7 et la dernière sur 6. Les références indiquées réunies doivent mentionner toutes les normes.

Les références doivent être **au moins de deux** de ces groupes :

- Une organisation d'envoi ou d'accueil certifiée, avec laquelle notre organisation a eu ou prévoit de s'associer pour participer à l'initiative EU Aid Volunteers.
- Un partenaire d'aide humanitaire de la Commission européenne avec un accord-cadre (association) en vigueur avec lequel notre organisation a travaillé avec succès sur un projet d'aide humanitaire.
- Une organisation internationale pertinente ou à but non lucratif ou un organisme de droit public de caractère civil avec lequel notre organisation a travaillé avec succès sur un projet d'aide humanitaire.
- Un organisme d'accréditation ou d'audit qui a certifié notre organisation dans des domaines en lien avec l'initiative des volontaires de l'aide de l'UE. Dans ce cas, les documents d'accréditation ou d'audit devront être joints.

À savoir :

- Le modèle de référence peut être imprimé, rempli à la main et scanné.
 - Au moment de le joindre au dossier, toutes les références seront présentées dans un seul PDF.
 - Il est conseillé de demander les références au fur et à mesure de la préparation de la demande de certification et de ne pas attendre le dernier moment, car leur obtention peut prendre du temps.
- c. Déclaration sur l'honneur :** Il s'agit d'une déclaration signée par le représentant légal de l'organisation. Un modèle est téléchargeable dans la section [« Annexes » de la plate-forme](#) sous le nom « declaration on honour ».
- d. Preuve d'expérience en aide humanitaire sur le terrain :** Il s'agit d'un document Excel disponible sur [la plate-forme](#) sous le nom de « Proof of experience in the field of humanitarian aid ». Il doit être rempli avec tous les projets en lien avec l'aide humanitaire auxquels notre organisation a participé ou qu'elle a organisés (de préférence dans les 5 dernières années).
- e. Preuve :** Les preuves pour les normes transversales seront obligatoires, elles seront facultatives pour les autres normes. Lorsque nous parlons de preuve, nous faisons référence aussi bien aux politiques⁴ établies qu'aux bonnes pratiques relatives aux normes de qualité. Nous pouvons les joindre en les envoyant par courrier.

Cette preuve doit servir à démontrer l'expertise, la politique ou la pratique qui existe déjà sur une norme ou un processus.

Il faut savoir que :

- Ces informations sont envoyées uniquement par courrier électronique après avoir reçu le numéro de référence remis une fois que nous avons cliqué sur « envoyer » dans le formulaire.
- Dans la dernière section du formulaire d'autoévaluation (l'annexe), il existe un champ pour indiquer si nous allons fournir des preuves (à envoyer ultérieurement) et à quelles exigences/normes elles renvoient.
- Certains détails sur l'envoi de ces preuves sont donnés dans les instructions disponibles sur [la plate-forme](#) sous le nom « Instructions for Hosting organisations ». Nous y trouverons :
 - L'adresse électronique à laquelle il faut l'envoyer
 - Le titre que doit avoir le courrier électronique (le numéro de référence généré à l'envoi de l'e-form).
 - La façon dont énumérer les fichiers par nom

Pour plus de détails sur le processus de certification, il est possible de consulter [le site web](#) qui contient les instructions et les modèles téléchargeables.

⁴ Par politique nous entendons tout processus de prise de décisions prédéfini à appliquer dans des situations déterminées.

3

Normes transversales

**TÉMOIGNAGE :**

« Il s'agit d'un processus d'apprentissage qui t'aide à progresser. (...) Il est important de s'y soumettre car il contribue à renforcer nos processus, surtout quand nous sommes de petites organisations »

Clemencia Carabali

Association de femmes d'ascendance africaine du nord de Cauca - ASOM (Colombie)

Nous aborderons ci-après les normes transversales que propose le programme EU Aid Volunteers, à l'exception de la norme numéro 7 qui sera abordée dans la section sur comment travailler en association avec une organisation d'envoi. Nous les avons définies comme transversales car elles ne sont pas uniquement liées au volontariat mais elles ont aussi un impact sur toutes les dimensions de notre organisation. Les premières normes transversales sont :

- a. **Diligence et protection** : Elle concerne la gestion de la sécurité, le plan d'évacuation et l'évaluation des risques auxquels les participants aux activités de notre organisation sont exposés. Une liste de vérification de sécurité est à disposition dans le [Guide pour les organisations locales](#).
- b. **Égalité des chances et non-discrimination** : Elle concerne l'engagement de notre organisation envers les principes de traitement égalitaire et intégrateur dans les processus de recrutement d'employés et de volontaires.
- c. **Protection des mineurs et adultes vulnérables** : Elle est liée à la mise en œuvre d'une politique de tolérance zéro face à tout type d'abus (y compris sexuels) envers des enfants ou adultes vulnérables. Cette politique impliquerait, par exemple, la sensibilisation sur le sujet et plus concrètement un mécanisme de plainte, de prévention et de traitement des plaintes en cas d'abus.
- d. **Santé et sécurité** : Elle renvoie à l'intégration quotidienne des politiques relatives à la santé et la sécurité.
- e. **Protection des données** : Elle régit l'utilisation des données des personnes en général (pas uniquement les données numériques). Garantir, par exemple, que les données sont collectées pour un processus légitime, traitées de façon juste, corrigées et mises à jour (le cas échéant), enregistrées de façon sûre, accessibles uniquement au personnel autorisé, mises à disposition de leur propriétaire et supprimées lorsqu'elles ne sont pas nécessaires.

Une des exigences du programme est que ces normes soient observées non seulement dans la gestion des volontaires mais également dans le recrutement de toute personne, dans le respect des normes internationales mais aussi de la législation nationale correspondante.

4

Qu'implique-t-elle dans la pratique pour une organisation locale ?

Défis

Afin de pouvoir respecter les normes transversales, chacun représente une politique ou pratique établie. Cela implique certains défis et engagements de la part de votre organisation qui varient selon les situations. Voici quelques-uns de ces défis :

- Prendre le temps de vérifier si les politiques ou pratiques que nous avons déjà sont conformes à toutes les normes.
- Désigner un référent pour ce processus responsable de leur application.
- Affectation de ressources humaines ou de temps pour réaliser cette vérification, ainsi que pour créer ou adapter les politiques requises.
- Affectation de ressources humaines ou de temps pour entretenir les mécanismes établis et garantir leur fonctionnement en permanence.

TÉMOIGNAGE :



« Ce qui est important c'est d'avoir la disponibilité, l'envie, l'engagement et surtout la conviction que cela est utile à ce que nous faisons et ainsi tout se passe bien (...) cela a été un processus de construction. L'exercice de systématisation a demandé du temps. Il n'y a pas eu d'autres difficultés que de faire preuve de patience, de définir clairement ce que nous souhaitons... quand quelqu'un sait ce qu'il veut, il faut y aller petit à petit pour atteindre son objectif »

Clemencia Carabali

Association de femmes d'ascendance africaine du nord de Cauca - ASOM (Colombie)



BONNE PRATIQUE / APPRENTISSAGE :

L'organisation PROVIDA du Salvador possède une ligne téléphonique joignable pour signaler tout type d'abus. Elle est gérée par un comité et il a été décidé que personne d'autre que le comité ne pouvait s'occuper de cette ligne. Cette mesure implique de pouvoir s'appuyer sur une équipe à l'écoute mais aussi un petit budget qui permette de maintenir cette ligne active et au comité de répondre. Ce système permet de pérenniser le mécanisme de plaintes au-delà d'un simple papier.



Avantages

Cet investissement dans ce processus comporte plusieurs avantages. D'une part, il permet de renforcer les capacités de l'organisation :

- Renforcer nos capacités en gestion de programmes.
- Développement institutionnel/organisationnel : les politiques sont une pièce maîtresse de toute organisation. Les créer ou les mettre à jour signifie poursuivre le développement institutionnel.

Ce processus nous permet de reconnaître ce qui a déjà été fait et ce que nous devons systématiser ou améliorer, ainsi que de partir de zéro pour ce qui nous fait défaut. Si nous le faisons de façon consciencieuse et approfondie, outre la possibilité de participer au programme, cela nous permettra de hiérarchiser des procédures et d'améliorer les processus de notre organisation.



TÉMOIGNAGE :

« Cela nous aide à élever les normes. De productivité, de travail, de processus, etc. »

Angélica Castañeda
Conviventia (Colombie)

- Autogestion : Parfois, au quotidien, nous ne prenons pas le temps de nous occuper de notre propre organisation et les personnes qui contribuent à la réalisation de nos objectifs : Ce processus peut faciliter la protection de l'équipe en général pour offrir un lieu de travail sûr pour les volontaires et les personnes avec un contrat de travail. C'est un avantage important à offrir en tant qu'employeur.

Nous pourrions prendre le temps d'identifier les véritables risques auxquels sont exposés tous les membres de notre organisation et élaborer un plan de réponse en matière de prévention et de réaction pour faire face à toutes les éventualités, avec des mécanismes clairs et adaptés.

- Les normes de qualité de ce programme sont liées à des principes généraux de l'Union européenne. Mettre en pratique ces normes internationales pourrait faciliter d'autres types de coopération entre notre organisation et d'autres institutions nationales ou étrangères.



TÉMOIGNAGE :

« Ces processus sont nécessaires pour la partie organisationnelle, car nous allons en retirer des capacités installées, non seulement pour les volontaires que nous recevons de l'étranger, mais aussi en interne pour renforcer le volontariat et les équipes de travail locales »

Ana Celia Tercero
Association pour le développement intégral de la femme - APADEIM (Nicaragua)



TÉMOIGNAGE :

« Ces processus avec l'Union européenne nous aident à nous organiser, à nous documenter et à pouvoir améliorer nos normes. La coopération est importante, elle nous permet de nous mettre au niveau d'organisations d'accueil au bénéfice des volontaires mais aussi du nôtre. C'est ça l'idée de la coopération »

Angélica Castañeda
Conviventia (Colombie)

Recommandations

Pour que ce processus d'autoévaluation ou de création de nouvelles politiques puisse servir à projeter un espace de développement organisationnel, nous avons quelques conseils :

- Avant tout, il est important d'avoir pris la décision en tant qu'organisation et non en tant qu'individu, pour garantir la motivation générale. Cela inclut les personnes responsables de la prise de décision de notre organisation (par exemple, Direction générale ou Comité directeur), notamment pour assurer l'investissement en temps de notre équipe dans l'optique de mettre le processus en œuvre.
- Rappeler qu'il est possible de consulter patiemment d'autres manuels ou instructions mis à disposition. Certains d'entre eux sont mentionnés dans l'introduction de ce guide.
- Profiter de l'opportunité pour développer ce que nous sommes :
 - Ne pas le voir comme des formalités administratives ou une simple exigence pour un programme : si nous faisons l'effort d'examiner nos politiques de façon approfondie, et de les créer à partir de ce que nous sommes et faisons réellement, cela sera bénéfique à notre organisation.

TÉMOIGNAGE :



« Qu'il ne soit pas juste une démarche pour obtenir la certification mais qu'elles puissent le réaliser dans leur contexte et avec leurs moyens. Une petite organisation n'a peut-être pas besoin d'aborder le sujet de l'évacuation, etc. Mais elle peut en matière de politique relative aux droits de l'homme proposer une réflexion et la retranscrire à l'écrit »

Mercedes López

Alianza por la Solidaridad (Haïti)

- Systématiser ce que nous avons déjà. Souvent, même si nous n'avons pas de politiques ou que nous ne les appelons pas comme telles, l'organisation respecte déjà d'une certaine manière les normes dans la pratique. Si nous partons de ce qui existe déjà, la mise en œuvre sera plus facile car il s'agira davantage de systématisation ou de documentation que d'une production à partir de zéro.

APPRENTISSAGE :



L'association de femmes d'ascendance africaine du nord du Cauca en Colombie en suivant le processus de certification, s'est rendu compte qu'elle avait toujours eu des volontaires, bien qu'elle ne les appelait pas ainsi. On les appelait les « parrains » mais ils jouaient le même rôle. Ce qui démontre que si nous mettons à examiner en détail notre organisation, il y a des choses que nous avons déjà.

- L'assumer comme un projet institutionnel. Dans le sens de définir des dates, des responsables et des objectifs à toutes les actions qui vont nous conduire à examiner, mettre à jour et envoyer notre demande de certification comme organisation d'accueil.

- Essayer de fusionner avec les espaces d'analyse interne ou institutionnel préexistants, pour éviter de multiplier les efforts.
- Maintenir une communication interne fluide.
- Échange entre organisations :
 - Générer et profiter d'espaces d'échange avec d'autres organisations d'envoi et d'accueil qui ont déjà réalisé le processus pour apprendre et s'inspirer de leurs bonnes pratiques. Au besoin, nous pouvons consulter la [liste d'organisations certifiées](#) sur la plate-forme du programme.
 - Échanger des politiques avec d'autres organisations amies. Au-delà du programme EU Aid Volunteers, nous pouvons nous inspirer d'autres politiques d'organisations semblables aux nôtres qui ont plus d'expérience avec des politiques internes en général ou avec un certain type de politiques qui nous fait défaut.
 - Échanger des compétences avec d'autres organisations dans le même processus. Toutes les organisations n'ont pas le même profil, parfois certaines ont ce dont d'autres ont besoin, comme une personne avec des connaissances juridiques du pays dans leur équipe.
- Contextualiser les politiques :
 - Prendre le temps d'adapter les noms et la rédaction. Dans certains cas, les organisations ont déjà une politique portant un nom différent mais qui obéit aux mêmes normes. Il est important de vérifier ce point pour ne pas créer d'innombrables politiques qui finiront dans un tiroir et seront inutiles une fois la coopération terminée.
 - Il est également important de prendre le temps de penser au nom que nous lui donnons, sachant que les mots peuvent ne pas avoir le même sens y compris pour les personnes qui intègrent l'organisation. De la même manière, nous devons penser à la façon de la rédiger pour s'assurer qu'elle est adaptée à la compréhension de notre contexte.
 - Réexaminer les lois du pays relatives à la politique sur laquelle nous travaillons pour s'en inspirer et s'assurer d'être dans un cadre légal en vigueur.
 - Penser à des adaptations régionales. Le processus de révision des politiques est définitivement quelque chose que nous devons adapter au niveau local, non seulement national mais aussi par territoires. Réfléchir pour savoir, par exemple, si notre plan de sécurité est réaliste aussi bien pour le siège dans la capitale que pour le travail sur d'autres terrains où l'organisation est présente.

TÉMOIGNAGE :



« En Amérique centrale le mot sécurité a plusieurs interprétations. Une même politique fonctionne et est mise en œuvre différemment qu'on soit au Salvador ou dans un région où il existe d'autres contextes. Par exemple, bénéficier d'une assistance en transport est facile à San Salvador, cela ne l'est pas dans les villages, pour les populations rurales c'est une réalité différente »

Karen Ramírez

Provida (El Salvador)

**APPRENTISSAGE :**

L'organisation des sœurs adoratrices de Colombie a rencontré sa grande difficulté dans le plan de sécurité qui la première fois s'est avéré trop général et pas adapté au contexte plus spécifique. « Tout n'a pas trait au conflit armé » disent-elles, et il y a des territoires où il existe d'autres types de risques qui sont connus mais qui ne sont écrits nulle part. Prendre le temps d'examiner chacun des risques des territoires où nous travaillons nous permettra de concevoir un plan de sécurité plus réaliste et adapté.

- En faire une culture organisationnelle au-delà de son rôle :
 - Ce que nous définissons comme politique définit également notre organisation. Pour qu'elle fonctionne réellement il faut observer certaines étapes :
 1. Documents.
 2. Rédaction.
 3. Mise en œuvre.
 4. La faire connaître jusqu'à ce qu'elle devienne « automatique ».
 5. Réaliser un suivi continu.
 - Impliquer toutes les équipes depuis sa création pour être sûr qu'elles s'investissent dans sa mise en œuvre.
 - Établir des espaces de réflexion/formation constamment pour mesurer le respect des politiques.
 - Les faire connaître de façon approfondie durant les processus d'intégration de volontaires ou employés.
 - Planifier la « maintenance » des politiques : révision, mise à jour au-delà du programme EU Aid Volunteers.

**BONNE PRATIQUE / APPRENTISSAGE :**

L'organisation PROVIDA du Salvador a voulu mettre en marche la construction d'une politique qui inclut des sujets tels que les abus sexuels au travail. Pour s'assurer que les espaces collectifs soient réellement bénéfiques, avant tout débat ils ont réalisé une sensibilisation sur les questions de genre.

**TÉMOIGNAGE :**

« Faire qu'elle devienne une culture est l'étape la plus difficile car cela requiert une équipe engagée qui ne cesse de travailler sur ce point »

Karen Ramírez

Provida (El Salvador)



TÉMOIGNAGE :

« L'autoévaluation se fait de manière constante et permanente avec chacune des actions du programme. (...) C'est une réflexion permanente »

José Blanes

Centre bolivien d'études multidisciplinaires - CEBEM (Bolivie)

5

Comment et pourquoi établir les normes transversales de manière participative ?

Il est important d'impliquer toute notre équipe dans le développement des politiques ou pratiques relatives aux normes transversales afin de faciliter par la suite leur mise en œuvre. Ainsi les politiques, plus que des règlements, seront le résultat d'une réflexion collective.

Pour réaliser ces processus de façon plus participative, voici quelques conseils :

- Examiner les formulaires en groupe permettra d'avoir une meilleure compréhension et analyse de ce qu'il nous manque pour obtenir la certification.
- Délégation de tâches :
 - Identifier les tâches et désigner un responsable comme dans tout projet, peut faciliter la satisfaction de chacun des besoins.
 - Établir des comités, notamment pour la mise en œuvre des politiques. Durant la création, il convient également d'évaluer si le travail semble lourd par rapport aux autres responsabilités endossées au quotidien dans l'organisation. Il est également important de désigner au sein du comité la personne responsable du suivi pour que les échéances et les méthodes soient respectées.



BONNE PRATIQUE:

L'organisation des sœurs adoratrices de Colombie au moment d'examiner les politiques, a désigné une personne responsable de chacune des politiques selon la fonction ou l'affinité avec le sujet. Ainsi, une personne était référente pour tout le processus, tandis que de nombreuses autres personnes étaient responsables de faire avancer chacune des politiques. Le travail a ensuite été présenté à l'équipe pour son ajustement. Ce processus s'est avéré essentiel pour réussir à définir les politiques.

- Espaces de consultation et d'évaluation :
 - Lorsque nous créons une nouvelle politique, les responsables peuvent créer un document de base et l'envoyer pour consultation afin de recevoir des commentaires avant de l'officialiser.

- Nous pouvons évaluer notre politique en créant divers débats sur le sujet en général. Par exemple, aborder le sujet des abus d'enfants sans mentionner la politique peut créer des débats qui nous orientent sur le besoin d'une mise à jour collective de la politique.
- Nous pouvons profiter d'espaces préexistants tels que les réunions du Comité directeur ou l'Assemblée générale pour recevoir des retours.



BONNE PRATIQUE:

L'organisation Conviventia en Colombie a impliqué les cadres et responsables de l'organisation pour que toute l'organisation comprenne le processus et s'y familiarise pour y contribuer. Un calendrier de travail a été réalisé avant d'être présenté à tous. Les lignes directrices ont également été présentées pour que chaque département puisse travailler. Une réunion a ensuite été organisée pour présenter l'ensemble et l'examiner dans l'optique d'établir les politiques.

- Participation par groupes réduits. Si nous divisons notre organisation par groupes (par zone géographique ou département technique de travail, par exemple), nous pouvons nous assurer d'y inclure les besoins/avis de tous les secteurs. En outre, la discussion dans des espaces réduits peut être plus facile qu'avec toute l'équipe en même temps.
- Rafraîchir le langage. Pour que le processus soit réellement collectif, il est bon de s'assurer que nous parlons de la même chose, et que nous comprenons les termes de la même manière.



TÉMOIGNAGE :

« Avec les volontaires de l'Union européenne, nous pourrions recevoir non seulement la partie renforcement de l'organisation mais aussi le financement pour renforcer le volontariat local et les apports techniques du volontariat international ».

Oscar Conde

Colectivo MadreSelva (Guatemala)

6

Comment travailler en association avec une organisation d'envoi ?

Pour participer au programme EU Aid Volunteers, l'association entre plusieurs organisations d'envoi et d'accueil a été établie comme une des normes (la numéro 7).

Il est important que comme organisation d'accueil, nous ayons la possibilité de travailler dans un partenariat horizontal dans lequel les accords et responsabilités sont clairement définis dès le départ.

La norme établit certains principes comme le respect, la transparence et des visions partagées, ainsi que certaines exigences minimales pour cette association entre les organisations. Les détails de ces dernières peuvent être consultés dans le [Guide pour les organisations locales](#).

Pour avoir une alliance saine et pouvoir tirer le maximum du projet, nous avons une série de conseils que nous présenterons ci-après.

- Définir clairement les attentes concernant les axes autour desquels le consortium travaillera et les éléments à définir en interne de chaque organisation.
- Reconnaître notre valeur comme organisation locale. Même si c'est la première fois que nous participons au programme, nous devons nous rappeler quelle est notre valeur et s'appuyer sur cette dernière pour faire de propositions. Les organisations locales ont généralement une expérience et une connaissance du terrain clés pour les projets.
- Savoir dire « non ». Sans perdre le courage d'assumer de nouveaux défis, il est important de savoir se positionner pour éviter de s'embarquer dans des projets dont nous n'avons pas besoin ou qui dépassent nos capacités d'exécution ou d'investissement. De la même manière, identifier les initiatives qui ne sont pas adaptées à notre contexte est une étape clé pour garantir la réussite de notre projet.
- Savoir dire « mais » dans un dialogue constant. Les normes sont des lignes directrices générales marquées par le programme. Il est essentiel que nous, les organisations, sachions les interpréter et les adapter pour que le résultat final soit utile et pérenne dans nos organisations.
- Savoir solliciter de l'aide. Les consortiums sont faits pour échanger et réaliser un projet conjointement à partir de la particularité de chaque organisation ou territoire. Si nous participons à un consortium équilibré, de nombreuses organisations auront les capacités dont nous avons besoin et vice versa. Il est bon d'identifier nos points faibles pour demander de l'aide, et d'être à l'écoute des éventuels besoins des autres.
- S'exprimer avec respect mais sans peur. Poser toutes les questions que nous nous posons facilitera la progression du projet. En outre, les questionnements que nous pouvons nous faire serviront à améliorer les prochaines coopérations ou générations de volontaires.
- Tirer profit du regard extérieur. Les consortiums sont généralement constitués par des organisations européennes et d'autres territoires de notre propre région. Nous pouvons nous servir de cette situation pour obtenir un regard différent et extérieur sur nos pratiques potentiellement bénéfique à notre travail.

TÉMOIGNAGE :



« Nous avons, dans chaque organisation, notre propre façon de fonctionner et il n'est pas question de la perdre mais nous devons entretenir une relation permanente avec d'autres organisations, d'autres pays. (...) En outre il est très difficile de penser que nous exécutons notre mission seules, cela n'est pas possible, face à une réalité aussi complexe. (...) Il faut oser s'évaluer de façon critique, se remettre en question et se projeter dans des normes plus larges, dans un spectre plus étendu que le local »

Victoria Tenjo

Sœurs Adoratrices (Colombie)

- Maintenir une communication fluide, constante et transparente qui permette de mettre en pratique tout ce qui a été énoncé précédemment et exécuter les projets de la meilleure des manières. Cette étape est importante car une bonne partie du travail se réalisera à distance. De la même manière, certaines organisations travailleront en équipe pour la première fois.

Maintenir la communication, ainsi qu'avoir l'initiative d'émettre des rapports régulièrement (sans qu'ils aient été demandés) renforcera la confiance et la motivation entre les organisations.



TÉMOIGNAGE :

« L'organisation d'accueil est tenue de mettre les questions sur la table et d'animer le débat sur ses sujets d'intérêt »

Ana Celia Tercero

Association pour le développement intégral de la femme - APADEIM (Nicaragua)

Cycle de gestion des volontaires

Les volontaires à travers leurs expériences ont l'opportunité de générer un impact de deux façons : ils contribuent au développement des communautés et organisations dans lesquelles ils réalisent leur mission et il vivent une expérience unique et enrichissante sur les plans humain et professionnel. Notre défi en tant qu'organisation d'accueil est de promouvoir une politique ou stratégie générale relative au volontariat qui gère l'expérience en favorisant les conditions propices pour atteindre ces deux impacts.

Certaines organisations d'accueil disposent déjà d'une **politique relative au volontariat** et devront simplement intégrer le projet des volontaires de l'aide de l'UE à ladite politique en faisant les adaptations nécessaires en fonction des normes de qualité. Les organisations qui ne disposent pas d'une politique relative au volontariat devront la formuler en y incluant la vision de l'organisation sur le volontariat, les différents moments du cycle de gestion des volontaires, et les droits et devoirs des volontaires conformément à la législation locale, ainsi que les normes de qualité du projet des volontaires de l'aide de l'UE. Dans les deux cas, il convient de chercher à éviter une séparation artificielle entre les volontaires internationaux et les volontaires locaux. En d'autres termes, qu'au sein de l'organisation la manière de voir et de vivre l'expérience de volontariat partage les mêmes valeurs et processus généraux.

Définir une politique relative au volontariat nous permet de renforcer la capacité de notre organisation pour travailler avec des volontaires locaux et internationaux. Sa mise en œuvre est également une opportunité pour profiter au maximum des apports et apprentissages entre notre organisation et les volontaires.



BONNE PRATIQUE:

L'organisation Association pour le développement intégral de la femme - APA-DEIM du Nicaragua a approché d'autres acteurs locaux avec de l'expérience dans la gestion des volontaires pour faciliter ses premiers pas dans la définition d'une politique relative au volontariat.

Pour débiter la construction de ce cadre général de volontariat, la première étape consiste à réaliser un processus d'autoévaluation qui nous invite à réfléchir en interne sur le rôle que joue le volontaire, local et international, dans notre organisation. Quels sont les objectifs visés avec l'intégration des volontaires ? Comment contribuent-ils à la mission de l'organisation ? Comment le volontaire entre-t-il dans notre planification ? Quelles sont les implications, avantages et défis de l'accueil des volontaires ?

Dans le processus de définition de la politique de volontariat, il est fondamental de désigner une personne chargée de faire connaître les définitions. Ainsi la vision de l'importance des volontaires est plus facilement intégrée à la culture de l'organisation. Cette personne pourrait également coor-

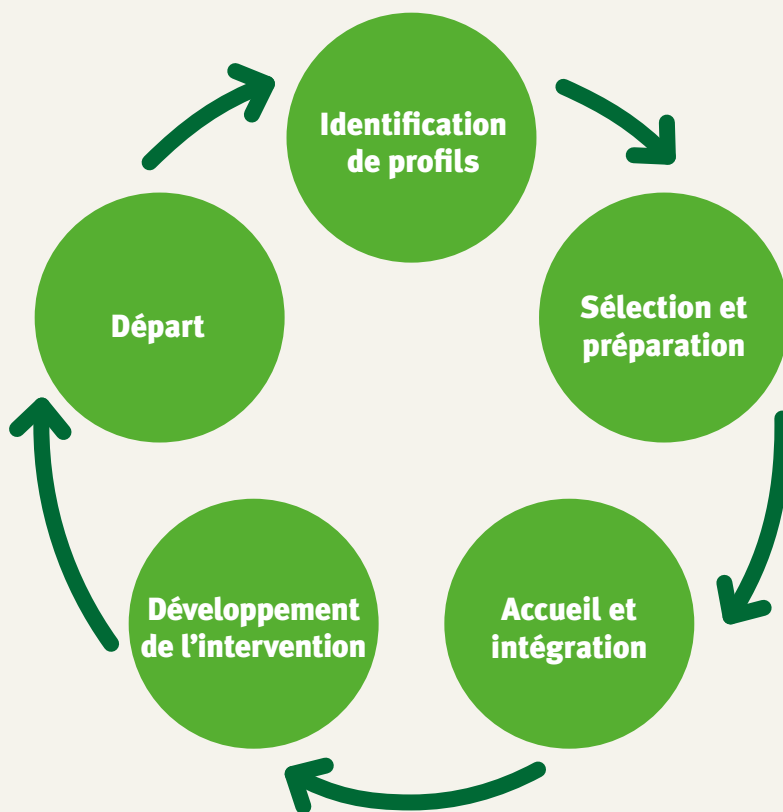
donner la participation d'autres départements à la définition de la politique dans un **plan concret de mise en œuvre du cycle de gestion des volontaires** pour un projet spécifique.



BONNE PRATIQUE:

L'organisation des sœurs adoratrices de Colombie a accédé à partir du site web du système national des volontaires à un guide technique sur le **modèle de gestion pour les organisations d'action volontaire** élaboré par l'Institut colombien des normes techniques et certification (ICONTEC).

Dans ce chapitre du guide « Guide de certification et bonnes pratiques pour les organisations d'accueil » nous prodiguerons quelques recommandations et bonnes pratiques pour que les organisations d'accueil puissent définir, mettre en œuvre ou renforcer chaque étape du cycle de gestion des volontaires dans le cadre de l'initiative des volontaires de l'aide de l'UE. Ce cycle doit prendre en considération les différents moments de la relation entre le volontaire et l'organisation d'accueil, du premier contact à la fin de la mission.



1

Identification de profils

La définition du profil des volontaires a pour objectif final de garantir la concordance entre les attentes personnelles de ces derniers et nos attentes en tant qu'organisation d'accueil. Pour atteindre cet objectif, il est essentiel d'identifier des profils de volontaires qui peuvent donner une réponse aux besoins de notre organisation et au groupe ou territoire visé par notre intervention.

Une définition de rôle qui soit claire et conforme aux défis réels peut faire la différence entre une expérience négative ou positive pour l'organisation d'accueil comme pour le volontaire.



TÉMOIGNAGE :

« Je crois que la sélection des profils est essentielle pour que les personnes qui viennent s'adaptent à leur poste. Parce s'adapter aux différences culturelles et à l'organisation est déjà une difficulté. La définition du poste doit être pensée et définie à l'avance »

Mercedes López

Alianza por la Solidaridad (Haïti)

Étape par étape

Pour réaliser l'identification de profils de volontaires, nous devons suivre les étapes suivantes :

- 1.1 Identifier les besoins de l'organisation :** En prenant en compte la planification institutionnelle et l'analyse interne des ressources et capacités dont nous disposons, nous dressons une liste des besoins de notre organisation.



BONNE PRATIQUE:

L'organisation Convivencia de Colombie réalise chaque année un tableau dans lequel elle reporte les besoins de chaque département ou projet. Ce tableau est utile pour identifier le profil pour de futurs volontaires selon la planification de l'organisation.

- 1.2 Définir les responsabilités du volontaire :** À partir de ces besoins concrets, nous identifions les responsabilités ou rôles qui leur apportent une réponse et qui peuvent être assumés par un volontaire. Il est important lors de cette étape de prendre en considération :

- **Le contexte et la capacité de l'organisation :** Définir des profils selon la progression et les défis concrets de notre organisation. De nouveaux projets qui ne font pas partie de nos priorités ou des besoins réels de la planification institutionnelle peuvent nous limiter dans la capacité d'assurer un suivi et de profiter de l'apport du volontaire à notre organisation. Nous déconseillons ainsi de recevoir plusieurs volontaires durant une même période si nous ne possédons pas encore une expérience dans la gestion des volontaires.



APPRENTISSAGE :

L'organisation Provida du Salvador a appris, à partir d'une expérience dans le volontariat international, que le plus important est de définir clairement l'objectif spécifique auquel contribue le volontaire et le contexte du sujet ou projet dans l'organisation. Parfois, l'erreur consiste à vouloir créer en partant de zéro ce qui est possible uniquement s'il est défini que la tâche spécifique sera d'établir les bases ou concevoir un programme.

- **Temporalité :** Les volontaires de l'aide de l'UE sont voués à assumer un rôle ou une responsabilité pour un temps défini, c'est pourquoi nous devons planifier que les volontaires assument des

responsabilités ou projets concrets avec un début et une fin bien définis. Ainsi l'évolution et la reconnaissance de l'apport concret des volontaires sont facilitées. Attribuer à un volontaire des rôles qui requièrent une plus grande implication dans le temps n'est pas une bonne idée.

- **Pérennisation** : Au moment de définir un projet ou un rôle qu'assurera le volontaire, il est important que nous pensions à la durabilité de son apport à moyen et long terme. Dans le cas où cela implique une capacité technique dont nous ne disposons pas dans l'équipe locale, nous recommandons que le volontaire travaille conjointement avec un membre de notre organisation pour que cette personne apprenne et pour pérenniser le projet une fois que le volontaire rentre en UE.
- **Motivation** : Nous devons considérer des tâches qui peuvent induire le rapprochement à la mission de notre organisation, à la population bénéficiaire et à la culture locale. Cela peut contribuer à renforcer la motivation des volontaires pour assumer un rôle.
- **Flexibilité** : la définition du profil doit offrir une certaine marge de flexibilité pour prendre en compte la contribution et les intérêts du volontaire après son engagement.

1.3 Compléter le profil de compétences : Nous remplissons le formulaire d'annonce de poste vacant pour volontaires de l'aide de l'UE conformément au **cadre de compétences**⁵ recherchées pour assumer les responsabilités définies précédemment. Ce formulaire comprend les tâches à réaliser, les critères de sélection et les exigences minimales requises à utiliser durant le processus de sélection (**Voir exemple d'annonce de mission**). Les tâches doivent être spécifiques et claires pour faciliter ensuite la création d'un plan de travail et le suivi. Nous devons également indiquer si le volontaire doit être professionnel débutant ou expérimenté et s'il est nécessaire de prévoir des **stages d'apprentissage**⁶ avec l'organisation d'envoi.

TÉMOIGNAGE :



« Il est vital d'identifier un profil concret auquel tu peux apporter un suivi, que tu puisses lui attribuer des tâches à réaliser et que ce soient des rôles qui requièrent moins d'experts mais autant d'aide »

Mercedes López

Alianza por la Solidaridad (Haïti)

1.4 Envoyer le formulaire à l'organisation d'envoi : L'organisation d'envoi sera chargée d'examiner, de donner des retours et de réaliser les adaptations nécessaires aux profils des volontaires pour s'assurer qu'ils disposent de toutes les informations nécessaires : la description du poste vacant suit une structure de sections fixes que les organisations d'envoi et d'accueil vont compléter conjointement.

5 Le cadre de compétences définit les compétences transversales requises dans de nombreux secteurs du volontariat et de l'emploi et détermine les compétences spécifiques nécessaires pour l'initiative des volontaires de l'aide de l'UE et pour le travail dans le domaine de l'aide humanitaire. Nous devons en outre présenter une liste non exhaustive de compétences techniques. Voir article 3 et Annexe du [Règlement délégué UE - 1398/2014](#).

6 Dans le contexte du processus de formation, l'organisation d'envoi, après consultation de l'organisation d'accueil, peut promouvoir des stages d'apprentissage dans son organisation avant le déploiement auprès de jeunes professionnels afin d'en apprendre davantage, à travers l'expérience, sur les procédures, l'éthique et le contexte du travail humanitaire. Voir article 13 du [Règlement d'exécution UE - 1244/2014](#) et norme 12 dans le [Guide pour les organisations d'envoi](#).

| Normes relatives | Cadre réglementaire de référence de l'initiative des volontaires de l'aide de l'UE |
|---|--|
| <p>Norme 8 Attribution de tâches</p> | <p>Règlement d'exécution N° 1244/20142 :</p> <p>Article 4 : Définition de l'attribution des tâches, profil de compétences et critères de sélection des volontaires de l'aide de l'UE</p> <p>Point 1 de son annexe 1 : Exigences de l'attribution des tâches.</p> |

2

Sélection et préparation

L'étape de sélection et de préparation du volontaire renvoie aux processus préalables au déploiement du volontaire. Elle doit être mise en œuvre avec l'organisation d'envoi, en connaissant les responsabilités et compétences de chaque organisation pour éviter de multiplier les contenus des espaces d'intégration.

Étape par étape

2.1 Diffusion d'appel à candidatures : Pour une période minimale d'un mois, l'organisation d'envoi placera l'annonce de la mission sur la plate-forme centrale de l'initiative des volontaires de l'aide de l'UE. En tant qu'organisation d'accueil, nous avons la possibilité de promouvoir l'appel à candidatures pour attirer les candidats sur la plate-forme centrale de l'Union européenne. Durant cette période, les informations des candidats (CV, autoévaluation conforme au cadre de compétences, expériences démontrables et lettre de motivation) seront reçues.

2.2 Programme de formation : En attendant la décision finale sur les candidats sélectionnés pour réaliser la mission de volontariat, ces derniers doivent recevoir et compléter un processus de formation qui leur permettra de réaliser leurs tâches avec succès et de mieux s'intégrer dans leurs destinations respectives. D'une part, tous les candidats sélectionnés doivent suivre un programme de formation en ligne. Ils recevront ensuite une formation intensive en classe d'environ 10 jours sur des sujets comme la sécurité, la prévention des abus, la diversité culturelle, la communication, etc. Les modules du programme de formation auxquels chaque candidat sélectionné doit participer sont définis à partir de la construction d'un **plan d'apprentissage et de développement**⁷ qui identifie leurs compétences et leurs besoins d'apprentissage.

Durant la formation et à la fin de celle-ci, la préparation au déploiement des candidats sera évaluée en fonction du cadre de compétences. Leur plan d'apprentissage et de développe-

⁷ Le plan d'apprentissage et de développement indiquera les résultats attendus des volontaires de l'aide de l'UE et contiendra les informations sur les compétences requises, leurs besoins d'apprentissage et leurs réalisations lors des différentes phases de leur participation à l'initiative. Voir article 4 du [Règlement délégué UE - 1398/2014](#).

ment devra être mis à jour après la formation pour indiquer les cours suivis et les résultats obtenus. Le programme de formation est organisé intégralement par le financeur, l'agence EACEA. La communication pour enregistrer les candidats volontaires et la logistique incomberont à l'organisation d'envoi. Bien que les organisations d'accueil n'aient pas de rôle dans cette phase, il est important d'être au courant du contenu des formations afin d'éviter les dualités ou pour les approfondir une fois que le volontaire a intégré l'organisation.

2.3 Entretien et sélection : L'organisation d'envoi nous remettra une première sélection de candidats pour convenir des entretiens à réaliser. L'entretien devra s'appuyer sur le cadre de compétences. Par la suite, nous devons prendre la décision finale pour chaque poste de volontaire et confirmer notre décision en tant qu'organisation d'accueil à l'organisation d'envoi qui se chargera d'en informer le candidat et de lui demander sa confirmation par écrit. Les personnes sur liste d'attente pourront également être sélectionnées en cas de désistement ou de démission d'autres candidats.

Pour sélectionner le volontaire, nous recommandons de prendre en considération :

- Le profil de compétences recherchées.
- La faculté du projet ou du rôle attribué à répondre à ses motivations et intérêts.
- La capacité de la personne à s'adapter à un nouveau contexte et à une expérience qui exige de la maturité émotionnelle.

2.4 Préparation au déploiement : L'organisation d'envoi devra s'assurer que tous les candidats au volontariat fassent l'objet d'une intégration en face à face (dans la mesure du possible) et adaptée avant le déploiement comprenant des contenus tels que le contexte, ainsi que les normes et procédures de l'initiative des volontaires de l'aide de l'UE. En outre, ce sera l'occasion d'en apprendre davantage sur la mission, la structure et les programmes des organisations d'envoi et d'accueil, ainsi que de se familiariser avec le code de conduite et les politiques de sécurité, de santé au travail, de protection et de préventions des abus, etc.

Il est important d'aborder la motivation des futurs volontaires à ce moment de l'intégration car il s'agira d'un aspect à reprendre constamment dans le cadre de l'accompagnement de la mission de volontariat.

Durant la préparation au déploiement, nous recommandons de programmer un entretien entre le volontaire et une personne de notre organisation avec laquelle le ou la volontaire va travailler au cours du déploiement (ou par exemple avec la personne qui est amenée à jouer le rôle de tuteur). Dans la communication en ligne des candidats ou personnes sélectionnées avec les organisations d'accueil il est important de :

- Laisser un espace pour lever des doutes sur les futures tâches, le contexte où elles seront réalisées et les caractéristiques de l'organisation d'accueil.
- Aborder de manière transparente les aspects positifs et les possibles difficultés qui peuvent se présenter pendant la mission de volontariat.

2.5 Signature du contrat : Une fois l'évaluation de l'apprentissage du programme de formation terminée et après confirmation de l'obtention des résultats requis, l'organisation d'envoi doit signer avec le volontaire le contrat de déploiement. Il est conseillé de créer un dossier par

volontaire où conserver de façon ordonnée ses informations : profil, documents, contrat, plan d'apprentissage et de développement, etc.

| Normes relatives | Cadre réglementaire de référence de l'initiative des volontaires de l'UE |
|---|--|
| <p>Norme 9 Identification des candidats</p> | <p>Règlement d'exécution N° 1244/20142 :</p> <p>Article 3 : Procédure d'identification et de sélection</p> <p>Article 5 : Annonce et candidature</p> |
| <p>Norme 10 Plan d'apprentissage et de développement</p> | <p>Article 7 : Sélection</p> <p>Article 6 : Évaluation, première sélection et présélection</p> <p>Article 8 : Évaluation des besoins d'apprentissage</p> |
| <p>Norme 11 Préparation au déploiement</p> | <p>Article 9 : Programme de formation</p> <p>Article 10 : Évaluation des candidats au cours de la formation et après cette dernière.</p> <p>Article 11 : Programme d'intégration</p> |
| <p>Norme 12 Stages d'apprentissage</p> | <p>Article 13 : Stages d'apprentissage pour professionnels débutants.</p> |

3

Accueil et intégration

Les questions logistiques et l'accueil lors des premiers jours sont essentiels pour garantir une bonne expérience aux volontaires de l'aide de l'UE. Cette étape du cycle de gestion des volontaires implique que nous prêtions attention à différents détails qui facilitent l'intégration des nouveaux membres de l'équipe à notre organisation.

Étape par étape

- 3.1 Préparations logistiques :** Disposer d'informations logistiques claires peut faciliter l'expérience des volontaires. Nous conseillons de préparer et d'envoyer par courrier un manuel logistique et de préparation préalablement au déploiement. Nous devons également tenir compte des considérations logistiques suivantes :
- Pays et ville de déploiement :** Il est important que nous fournissions les informations générales sur le contexte du pays et de la ville de déploiement des volontaires. Par exemple, il convient d'indiquer sur un plan général certaines données démographiques, sociales, politiques et économiques. Il peut être intéressant d'inclure dans le manuel logistique et de préparation certaines données locales telles que le climat, le taux de change avec la devise locale, des recommandations pour Internet et une carte SIM de mobile, les voltages et types de prises électriques, etc.

- **Visa :** Bien que les démarches administratives et la vérification de la validité du visa obtenu incombent au volontaire, les organisations d'envoi et d'accueil devront lui fournir toute l'aide qui est à leur portée. Les démarches de demande de visa peuvent être très rébarbatives, il est donc important pour le volontaire de pouvoir être assisté sur les procédures, exigences et délais nécessaires pour gérer et renouveler les visas. Il doit notamment pouvoir savoir s'il est nécessaire de remettre le passeport à l'autorité responsable de la gestion, s'il est possible de commencer les démarches depuis l'Union européenne ou s'il devra payer une amende en cas d'expiration du visa préalable à son renouvellement. Les organisations d'envoi et d'accueil doivent également fournir les documents institutionnels requis pour l'obtention d'un visa.

D'autre part, il est important que les organisations informent les volontaires de l'existence d'éventuelles taxes douanières sur la possession de devises étrangères à l'aéroport de destination.

- **Hébergement :** En tant qu'organisation d'accueil, nous recevons une quantité fixe d'argent avec laquelle couvrir les frais et garantir l'hébergement des volontaires. Les organisations devront tenir compte du fait que le financeur attribue la même somme pour un même pays en fonction du coût de la vie, indépendamment de l'endroit, capitale ou zones rurales, où seront hébergés les volontaires. Dans le cas de plusieurs volontaires qui ne seraient pas tous hébergés dans la même ville, il est important de se montrer transparent sur la gestion et les conditions de la somme destinée à l'hébergement pour ne pas créer de sentiment d'injustice au sein des volontaires. En même temps, l'organisation devra distribuer la somme suffisante aux volontaires : elle peut en d'autres termes attribuer une somme plus élevée pour ceux qui vivent dans la capitale que celle versée à ceux qui vivent en zones rurales (par exemple). En ce sens, il est important de partager les informations sur les conditions d'hébergement et le type d'aide que nous pouvons apporter pour obtenir un logement. Par exemple, être clair envers le volontaire si la décision du lieu où vivre avec la somme attribuée pour cet objectif est personnelle et s'il peut déménager quand il le souhaite.

Certaines organisations qui accueillent des volontaires de l'aide de l'UE régulièrement ont opté pour avoir un appartement ou une maison fixe, où les différents volontaires vivent pendant leur mission. Dans le cas où nous ne disposons pas d'un appartement fixe, nous devons aider les volontaires à trouver des informations et les accompagner dans leur recherche de logement. Ceci de manière à ce qu'ils puissent trouver, le plus rapidement possible, un logement en bonnes conditions, meublé, dans un quartier sûr et à un prix qui correspond à la somme attribuée à cet effet. Par exemple, il est possible de réaliser une carte des offres de logement et d'inclure dans le manuel logistique et de préparation des informations sur les zones recommandées ou la présélection de 2-3 lieux où le volontaire pourrait vivre.

D'autre part, dans certaines villes, il est très difficile de trouver des appartements meublés et cela peut limiter l'accès des volontaires aux équipements de base comme la cuisine, le lit, le réfrigérateur, etc. Dans ces cas, nous recommandons de trouver un terrain d'entente avec le propriétaire pour que du prix du loyer de l'appartement soit déduit l'achat de meubles et d'appareils électroménagers qui couvrent les besoins de base des volontaires.

En cas de quelques jours d'attente avant le déploiement vers une autre zone ou le temps de trouver un logement, il est conseillé de proposer comme alternative temporaire la location d'un appartement équipé pour cuisiner (en lieu et place d'un hôtel qui ne le permet pas).

- **Transport :** Nous suggérons d'indiquer dans le manuel logistique et de préparation des recommandations sur l'utilisation du transport public. Nous conseillons à l'organisation d'ac-

cueil de faciliter l'accès à un moyen de transport en cas de besoin pour des raisons de sécurité ou d'accessibilité.

- **Sécurité :** Nous devons fournir des contacts d'urgence, des informations sur les risques et des recommandations en matière de protection et de sécurité pour le contexte spécifique. Même si, avant de partir, les volontaires ont déjà reçu une première formation sur la sécurité, ces informations doivent être approfondies dans les espaces d'intégration dans le pays de destination conformément aux politiques et protocoles établis.
- **Santé :** Il est important d'inclure dans le manuel logistique et de préparation des informations importantes relatives à la santé telles que :
 - Les vaccins nécessaires pour la mission.
 - Des informations sur le fonctionnement et les caractéristiques de l'assurance médicale, les centres de santé et les hôpitaux de référence.
 - Des recommandations pour accéder aux soins médicaux, y compris des informations sur la nécessité ou non d'avancer des frais et sur les procédures de remboursement.
 - Des informations sur d'éventuels problèmes sanitaires dans le pays ou la région de mission.
 - Des recommandations en matière d'hygiène et d'alimentation pour se prémunir des risques sanitaires.

D'autre part, surtout dans des contextes de travail dans des zones d'urgences ou de violence, nous recommandons de considérer la couverture d'assurance et l'accès à un soutien psychologique.



APPRENTISSAGE :

Le collectif MadreSelva du Guatemala a appris avec l'expérience qu'il est fondamental de proposer des recommandations simples et claires sur où et quoi manger pour éviter des situations plus complexes comme un volontaire qui tomberait malade.



BONNE PRATIQUE:

L'organisation Conviventia de Colombie met en place une coordination pour le domaine du volontariat qui se prépare 2 ou 3 mois à l'avance pour planifier avec l'équipe tous les besoins, budget et calendrier de l'arrivée des volontaires.

3.2 Accueil : L'implication de l'équipe dans l'accueil permet aux volontaires de se sentir vraiment intégrés et valorisés. Pour un bon accueil, nous recommandons de :

- Former les nouveaux membres de l'organisation d'accueil sur la politique relative au volontariat pour qu'ils comprennent l'importance et la relation avec la mission de l'organisation.
- Avant l'arrivée d'un nouveau volontaire, il est important d'échanger sur l'apport du volontaire attendu envers l'organisation et réciproquement.

- Accueillir le volontaire à l'aéroport est un beau geste de bienvenue. Pour cela, nous devons fournir des informations à l'avance sur l'accueil : Qui va l'attendre ? Où ? Quel est son contact ? Existe-t-il une connexion Internet ou des alternatives de communication dans l'aéroport ?
- Résoudre les préoccupations logistiques de base avant de commencer la mission. Par exemple, nous pourrions accorder au volontaire quelques jours après son arrivée pour trouver ou s'installer dans son logement, repérer les lieux utiles pour son séjour tels que les banques, supermarchés, agences de téléphonie et Internet, etc.
- Prendre le soin de le conseiller ou l'accompagner pour arriver au siège de l'organisation les premiers jours.
- Lors de son premier jour au siège de l'organisation, nous devons lui présenter le lieu de travail, les différents membres de l'équipe et les référents tels que le responsable des volontaires, qui accompagnera le rôle ou projet à réaliser et qui sera chargé de résoudre les problèmes logistiques.
- Encourager l'interaction avec l'équipe de notre organisation d'accueil pour qu'il puisse s'intégrer à la dynamique locale. Par exemple, organiser des déjeuners de bienvenue en groupe, des dynamiques d'intégration et des tâches en équipe.

TÉMOIGNAGE :



« Le lien avec la culture locale est l'un des points les plus marquants de mon expérience personnelle... Il s'agissait d'une très grande organisation où la majorité des employés étaient des locaux, cela a été une très bonne opportunité de connaître la culture traditionnelle et d'avoir un contact très direct avec les locaux pour nouer des liens d'amitié, il y avait également des jeunes, il a été assez facile d'interagir et l'organisation y contribue, cela a été une très bonne entrée en matière »

Francesc Grau Ortiz

Volontaire de l'aide de l'UE au Cambodge

3.3 Préparation dans le pays de destination : Dans le cadre de l'intégration à l'équipe, nous devons compléter le Programme de formation et la formation préalable au déploiement de l'organisation d'envoi, avec des espaces d'intégration dans le pays de destination comprenant :

- Le contexte du pays et de la ville du déploiement.
- Le contexte de l'organisation : structure, projets, domaines, procédures administratives, etc.
- Rôle spécifique à jouer sur le terrain.
- Briefing en matière de protection et de sécurité dans le contexte spécifique (dans un délai de 24 heures maximum après l'arrivée du volontaire). Lors de ce briefing nous devons aborder les sujets suivants : évaluation de risques, plans d'évacuation et de gestion de la protection, y compris le signalement des incidents en lien avec la protection, les procédures d'évacuation et de rapatriement, la structure de communication, les personnes à contacter pour la gestion de crise et les coordonnées des ambassades, commissariats de police, casernes de pompiers ou hôpitaux.

- Partager d'autres politiques internes relatives aux normes transversales : code de conduite, protocole de santé et de sécurité, politique d'égalité des chances et de non-discrimination, protection de mineurs et adultes vulnérables.



TÉMOIGNAGE :

« Sur un plan général, je crois qu'il est très important d'avoir une sensibilité culturelle et une grande capacité d'adaptation, ce sont les compétences sollicitées dès les processus d'intégration... La réussite d'une expérience dépend en partie de la capacité à faire preuve d'empathie, à comprendre la situation dans les lieux dans lesquels nous nous rendons. De l'autre côté, il est également important que le personnel de l'organisation d'accueil et les communautés avec lesquelles nous travaillons comprennent l'objectif, les responsabilités et les motivations des volontaires. Que ce soit un processus à double sens »

Ana Aizpúrua

Volontaire de l'aide de l'UE en Colombie

Normes relatives

Cadre réglementaire de référence de l'initiative des volontaires de l'aide de l'UE

Norme 14

Conditions de vie

Règlement d'exécution N° 1244/20142 :

Article 18 : Intégration dans le pays de destination.

Norme 15

Conditions de travail

Article 26 : Hébergement

4

Développement de l'intervention

Le développement de l'intervention exige d'établir un processus de suivi des responsabilités assumées par les volontaires et de garantir un accompagnement humain pour identifier et contribuer à surmonter les difficultés inhérentes à une expérience de vie dans un pays étranger. Nous devons développer, conjointement à l'organisation d'envoi, un système de suivi et de gestion des performances dans cette optique.

Étape par étape

Le système de gestion des performances doit inclure au moins les espaces suivants :

4.1 Réunion initiale : Nous devons établir une réunion lors de laquelle les organisations d'ac-

cueil et d'envoi examineront conjointement avec le volontaire les objectifs de résultats pour ajuster les éléments flexibles de l'attribution des tâches nécessaires. Dans cette perspective, nous devons établir le plan de travail avec des dates, des responsabilités et des tâches ou produits spécifiques.

4.2 Réunions de suivi : Nous désignerons une personne hiérarchiquement supérieure comme responsable de la supervision du volontaire. La personne dans ce rôle doit s'impliquer dans les tâches techniques du volontaire et est responsable d'organiser des réunions de suivi de façon régulière. Ces espaces peuvent être exploités pour valoriser et reconnaître les apports du volontaire, ainsi que pour donner des retours sur les points à améliorer. Bien qu'il puisse y avoir au quotidien des conversations à ce sujet, il est essentiel pour montrer aux volontaires que le suivi a son importance, de fixer une date spécifique avec une réunion pour aborder uniquement la progression et évaluer les éventuels besoins d'introduire des changements, quels aspects présentent des difficultés, etc.

4.3 Réunions d'accompagnement : En plus du rôle de supervision mentionné plus haut, il est nécessaire que le volontaire soit accompagné par un tuteur. Ce dernier sera chargé d'organiser des réunions régulières pour dresser un bilan des progrès du volontaire servant de base au plan d'apprentissage et à l'attribution des tâches. Lors de ces réunions, le tuteur abordera également des sujets en lien avec l'adaptation culturelle, la gestion de conflits et de problèmes psychosociaux, dans la recherche du bien-être, la motivation et la progression du volontaire.

4.4 Évaluation intermédiaire : Le responsable de la supervision des volontaires désigné par l'organisation d'accueil, conjointement à l'organisation d'envoi et au volontaire, doivent réaliser un examen d'ensemble pour évaluer le progrès dans la réalisation des objectifs proposés et réajuster, le cas échéant, les tâches et le plan d'apprentissage et de développement.

Considérations transversales :

Pendant le développement de l'intervention, il est également important de considérer comme partie intégrante de la gestion des performances les sujets suivants :

a. Gestion de responsabilités : Il est important de respecter les responsabilités et heures de travail prédéfinies par chaque partie. En d'autres termes, il ne faut pas exiger des volontaires d'assumer plus de responsabilités que celles définies ni permettre que les volontaires prennent l'expérience comme des vacances payées.

Il est essentiel de ne pas oublier que les volontaires ne sont pas des employés à temps complet et qu'ils ne doivent donc pas assumer des responsabilités qui dépassent le rôle qui leur a été confié. Si l'organisation l'estime nécessaire et que le volontaire est d'accord, il pourra assumer ces responsabilités mais toujours avec le soutien nécessaire de l'organisation d'accueil pour qu'il ne se sente pas seul ou dépassé par la surcharge de travail.

b. Apprentissage constant par la pratique : Comme nous l'avons mentionné précédemment, le volontariat est en soi un processus d'apprentissage pour le volontaire comme pour l'organisation d'accueil et la communauté bénéficiaire de l'intervention. Pour renforcer l'apprentissage constant, nos conseils sont les suivants :

● Utiliser le plan d'apprentissage et de développement comme outil pour identifier les objectifs d'apprentissage et suivre les progrès dans leur réalisation. Plus que d'employer l'outil comme

un processus bureaucratique, il est important qu'il soit utile et que son examen permette d'identifier et de réfléchir sur les apprentissages.

- Encourager l'échange d'expériences avec d'autres personnes de l'équipe de l'organisation d'accueil ayant un rôle similaire à celui du volontaire. Cet échange peut contribuer à une plus grande clarté sur le rôle ou au partage de bonnes pratiques pour rationaliser « la courbe d'apprentissage ».
- Lorsque le projet à réaliser par le volontaire implique qu'une autre personne lui donne une continuité, il est important d'inclure les personnes de l'équipe de l'organisation d'accueil. Ainsi, elles pourront s'investir dans les différentes étapes de la gestion du projet et apprendre le nécessaire pour la pérennisation de ce dernier.
- Souligner dès les premières réunions que l'organisation reconnaît et valorise la diversité des savoirs, et qu'elle attend donc la même reconnaissance des volontaires.
- Réfléchir avec tous les acteurs impliqués, volontaires inclus, sur le cycle de gestion des volontaires : Comment apprenons-nous de cette expérience ?

TÉMOIGNAGE :



« Les volontaires parfois peuvent être plus diplômés que les employés de Provida, étant donné que l'organisation valorise davantage l'expérience des personnes que les diplômes. Aucun comportement ou traitement de faveur par rapport à cela ne sera permis »

Karen Ramírez

Provida (El Salvador)

TÉMOIGNAGE :



« Le volontariat va nous permettre d'élargir nos possibilités et de renforcer les capacités locales. Nous aspirons à ce que les personnes qui viennent partagent leurs savoirs mais apprennent également de nous »

Ana Celia Tercero

Association pour le développement intégral de la femme - APADEIM (Nicaragua)

- c. Gestion de conflits :** Comme dans tout processus collectif où des personnes avec différentes personnalités, intérêts et motivations interagissent, des conflits peuvent se présenter dans le programme des volontaires de l'aide de l'UE. Par exemple, des malentendus dus aux différences culturelles, des frustrations par rapport aux tâches reçues, des problèmes de cohabitation dans le même logement ou le non-respect du code de conduite. Ci-après, nous indiquons quelques recommandations pour gérer les conflits de la meilleure manière :
- **Langage commun :** Pour éviter d'éventuels malentendus dus aux différences culturelles, il est important d'encourager une communication claire et constante à partir d'un langage commun entre l'organisation d'accueil et le volontaire.

- **Définition claire des attentes :** Définir clairement les attentes de l'expérience, le code de conduite et l'accompagnement de manière à éviter des conflits par rapport à ce que chaque personne attend des conditions, du soutien et du contrôle durant le déploiement. Cela implique d'être transparents préalablement au déploiement sur le contexte du pays et de l'organisation que le volontaire trouvera sur place. Il est également primordial en expliquant le code de conduite de spécifier à quoi se réfère chaque point et les conséquences de son non-respect.

TÉMOIGNAGE :



« Il y a eu des difficultés avec certaines personnes qui sont venues ici car elles ne savaient pas clairement ce qu'elles venaient faire ou pourquoi elles venaient, et le contexte, les contextes dans le domaine du volontariat doivent être examinés minutieusement »

Ana Celia Tercero

Association pour le développement intégral de la femme - APADEIM

BONNE PRATIQUE:



L'organisation Alianza por la Solidaridad - Haïti indique qu'il est important de parler de façon claire des attentes d'accompagnement. Par exemple, définir clairement qu'il est nécessaire de maintenir une communication et des informations constantes pour réagir en cas d'urgences mais que cela n'implique pas que l'organisation d'accueil souhaite tout contrôler sur la vie des volontaires.

- **Rôles d'accompagnement :** Comme mentionné précédemment, lors de l'accueil des volontaires, leurs référents doivent être clairement désignés : Qui assurera le suivi technique du rôle ou projet à mettre en œuvre ? Qui sera chargé de résoudre les doutes logistiques ? Qui assurera l'accompagnement lors de l'intégration ou en cas de conflits ?

Nous devons également nous engager à ce que ces personnes disposent du temps et des compétences nécessaires pour offrir un accompagnement complet des volontaires.

TÉMOIGNAGE :



« Il y a des situations qui auraient pu être réglées bien avant si elles avaient été signalées à la personne appropriée »

Yasmina Mitrovic Arenal

Volontaire de l'aide de l'UE en Mauritanie

- **Motivation :** L'organisation d'envoi comme celle d'accueil (particulièrement) doivent bien connaître les différentes motivations qui ont conduit une personne à vouloir participer au

programme des volontaires de l'aide de l'UE. Cela nous permet d'assurer un meilleur suivi et d'apporter un soutien en cas de difficultés.

- **Confiance et écoute :** Nous devons construire des espaces proches et réguliers de confiance, respect et horizontalité où les volontaires peuvent signaler les insatisfactions ou conflits, et où le tuteur écoute activement pour donner des retours ou apporter son soutien. En cas d'absence d'espaces où discuter des insatisfactions, le volontaire les exprimera probablement avec énervement ou démotivation et les partagera avec d'autres personnes de son entourage qui n'ont pas les capacités de l'aider.

Dans ces espaces, il est important de chercher à savoir comment se sent le volontaire par rapport à ses tâches et responsabilités. Souvent, les insatisfactions ou conflits sont associés au manque de clarté ou de motivation par rapport au rôle à jouer. Il peut y avoir aussi des hauts et des bas au fil de l'expérience, la disponibilité constante et la capacité à générer de la confiance sont donc des caractéristiques clés à renforcer chez le tuteur.

- **Communication avec l'organisation d'envoi :** Bien que la responsabilité du suivi et de l'accompagnement quotidien plus proche incombe à l'organisation d'accueil, le volontaire aura à sa disposition d'autres espaces de coordination et d'accompagnement avec l'organisation d'envoi. Selon les capacités des personnes chargées de l'accompagnement, des affinités ou de la méthodologie des espaces, les informations dont dispose l'organisation d'envoi peuvent différer de celles que gère l'organisation d'accueil.

Pour proposer un meilleur accompagnement et mieux comprendre d'éventuels conflits ou insatisfactions, il est important de créer des espaces avec l'organisation d'envoi qui facilitent une communication triangulaire et la prise commune de décisions sur la façon de gérer des situations conflictuelles plus complexes.

- **Prise de décisions :** Il est important qu'il y ait un responsable avec un rôle neutre qui, en cas de conflit entre les volontaires ou entre un volontaire et l'organisation d'accueil, puisse servir de médiateur, intervenir et prendre des décisions sans attendre. Une bonne gestion de conflit commence par ne pas l'ignorer ou le minimiser, mais le traiter à temps en dialoguant avec les parties impliquées et prendre des décisions conformes à la politique de gestion de l'organisation d'envoi.

En cas d'infraction grave au code de conduite par un volontaire, il conviendra de procéder à son retour anticipé et, le cas échéant, au signalement de son infraction aux organisations professionnelles ou aux autorités compétentes.



APPRENTISSAGE :

L'organisation Association pour le développement intégral de la femme - APADEIM du Nicaragua a appris l'importance de définir des attentes claires et d'aborder les conflits en ayant reçu des volontaires qui ne s'identifiaient pas à l'organisation, qui ne souhaitaient pas respecter les processus internes et qui commentaient leurs insatisfactions dans des espaces inadaptés. Enfin, l'organisation a réglé le conflit en dialoguant lors d'une réunion avec les personnes impliquées et en prenant la décision de réaliser un retour anticipé des volontaires.

| Normes relatives | Cadre réglementaire de référence de l'initiative des volontaires de l'aide de l'UE |
|---|--|
| <p>Norme 17 Intégrité et code de conduite</p> <p>Norme 12 Supervision et gestion des performances</p> | <p>Règlement d'exécution N° 1244/20142 :</p> <p>Article 19 : Supervision et gestion des performances</p> <p>Article 21 : Encadrement</p> <p>Article 31 : Suivi et évaluation des performances particulières des volontaires de l'aide de l'UE</p> <p>Règlement délégué 1398/2014 :</p> <p>Article 17 : Intégrité et code de conduite</p> |

5 Départ

Une fois la mission terminée, il est nécessaire de boucler le cycle de gestion des volontaires pour reconnaître les réalisations et contributions du volontaire, ainsi que pour évaluer l'expérience afin d'en tirer des apprentissages.

Étape par étape

5.1 Réunion de débriefing : L'organisation d'envoi, le responsable de la supervision de l'organisation d'accueil (supérieur hiérarchique), conjointement avec le volontaire de l'aide de l'UE, doivent réaliser un débriefing en fin de mission pour évaluer et donner des informations claires sur les résultats de la mission, les réalisations du volontaire en fonction des objectifs des tâches qui lui ont été attribuées et du plan d'apprentissage et de développement. C'est un espace idéal pour obtenir des recommandations ou tirer des enseignements de l'expérience, ainsi que pour dresser un bilan et boucler la mission de manière professionnelle.

Pour cet espace nous recommandons de :

- Créer un espace privé dans un environnement de confiance pour reconnaître et remercier des contributions apportées au sein de l'organisation, ainsi que pour réaliser une évaluation de l'expérience par les volontaires et l'organisation d'accueil.
- Il s'agit d'un processus d'évaluation qui fonctionne à double sens. Il permet donc aux organisations d'envoi et d'accueil de reprendre les retours des volontaires à la fin de chaque cycle comme apports fondamentaux pour améliorer de façon continue la mise en œuvre du cycle de gestion des volontaires.
- Ne pas s'en tenir à une note numérique pour chaque aspect de l'évaluation, mais proposer également une justification pour chaque note.

- Bien que la certification qui accrédite sa participation satisfaisante à l'initiative incombe à l'organisation d'envoi, l'organisation d'accueil peut rester à disposition pour transmettre une lettre de recommandation au volontaire qui lui facilite l'accès à d'autres opportunités de travail, études ou missions de volontariat.



TÉMOIGNAGE :

« Dans l'organisation d'accueil, il y avait une mentalité ouverte pour écouter les retours et critiques et en tirer des enseignements. Pour boucler l'expérience, j'ai eu une réunion avec tous les volontaires et il y a eu ensuite des entretiens individuels pour aborder des sujets plus personnels »

Francesc Grau Ortiz

Volontaire de l'aide de l'UE au Cambodge



BONNE PRATIQUE:

Le Centre bolivien d'études multidisciplinaires - CEBEM communique lors de la réunion de fin de mission au volontaire qu'ils restent à sa disposition pour remettre une lettre de recommandation ou de référence. Cependant, ils ne la remettent pas à cette occasion pour pouvoir l'adapter aux besoins du moment auquel elle est requise.

5.2 Espaces de salutations et reconnaissance : Nous conseillons de créer un espace de salutations destiné à la reconnaissance du volontaire en interne, avec le reste des collaborateurs de l'organisation d'accueil. Selon le temps disponible et la culture de l'organisation d'accueil, ces espaces de salutations peuvent être mis en œuvre de façons très diverses. Par exemple, réaliser une annonce lors d'une réunion d'équipe, envoyer un email de reconnaissance et de salutations avec copie à toute l'équipe, organiser un déjeuner d'équipe ou une fête d'adieu.

D'autre part, et notamment lorsqu'il s'agit d'un souhait explicite du volontaire, nous recommandons aux organisations (d'accueil ou d'envoi) de trouver des espaces communs pour rester en contact. Par exemple, envoyer des bulletins d'informations ou des invitations pour de futures discussions ou activités de promotion du volontariat.



TÉMOIGNAGE :

« L'équipe de direction a remercié les volontaires pour le travail réalisé, ainsi que l'organisation d'envoi et d'accueil. Il y a eu une fête d'adieu lors de laquelle le directeur a remercié publiquement le travail réalisé par chacun »

Francesc Grau Ortiz

Volontaire de l'aide de l'UE au Cambodge



TÉMOIGNAGE :

« C'est un espace à valeur émotionnelle où on fait le point sur le travail réalisé du début à la fin. Les volontaires s'expriment sur ce qu'ils ont vécu. C'est un espace très « naturel » avec les autres personnes de l'équipe étant donné qu'elles font partie de l'équipe. Ce sont des adieux. Un moment convivial. Des larmes et des rires »

José Blanes

Centre bolivien d'études multidisciplinaires - CEBEM (Bolivie)



TÉMOIGNAGE :

« Ce qui donne le plus de sens est la reconnaissance de tes collègues. Voir que l'équipe locale reconnaît ton travail te permet de voir l'impact de ce que tu as fait »

Eleonora Bitocchi

Eleonora Bitocchi, Volontaire de l'aide de l'UE à Haïti et en Colombie

| Normes relatives | Cadre réglementaire de référence de l'initiative des volontaires de l'UE |
|-------------------------------------|--|
| Norme 3 Reconnaissance | Règlement d'exécution N° 1244/20142 : Article 19 : Supervision et gestion des performances Article 23 : Soutien à la fin de la mission et après le déploiement |
| Norme 18 Débriefing final | Règlement délégué 1398/2014 : Article 6 : Reconnaissance professionnelle Article 7 : Reconnaissance sociale |



EU Aid Volunteers

We Care, We Act



Alianza por la
Solidaridad

Member of

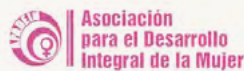
act:onaid

act:onaid

Αλλάζουμε ζωές, αλλάζουμε τον κόσμο

act:onaid

— REALIZZA IL CAMBIAMENTO —



RELIGIOSAS ADORATRICES