

# EU Aid Volunteers

We Care, We Act



## STANDARD E PROCEDURE RICHIESTI DALL'INIZIATIVA EU AID VOLUNTEERS

LINEE GUIDA PER LE  
ORGANIZZAZIONI DI INVIO



Alianza por la  
Solidaridad

Member of

**act:onaid**



**VOLUNTEERING MATTERS**



Servizio  
di pace  
LVIA



aipt  
IMAGO MUNDI

**act:onaid**  
— REALIZZA IL CAMBIAMENTO —

**act:onaid**  
Αλλάζουμε ζωές, αλλάζουμε τον κόσμο

## **RINGRAZIAMENTI**

“Progetto: “Bringing the value of volunteers and CSOs to EU humanitarian response: achieving hq standards, outreaching active EU citizens, reinforcing our civil society capacities to respond to humanitarian crisis.”

Progetto n. 2014-3392/002-001

### **INIZIATIVA VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO**

#### **COORDINATRICE:**

Sandra Victoria Salazar Espitia

#### **TESTI:**

Marcos Ramírez Berceo · Voluntariado y Estrategia  
Sandra Victoria Salazar Espitia · Alianza por la Solidaridad

#### **DESIGN EDITORIALE:**

Miguel Alonso Oleaga  
alonsoleaga.com

#### **TRADUZIONE E CORREZIONE:**

Diego Di Matteo

#### **COLLABORATORI:**

Rosalind Duignan-Pearson · Volonteuropé  
Sara Alves · Gruppo di Volontariato Civile  
Katarzyna Tusiewicz · Alianza por la Solidaridad  
Zsuzsanna Baczko · Hungarian Baptist Aid

Il presente manuale può essere copiato e distribuito in qualsiasi formato e attraverso qualsiasi strumento, informando e citando debitamente gli autori. Il manuale non può essere utilizzato per fini commerciali.

© **ALIANZA POR LA SOLIDARIDAD · 2017**

[www.alianzaporlasolidaridad.org](http://www.alianzaporlasolidaridad.org)

**STANDARD E PROCEDURE  
RICHIESTI DALL'INIZIATIVA  
EU AID VOLUNTEERS**

LINEE GUIDA PER LE  
ORGANIZZAZIONI DI INVIO



# LETTERA DI PRESENTAZIONE





---

**ANA ALCALDE**  
**DIRETTRICE**  
**ALIANZA POR LA SOLIDARIDAD**

---

Dopo più di 60 anni dalla firma dei primi trattati dell'odierna Unione Europea, la cittadinanza europea continua ad essere un sogno, un'aspirazione romantica e ideale, ma sempre più minoritaria, un'utopia come la pace nel mondo o l'eliminazione della povertà.

Eppure, gli ultimi anni hanno dimostrato in maniera anche piuttosto cruda che di tutte le sfaccettature mostrate dal complesso processo di costruzione europea, la più necessaria e forse la più rilevante per il futuro, è proprio quella di una cittadinanza comune. Senza una massa critica di persone coscienti di appartenere alla stessa comunità politica che deve garantire uguali diritti e imporsi uguali doveri, difficilmente si riuscirà a dare alle istituzioni e ai leader europei la spinta necessaria affinché avanzino nel raggiungimento di questo obiettivo. La paura verso i cambiamenti, le crisi, le migrazioni e la perdita di potere e status dell'Europa nel mondo possono costituire un incentivo verso le riforme da mettere in atto ma difficilmente avranno la forza necessaria per inseguire un progetto politico futuro.

L'iniziativa EU Aid Volunteers che trattiamo in questa pubblicazione non è altro che una delle scommesse fatte dall'Unione nell'ambito del lavoro discreto che sta mettendo in pratica per la costruzione di una cittadinanza europea. Tuttavia, anche alla luce dei tempi che corrono, è una delle basi fondamentali per realizzare un progetto serio di comunità politica inserita in un mondo globale e contrastare la terribile "Fortezza Europa" che sta invece emergendo con forza.

Attraverso la nostra esperienza EU Aid Volunteers che documentiamo in questo testo, abbiamo imparato a gestire al meglio i volontari e le volontarie, interiorizzato gli standards che garantiscono i migliori risultati, identificato le politiche promuovono e finanziano il volontariato, ma la cosa più importante è che ognuna delle persone e delle organizzazioni che hanno partecipato a quest'iniziativa ci sentiamo cittadini e cittadine europee e continueremo a inseguire questo sogno.

---



# INDICE



<b>INIZIATIVA VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO</b> .....	<b>8</b>
<b>COS'È L'INIZIATIVA VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO?</b> .....	<b>9</b>
<b>CHI PUÒ PARTECIPARE?</b> .....	<b>10</b>
<b>COME PARTECIPARE?</b> .....	<b>11</b>
<b>COME DIVENTARE UN'ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA?</b> .....	<b>11</b>
<b>QUALI OPPORTUNITÀ OFFRE L'INIZIATIVA?</b> .....	<b>12</b>
<b>QUALI OPPORTUNITÀ OFFRE L'INIZIATIVA?</b> .....	<b>14</b>
<b>PERCHÉ SONO UTILI LE GUIDE?</b> .....	<b>15</b>
<b>QUAL È IL CONTENUTO DELLE GUIDE?</b> .....	<b>15</b>
<b>COME UTILIZZARE LE GUIDE</b> .....	<b>16</b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ – VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO</b> .....	<b>18</b>
<b>MARCO LEGAL</b> .....	<b>20</b>
<b>STANDARD 1. OBBLIGO DI DILIGENZA E MISURE DI TUTELA E SICUREZZA</b> .....	<b>20</b>
<b>STANDARD 2. PARI OPPORTUNITÀ E NON DISCRIMINAZIONE</b> .....	<b>30</b>
<b>STANDARD 3. TUTELA DI MINORI E ADULTI VULNERABILI</b> .....	<b>36</b>
<b>STANDARD 4. SALUTE E SICUREZZA</b> .....	<b>40</b>
<b>STANDARD 5. PROTEZIONE DATI</b> .....	<b>46</b>
<b>PARTENARIATO DI INVIO E D'ACCOGLIENZA</b> .....	<b>50</b>
<b>STANDARD 6. APARTENARIATO</b> .....	<b>50</b>
<b>CICLO DI GESTIONE DEL VOLONTARIATO</b> .....	<b>56</b>
<b>INDIVIDUAZIONE DELL'ASSEGNAZIONE DEI COMPITI E SELEZIONE DEI VOLONTARI</b> .....	<b>56</b>
<b>STANDARD 7. ASSEGNAZIONE DEI COMPITI DEL VOLONTARIO</b> .....	<b>56</b>
<b>STANDARD 8. PIANO DI APPRENDIMENTO E SVILUPPO</b> .....	<b>72</b>
<b>PREPARAZIONE</b> .....	<b>80</b>
<b>STANDARD 9. PROCEDURE PER LA PREMOBILITAZIONE E PREPARAZIONE DEL VOLONTARIO</b> .....	<b>80</b>
<b>STANDARD 10. INSERIMENTO IN APPRENDISTATO</b> .....	<b>86</b>
<b>ASPETTI LOGISTICI</b> .....	<b>90</b>
<b>STANDARD 13. CONDIZIONI DI VITA</b> .....	<b>90</b>
<b>STANDARD 14. CONDIZIONI DI LAVORO</b> .....	<b>94</b>
<b>MOBILITAZIONE</b> .....	<b>98</b>
<b>STANDARD 15. CONTRATTO CON IL VOLONTARIO DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO</b> .....	<b>98</b>
<b>STANDARD 16. INTEGRITÀ E CODICE DI CONDOTTA</b> .....	<b>104</b>
<b>MONITORAGGIO E VALUTAZIONE</b> .....	<b>108</b>
<b>STANDARD 11. GESTIONE DELLA PERFORMANCE</b> .....	<b>108</b>
<b>STANDARD 17. VALUTAZIONE FINALE</b> .....	<b>116</b>
<b>RICONOSCIMENTO</b> .....	<b>120</b>
<b>STANDARD 12. RICONOSCIMENTO PROFESSIONALE E SOCIALE</b> .....	<b>120</b>

1

# INIZIATIVA VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO



## COS'È L'INIZIATIVA VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO?

L'iniziativa Volontari dell'Unione Europea per l'aiuto umanitario, meglio conosciuta come EU Aid Volunteers, è un'opportunità per la promozione della cooperazione tra i cittadini attivi dell'Unione Europea, attraverso un lavoro congiunto con le comunità presenti nei Paesi che stanno vivendo una crisi umanitaria. Allo stesso tempo, il rapporto tra azione umanitaria e cittadinanza attiva porta a un avvicinamento tra organizzazioni locali, nazionali e globali.

Il Trattato di Lisbona prevede l'istituzione dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, con l'obiettivo di "stabilire un quadro per un apporto condiviso da parte dei giovani europei alle operazioni di aiuto umanitario dell'Unione" (art. 214.5 TEU).

Al fine di istituire tale iniziativa, nel 2010 la Commissione ha avviato un periodo di consultazione volto a ottenere una panoramica sulla situazione del volontariato nell'aiuto umanitario e ad apprendere i vantaggi e gli svantaggi legati alla creazione di un'iniziativa di volontariato umanitario. Sono stati consultati tutti i principali attori attraverso una serie di incontri bilaterali, sondaggi, conferenze e consultazioni pubbliche online. Inoltre, tra il 2011 e il 2013 sono stati realizzati 12 progetti pilota per esaminare diversi meccanismi di mobilitazione di volontari in Paesi terzi. Infine nel 2013 sono state realizzate tre azioni preparatorie (bandi) per analizzare a fondo volontariato aziendale, standard e certificazioni delle organizzazioni, formazione e rafforzamento delle capacità.

Nel 2014 è stato adottato il regolamento che istituisce un Corpo volontario europeo di aiuto umanitario ("Iniziativa EU Aid Volunteers per l'aiuto umanitario"): regolamento (UE) n. 375/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 3 aprile 2014.

La base legale dell'iniziativa è disponibile nel:

### **REGOLAMENTO N. 375/2014<sup>1</sup>**

Istituisce un Corpo volontario europeo di aiuto umanitario  
("Iniziativa EU Aid Volunteers per l'aiuto umanitario")

### **REGOLAMENTO DI ESECUZIONE N. 1244/2014<sup>2</sup>**

Stabilisce procedure di gestione dei volontari, programmi di formazione,  
meccanismi di certificazione

### **REGOLAMENTO DELEGATO N. 1398/2014<sup>3</sup>**

Stabilisce standard di riconoscimento, pari opportunità,  
partenariato e quadro delle competenze

L'articolo 4 del regolamento n. 375/2014 stabilisce l'obiettivo dell'iniziativa, evidenziandone tre aspetti:

Contribuire al rafforzamento della capacità dell'Unione di fornire aiuti umanitari in base alle esigenze, volti a tutelare la vita, a prevenire e alleviare le sofferenze dell'uomo e a mantenere la dignità umana.

Rafforzare le capacità e la resilienza delle comunità vulnerabili o colpite da catastrofi in Paesi terzi, concentrandosi sulla preparazione all'eventualità di catastrofi, sulla riduzione del rischio delle stesse e sul miglioramento del collegamento tra le attività di soccorso, riabilitazione e sviluppo.

Promuovere il valore aggiunto dato dal contributo congiunto dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, come espressione dei valori e della solidarietà dell'Unione nei confronti delle persone bisognose e come chiara promozione del senso di cittadinanza europea.

1 Regolamento UE n. 375/2014, del 3 aprile 2014, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0375&from=EN>

2 Regolamento di esecuzione della Commissione Europea n. 1244/2014, del 20 novembre 2014, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R1244&from=EN>

3 Regolamento delegato della Commissione europea n. 1398/2014, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R1398&from=EN>

Dal 2015 l'iniziativa Volontari dell'Unione Europea per l'aiuto umanitario è stata implementata tramite bandi di progetto per sostenere le organizzazioni partecipanti e la mobilitazione di volontari.

## CHI PUÒ PARTECIPARE?

L'iniziativa è aperta ai cittadini, alle organizzazioni non-profit e alle istituzioni pubbliche con sede in Europa e in Paesi terzi<sup>4</sup>. I partecipanti sono suddivisi, in base al proprio ruolo all'interno dell'iniziativa, in tre gruppi: organizzazioni di invio, organizzazioni d'accoglienza e volontari.



### ORGANIZZAZIONI DI INVIO

Le organizzazioni con sede nell'Unione Europea sono responsabili di tutti gli aspetti dell'individuazione, della selezione, della preparazione, della mobilitazione e della gestione dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

**Le organizzazioni di invio (con sede nell'UE) devono rientrare in una delle seguenti categorie:**

- Organizzazioni non governative senza scopo di lucro costituite in uno Stato membro dell'UE;
- Organismi di diritto pubblico a carattere civile di uno Stato membro;
- Federazione internazionale delle società nazionali della Croce rossa e della Mezzaluna rossa.

I candidati, i Paesi partner della Politica europea di vicinato e i Paesi membri dell'Area Economica Europea (EEA) potranno partecipare appena questi Paesi avranno siglato gli accordi con l'UE relativi al programma.

Le organizzazioni di invio devono essere attive nell'ambito dell'aiuto umanitario.



### ORGANIZZAZIONI D'ACCOGLIENZA

Le organizzazioni d'accoglienza hanno sede in Paesi non appartenenti all'UE e sono responsabili della fase di inserimento, della designazione di tutor, di garantire l'assegnazione di un alloggio adeguato e il rispetto di condizioni di lavoro adeguate per tutta la durata della mobilitazione.

**Le organizzazioni d'accoglienza (con sede in Paesi terzi) devono rientrare in una delle seguenti categorie:**

- Organizzazioni non governative senza scopo di lucro operanti o costituite in un Paese terzo sotto le leggi in vigore in quel Paese;
- Organismi di diritto pubblico a carattere civile retto da leggi di un Paese terzo;
- Agenzie e organismi internazionali.

Le organizzazioni d'accoglienza devono essere attive nell'ambito dell'aiuto umanitario.



### VOLONTARI

I cittadini europei interessati a partecipare come volontari a operazioni di aiuto umanitario in Paesi terzi.

**Per essere Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario è necessario:**

- Avere minimo 18 anni.
- Essere cittadino dell'Unione europea o residente di lunga data di un Paese membro dell'UE.
- Essere disponibile per l'intero periodo specificato nell'avviso di posto vacante, ovvero da 1 a 18 mesi.
- Essere disponibile a partecipare a un programma di formazione di due settimane come parte del processo di selezione.
- Non è necessario avere esperienza in aiuto umanitario per richiedere di diventare Volontario dell'Unione Europea per l'aiuto umanitario. È necessario ad ogni modo soddisfare i criteri richiesti nelle diverse posizioni di volontariato.

<sup>4</sup> Come stabilito dal regolamento n. 375/2014: per "Paese terzo" si intende un Paese al di fuori dell'Unione europea in cui si svolgono le attività e le operazioni di aiuto umanitario.

---

## COME PARTECIPARE?

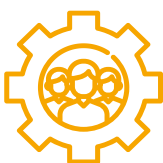
---



### VOLONTARI

I volontari possono fare domanda per i posti pubblicati sulla Piattaforma Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario<sup>5</sup>. Se esiste una posizione a cui sono interessati, e possiedono le competenze e le abilità richieste, possono inviare la domanda, insieme al questionario di autovalutazione, al CV in formato EuroPass e a una lettera di motivazione per l'organizzazione di invio.

---



### ORGANIZZAZIONI

Le organizzazioni di invio e d'accoglienza devono garantire la conformità agli standard di qualità richiesti per un'adeguata gestione dei volontari. Il processo di certificazione avviene attraverso un documento di autovalutazione che deve essere accompagnato dalla dimostrazione del rispetto dei regolamenti e dell'implementazione dei processi richiesti stipulati nel regolamento delegato (UE) n. 1398/2014 e delle procedure stabilite nel regolamento di esecuzione (UE) n. 1244/2014.

---

---

## COME DIVENIRE UN'ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA?

La certificazione è un processo obbligatorio per tutte le organizzazioni interessate a partecipare all'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario. Il processo di certificazione è basato sulla dimostrazione del possidimento; Ovvero, le organizzazioni di invio devono dimostrare di rispettare determinati criteri ed essersi conformati alle politiche e procedure richieste e di cui devono dare prova per ottenere la certificazione di organizzazioni di invio o d'accoglienza. In questo modo si assicura il rispetto degli standard per la gestione dei volontari stabiliti dalla Commissione da parte di tutte le organizzazioni partecipanti.

All'interno dell'autovalutazione, che si basa sulla dimostrazione dei requisiti l'organizzazione di invio deve indicare tutte le lacune o aree da migliorare e che necessitano di assistenza tecnica, così da poter raggiungere il livello massimo di conformità agli standard.

Informazioni riguardanti il processo di certificazione possono essere trovate sul sito dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura (EACEA): [https://eacea.ec.europa.eu/eu-aid-volunteers/actions/certification-mechanism-for-sending-and-hosting-organisations\\_en](https://eacea.ec.europa.eu/eu-aid-volunteers/actions/certification-mechanism-for-sending-and-hosting-organisations_en)

Le organizzazioni di invio e d'accoglienza certificate devono sottoporsi a un procedimento di ri-certificazione a tre anni dalla decisione della Commissione che ha garantito la certificazione, o in qualsiasi momento in caso occorrono modifiche sostanziali degli standard o delle procedure in atto per l'iniziativa Eu Aid Volunteers. La Commissione può inoltre decidere di sospendere o togliere la certificazione in base a quanto disposto dall'art. 37 del regolamento 1244/2014.

Solo le organizzazioni certificate possono creare consorzi con altre organizzazioni di invio e d'accoglienza per presentare progetti per la mobilitazione di Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

---

<sup>5</sup> Piattaforma Volontari dell'UE per l'aiuto umanitario: [https://webgate.ec.europa.eu/echo/eu-aid-volunteers\\_en/](https://webgate.ec.europa.eu/echo/eu-aid-volunteers_en/)

## QUALI OPPORTUNITÀ OFFRE L'INIZIATIVA?

---

Possibilità per volontari con profili e livelli d'esperienza (junior e senior) diverse di offrire il proprio contributo, con le proprie competenze e motivazioni, in contesti umanitari.

Possibilità per i volontari attivi localmente di mettere in pratica e acquisire esperienza in un contesto umanitario internazionale.

Volontariato online per coloro che desiderano dare il proprio contributo a cause globali rimanendo a casa.

---

Possibilità di stabilire nuovi partenariati con le organizzazioni di invio e d'accoglienza e rafforzare quelli già esistenti.

Possibilità di diventare organizzazioni che creano rapporti di cooperazione e sinergie tra persone, offrendo una risposta a sfide globali e promuovendo sensibilizzazione sugli stessi temi.

Le organizzazioni verranno dotate di risorse e fondi aggiuntivi per rafforzare le proprie competenze.

Opportunità e fondi per promuovere attività di comunicazione e sensibilizzazione che rafforzino il ruolo della cittadinanza attiva nell'affrontare sfide globali.

Assistenza professionale, da parte di volontari formati e qualificati, a comunità colpite da catastrofi.

La conformità agli standard richiesti e l'ottenimento della certificazione EUAV da accesso ad altre iniziative di volontariato, come il Corpo europeo di solidarietà, senza dover passare attraverso ulteriori meccanismi di accreditamento.

---

## NOTE



Three horizontal dotted lines for writing notes.



# 2

## LINEE GUIDA PER LE ORGANIZZAZIONI DI INVIO



## PERCHÉ SONO UTILI LE LINEE GUIDA?

Alianza per la Solidaridad si è unita a GVC (IT), Volonteuropa (UK), e Hungarian HBAid (HU) per sostenere la realizzazione dell'iniziativa, offrendo assistenza tecnica<sup>6</sup> alle organizzazioni interessate a inviare Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

Come parte integrante del sostegno offerto, le organizzazioni hanno realizzato delle linee guida sugli standard richiesti dal processo di certificazione, in modo da consentire a tutte le organizzazioni interessate di conoscere a fondo i requisiti necessari e sapere come conformare le proprie procedure a quelle richieste, rispettando così gli standard dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

## QUAL È IL CONTENUTO DELLE LINEE GUIDA?

Le linee guida devono essere molto pratiche, semplici e facili da usare, e allo stesso tempo devono contenere tutte le informazioni e i riferimenti necessari a consentire alle organizzazioni di capire cosa implica ogni singolo standard e quali sono i passi che ogni organizzazione deve realizzare per adeguarsi agli stessi, nel rispetto del quadro normativo richiesto.

**Per ogni standard necessario al processo di certificazione delle organizzazioni di invio, è stata realizzata una guida specifica in cui indicata la normativa legale di riferimento e si affrontano quattro aspetti fondamentali:**



### QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI PER COMPRENDERE GLI STANDARD RICHISTI?

Sono forniti i concetti e le definizioni principali provenienti dal materiale tecnico di riferimento dalla legislazione europea e in particolare dal quadro legale dell'iniziativa.



### PERCHÉ È IMPORTANTE QUESTO STANDARD NELLA GESTIONE DEL VOLONTARIATO NELLE MISSIONI UMANITARIE?

È spiegata brevemente l'importanza dello standard per gestire il volontariato umanitario nelle organizzazioni e garantire l'attuazione dell'iniziativa EU Aid Volunteers.



### COSA DEVONO FARE LE ORGANIZZAZIONI PER ATTUARE QUESTI STANDARD?

Sono fornite delle informazioni di base sulle procedure richieste per l'incorporazione degli standard nei processi organizzativi, offrendo indicazioni su come attuarli.



### CHECKLIST

È inclusa una checklist per aiutare l'organizzazione a visualizzare il proprio livello di conformità agli standard.



### DOVE È POSSIBILE TROVARE ESEMPI E BUONE PRASSI SULL'ATTUAZIONE DEGLI STANDARD?




Si fornisce materiale di riferimento, esempi o buone prassi consentendo alle organizzazioni che lo desiderano di consultare documenti per ottenere ulteriori informazioni sugli standard fondamentali e su altri relativi alle linee guida.

<sup>6</sup> Consulta il sito web dedicato al progetto di assistenza tecnica: <https://volonteuropa.eu/project/eu-aid-volunteers-technical-assistance/>

## COME UTILIZZARE LE LINNE GUIDA

Le organizzazioni europee interessate ad ottenere la certificazione di organizzazioni di invio nel quadro dell'iniziativa EUAV possono servirsi delle linee guida che descrivono tutti gli standard di qualità richiesti. Le linee guida, inoltre, possono essere utilizzate per trovare esempi di buone pratiche e riferimenti ad altre fonti di informazione.

**Per favorire la comprensione dei 18 standard di qualità richiesti alle organizzazioni di invio, sono stati suddivisi in tre categorie:**

<h1>1</h1> 	<b>QUADRO LEGALE</b> <p>Vengono stabiliti gli standard relativi alle normative e ai regolamenti che riguardano una parte o l'intero ciclo di gestione dei volontari e quelli a cui va prestata particolare attenzione al fine di portare avanti l'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.</p>	<b>STANDARD:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1 · Obbligo di diligenza e misure di tutela e sicurezza;</li><li>2 · Pari opportunità e non discriminazione;</li><li>3 · Salvaguardia dei minori e degli adulti vulnerabili;</li><li>4 · Salute e protezione;</li><li>5 · Protezione dati.</li></ol>
<h1>2</h1> 	<b>PARTENARIATO DI INVIO E D'ACCOGLIENZA</b> <p>Si stabilisce un quadro per le organizzazioni di invio e d'accoglienza e si definiscono i principi da rispettare per garantire un'adeguata gestione del volontariato nelle missioni umanitarie.</p>	<b>STANDARD:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>6 · Partenariato.</li></ol>
<h1>3</h1> 	<b>CICLO DI GESTIONE DEL VOLONTARIATO</b> <p>Si riferisce alle diverse fasi che le organizzazioni portano a termine per garantire una relazione e una tutela adeguate nei confronti del volontario. Vengono identificate le principali fasi del ciclo Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario che integrano diversi standard:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• individuazione delle responsabilità;</li><li>• individuazione e selezione dei volontari;</li><li>• preparazione;</li><li>• aspetti logistici;</li><li>• mobilitazione;</li><li>• monitoraggio e valutazione;</li><li>• riconoscimenti e opportunità future nel settore umanitario.</li></ul>	<b>STANDARD:</b> <p><b>INDIVIDUAZIONE DEI COMPITI E SELEZIONE DEI VOLONTARI</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>7 · Assegnazione dei compiti del volontario e selezione</li><li>8 · Piano di apprendimento e sviluppo</li></ol> <p><b>PREPARAZIONE</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>9 · Procedure di preparazione pre-mobilitazione degli EU Aid Volunteer</li><li>10 · Apprendistato</li></ol> <p><b>ASPETTI LOGISTICI</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>13 · Condizioni di vita</li><li>14 · Condizioni di lavoro</li></ol> <p><b>MONITORAGGIO E VALUTAZIONE</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>15 · Contratto con il Volontario</li><li>16 · Integrità e codice di condotta</li></ol> <p><b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>11 · Gestione della performance</li><li>17 · Valutazione finale</li></ol> <p><b>RICONOSCIMENTO E RAPPORTI DOPO LA MISSIONE</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>12 · Riconoscimento professionale e sociale</li></ol>

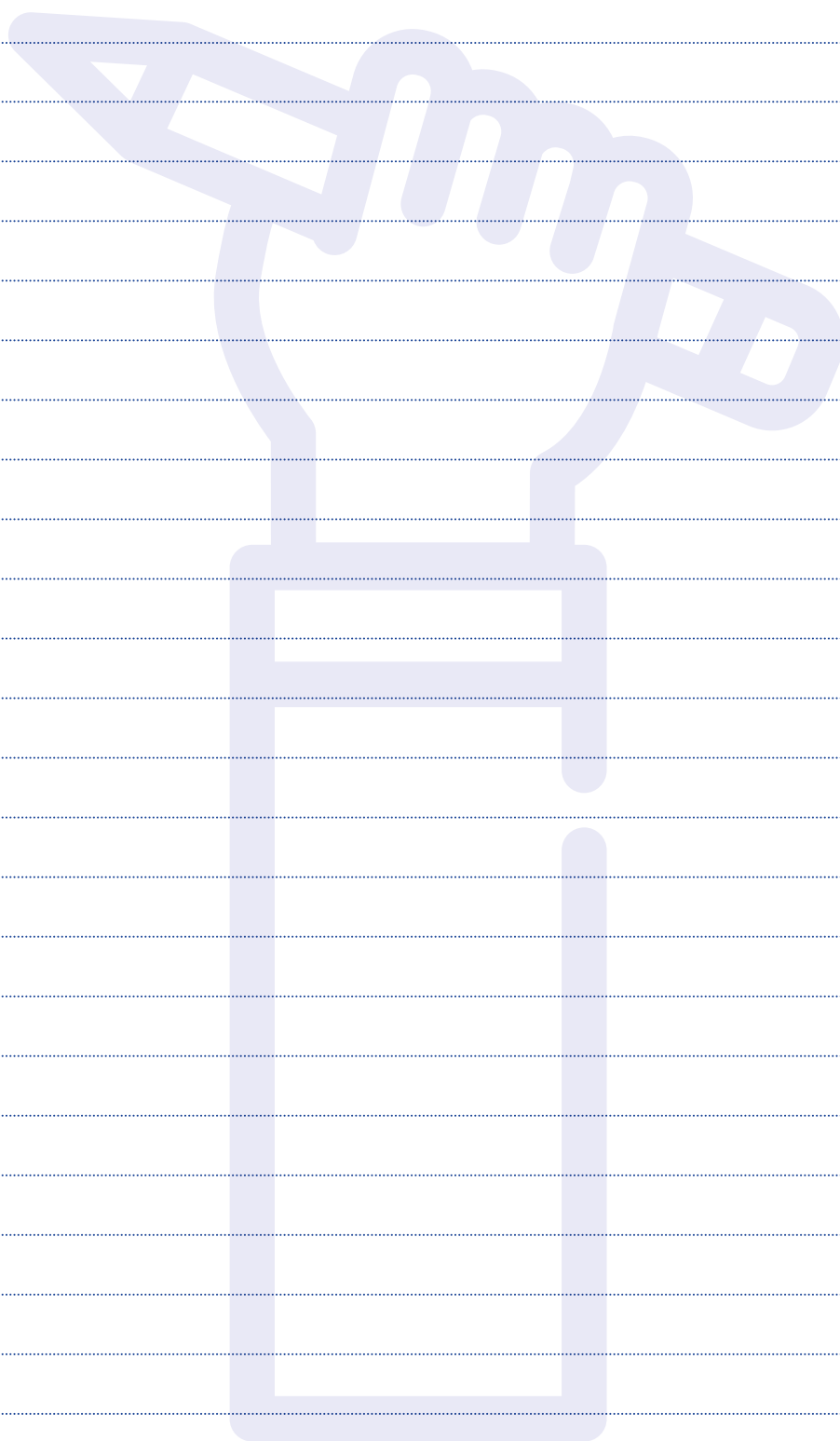
## NOTE



---

---

---



The background of the page is a blurred photograph of a group of people, likely volunteers, standing in a line. The image is out of focus, showing various colors of clothing and the general shapes of the individuals. The overall color palette is dominated by shades of green, which is used for the text and background overlays.

# **STANDARD DI QUALITÀ VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO**

# 1 QUADRO LEGALE



# 2 PARTENARIATO DI INVIO E D'ACCOGLIENZA



# 3 CICLO DI GESTIONE DEL VOLONTARIATO



# OBBLIGO DI DILIGENZA E MISURE DI TUTELA E SICUREZZA





## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

Articolo 28 del regolamento di esecuzione UE 1244/2014, e punti 5 e 6 dell'annesso 1

### QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?

Queste linee guida fanno riferimento al quadro legale, alle procedure e alle attività a cui l'organizzazione deve adattarsi per garantire la sicurezza e la tutela delle persone che ne fanno parte (staff, volontari, ecc.).

#### DEFINIZIONI PRINCIPALI:

**SICUREZZA:** protezione del nostro staff e dei volontari, o delle risorse dell'organizzazione, da violenza, furto o danni. Risposta ad azioni intenzionali.

**TUTELA:** protezione dagli effetti di eventi esterni. Risposta ad azioni accidentali.

**MINACCIA:** pericolo per lo staff, l'organizzazione o i suoi beni (generalmente questo riguarda tutti i membri della squadra/organizzazione che condividono contesto e caratteristiche in maniera simile).

**VULNERABILITÀ:** livello di esposizione a una minaccia specifica (cambia da un'organizzazione all'altra in base a fattori interni).

**RISCHIO:** probabilità e impatto di una minaccia (la probabilità dell'impatto cambia di organizzazione in organizzazione).

**IMPATTO (SERIETÀ):** conseguenze di un incidente di sicurezza per l'organizzazione, i suoi membri, il programma o i beneficiari.

**PROCEDURE E NORME DI SICUREZZA:** si tratta di misure, azioni e procedure da attuare al fine di evitare e/o minimizzare l'impatto dei rischi identificati.

#### PRINCIPI BASE DELLA GESTIONE DELLA SICUREZZA:

- **LA VITA COME PRIORITÀ PRINCIPALE E IL DIRITTO DI OGNI INDIVIDUO DI RITIRARSI DAL PROGRAMMA**  
Per le organizzazioni la vita delle persone deve essere l'elemento più importante. Né i membri dello staff né i volontari devono mettere in pericolo la propria vita o quella di altri per proteggere l'equipaggiamento, le risorse finanziarie, i documenti o le infrastrutture dell'organizzazione. Se si presentano nuovi rischi o si verifica un qualsiasi cambiamento nel contesto o nelle circostanze, lo staff avrà il diritto di richiedere la sospensione di qualsiasi attività o lo spostamento (dipende dalla politica delle organizzazioni, non è gestita automaticamente dalla Commissione).
- **PRINCIPIO DI PRECAUZIONE**  
Il principio di precauzione consente alle organizzazioni di reagire rapidamente, nel caso si prospetti un potenziale pericolo per la salute o per proteggere l'ambiente.
- **ACCETTAZIONE E PROTEZIONE**  
La gestione della sicurezza si basa sul raggiungimento dell'accettazione da parte dei gruppi sociali o delle comunità locali con cui si lavora. Una delle condizioni di base per operare in qualsiasi contesto è

incoraggiare le comunità locali ad accettare le organizzazioni, contribuendo, partecipando e dialogando con esse attraverso i progetti.

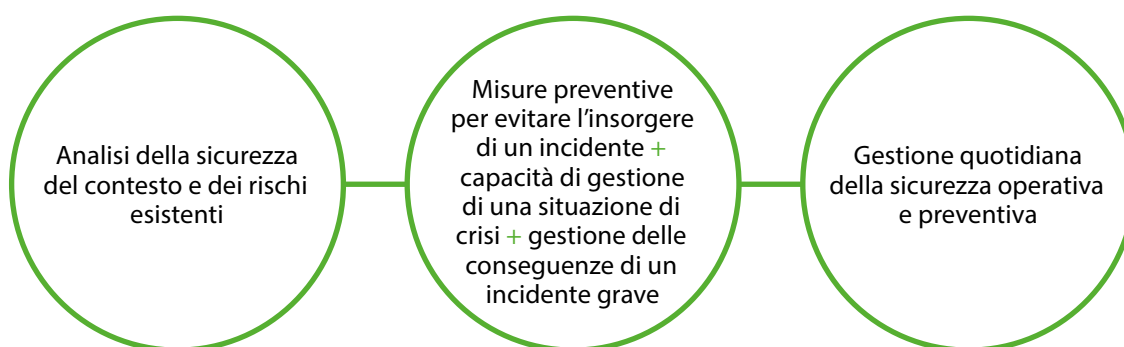
### ● **NON NUOCERE**

Non bisogna mai portare avanti missioni o progetti che possano mettere in pericolo la sicurezza dei gruppi sociali o delle comunità locali con cui si lavora.

### ● **LIVELLO DI RISCHIO**

Si devono sempre valutare i rischi che gli interventi e i progetti possono causare. Le operazioni devono essere interrotte laddove i rischi per la sicurezza siano sproporzionati in relazione ai benefici o agli impatti positivi dell'intervento. Le organizzazioni si devono impegnare a esaminare costantemente il contesto e i suoi rischi.

## **LA SICUREZZA SI BASA SU:**



## **PERCHÉ È IMPORTANTE?**

Possedere una politica di sicurezza e di tutela e delle procedure pertinenti consente all'organizzazione di essere preparata a prevenire e a far fronte a possibili incidenti (incidenti di traffico, attacchi, minacce, ecc.) che possano danneggiare l'integrità fisica dei propri membri, oltre alle normali operazioni, all'immagine o al lavoro dell'organizzazione stessa.

Per l'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario la tutela e la protezione dei volontari rappresentano una priorità e sono considerate una responsabilità condivisa tra l'organizzazione di invio, l'organizzazione d'accoglienza e gli stessi volontari.

## **LE ORGANIZZAZIONI DI INVIO HANNO LE SEGUENTI RESPONSABILITÀ ALL'INTERNO DELL'INIZIATIVA VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO:**

### **1 • Avere una politica di sicurezza e tutela che deve:**

- Essere chiara e precisa.
- Essere realistica e applicabile, in grado di adattarsi al contesto specifico.
- Considerare tutto lo staff dell'organizzazione, specialmente i volontari.
- Definire le responsabilità di ogni membro della squadra.
- Stabilire meccanismi di diffusione.
- Essere regolarmente rivista e aggiornata.

### **2 • Assicurarsi che le organizzazioni d'accoglienza forniscano ai volontari adeguate condizioni di salute e di tutela. Va ricordato che i contesti in cui si mobilitano i volontari possono:**

- Presentare instabilità sociale o politica o essere aree inclini al conflitto<sup>7</sup>.
- Essere ambienti sconosciuti ai volontari (cultura, geografia...).
- Presentare situazioni alle quali i volontari non sono abituati e che per questo sono più suscettibili a spingerli a correre dei rischi.

<sup>7</sup> Come previsto dal regolamento n. 375/2014, i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario non devono essere mobilitati per operazioni realizzate in teatri di conflitti armati internazionali e non (art.14). Ogni anno EACEA e ECHO forniscono un elenco di Paesi eleggibili per la mobilitazione, in base al rapporto informativo per la valutazione della sicurezza, <http://www.inform-index.org>



- 3 • **Informare, formare e mantenere una comunicazione costante con i volontari in materia di politica di sicurezza, analisi del contesto e dei rischi, meccanismi di comunicazione e provvedimenti/reazioni rispetto a diverse situazioni di rischio. Le organizzazioni di invio devono incoraggiare i volontari a rispettare gli standard di protezione e devono informarli sulle possibili conseguenze di una loro mancanza.**
- 4 • **Realizzare con l'organizzazione d'accoglienza una valutazione dei rischi e dei meccanismi di protezione e salute che copra il periodo di attività nel Paese di mobilitazione, compresi i viaggi di andata e ritorno. Questa valutazione deve essere costantemente aggiornata e, nel caso di cambiamenti importanti, vanno identificate nuove misure di protezione di cui è necessario informare i volontari.**
- 5 • **Informare della mobilitazione dei volontari le autorità competenti degli Stati membri dell'UE, le autorità locali delle aree in cui si trovano le organizzazioni d'accoglienza e gli uffici per l'aiuto umanitario della Commissione. L'organizzazione di invio deve anche considerare come tratterà i regolamenti per la protezione consolare di quei volontari che non sono cittadini dell'UE.**
- 6 • **Nel caso di incidenti o di situazioni che richiedano il rientro anticipato dei volontari, le organizzazioni di invio devono rispettare i meccanismi di gestione raccomandati da ECHO e EACEA e, se appropriato, devono applicare le procedure di evacuazione delle ambasciate e dei consolati in cui sono registrati i volontari.**

Anche se i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario non vengono mobilitati in operazioni di risposta all'emergenza in aree di conflitto armato, le misure di sicurezza e una formazione adeguata sono di straordinaria importanza.

## COME ATTUARLO?

### LE ORGANIZZAZIONI DEVONO INCORPORARE LE LINEE GUIDA IN MATERIA DI SICUREZZA SU DUE LIVELLI:

- 1 • **POLITICA ISTITUZIONALE:** sviluppare un quadro in materia di sicurezza che guidi l'organizzazione. Deve includere i principi, gli impegni e i limiti con cui operare. Questa politica rappresenta la base per sviluppare piani, procedure e meccanismi specifici.
- 2 • **PIANI OPERATIVI:** includere azioni concrete per l'analisi dei rischi e l'organizzazione delle risorse e delle capacità per raggiungere un livello di preparazione che garantisca risposte adeguate ed efficaci a minacce ed incidenti.

Sviluppare un piano di sicurezza è un lavoro di squadra. Si devono impiegare metodologie che permettano di includere il contributo di persone con diversi profili lavorativi all'interno dell'organizzazione.

### AL FINE DI REALIZZARE UN PIANO DI SICUREZZA È NECESSARIO PRENDERE IN CONSIDERAZIONE LE SEGUENTI FASI:

#### FASE 1

##### GESTIONE DELLA SICUREZZA

Consiste nello specificare i ruoli, le responsabilità e le informazioni delle persone da contattare in ogni caso che comporti rischi per la sicurezza. Ad esempio, il ruolo del coordinatore per la sicurezza deve essere stabilito in ogni ufficio o sede centrale dell'organizzazione. Inoltre, è necessario specificare chi è responsabile dell'attivazione dei meccanismi di risposta, chi deve occuparsi della comunicazione interna ed esterna in caso di incidenti, chi è responsabile della formazione e della sensibilizzazione relativa a questo piano, ecc. Il piano può includere un diagramma organizzativo per la sicurezza, in cui sono definiti i ruoli occupati dal personale dell'organizzazione nella gestione della sicurezza, nonché gli spazi predisposti al lavoro di squadra o la presa decisionale (comitato di sicurezza, ecc.). È necessario inoltre stabilire le responsabilità di ogni membro dell'organizzazione, inclusi i volontari.

## FASE 2

### ANALISI DEL CONTESTO

Si devono tenere in considerazione diversi aspetti delle aree in cui l'organizzazione lavora che sono considerati rilevanti, tra cui il contesto politico, economico, sociale, geografico e ambientale. Inoltre, è importante includere un'analisi storica che consideri criminalità, incidenti stradali, abusi, problemi di salute, fornitura di risorse base (acqua, cibo, ecc.), eventi naturali (terremoti, inondazioni, ecc.) oltre alle caratteristiche dell'area.

## FASE 3

### ANALISI DEI RISCHI

Per realizzare un'adeguata analisi dei rischi è necessario:

	INDIVIDUARE LE MINACCE	+	ANALIZZARE LA VULNERABILITÀ	=	INDIVIDUARE I RISCHI
	Pericoli ai quali il personale e le risorse dell'organizzazione sono esposti.		Potenziale esposizione di persone e risorse ad ogni singolo rischio.		Rischi di vulnerabilità dovuti a minacce specifiche.
<b>ESEMPIO</b>	Alto livello di incidenti stradali in una via specifica.		Movimenti quotidiani del personale dell'organizzazione per questa via/strada.		Incidente stradale.

L'analisi deve essere completata da un'analisi dell'impatto e da un'analisi delle probabilità che verifichino i rischi:

	ANALISI DELL'IMPATTO	ANALISI DELLE PROBABILITÀ
	Si misurano gli effetti del verificarsi dei rischi su personale e risorse dell'organizzazione. Per valutarli si utilizza una scala da 1 a 5: trascurabile (1), minimo (2), moderato (3), grave (4), molto grave (5).	Un'analisi delle probabilità aiuta a stabilire un ordine tra le minacce potenziali possibili e quelle probabili. Si utilizza una scala da 1 a 5: non probabile (1), poco probabile (2), mediamente probabile (3), altamente probabile (4), molto probabile (5).
<b>ESEMPIO: INCIDENTE STRADALE</b>	Impatto: molto grave (5).	Molto probabile.

Infine, l'analisi dei rischi include misure preventive e di risposta ad ogni minaccia. Per stabilire queste misure è necessario analizzare le capacità e le risorse dell'organizzazione.



	MISURE PREVENTIVE	MISURE DI RISPOSTA
	Si implementano per evitare i rischi.	Si implementano per rispondere ad un incidente.
<b>ESEMPIO: INCIDENTE AUTOMOBILISTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispettare i limiti di velocità e le norme di circolazione.</li> <li>• Mantenere contatti regolari con l'ufficio.</li> <li>• Utilizzare le cinture di sicurezza.</li> <li>• Controllare la salute del conducente.</li> <li>• Garantire la manutenzione dell'automobile e dell'equipaggiamento (kit pronto soccorso, acqua, ecc.).</li> <li>• Rispettare il divieto di guidare di notte.</li> <li>• Far firmare una dichiarazione di non responsabilità ai passeggeri dell'automobile dell'organizzazione che non fanno parte della squadra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contattare la polizia locale.</li> <li>• Contattare l'ufficio del Paese e la sede centrale.</li> <li>• Trasporto dei feriti a ospedali specifici.</li> <li>• Contattare la compagnia assicuratrice del veicolo.</li> <li>• Informare la famiglia.</li> </ul>

L'analisi dei rischi deve includere tutte le informazioni più importanti, per questo si raccomanda di consultare i rapporti e gli studi delle istituzioni su pericoli e vulnerabilità. È importante ricordare che si può essere circondati da molteplici minacce ma se non se ne è esposti, non si incorre in rischi.

È inoltre importante evidenziare come alcune organizzazioni possano richiedere l'assistenza tecnica di istituzioni statali, università e altre organizzazioni specializzate al fine di realizzare un'analisi dei rischi di grande precisione e qualità.

#### FASE 4 LIVELLI DI SICUREZZA

Alcune organizzazioni, compresa l'ONU, gestiscono la propria sicurezza in base alla classificazione dei rischi in "livelli o fasi".

Le organizzazioni hanno 3 o 5 livelli di sicurezza, che partono da un rischio basso e arrivano a un rischio molto alto.

• Per esempio:

LIVELLO 1	LIVELLO 2	LIVELLO 3	LIVELLO 4
Calma e stabilità.	Tensione che tocca le attività.	Tensione che impedisce le attività dell'organizzazione.	Crisi aperta, evacuazione.

Altre organizzazioni assegnano un colore ad ognuno dei livelli per semplificare la visualizzazione dei rischi.

• Per esempio:



Il livello più alto comporterà l'evacuazione di tutto lo staff.

È fase verrà accompagnata da indicatori che descrivono la situazione (indicatori sociali, politici, ambientali, ecc.) e le azioni da intraprendere in ogni caso.

Il vantaggio di lavorare con livelli di sicurezza è che, una volta stabiliti, dovrebbero determinare il piano d'azione necessario senza esitazioni.

## FASE 5

### PROCEDURE E NORME DI SICUREZZA

Si tratta di misure, azioni e procedure che, una volta attuate, contribuiscono a evitare o minimizzare l'impatto dei rischi identificati. Sono obbligatorie per tutto lo staff, compresi i volontari.

Le procedure e le norme di sicurezza devono specificare dettagliatamente, per ogni eventualità, come procedere, chi contattare, chi è responsabile, chi prende le decisioni, chi deve contattare le autorità se necessario (se applicabile), e devono contenere tutti i numeri telefonici necessari, oltre ai numeri di emergenza, a seconda dei casi (pompieri, centri di salute, ecc.).

**Ogni organizzazione deve individuare, in base ad attività, sede e risorse, gli aspetti specifici delle prassi di comportamento e di lavoro da rispettare per implementare le norme di sicurezza; tuttavia, si raccomanda di valutare:**

<b>COMPORAMENTO INDIVIDUALE</b>	Norme specifiche su questioni come la lingua (rispetto per le comunità, tematiche di genere), il vestire (nel caso in cui il contesto sociale imponga determinate regole), identificazione e documenti da portare con sé (elenco dei contatti di sicurezza, tessera dell'organizzazione, assicurazione, ecc.), documenti da presentare (registrazione presso l'ambasciata, storia clinica, ecc.), orari, consumo di alcolici o sostanze psicoattive. Obbligo di autodiligenza, ecc.
<b>TRASPORTO</b>	Se l'organizzazione possiede dei veicoli propri, deve stabilire chi è autorizzato a guidarli, deve definire le responsabilità relative ai veicoli, le ore di utilizzo degli stessi (per esempio è proibito guidare di notte o durante le vacanze), l'equipaggiamento e la documentazione da conservare nei veicoli (kit di pronto soccorso, estintori), le norme relative a chi può viaggiare su questi veicoli, le procedure in caso di avaria o incidente, ecc.  Nel caso in cui non si è in possesso di un veicolo proprio è necessario stabilire il tipo di trasporto autorizzato, gli orari, ecc.
<b>COMUNICAZIONE</b>	Sistemi di comunicazione necessari e disponibili, protocolli di comunicazione (frequenze, codici, contatti, ecc.), uso di telefoni, internet, ecc. Procedure specifiche per la comunicazione di informazioni sensibili.
<b>CASE, UFFICI E ALTRI ALLOGGI</b>	Include le norme relative all'individuazione dei responsabili dell'apertura e della chiusura degli uffici, alle buone prassi per la prevenzione di incidenti, all'equipaggiamento e alle forniture essenziali (kit di pronto soccorso, estintori, acqua, ecc.), all'uso di equipaggiamento informatico, alla gestione di documentazione riservata e sensibile, ecc.
<b>PRINCIPALI RISCHI INDIVIDUATI</b>	È necessario mettere insieme le specifiche procedure per ogni rischio individuato. Per esempio, procedure in caso di furto in uffici o sedi centrali, aggressione armata, attacchi, furto di veicoli, incendi, terremoti, ecc.
<b>SALUTE E IGIENE</b>	Deve includere norme su vaccini, controlli medici periodici, compresi quelli prima e dopo la partenza, sostegno psicologico dopo una missione umanitaria, articoli di pronto soccorso per uffici e per il viaggio, ecc.  È necessario stabilire specifiche misure e procedure preventive per far fronte a rischi legati alla salute (malattie a trasmissione sessuale, malattie contagiose o endemiche nella regione, gestione dello stress, ecc.) e i vari centri medici a cui rivolgersi per ogni caso.
<b>VIOLENZA SESSUALE</b>	In caso di violenza sessuale, le norme e le procedure stabilite devono garantire la confidenzialità e la protezione delle vittime.



**FASE 6**

**PIANO DI EVACUAZIONE**

In base ai livelli di sicurezza è necessario stabilire quando eseguire un'evacuazione parziale o totale.

È necessario stabilire una procedura di evacuazione che risponda a diverse e potenziali emergenze, che possano determinare la necessità di fuga, per esempio: evacuazione per cause mediche, catastrofi naturali o dovuta a disturbi dell'ordine pubblico. Le vie di fuga (terra, aria, mare) devono essere specificate dettagliatamente per ogni caso specifico ed è necessario stabilire delle procedure puntuali, che comprendano chi è responsabile della presa decisionale, delle vie di evacuazione e le informazioni di contatto degli addetti alla sicurezza, delle autorità competenti e dei centri di salute medica.

Se si verifica un'evacuazione medica, questa rientrerà tra le responsabilità della copertura assicurativa sanitaria dell'iniziativa EU Aid Volunteers.

Se lo staff o il volontario è in missione in un altro Paese, si raccomanda di coordinare le procedure di evacuazione con i rispettivi consolati e ambasciate.

**FASE 7**

**GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

Quando si verifica un incidente, indistintamente dalla gravità, è importante compilare un rapporto che includa le minacce alla sicurezza e le conseguenze.

Il responsabile per la sicurezza deve essere informato di questi incidenti.

Informare su questi incidenti è importante, perché permette di avvisare il resto dell'organizzazione, o anche le altre organizzazioni, della necessità di adottare le precauzioni necessarie. È fondamentale che il rapporto sull'incidente includa una descrizione obiettiva dei fatti e tutte le analisi e le opinioni identificate o in sospeso per la fase successiva di investigazione.

**In linea generale esistono tre tipi di rapporti su incidenti, ma ogni organizzazione deve adottare i propri e stabilire in che momento presentarli:**

<b>RAPPORTO IMMEDIATO</b>	Fornito al momento dell'incidente, può essere rilasciato in forma orale.
<b>RAPPORTO DI SEGUIMENTO</b>	Fatto poco dopo l'incidente e mentre è ancora in corso (12, 24, 48 ore), deve fornire informazioni più dettagliate sull'incidente e le misure adottate.
<b>RAPPORTO COMPLESSIVO</b>	Presentato una volta concluso l'incidente, deve contenere tutte le procedure seguite.

I rapporti devono contenere tutte le informazioni possibili: tipo di incidente, chi è stato coinvolto, quando è successo e dove, le cause, l'impatto su persone e risorse, le misure prese, ecc.

**FASE 8**

**COMUNICARE IL PIANO/LA FORMAZIONE IN MATERIA DI SICUREZZA**

Di solito i piani di sicurezza sono documenti ad uso esclusivamente interno, poiché possono contenere informazioni sensibili sull'organizzazione. Pertanto, la comunicazione del piano è ristretta a staff e volontari.

Si raccomanda di realizzare una sessione di formazione con tutto lo staff spiegando gli elementi fondamentali della politica e i piani di sicurezza dell'organizzazione.

Durante la formazione iniziale di tutti i nuovi membri dello staff è necessario dedicare una sessione alle procedure e alle politiche di sicurezza. I volontari devono ricevere formazione e sessioni introduttive in materia di sicurezza, e devono seguire le procedure di sicurezza come il resto dello staff. Le organizzazioni devono assicurarsi di condividere con i volontari tutte le informazioni sulle procedure di sicurezza in maniera chiara e comprensibile e di tenere una sessione informativa di introduzione su pre-mobilizzazione, mobilitazione e post-mobilizzazione.

I contratti di personale e volontari devono indicare l'avvenuta lettura, comprensione e accettazione degli standard e delle politiche di sicurezza.

## CHECKLIST

**L'organizzazione è dotata di politiche di diligenza, tutela e sicurezza che prendono in considerazione i requisiti necessari a partecipare all'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario?**

**L'organizzazione ha sviluppato, in maniera partecipativa, un piano di sicurezza che include:**

- Diagrammi organizzativi per la sicurezza.
- Gestione della sicurezza.
- Analisi del contesto.
- Analisi dei rischi.
- Livelli di sicurezza.
- Procedure e norme di sicurezza.
- Piano di evacuazione.
- Gestione degli incidenti.
- Comunicazione del piano/della formazione in materia di sicurezza.

- La politica di diligenza, tutela e sicurezza include la gestione del volontariato.
- L'organizzazione aggiorna regolarmente la politica di sicurezza.
- Lo staff conosce le politiche di diligenza, tutela e sicurezza e ha ricevuto formazione su come attuarle.

- L'organizzazione ha informato le principali autorità nazionali prima della mobilitazione dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.
- L'organizzazione si è assicurata di condividere in maniera chiara e comprensibile tutte le informazioni sulle procedure di sicurezza e tutela con il volontario, fornendo una sessione introduttiva sulla sicurezza specifica del contesto prima della partenza ed entro 24 ore dall'arrivo nel Paese di mobilitazione.
- L'organizzazione si è assicurata che il Volontario sia coperto, come minimo, dall'assicurazione prevista e fornita dall'iniziativa.

- L'organizzazione ha realizzato una sessione informativa introduttiva in materia di sicurezza prima della mobilitazione.
- L'organizzazione ospitante ha realizzato una sessione informativa introduttiva in materia di sicurezza entro 24 ore dall'arrivo (questo è compito dell'organizzazione di accoglienza).
- Altre testimonianze.



## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRATICHE?



**RACCOMANDIAMO DI UTILIZZARE IL PROPRIO STATO DI ASSOCIATI IN PIATTAFORME E NETWORK REGIONALI E NAZIONALI:** Si invita a verificare se l'organizzazione, in qualità di membro, ha accesso a documenti, modelli e buone pratiche in materia di gestione della sicurezza come modelli di politica di sicurezza, linee guida sulla sicurezza per la mobilitazione di staff e volontari, modelli per piani di evacuazione, sessioni di formazione in materia di sicurezza, ecc.

**ALIANZA PER LA SOLIDARIDAD HA CONDOTTO UN SEMINARIO WEB SULLA SICUREZZA AL CUI INTERNO È POSSIBILE TROVARE UN METODO PER SVILUPPARE PASSO DOPO PASSO LE POLITICHE DI PROTEZIONE E SICUREZZA:**

**VIDEO:** [https://youtu.be/q0d\\_iZgJn5c](https://youtu.be/q0d_iZgJn5c)

**PRESENTAZIONE:** <https://volonteuropa.eu/wp-content/uploads/2016/12/Taller-de-Seguridad-ALIANZA-DEF.pdf?95c7d6>

Qui è possibile trovare un esercizio sulla gestione dei rischi, <https://volonteuropa.eu/wp-content/uploads/2016/12/Task-1exercises.pdf?95c7d6>

In basso viene presentato un elenco di possibili minacce che ne consente un'analisi in ogni contesto, <https://volonteuropa.eu/wp-content/uploads/2016/12/Task-3Threat-List.pdf?95c7d6>

Questa tabella, fornita dall'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, può essere utilizzata come riferimento per quegli aspetti che vengono affrontati normalmente dalle diverse parti di una politica di sicurezza organizzativa, <https://eacea.ec.europa.eu/sites/eacea-site/files/security-checklist-for-self-assesment.xls>

Viene proposto questo modello di piano di sicurezza compilato a partire da una guida alla sicurezza di ECHO, <https://volonteuropa.eu/wp-content/uploads/2017/05/SecurityPlan.docx?b1922a>

Questa sezione fornisce del materiale di riferimento per un'analisi dettagliata di argomenti specifici.

ECHO, 2004, Guida generale per la sicurezza delle organizzazioni umanitarie, [http://ec.europa.eu/echo/files/evaluation/watsan2005/annex\\_files/ECHO/ECHO12%20-%20echo\\_generic\\_security\\_guide\\_en.doc](http://ec.europa.eu/echo/files/evaluation/watsan2005/annex_files/ECHO/ECHO12%20-%20echo_generic_security_guide_en.doc)

ECHO, 2004, Rapporto sulla sicurezza del personale umanitario, [http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/14B8FB85F0FB1CDBC1256F510039BF2F-security\\_report\\_echo\\_2004.pdf](http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/14B8FB85F0FB1CDBC1256F510039BF2F-security_report_echo_2004.pdf)

Irish AID, Linee guida per la tutela professionale e la gestione dei rischi legati alla sicurezza per personale di ONG, <https://www.irishaid.ie/media/irishaid/allwebsitemedia/20newsandpublications/irish-aid-guidelines-for-ngo-professional-safety-and-security-risk-management.pdf>

L'Humanitarian Practice Network presso l'Overseas Development Institute, Revisione delle buone prassi, gestione della sicurezza operativa in contesti di violenza 2010, [http://odihpn.org/wp-content/uploads/2010/11/GPR\\_8\\_revised2.pdf](http://odihpn.org/wp-content/uploads/2010/11/GPR_8_revised2.pdf)

# 2 Standard

## PARI OPPORTUNITÀ E NON DISCRIMINAZIONE





## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

Articolo 11 e 12 del regolamento delegato UE 1398/2014, e articolo 7, del regolamento di esecuzione UE 1244/2014

### QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?

Il preambolo del regolamento delegato n. 1398/2014 sull'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario stabilisce che: "I principi relativi a pari opportunità e non discriminazione sono contenuti all'interno delle legislazioni nazionali e dell'Unione e devono essere rispettati e promossi in ogni momento dalle organizzazioni di invio e d'accoglienza".

In questo senso la legislazione europea fa riferimento alla "Convenzione per la tutela dei diritti umani e delle libertà fondamentali" stipulata nel 1950, conosciuta come **Convenzione europea sui diritti umani**. L'Unione europea ha incorporato il mandato di adesione alla Convenzione nell'articolo 6 (2) del Trattato sull'Unione europea, come consolidato in seguito agli emendamenti realizzati nel Trattato di Lisbona, firmato il 13 dicembre 2007.

La Convenzione promuove i principi democratici e il rispetto dei diritti umani e delle libertà fondamentali, in particolare, il riconoscimento essenziale che tutte le persone hanno lo stesso valore e devono avere pari accesso alle opportunità della vita. **La discriminazione viola questi diritti e libertà.**

L'articolo 14 della Convenzione sancisce "per motivi di genere, razza, colore, lingua, religione, politici o di pensiero, di origine o estrazione sociale, appartenenza a minoranza nazionale, proprietà, nascita o altra condizione". La categoria "tutte le altre circostanze" consente di includere quelle categorie (tra le altre) espressamente protette dalle direttive sulla non discriminazione, come: disabilità, età e orientamento sessuale.

**D'altra parte, tutti gli Stati membri dell'UE aderiscono ai seguenti trattati ONU sui diritti umani che includono il divieto di discriminazione:**

- Patto internazionale sui diritti civili e politici - CCPR<sup>8</sup>
- Patto internazionale su diritti economici, sociali e culturali - CESCR<sup>9</sup>
- Convenzione internazionale sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale - CERD<sup>10</sup>
- Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione della donna - CEDAW<sup>11</sup>
- Convenzione contro la tortura e altre pene o trattamenti crudeli, inumani o degradanti - CAT<sup>12</sup>
- Convention sui diritti dell'infanzia - CRC<sup>13</sup>
- Convenzione sui diritti delle persone con disabilità - CRPD<sup>14</sup>

8 <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>

9 <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx>

10 <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx>

11 <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CEDAW.aspx>

12 <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CAT.aspx>

13 <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>

14 <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html>

## DEFINIZIONI PRINCIPALI:

La discriminazione si verifica quando una persona si trova in qualche modo in una situazione di svantaggio rispetto agli altri a causa di una "determinata caratteristica".

LE PRINCIPALI FORME DI DISCRIMINAZIONE SONO:	
<b>DISCRIMINAZIONE DIRETTA</b>	Si caratterizza per un trattamento discriminatorio nei confronti di una persona che possiede una determinata caratteristica. Per esempio: un trattamento meno favorevole rispetto a un'altra persona in una situazione simile ma priva di quella caratteristica.
<b>DISCRIMINAZIONE INDIRETTA</b>	Si caratterizza per la presenza di un impatto o di effetti diversi. Per esempio quando una persona si trova in svantaggio per una decisione rispetto a un altro gruppo di riferimento.
<b>MOLESTIE</b>	Le molestie sono un tipo specifico di discriminazione che intacca la dignità dell'individuo e/o crea un contesto intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo.  Le direttive sulla parità di trattamento tra uomini e donne stabiliscono inoltre in maniera specifica che le molestie sessuali rappresentano un tipo specifico di discriminazione, nel caso in cui gli atteggiamenti "verbali, non verbali e fisici" non desiderati siano di natura sessuale.
<b>ORDINE DI DISCRIMINARE</b>	Nonostante tutte le direttive antidiscriminazione stabiliscano inoltre che "l'ordine di discriminare" costituisce una discriminazione, nessuna di queste fornisce una definizione del termine. Al fine di combattere efficacemente le pratiche discriminatorie, non va ristretto unicamente a ordini imperativi ma deve essere esteso alle situazioni in cui viene espressa una preferenza o si incoraggia a trattare le persone in maniera meno favorevole per un motivo particolare.

Le direttive europee sulla non discriminazione proibiscono un trattamento differenziato sulla base di "caratteristiche protette", come genere, orientamento sessuale, disabilità, età, religione, oltre a razza o origini etniche, tra le altre. Una "caratteristica protetta" di una persona è una condizione della stessa che non deve avere importanza nel riservare un trattamento differenziale o nel godere di un determinato beneficio.

Anche i cittadini di Paesi terzi godono del diritto a un trattamento equo in aree simili a quelle incluse nelle direttive antidiscriminatorie dell'UE se qualificati come "residenti di lungo periodo" sotto la direttiva per lo Stato dei cittadini di Paesi terzi.<sup>15</sup>

## PERCHÉ È IMPORTANTE?

I governi, le istituzioni e le organizzazioni europee devono combattere la discriminazione e offrire a tutte le persone un accesso equo e giusto alle opportunità sociali.

L'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario adotta come principio generale le pari opportunità e la non discriminazione e si dichiara:

**"Aperta a tutti i candidati eleggibili a prescindere da nazionalità, genere, razza, origine etnica, età, estrazione sociale, religione o credo, stato civile od orientamento sessuale e dal possedere o meno una disabilità." (Art. 11 RD 1398/2014)**

Le organizzazioni di invio hanno le seguenti responsabilità all'interno dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario:

- Possedere una dichiarazione di principi e una politica che garantiscano l'inclusione all'interno delle pratiche lavorative di un trattamento equo, pari opportunità e non discriminazione.
- Richiedere all'organizzazione d'accoglienza un riconoscimento scritto dei principi e della politica di pari opportunità e non discriminazione, oltre a qualsiasi eccezione per definire il profilo del Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario e il contesto specifico del suo lavoro.

<sup>15</sup> Direttiva 2003/109/CE del Consiglio, del 23 novembre, relativa allo stato dei cittadini di Paesi terzi residenti di lungo periodo.



- Fornire sostegno e consulenza all'organizzazione d'accoglienza nell'attuazione della politica e nell'adattamento al contesto e alle attività del Paese.
- Fornire a tutto lo staff il massimo delle informazioni e della formazione periodica possibile al fine di comprendere, sostenere e attuare la politica.
- Integrare i principi di uguaglianza e non discriminazione nelle procedure del ciclo di gestione dei volontari (individuazione delle mansioni, individuazione e selezione dei volontari, preparazione, aspetti logistici, mobilitazione, monitoraggio e valutazione, riconoscimento e rapporti dopo la missione) e di essere in grado di dimostrare e giustificare le scelte nella selezione durante l'intero processo.

## COME ATTUARLO?

Le organizzazioni d'accoglienza devono sviluppare e trasporre nella pratica una dichiarazione e delle politiche di pari opportunità e non discriminazione, che contengano almeno:

<b>DICHIARAZIONE DI POLITICA</b>	Si esprime l'impegno a promuovere i principi di uguaglianza e non discriminazione, l'organizzazione spiega come sosterrà il raggiungimento di questi risultati. Per esempio: disponibilità del materiale di riferimento, inclusione nelle linee di lavoro generali, formazione dello staff, ecc.
<b>OBIETTIVI</b>	Si stabiliscono gli obiettivi prefissati dalla politica.
<b>AMBITO</b>	Si definisce l'ambito della politica all'interno delle aree e dei servizi dell'organizzazione (per esempio, solo nelle tematiche inerenti alla selezione del personale, per tutte le aree, ecc.), oltre al personale direttamente coinvolto.
<b>QUADRO NORMATIVO</b>	Oltre alle politiche europee di riferimento, ogni organizzazione deve tenere in considerazione le politiche del proprio Paese. È inoltre possibile definire quali tipi di "caratteristiche protette" vengono prese in considerazione (per esempio, si può includere la maternità come caratteristica protetta).
<b>DEFINIZIONI</b>	Si includono le principali definizioni relative all'applicazione dei principi di uguaglianza e non discriminazione nell'organizzazione. Per esempio, cosa si intende per bullismo, molestie sessuali, ecc.
<b>RESPONSABILITÀ</b>	Vengono stabilite le funzioni e le responsabilità di tutti i membri dello staff e dei volontari, dei dirigenti senior e delle squadre ai fini della promozione delle politiche, del rispetto delle procedure, dell'individuazione delle situazioni che violano i principi e della propria responsabilità nel comunicarle.
<b>APPLICAZIONE DELLA POLITICA</b>	Vengono specificate le azioni che verranno realizzate in ognuna delle aree di applicazione della politica. Per esempio: quali azioni verranno prese per assicurare che nel reclutamento e nella selezione vengano rispettati i principi di pari opportunità e non discriminazione nei confronti di tutti i candidati interessati. È necessario considerare che l'ottenimento della certificazione come organizzazione di invio implica la definizione delle azioni e dei meccanismi di accesso alle opportunità nei confronti dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario in ognuna delle fasi del ciclo di volontariato.
<b>CONSULENZA E RECLAMI</b>	È necessario stabilire dei meccanismi di azione nel caso di un reclamo per motivi di discriminazione.
<b>FORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	Esistono delle azioni volte alla promozione della politica, della formazione dello staff, della comunicazione e i programmi di diffusione.
<b>REVISIONE E AGGIORNAMENTO PERIODICI</b>	Si definiranno i periodi di revisione e valutazione, oltre alle persone responsabili della relativa attuazione. La politica deve essere costantemente aggiornata per assicurare il rispetto e l'effettiva implementazione della legislatura di riferimento.



### ATTENZIONE!

Se l'organizzazione ha firmato la Convenzione Quadro di Partenariato (CQP) con la Commissione Europea attraverso ECHO, questo standard è già implementato.<sup>16</sup>



## CHECKLIST

**L'organizzazione rispetta e integra i principi di pari trattamento e non discriminazione all'interno delle proprie politiche e procedure?**

- ✓ L'organizzazione ha integrato i principi di pari trattamento, pari opportunità e non discriminazione nei processi di gestione del volontariato (individuazione, selezione, reclutamento, preparazione e gestione della performance).
  - ✓ L'organizzazione ha trasposto tali principi all'interno delle proprie norme interne obbligatorie su reclutamento e selezione.
  - ✓ L'organizzazione è in grado di dimostrare il rispetto di questi principi con l'esempio dei propri annunci di lavoro.
  - ✓ L'organizzazione promuove una cultura organizzativa inclusiva e forma il proprio staff sulle proprie politiche di pari trattamento, pari opportunità e non discriminazione.
- 
- ✓ L'organizzazione d'accoglienza ha accettato il documento sulle politiche di pari opportunità e non discriminazione.
  - ✓ L'organizzazione ha sostenuto l'organizzazione d'accoglienza nell'attuazione delle politiche di pari opportunità e non discriminazione.

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?



### RACCOMANDIAMO DI UTILIZZARE IL PROPRIO STATO DI ASSOCIATI IN PIATTAFORME E NETWORK REGIONALI E NAZIONALI:

Si invita a indagare se l'organizzazione, in qualità di membro, ha accesso ai documenti sulle politiche in materia di pari opportunità e non discriminazione e, se applicabile, se l'organizzazione sottoscrive tutte le principali politiche del network e se è possibile ottenere un relativo.

### È IMPORTANTE CONSULTARE LA LEGGE APPLICABILE:

Convenzione europea dei diritti dell'uomo, [http://www.echr.coe.int/Documents/Convention\\_ENG.pdf](http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_ENG.pdf)

Una strategia quadro per la non discriminazione e per le pari opportunità per tutti, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:c10313&from=ES>

Manuale sul diritto europeo della non discriminazione, [http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/1510-FRA-CASE-LAW-HANDBOOK\\_EN.pdf](http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/1510-FRA-CASE-LAW-HANDBOOK_EN.pdf)

### È POSSIBILE TROVARE IN BASSO LE LINEE GUIDA DELLA COMMISSIONE EUROPEA SU:

Indicatori di genere ed età, [http://ec.europa.eu/echo/files/policies/sectoral/gender\\_age\\_marker\\_toolkit.pdf](http://ec.europa.eu/echo/files/policies/sectoral/gender_age_marker_toolkit.pdf)

<sup>16</sup> <http://dgecho-partners-helpdesk.eu/partnership/start>



Il genere nell'aiuto umanitario: necessità differenti, assistenza adeguata, [http://ec.europa.eu/echo/sites/echo-site/files/Gender\\_SWD\\_2013.pdf](http://ec.europa.eu/echo/sites/echo-site/files/Gender_SWD_2013.pdf)

---

**QUESTA SEZIONE FORNISCE DEL MATERIALE DI RIFERIMENTO PER UN'ANALISI DETTAGLIATA DI ARGOMENTI SPECIFICI**

Guida e modelli di politiche sviluppati da Harris Voluntary Service. Politiche di pari opportunità, [http://www.harrisvs.org.uk/home\\_htm\\_files/Equal%20Opps%20Policy%20Template%202013.doc](http://www.harrisvs.org.uk/home_htm_files/Equal%20Opps%20Policy%20Template%202013.doc)

**GUIDA E MODELLI DI POLITICHE SVILUPPATI DAL BRADFORD VOLUNTEER CENTRE**

Perché sono così importanti le politiche di pari opportunità?, <http://www.volunteeringbradford.org/wp-content/uploads/2011/11/Equal-Opportunities-Policy-2.3.doc>

Sviluppare delle politiche di pari opportunità, <http://www.volunteeringbradford.org/wp-content/uploads/2011/11/Developing-an-Equal-Opportunities-policy-2.4.doc>

Esempio di politiche di volontariato e uguaglianza, <http://www.volunteeringbradford.org/wp-content/uploads/2011/11/Sample-Volunteer-Policy-and-Equality-Policy-and-Volunteer-Agreement.pdf>

# 3 Standard

## TUTELA DI MINORI E ADULTI VULNERABILI, INCLUSA TOLLERANZA ZERO NEI CONFRONTI DI ABUSI SESSUALI





## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

Articolo 18 del regolamento delegato UE 1398/2014

### QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?

La normativa sulla tutela di minori e adulti vulnerabili, inclusa la tolleranza zero nei confronti degli abusi sessuali, si riferisce in particolare alla normativa su pari opportunità e non discriminazione, in quanto la vulnerabilità rientra tra le condizioni specifiche ("caratteristica protetta") che identificano una persona come membro di un determinato gruppo che, come regola generale, si trova in una situazione di chiara disparità rispetto al gruppo maggioritario.

<b>RAGAZZI E RAGAZZE</b>	L'età rende i minorenni e gli adolescenti molto vulnerabili agli abusi sessuali e alla violenza fisica e psicologica, tra le altre.
<b>DONNE</b>	L'appartenenza al genere femminile comporta una situazione di speciale vulnerabilità riguardo ai diritti sul lavoro, come per esempio salari più bassi, l'essere vittima di violenze in quanto donna, o l'essere particolarmente vulnerabili alle aggressioni sessuali, ecc.
<b>ORIENTAMENTO SESSUALE</b>	Essere lesbica, omosessuale, bisessuale, transgender o transessuale diviene una condizione di vulnerabilità per quanto riguarda il proprio diritto di formare una famiglia, o l'essere vittima di attacchi violenti e di molestie a causa del rifiuto da parte di alcuni settori della società.
<b>DISABILITÀ</b>	Le disabilità fisiche, sensoriali, mentali o intellettuali pongono delle barriere all'accesso ai diritti di base, come il lavoro o l'istruzione.
<b>RAZZA</b>	L'appartenenza a minoranze etniche può essere associata ad una situazione di esclusione di questa minoranza (p. es. popolazione Rom) in tutta la società, portando a una maggiore vulnerabilità nell'accesso ai propri diritti.

Esistono, però, anche altre condizioni che possono determinare una maggiore vulnerabilità di uno specifico gruppo: per esempio, lo stato di migrante, rifugiato o sfollato, la povertà estrema, le malattie, specialmente le malattie croniche o rare, ecc. Inoltre, appare chiaro che alcune persone possono avere più di una condizione di vulnerabilità. Per esempio una ragazza può essere vulnerabile per motivi di genere e di età. Un migrante omosessuale potrebbe essere vulnerabile per motivi di razza e orientamento sessuale, e così via. Pertanto è importante prendere in considerazione le disuguaglianze intersettoriali.

Sia la Convenzione europea dei diritti dell'uomo che le convenzioni ONU che mirano alla difesa di specifici diritti (donne, bambini, disabili, ecc.) cercano di combattere la discriminazione (vedi standard 2) ed il rischio di abusi e violazioni dei diritti delle persone in condizioni di disuguaglianza. Le politiche di sviluppo UE, "Il consenso europeo per lo sviluppo"<sup>17</sup>, includono il rispetto dei diritti umani dei minori per tutti gli Stati membri UE con riferimento ai principali quadri internazionali sui diritti umani.

Nel contesto internazionale delle azioni umanitarie, entro cui si svilupperà l'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, il consenso europeo sull'aiuto umanitario include la dimensione di genere nell'aiuto umanitario e le linee guida del Consiglio UE sui minori e i conflitti armati tutelano i diritti dell'uomo<sup>18</sup>, per cui si possono applicare per ridurre la possibilità di violazioni dei diritti di questi gruppi vulnerabili.

17 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:r12544&from=ES>

18 Linee guida UE sui minori nei conflitti armati: <http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cmsUpload/10019.en08.pdf>

## PERCHÉ È IMPORTANTE?

Gli individui vulnerabili vanno tutelati alla luce del maggiore rischio di abusi a cui sono esposti. Le organizzazioni che lavorano con persone vulnerabili devono prendere in considerazione delle strategie per minimizzare i rischi e fornire un ambiente sicuro, degno e rispettoso per i fruitori e i volontari.

L'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario ha stabilito l'obbligo di proteggere minori e adulti vulnerabili attraverso una politica, tra le altre, di tolleranza zero per casi di abusi sessuali. Le organizzazioni di invio hanno la piena responsabilità di garantire l'attuazione di meccanismi così efficaci nei propri programmi.

## COME ATTUARLO?

Le organizzazioni di invio devono realizzare diverse azioni complementari volte a formare un sistema di protezione, prevenzione e garanzia di denuncia.

<b>DICHIARAZIONE POLITICA</b>	Realizzare la dichiarazione politica dell'organizzazione in cui si esprime l'impegno di implementazione di una normativa e del quadro normativo obbligatorio all'interno dell'organizzazione. Questa deve inoltre riflettere gli impegni dell'organizzazione e definire chiaramente le norme e le eventuali sanzioni.
<b>SVILUPPARE PROCEDURE DI RECLAMO</b>	Ciò si può ottenere attraverso delle procedure di reclamo interne, una gestione adeguata degli incidenti, il sostegno alle vittime, la prevenzione della vittimizzazione degli informatori e la persecuzione dei colpevoli.
<b>ATTRIBUZIONE DELLE RESPONSABILITÀ</b>	I volontari e il personale devono essere al corrente di questa politica, e l'organizzazione deve essere chiara rispetto ai loro ruoli, obiettivi e valori, azioni proibite, codici di condotta, gestione e controllo delle responsabilità.
<b>MISURE PREVENTIVE NELLA SELEZIONE</b>	È necessario realizzare dei controlli durante il processo di reclutamento di staff e volontari, richiedendo loro sottoporsi ad accertamenti sulla loro situazione legale e della loro fedina penale.
<b>FORMAZIONE</b>	La procedura di formazione deve includere un efficace sistema di sostegno e supervisione dei volontari che contribuirà a valutare le loro abilità generali, lo sviluppo di relazioni con persone vulnerabili e servirà a identificare ogni necessità di formazione. È necessario indicare le conseguenze in caso di mancato rispetto.
<b>INFORMAZIONI SU RISCHI E PREVENZIONE</b>	Comunicare le norme interne e le misure preventive raccomandate e assicurarsi che staff e volontari conoscano e comprendano i requisiti legali per lavorare con questi gruppi vulnerabili.
<b>PROMUOVERE UNA CULTURA DELL'INCLUSIONE</b>	Sviluppare azioni di sensibilizzazione e comunicazione che promuovano un ambiente rispettoso delle politiche dell'organizzazione, in cui le informazioni sull'argomento siano trattate in maniera aperta e responsabile.



### ATTENZIONE!

Se l'organizzazione ha firmato la Convenzione Quadro di Partenariato (CQP) con la Commissione Europea attraverso ECHO, questo standard è già implementato.<sup>19</sup>

Si ricorda di controllare i regolamenti legali nazionali in materia di requisiti per il lavoro con gruppi vulnerabili, come la normativa nazionale per la protezione dei minori, ecc.

<sup>19</sup> <http://dgecho-partners-helpdesk.eu/partnership/start>



## CHECKLIST

**L'organizzazione rispetta la politica di tolleranza zero nei confronti degli abusi a minori e/o ad adulti vulnerabili, compreso l'abuso sessuale?**

- L'organizzazione possiede delle procedure interne per la denuncia di abusi e il sostegno alle vittime.
- L'organizzazione conduce tutti i necessari controlli legali per ottenere l'autorizzazione per staff e volontari a lavorare con questi gruppi.
- L'organizzazione intraprende le azioni necessarie a evitare abusi, tra cui: fornisce formazione sull'argomento, stabilisce chiare responsabilità di gestione e supervisione, applica rigide prassi di assunzione e selezione di personale e volontari, promuove una cultura di apertura e sensibilizzazione sull'argomento.
- L'organizzazione ha richiesto i controlli legali necessari a lavorare con minori o adulti vulnerabili.

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRATICHE?



### **RACCOMANDIAMO DI UTILIZZARE IL PROPRIO STATO DI ASSOCIATI IN PIATTAFORME E NETWORK REGIONALI E NAZIONALI:**

si invita a indagare se l'organizzazione, in qualità di membro, ha sviluppato e/o ha accesso a modelli di politiche di tutela di bambini e adulti vulnerabili, e/o se ha sottoscritto le politiche del network su questo aspetto. Si raccomanda di controllare se all'interno della piattaforma e del network sono disponibili delle buone prassi, per esempio sulla denuncia degli abusi e sul sostegno alle vittime.

### **QUESTA SEZIONE FORNISCE DEL MATERIALE DI RIFERIMENTO PER UN'ANALISI DETTAGLIATA DI ARGOMENTI SPECIFICI:**

Sviluppato dal Comitato Permanente Inter-agenzie, Linee guida per interventi su violenze sessuali di genere in contesti umanitari, incentrate sulla prevenzione e sulla risposta a violenze sessuali nelle emergenze, <http://www.unhcr.org/453492294.pdf>

Guida e modelli di politiche sviluppati da Harris Voluntary Service, Modello di protezione per persone vulnerabili, [http://www.harrisvs.org.uk/home\\_html\\_files/Policy%20on%20Protecting%20Vulnerable%20People%20Template%202013.doc](http://www.harrisvs.org.uk/home_html_files/Policy%20on%20Protecting%20Vulnerable%20People%20Template%202013.doc)

Guida e modelli di politiche sviluppati dal Bradford Volunteer Centre, Volontari che lavorano con minori e adulti vulnerabili, <http://www.volunteeringbradford.org/wp-content/uploads/2011/11/volunteers-who-work-with-children-3.3.doc>

# 4 Standard

## SALUTE E SICUREZZA





## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

Articolo 30 del regolamento di esecuzione UE 1244/2014 e punto 7, annesso 1

### QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?

Le politiche di salute e sicurezza hanno l'obiettivo di assicurare un adeguato ambiente di lavoro al fine di garantire un'adeguata condizione fisica e psicologica delle persone coinvolte. Comprendono due tipi di azioni:

- A · Prevenzione dei rischi legati al lavoro.**
- B · Miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.**

#### PREVENZIONE DEI RISCHI LEGATI AL LAVORO

rischi legati al lavoro sono rappresentati da quelle situazioni lavorative che possono intaccare l'equilibrio fisico, mentale e sociale del lavoratore, e possono causare danni o lesioni. I principali fattori di rischio sul lavoro derivano da condizioni di sicurezza, fattori ambientali e dalle caratteristiche del lavoro svolto. Prevenire significa stabilire o prevedere delle attività e delle misure per tutte le fasi dell'organizzazione al fine di evitare o ridurre i rischi connessi.

#### MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI DI LAVORO

In risposta ai problemi derivati dal luogo di lavoro e al fine di risolverli (e/o eliminarli) o di ridurli (qualora non fosse possibile eliminarli), è necessario includere delle strategie volte a migliorare l'ambiente stesso. Si lavora per la salute e la sicurezza fisica attraverso delle azioni di sicurezza lavorativa (ispezioni, analisi del lavoro, ecc.), di igiene industriale e di ergonomia, tra le altre. Si mira inoltre alla salute psicologica del lavoratore e all'eliminazione degli aspetti conflittivi della vita lavorativa (gestione dello stress, spossatezza, ambienti conflittivi, ecc.).

Esiste un ampio quadro legale a livello europeo su prevenzione e miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro da consultare e applicare. In particolare va presa in considerazione la direttiva CE 89/391 del Consiglio, del 12 giugno 1989<sup>20</sup>, in quanto definisce le basilari norme di attuazione e il quadro strategico europeo in materia di salute e sicurezza sul lavoro 2014-2020<sup>21</sup> che stabilisce gli obiettivi dell'UE in quest'area fino al 2020.

L'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro<sup>22</sup> fornisce informazioni e una pratica guida applicativa sulla prevenzione e sul miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza.

Ad ogni modo è importante evidenziare che ogni Paese possiede le proprie normative legali in materia di salute e sicurezza sul lavoro che devono essere consultate e applicate da tutte le organizzazioni per ogni tipo di lavoro.

### PERCHÉ È IMPORTANTE?

Come affermato precedentemente, la vita delle persone, e pertanto la loro salute, deve essere di primaria importanza nelle azioni di mobilitazione. Un'organizzazione che lavori per garantire i diritti e le necessità dei bisognosi deve anche essere in grado di garantire la salute e la sicurezza di staff e volontari. Se i volontari e lo staff umanitario godono di buona salute, saranno in grado di realizzare più efficacemente il proprio lavoro di assistenza ai bisognosi.

20 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31989L0391&from=EN>

21 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014DC0332&from=EN>

22 Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro: <https://osha.europa.eu/>

L'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario richiede alle organizzazioni di invio e d'accoglienza di assicurare la salute e la sicurezza fisica e psicologica dei volontari. Pertanto l'organizzazione di invio ha la responsabilità di:

- A** • Dotarsi di una politica in questa area che includa azioni di consulenza pratica in questioni di prevenzione e diligenza.
- B** • Sviluppare insieme all'organizzazione d'accoglienza un pacchetto di linee guida che assicurino l'obbligo di diligenza, salute e sicurezza dei volontari.
- C** • Valutare le condizioni di sicurezza nelle missioni sulla base di un insieme di indicatori su condizioni di vita e di lavoro sicure.
- D** • Assicurare copertura medica per i volontari tramite un'assicurazione su viaggi e salute.
- E** • Informare il volontario delle politiche e delle linee guida su salute e sicurezza sul lavoro, e nello specifico delle condizioni in cui dovranno realizzare il proprio lavoro.
- F** • Assicurarsi che i volontari eseguano un controllo medico prima e dopo la missione e assicurare l'accesso ai necessari farmaci e vaccini.
- G** • Fornire assistenza psicosociale al ritorno dalla missione.

## COME ATTUARLO?

Considerando che il volontario andrà a lavorare presso un'altra organizzazione e in un altro Paese, l'organizzazione di invio deve conoscere molto bene i contesti lavorativi in cui verranno mobilitati i volontari e deve coordinarsi con l'organizzazione d'accoglienza per garantire le misure di prevenzione e di miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza.

Le fasi di premobilitazione sono cruciali e sarà lì dove l'organizzazione di invio deve concentrare tutti i propri sforzi.

<p><b>PRIMA DELLA PUBBLICAZIONE DEL POSTO</b></p>	<p><b>CON L'ORGANIZZAZIONE D'ACCOGLIENZA</b></p> <p>L'organizzazione di invio deve lavorare congiuntamente con le organizzazioni d'accoglienza, scambiando informazioni (si raccomanda di richiedere filmati e foto dei luoghi), consultando rapporti e studi su salute e sicurezza nella zona di mobilitazione e, se possibile, realizzando visite di controllo e ispezione nei contesti lavorativi in cui si trovano i volontari.</p> <p>Il risultato di questo lavoro deve trasformarsi in una valutazione delle condizioni e dei rischi lavorativi che contenga almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>A</b> • Condizioni di salute. Malattie frequenti, presenza di zanzare, gestione idrica, fattori ambientali da prendere in considerazione, ecc.</li> <li><b>B</b> • Assistenza sanitaria. Disponibilità di centri di salute (presenza di ospedali nell'area e nelle vicinanze), equipaggiamento medico disponibile in caso di malattia o emergenza, accesso alle medicine, presenza di kit medici, ecc.</li> <li><b>C</b> • Sicurezza in ufficio e alloggio. Condizioni degli impianti, misure di sicurezza (segnali, estintori, ecc.), accesso alle risorse energetiche, stato della rete elettrica, manutenzione, impianti igienico-sanitari, ecc.)</li> <li><b>D</b> • Stato e manutenzione dei veicoli. Ispezioni realizzate, periodicità delle stesse, equipaggiamento in dotazione (torcia, armadietto dei medicinali, ecc.), cinture di sicurezza, ecc.</li> <li><b>E</b> • Luogo di lavoro. Sede in cui verrà a trovarsi il volontario, assegnazione di equipaggiamento informatico, stato dell'equipaggiamento e manutenzione, assegnazione di tavoli, sedie ecc.</li> <li><b>F</b> • Orari. Sessioni settimanali, orario di entrata e uscita, politiche di permessi e riposo.</li> <li><b>G</b> • Zone ricreative. Strutture per lo sport nella zona, zone ricreative, possibili attività ludiche, ecc.</li> <li><b>H</b> • Rischio relativo a fattori di stress legati al lavoro. Mancanza di chiarezza nei ruoli, ambiente conflittuale, cattivi rapporti, ecc.</li> </ul>
---	---





<p><b>PRIMA DELLA PARTENZA</b></p>	<p><b>CON L'ORGANIZZAZIONE D'ACCOGLIENZA</b></p> <p>In base alla valutazione del rischio, e congiuntamente all'organizzazione d'accoglienza, è necessario sviluppare una serie di linee guida/manuali su misure di prevenzione e miglioramento per lo specifico contesto lavorativo in cui si troveranno i volontari.</p> <p>Questi manuali/linee guida devono includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misure preventive per la salute fisica. Argomenti come: rischi geografici e climatici, gestione di equipaggiamento e materiale di lavoro, salute lavorativa in ufficio e nell'alloggio, malattie frequenti nella regione e accesso ai servizi medici, utilizzo e mantenimento di veicoli, tipo di alimenti nella regione e raccomandazioni su orari lavorativi e periodi di riposo, ecc.</li> <li>• Misure preventive per la salute mentale. Comprendono argomenti come: tecniche di organizzazione lavorativa, istituzione di periodi di tempo equilibrati tra lavoro e svago, meccanismi di adattamento, tecniche per individuare lo stress, tecniche per una comunicazione efficace, tecniche per migliorare le relazioni interpersonali, tecniche di rilassamento, ecc.</li> </ul> <p><b>CON I VOLONTARI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzare sessioni informative e distribuire materiale di riferimento con informazioni specifiche sul Paese e sui rischi di sicurezza, oltre a una guida sulle norme e sui costumi locali.</li> <li>• Fornire informazioni aggiornate su salute locale e risorse di sicurezza, come contatti di dottori, ospedali e servizio paramedico.</li> <li>• Realizzare sessioni informative e formative sulle linee guida sviluppate per la prevenzione e il miglioramento della salute fisica e mentale.</li> <li>• Garantire assistenza controlli medici frequenti.</li> <li>• Informare e promuovere la partecipazione all'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario come meccanismo di sostegno.</li> </ul>
<p><b>DURANTE LA MISSIONE</b></p>	<p><b>CON L'ORGANIZZAZIONE D'ACCOGLIENZA</b></p> <p>Tenere degli incontri per monitorare le condizioni di salute e sicurezza e intraprendere le necessarie azioni in base ai cambiamenti che si possano verificare.</p> <p><b>CON I VOLONTARI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicurarsi che siano in possesso di assicurazione medica e di viaggio e che ne conoscano le procedure.</li> <li>• Realizzare un monitoraggio e una valutazione delle loro condizioni di lavoro.</li> <li>• Assistenza nell'attuazione di misure di autotutela e prevenzione dello stress.</li> <li>• Comunicare i cambiamenti o le situazioni di pericolo che si possano verificare.</li> </ul>
<p><b>AL RITORNO DALLA MISSIONE</b></p>	<p><b>CON I VOLONTARI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agevolare i controlli medici e offrire incontri psicosociali o psicologici.</li> <li>• Informare e promuovere la partecipazione all'iniziativa Volontari dell'unione per l'aiuto umanitario come meccanismo di sostegno.</li> </ul>



## CHECKLIST

L'organizzazione è dotata di una politica di salute e sicurezza che si attiene ai requisiti necessari a partecipare all'iniziativa Volontari dell'unione per l'aiuto umanitario?

- ✔ La politica organizzativa su salute e sicurezza è applicabile ai volontari e include un pacchetto di linee guida su salute fisica e mentale e sicurezza per la mobilitazione in Paesi terzi, in particolare nei contesti umanitari.
- ✔ L'organizzazione offre ai volontari una sessione informativa su politica e linee guida in materia di salute e sicurezza prima della loro mobilitazione.
- ✔ La politica organizzativa viene aggiornata regolarmente.

**All'interno dell'organizzazione sono disponibili:**

- ✔ Documenti e linee guida (con l'organizzazione d'accoglienza) su salute e sicurezza.
- ✔ Una valutazione dei rischi, compreso condizioni di vita e di lavoro sicure.
- ✔ Un pacchetto per la mobilitazione (con informazioni sulla salute).
- ✔ Sessioni informative pre e postmobilitazione.
- ✔ Fornitura di assicurazioni mediche e di viaggio complete.
- ✔ Controlli medici pre e postmobilitazione.

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?



**RACCOMANDIAMO DI UTILIZZARE IL PROPRIO STATO DI ASSOCIATI IN PIATTAFORME E NETWORK REGIONALI E NAZIONALI:** si invita a indagare se l'organizzazione, in qualità di

membro, ha accesso a modelli di politiche su salute e sicurezza. Si raccomanda di controllare se si ha partecipato allo sviluppo o se si ha accesso alle linee guida sulla salute per i volontari o lo staff impegnato in missioni internazionali e altro.

**È IMPORTANTE CONSULTARE LA LEGGE IN MATERIA:**

Direttiva del Consiglio 89/391/CEE, del 12 giugno 1989, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31989L0391&from=EN>

Quadro strategico europeo in materia di salute e sicurezza sul lavoro 2014-2020, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014DC0332&from=EN>

**QUESTA SEZIONE FORNISCE DEL MATERIALE DI RIFERIMENTO PER UN'ANALISI DETTAGLIATA DI ARGOMENTI SPECIFICI**

Informazioni di viaggio e salute internazionali dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, <http://www.who.int/ith/en/>

È possibile consultare il Codice di buone prassi di People in Aid, principio 7, pagina 20, <http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/DA4AA643ACE54425C1256C6B003B903A-pia-code.pdf>

Linee guida su salute e sicurezza nel volontariato di Volunteering New Zealand. Dipendente, <https://volunteeringauckland.org.nz/images/pages/Health-and-Safety-Manual-VA.pdf>



Glossario di promozione della salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, <http://www.who.int/healthpromotion/about/HPR%20Glossary%201998.pdf>

Guida e modelli di politiche sviluppato da Harris Voluntary Service, Modello di politiche di salute e sicurezza, [http://www.harrisvs.org.uk/home\\_htm\\_files/Health%20&%20Safety%20Policy%20Template%20%202013.doc](http://www.harrisvs.org.uk/home_htm_files/Health%20&%20Safety%20Policy%20Template%20%202013.doc)

**NOTE**



A series of horizontal dotted lines for taking notes, with a large, faint watermark of a hand holding a pen in the background.

# 5 Standard

## PROTEZIONE DATI





## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

Articolo 16 del regolamento delegato UE 1398/2014 e articolo 7 del regolamento di esecuzione UE 1244/2014

### QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?

La protezione dei dati personali è un diritto fondamentale all'interno dell'Unione europea, come stabilito nell'articolo 8 (1) della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e nell'articolo 16 (1) del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea.

Per "dati personali" si intendono tutte quelle informazioni personali che possono essere utilizzate per identificare direttamente o indirettamente una persona fisica, come nome, numero di telefono, indirizzo email, luogo e data di nascita, ecc.

**I diritti delle persone fisiche in relazione all'elaborazione dati sono:**

- Essere informati in maniera chiara e comprensibile del trattamento dei propri dati.
- Avere accesso ai dati trattati.
- Rettificare ogni informazione erronea o incompleta.
- Opporsi al trattamento su base legale.
- Non essere oggetto di una decisione automatica relativa alla valutazione di determinati aspetti personali, come lo stato lavorativo, il credito, l'affidabilità e il comportamento.
- Avere la possibilità di essere compensati dal Garante per la protezione dei dati personali, per i danni subiti, ecc.

**Inoltre, il nuovo regolamento sulla protezione dei dati (regolamento UE 2016/679<sup>23</sup>, che verrà attuato a partire dal 2018 e che mira a un adeguamento della gestione delle informazioni in contesto digitale, introduce:**

- Il diritto alla cancellazione. Richiedere e ottenere presso le persone responsabili la cancellazione dei propri dati una volta venuta meno la necessità di detenerli per un determinato scopo.
- Il diritto alla portabilità dei dati. Richiedere il trasferimento dei propri dati ad un'altra organizzazione responsabile.

**Alle organizzazioni si richiede di:**

- Assicurare il rispetto dei diritti (es. informando e dando accesso ai propri dati).
- Assicurare che i dati vengano raccolti solo per ragioni specifiche, esplicite e legittime, che questi siano accurati e, laddove sia necessario, che vengano aggiornati per un periodo che non superi il necessario.

<sup>23</sup> Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, sulla protezione delle persone fisiche in relazione all'elaborazione di dati personali e sulla libera circolazione di questi dati, e abrogazione della direttiva 95/46/CE (Regolamento in materia di protezione dei dati personali) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=ES>

- Assicurarsi di rispettare i criteri di legittimità dei dati, per esempio quando una persona dà il proprio consenso, firma un contratto o ha dei vincoli legali, ecc.
- Confidenzialità durante il trattamento.
- Garantire sicurezza durante il trattamento.
- Presentare notifica presso l'autorità a garanzia dei dati, a seconda dei casi.
- Assicurarsi, durante il trasferimento dei dati a Paesi fuori dall'UE, che questi Paesi garantiscano un adeguato livello di protezione.

## PERCHÉ È IMPORTANTE?

La gestione dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario richiede la raccolta e la conservazione per uso futuro dei dati personali dei volontari. Queste informazioni sensibili devono essere gestite nel rispetto delle responsabilità legali e contrattuali sulla protezione dei dati, al fine di evitare sanzioni, la perdita di reputazione ed eventuali sospensioni.

L'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario esige la conformità alle direttive europee sul trattamento dei dati personali. Le organizzazioni di invio e d'accoglienza devono osservare queste direttive e rispettare i regolamenti degli stessi Paesi, garantendo l'assenza di abusi o di un uso improprio dei dati personali dei candidati e al contempo la raccolta e la conservazione dei documenti, dalla fase di registrazione dei candidati a tutte le altre fasi del processo a cui prenderanno parte.

## COME ATTUARLO?

Le organizzazioni devono:

**INFORMARE** dei diritti alla protezione dei dati personali (reclami, consulenza, rettifica, dimenticanza, ecc.) di persone, candidati a volontario o volontari che partecipino a qualsiasi processo all'interno dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario (reclutamento, selezione, incorporazione, preparazione, formazione, mobilitazione, gestione o valutazione).

**TRATTARE IN MANIERA ADEGUATA** i dati personali, assicurandone l'adeguata raccolta, conservazione, archiviazione, utilizzo e disposizione, in conformità agli attuali regolamenti.

**RICHIEDERE IL CONSENSO ESPlicito DEL VOLONTARIO** attraverso la firma di un documento di autorizzazione in cui vengano chiarite le categorie di informazioni che l'organizzazione conserverà ed elaborerà per uno scopo specifico, e le informazioni sulle procedure di confidenzialità, sicurezza e accesso.

**ELIMINARE** i dati una volta conclusi i processi a cui hanno preso parte, in base alle scadenze previste nei regolamenti normativi.



## CHECKLIST

**L'organizzazione è dotata di un'adeguata politica di protezione dati che garantisce l'elaborazione dei dati personali in base ai regolamenti europei e nazionali?**

- ✔ Esistono procedure, attuate in maniera regolare, per evitare qualsiasi abuso o uso improprio della protezione dati di staff, volontari, clienti, ecc.
- ✔ L'organizzazione garantisce di trattare unicamente dati rilevanti, che la visione dei dati personali è consentita solo al personale autorizzato, che i dati vengono conservati rispettando le misure di sicurezza e solo per il periodo di tempo necessario.
- ✔ Ognuna delle parti interessate viene informata del proprio diritto alla protezione dei dati, alla presentazione di reclami, all'utilizzo e alla visione dei propri dati e del diritto di conoscere le entità che avranno accesso ai propri dati, oltre al tipo di dati di cui dispone ogni singola entità.

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?

### È IMPORTANTE CONSULTARE LA LEGGE IN MATERIA:

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, sulla protezione delle persone fisiche in relazione all'elaborazione dei dati personali e alla libera circolazione di questi dati, e abrogazione della direttiva 95/46/CE (Regolamento in materia di protezione dei dati personali), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=ES>

Direttiva 95/46 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, sulla protezione delle persone fisiche in relazione all'elaborazione dei dati personali e alla libera circolazione di questi dati (OJ L 281, 23.11.1995, p. 31), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:L:1995:281:TOC>

Regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, sulla protezione delle persone fisiche in relazione all'elaborazione dei dati personali da parte delle istituzioni e degli enti della Comunità e sulla libera circolazione di questi dati, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32001R0045&from=ES>

### QUESTA SEZIONE FORNISCE DEL MATERIALE DI RIFERIMENTO PER UN'ANALISI DETTAGLIATA DI ARGOMENTI SPECIFICI

#### GUIDA E MODELLI DI POLITICHE SVILUPPATI DA HARRIS VOLUNTARY SERVICE

Principi di protezione dati, [http://www.harrisvs.org.uk/home\\_htm\\_files/Data%20Protection%20Principles%202013.doc](http://www.harrisvs.org.uk/home_htm_files/Data%20Protection%20Principles%202013.doc)

Modelli di politiche di protezione dati, [http://www.harrisvs.org.uk/home\\_htm\\_files/Data%20Protection%20Policy%20Model%202013.doc](http://www.harrisvs.org.uk/home_htm_files/Data%20Protection%20Policy%20Model%202013.doc)

#### GUIDA E MODELLI DI POLITICHE SVILUPPATI DA BRADFORD VOLUNTEER CENTRE VOLUNTEER

Documenti e protezione dati, <http://www.volunteeringbradford.org/wp-content/uploads/2011/11/Volunteer-Records-3.6.doc>

# 6 Standard

## PARTENARIATO



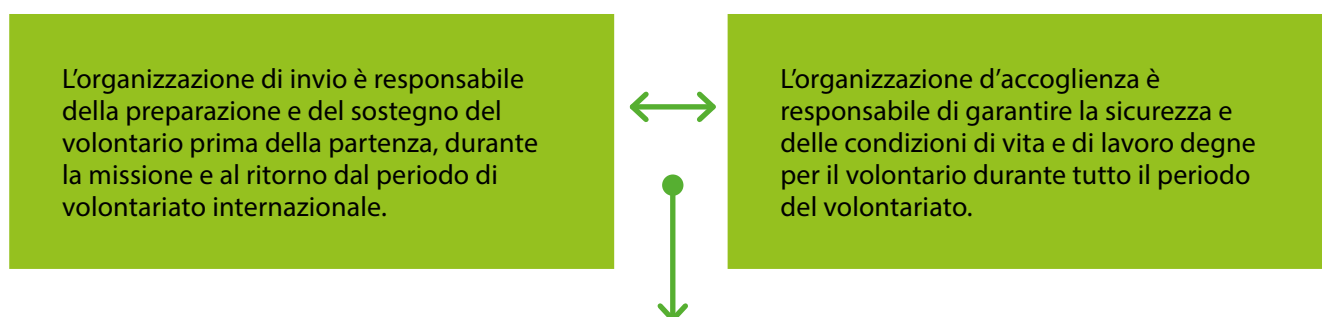


## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

Articolo 8, 9 e 10, del regolamento delegato UE 1398/2014

### QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?

Il successo di un programma di volontariato internazionale si basa sulla collaborazione tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza e i volontari.



La collaborazione tra organizzazioni di invio e d'accoglienza è fondamentale per sostenere il volontario in tutte le fasi dell'attività di volontariato.

L'accordo di partenariato tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza stabilisce un quadro di collaborazione tra le due organizzazioni, i principi alla base della collaborazione, i diritti e i doveri di ognuna nelle diverse fasi di sostegno ai volontari, oltre ai canali di comunicazione, agli spazi di coordinamento e ai meccanismi di presa decisionale e risoluzione delle controversie.

### PERCHÉ È IMPORTANTE?

Il partenariato tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza deve stabilire un accordo tra i partner che richiedono e gestiscono progetti che prevedono la mobilitazione di volontari in Paesi terzi.

Il partenariato definisce il quadro di azione di entrambe le organizzazioni e riguarda tutte le azioni per lo sviluppo di progetti e la preparazione delle fasi di premobilitazione, mobilitazione e postmobilitazione dei volontari. Fornisce inoltre le indicazioni per la risoluzione delle problematiche semplici e complesse che possano riguardare il volontario, i beneficiari o le organizzazioni in ogni situazione.

I partenariati transnazionali sono alla base dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, in quanto si considerano strumenti per il trasferimento delle conoscenze, la condivisione delle buone prassi e il rafforzamento delle competenze. Per garantire il buon esito dell'accordo di partenariato, le organizzazioni di invio e d'accoglienza devono osservare e condividere i principi di partenariato dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

## COME ATTUARLO?

### FASE 1:

Le organizzazioni che desiderano fare parte di un partenariato per la mobilitazione di volontari devono divenire prima un'organizzazione certificata per l'invio e l'accoglienza di volontari, certificando ad esempio di soddisfare e rispettare gli standard di qualità del programma.

### FASE 2:

Le organizzazioni certificate possono creare dei consorzi transnazionali, che includono le organizzazioni di invio e d'accoglienza, per presentare progetti per la mobilitazione di volontari.

I consorzi tra le organizzazioni si devono basare sui principi di:

- A • uguaglianza;
- B • condivisione dei valori e di una visione;
- C • trasparenza;
- D • responsabilità, attendibilità e affidabilità;
- E • fiducia e rispetto reciproci;
- F • complementarità, aumentando la diversità della comunità impegnata nelle azioni umanitarie e di volontariato con particolare attenzione allo sviluppo delle competenze locali;
- G • flessibilità e adattabilità;
- H • reciprocità nello stanziare risorse e stabilire obiettivi.

#### Art. 9 del regolamento delegato UE 1398/2014

### FASE 3:

Realizzare una valutazione congiunta delle necessità dell'organizzazione che accoglierà i volontari. La valutazione delle necessità deve considerare:

<b>VALUTAZIONE DELLA VULNERABILITÀ E DEI RISCHI DEL PAESE, INCLUSA UNA VALUTAZIONE SULLA SICUREZZA E SUI RISCHI LEGATI ALLA SALUTE E AL VIAGGIO DEI VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO</b>	<p>Oltre alle procedure raccomandate all'interno degli standard Obbligo di diligenza (1) e Salute e sicurezza (5), si raccomanda di considerare la valutazione di ECHO* sulle necessità, vulnerabilità e sui rischi**, che fornisce una guida visiva per l'analisi delle necessità in determinati Paesi nel corso di crisi specifiche.</p> <p><b>La procedura prevede due fasi.</b></p> <p><b>La prima fase prevede una valutazione globale su due aspetti:</b></p> <p><b>Indice per la gestione del rischio (RAPPORTO***)</b> "è uno strumento realizzato da DG ECHO basato su indicatori e dati nazionali che consente un'analisi comparata dei Paesi per identificare il loro livello di rischio di crisi e catastrofi umanitarie. Include tre aspetti del rischio: esposizione a rischi naturali e rischi causati dall'uomo, vulnerabilità della popolazione e capacità del Paese di affrontarli".</p> <p>La <b>Valutazione della crisi dimenticata (FCA)</b> "identifica gravi situazioni di crisi umanitaria in cui le popolazioni colpite non ricevono sufficiente aiuto internazionale o di alcun tipo".</p> <p><b>La seconda fase si concentra sull'analisi del contesto e della risposta:</b></p> <p>Il Quadro di analisi integrata (IAF) "è un'analisi dettagliata realizzata dagli esperti umanitari della Commissione europea. Consiste in una valutazione qualitativa delle necessità umanitarie per singole crisi, che considera inoltre la popolazione colpita e le possibili tendenze future".</p>
--	---





<p><b>CAPACITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE D'ACCOGLIENZA DI RICEVERE UN VOLONTARIO DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO</b></p>	<p><b>Realizzare un'analisi che valuti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il tipo di attività che verrà svolto dai volontari, garantendo che il loro incarico non sostituisca un posto di lavoro.</li> <li>• L'utilità e il valore aggiunto nel sostenere le azioni umanitarie e nel rafforzare le comunità vulnerabili.</li> <li>• L'esistenza e la preparazione della squadra organizzativa che garantisca la sicurezza del volontario e che sia in grado di offrirgli una consulenza costante.</li> <li>• L'esistenza di adeguate condizioni di lavoro. Le attività devono essere realizzate in linea con lo spirito dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.</li> </ul>
<p><b>NECESSITÀ ORGANIZZATIVE E DELLE COMUNITÀ LOCALI.</b></p>	<p>È necessario realizzare un'analisi delle abilità e delle capacità di cui sono prive le organizzazioni e le comunità locali e delle azioni necessarie a colmare queste lacune. In base a queste necessità, si porterà avanti una strategia di sviluppo delle capacità a cui verranno assegnati dei fondi specifici all'interno dei progetti congiunti che vengono attuati.</p>
<p><b>IL PREVISTO VALORE AGGIUNTO DEI VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO</b></p>	<p><b>Identificare la portata delle azioni finalizzate a rafforzare le capacità delle organizzazioni di:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire un'adeguata risposta alle situazioni di crisi umanitaria.</li> <li>• Assicurare l'efficienza nella gestione dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.</li> <li>• Sostenere le comunità vulnerabili nel rafforzamento delle proprie capacità e della resilienza.</li> <li>• Creare e rafforzare i network con le altre organizzazioni locali ed europee.</li> </ul>
<p>* <a href="http://ec.europa.eu/echo/index_en">http://ec.europa.eu/echo/index_en</a>                  ** <a href="http://ec.europa.eu/echo/what/humanitarian-aid/needs-assessments_en">http://ec.europa.eu/echo/what/humanitarian-aid/needs-assessments_en</a>                  *** <a href="http://www.inform-index.org">http://www.inform-index.org</a></p>	

**FASE 4:**

Definire e firmare un accordo chiaro che definisca gli obiettivi comuni e i metodi di gestione. Il protocollo d'intesa (MoU) deve contenere almeno:

- A** • informazioni generali delle organizzazioni e dei loro rappresentanti;
- B** • valori condivisi;
- C** • periodo;
- D** • responsabilità di ogni organizzazione;
- E** • gestione operativa e finanziaria del progetto, incluso:
  - procedure decisionali e pratiche lavorative;
  - gestione e accordi finanziari;
  - canali di comunicazione tra gli attori;
  - frequenza degli incontri e delle visite sul posto da parte delle organizzazioni di invio;
  - piano e attività di lavoro, tempistiche incluse;
  - assegnazione dei compiti, sulla base del piano di comunicazione dell'iniziativa;
  - controllo e valutazione del partenariato;
  - conservazione dei libri e della documentazione;
  - rifinitura e finalizzazione della valutazione delle necessità;
  - sviluppo e valutazione condivisi dei compiti assegnati ai Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario;

- ruoli e responsabilità nei confronti dei candidati volontari e dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, nelle diverse fasi della loro partecipazione all'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

**Art. 10 regolamento delegato UE 1398/2014**

**F** • Gestione delle controversie, incluso:

- procedure per la gestione dei reclami (sia per quelli presentati all'interno del partenariato che per quelli provenienti da terzi esterni, in relazione al suo operato) e per la risoluzione delle controversie;
- politiche e procedure per l'uscita di un partner;
- implicazioni finanziarie;
- implicazioni contrattuali (incluso quelle relative ai Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario e alle comunità interessate).

**Art. 10 regolamento delegato UE 1398/2014**

**FASE 5:**

Monitoraggio e valutazione costante, attraverso incontri, visite, rapporti periodici e valutazione.



**CHECKLIST**

**L'organizzazione è in possesso degli strumenti necessari a garantire che le organizzazioni partner che partecipano rispettino i requisiti di Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario?**

- ☑ L'organizzazione ha esperienza nel collaborare e nel lavorare con partner internazionali durante l'invio di volontari.
- ☑ L'organizzazione dispone di un modello per un accordo di partenariato basato sui principi di uguaglianza, condivisione di valori e visione, trasparenza, responsabilità, attendibilità, affidabilità, fiducia e rispetto reciproci, complementarità, flessibilità, adattabilità e reciprocità nell'assegnazione delle risorse e nell'individuazione degli obiettivi.
- ☑ Gli accordi di partenariato includono il ruolo dell'organizzazione d'accoglienza, prestando particolare attenzione a svolgere la valutazione delle necessità prima della presentazione della proposta di progetto.

**DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?**

È possibile consultare la panoramica sulle Responsabilità dell'organizzazione sviluppata dall'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, <https://volonteuropa.eu/wp-content/uploads/2016/12/task-2-roles-and-responsibilities.pdf?95c7d6>





NOTE



# ASSEGNAZIONE DEI COMPITI DEL VOLONTARIO





---

## **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO**

---

**Articolo 4 del regolamento di esecuzione UE 1244/2014, e punto 1 dell'annesso 1**

---

---

### **QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?**

Individuare i compiti che ogni volontario deve svolgere è uno degli aspetti più importanti per garantire il buon esito di un programma di volontariato. La definizione del profilo ha come obiettivo quello di garantire un'uniformità tra le aspettative personali del volontario e le aspettative dell'organizzazione.

**Il ruolo del volontariato all'interno delle organizzazioni varia a seconda dei casi. Per questo motivo le organizzazioni devono iniziare dall'analisi della capacità dell'organizzazione d'accoglienza di ricevere un Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario (realizzata durante la fase di partenariato) e, in base alle necessità rilevate, stabilire:**

- Il numero dei volontari necessari.
- Il valore aggiunto rappresentato dal volontario nello svolgimento delle attività, senza sostituire un lavoratore.
- Il profilo del volontario richiesto per portare a termine le attività (studi, esperienza, competenze...).
- Il livello richiesto: senior (con più di 5 anni di esperienza) o junior (con nessuna o poca esperienza).
- La necessità per un volontario junior di svolgere prima un periodo di apprendistato nell'organizzazione di invio al fine di garantire uno specifico programma di formazione.

A volte i volontari partecipano alle normali operazioni e alla gestione ordinaria dell'organizzazione. In altre situazioni l'attenzione principale può essere rivolta alla collaborazione nel progetto. In entrambi i casi deve essere chiaro il tipo di compiti da svolgere.

La definizione dei profili richiede un lavoro congiunto tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza per garantire, da un lato, la capacità di integrazione del volontario da parte dell'organizzazione d'accoglienza e, dall'altro, la capacità di individuare un volontario con il profilo adeguato da parte dell'organizzazione di invio.

**È necessario considerare che tra le responsabilità dell'organizzazione di invio figura:**

- A** • la preparazione del volontario prima della mobilitazione attraverso formazione, revisione delle informazioni e preparazione dei materiali;
- B** • l'accertamento dello svolgimento delle attività insieme all'organizzazione d'accoglienza, durante il periodo stabilito dall'offerta di lavoro;
- C** • le azioni successive al ritorno del volontario, come la sistematizzazione delle informazioni, la mobilitazione delle attività di sensibilizzazione e la valutazione.

In ultimo l'assegnazione dei compiti contribuisce a precisare il tipo di diffusione necessaria ad attrarre i candidati volontari più idonei. Per esempio: associazioni professionali, network di volontariato, università, ecc.

---

## PERCHÉ È IMPORTANTE?

Una definizione adeguata dei compiti consente di selezionare la persona giusta per ogni posto, garantendo una realizzazione proficua delle attività necessarie a rafforzare le organizzazioni e le comunità locali, e al contempo diviene il quadro di riferimento per la buona gestione delle aspettative dei volontari.

L'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario sancisce la necessità, per le organizzazioni di invio e d'accoglienza, di definire un profilo e dei criteri in materia di competenze da utilizzare durante la fase di selezione. Questo richiede di stabilire le competenze, conoscenze ed esperienze previste per i volontari reclutati, sia per quanto riguarda gli aspetti tecnici che quelli motivazionali, al fine di garantire la loro adeguatezza per la missione e gli obiettivi dell'organizzazione.

---

## COME ATTUARLO?

---

### FASE 1:

**Le organizzazioni di invio e d'accoglienza devono rivedere l'analisi delle necessità e definire gli aspetti generali dei posti di lavoro, come:**

- Numero di volontari.
- Tipo di compiti da svolgere in base al quadro di competenze tecniche (per esempio: finanza e contabilità, sicurezza alimentare, comunicazione, reti di protezione e tutela sociale, ecc.); un elenco dettagliato delle competenze tecniche è disponibile all'interno dell'annesso del regolamento delegato UE 1398/2014.
- Livello senior o junior del volontario.
- Necessità di un apprendistato per i volontari junior.
- Luogo della missione e condizioni logistiche.

---

### FASE 2:

**Inviare all'organizzazione d'accoglienza il documento dell'avviso di posto vacante per i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario (disponibile alla sezione relativa a materiale di riferimento, esempi e buone prassi) e richiedere che l'organizzazione d'accoglienza:**

- Definisca il tipo di attività che deve svolgere ogni volontario, oltre al profilo delle competenze, ponendo enfasi sul loro valore aggiunto e sul loro ruolo come cittadini europei attivi.
- Fornisca oltre ad una descrizione delle attività e al profilo richiesto, tutte le informazioni che possano risultare utili per le persone interessate a questa iniziativa, garantendo in questo modo i migliori professionisti per la realizzazione della missione.
- Fornisca una breve descrizione del progetto e delle organizzazioni che lo portano avanti, del contesto del Paese e della regione in cui si realizza, presentando delle informazioni sulla comunità a cui si rivolge/ con cui si svolge il lavoro, sulle condizioni di trasporto e manutenzione per i volontari, e sulle possibili date di attuazione delle attività.
- Indichi i termini di riferimento per ogni missione, raccogliendo tutte le informazioni necessarie dalla missione.

---

### FASE 3:

**Una volta inviato l'avviso di posto vacante come Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario da parte delle organizzazioni d'accoglienza, le organizzazioni di invio devono:**

- Completarlo o modificarlo, a seconda dei casi, per assicurarsi che i posti offerti siano realistici e possano effettivamente essere scelti ed assegnati.



## CICLO DI GESTIONE DEL VOLONTARIATO

### INDIVIDUAZIONE DELL'ASSEGNAZIONE DEI COMPITI E SELEZIONE DEI VOLONTARI

- Completare i dati relativi agli orari in conformità alle date della formazione prevista dall'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, oltre che alle date previste per la mobilitazione verso l'organizzazione d'accoglienza.
- Includere eventuali operazioni di comunicazione e sensibilizzazione da portare a termine in seguito al ritorno del volontario, per renderne tangibile e visibile l'esperienza, oltre a sensibilizzare al contempo la società sull'importanza delle azioni umanitarie tra le popolazioni più vulnerabili.
- Garantire che le informazioni siano scritte, quanto meno in inglese, in forma chiara, pratica e accessibile.
- Garantire che vengano incluse almeno le seguenti informazioni (in base al punto 1 dell'annesso 1 del regolamento di esecuzione 1244/2014):
  - A** • Descrizione dettagliata del ruolo, del titolo, della squadra e del diretto superiore/supervisore diretto, della durata del lavoro, della sede/i.
  - B** • Descrizione dettagliata delle principali attività basate sulle esigenze come garantito dalla/e organizzazione/i d'accoglienza e dei compiti ben delineati che svolgerà il Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario, includendo gli elementi basati sul piano di comunicazione per l'iniziativa.
  - C** • Descrizione dettagliata delle competenze richieste per lo svolgimento dei compiti in base al quadro delle competenze.
  - D** • Definizione degli obiettivi di performance, considerando la durata e le specificità dell'inserimento del Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario, e i ruoli adeguati per un posto di volontario.
  - E** • Indicatori sul rendimento e, laddove possibile, sui risultati attesi relativi ai compiti, da utilizzare per la gestione della performance dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.
  - F** • Elementi di flessibilità per consentire, su base realistica, al Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario di influire sui compiti, adattandoli al proprio profilo e ai propri interessi.
  - G** • Dettagli su ore di lavoro, permesso, luogo di lavoro e sostegno da parte di un tutore.
  - H** • Assegnazione chiara delle responsabilità di gestione e gestione della sicurezza tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza.
  - I** • Informazioni relative alla sensibilizzazione in materia di sicurezza e al comportamento adeguato in relazione alla gestione dei rischi e della sicurezza, laddove applicabile.



## LISTA DE CHEQUEO

**L'organizzazione è dotata di un processo di identificazione dei compiti del volontario che include la collaborazione delle organizzazioni d'accoglienza e lo sviluppo di un quadro delle competenze?**

- È dotata di un documento e delle spiegazioni con esempi che consentono l'adeguata individuazione dei compiti che devono svolgere i volontari.
- Questo modello/documento è stato condiviso e/o realizzato insieme alle organizzazioni partner.
- L'organizzazione conosce e applica il quadro delle competenze nell'individuazione dei compiti dei volontari.
- Le competenze richieste per i volontari vengono definite con le organizzazioni d'accoglienza.

---

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?

---

### SI CONSIGLIA DI FARE RIFERIMENTO AI SEGUENTI DOCUMENTI:

Compiti per i volontari all'interno dell'avviso di posto vacante sviluppato dall'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, <https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/05/EUAV-Vacancy-Announcement-template.doc?b1922a> .

Guida alla creazione di un modello standardizzato di domanda come Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario, <https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/05/6.-Application-form-template.doc?b1922a>

---

### GUIDA ALLA CREAZIONE DI UN MODELLO STANDARDIZZATO DI DOMANDA COME VOLONTARIO DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO:

<https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/05/4.EUAV-Self-Assessment-Questionnaire-EN.xlsx?b1922a>

---

### DOCUMENTO DI AUTOVALUTAZIONE:

<https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/05/Vacancy-published-example.png?b1922a> (pubblicato sulla piattaforma EUAV)

<https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/05/Example-Vacancy-COLOMBIA-CB-Gender.pdf?b1922a> (formato avviso di posto vacante)



NOTE



# INDIVIDUAZIONE E SELEZIONE DEI VOLONTARI





---

## **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO**

---

**Articolo 3, 5, 7 e 8, del regolamento di esecuzione UE 1244/2014**

---

---

## **QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?**

**Il processo di reclutamento dei volontari consiste nel trovare i candidati che soddisfino al meglio le necessità individuate nei profili. Per questo è necessario:**

- Preparare una presentazione adeguata dei posti disponibili che contenga tutte le principali informazioni e che sia in grado di attrarre i gruppi a cui è mirata.
- Analizzare e definire i canali di diffusione delle offerte.
- Preparare le procedure e gli strumenti per la ricezione delle richieste, garantendone l'accessibilità a tutte le parti interessate.

Le organizzazioni devono stabilire la persona o le persone della propria squadra che dovranno contattare tutte le parti interessate, risolvere eventuali dubbi, gestire la presentazione dei candidati e fornire informazioni sulle diverse fasi del processo di selezione.

I processi di selezione devono essere trasparenti, giusti ed efficienti, offrendo parità di trattamento a tutti gli attori e assicurando loro pari opportunità e non discriminazione (standard 2).

La selezione dei volontari avverrà in seguito a una serie di incontri tra le organizzazioni e gli interessati al volontariato, e deve tenere in considerazione sia la visione dell'organizzazione che la soddisfazione delle persone interessate. Pertanto la comunicazione con i candidati sarà essenziale in questo processo, motivando le ragioni di ogni decisione e tentando di offrire alternative a ogni persona in base alle proprie qualifiche e caratteristiche.

**Il processo di selezione include:**

- L'individuazione dei criteri atti a garantire una pari valutazione di tutti i candidati.
- La valutazione dei curricula e dei documenti presentati da ogni candidato per stabilire se soddisfano le aspettative definite nei profili; in alcuni casi verranno considerate in modo particolare le referenze personali e professionali dei candidati.
- La creazione di spazi di conoscenza reciproca tra i candidati e le organizzazioni (lo strumento migliore in questo senso è rappresentato dal colloquio).
- La scelta dell'organizzazione relativa ai migliori candidati per ogni posizione.
- La continua comunicazione con tutti i candidati informandoli delle fasi successive del processo e delle decisioni.
- La conferma dell'interesse dei candidati scelti a proseguire nel processo e a collaborare con l'organizzazione.

I candidati selezionati hanno il diritto e il dovere di ricevere formazione specifica sul contesto e sul lavoro da svolgere in modo da portare a termine al meglio le proprie attività. Le organizzazioni hanno il dovere di preparare e formare i candidati per migliorarne l'integrazione.

---

## PERCHÉ È IMPORTANTE?

Un adeguato processo di identificazione e selezione determinerà la scelta dei migliori candidati per lo svolgimento dei compiti identificati nel profilo, assicurando il sostegno richiesto dall'organizzazione d'accoglienza e dalle comunità locali.

L'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario stabilisce un processo specifico per il reclutamento e la selezione dei volontari garantendo pari opportunità, parità di trattamento e non discriminazione. Le organizzazioni devono dimostrare e giustificare i criteri che hanno portato a una determinata decisione nel rispetto dei suddetti principi.

L'organizzazione di invio è responsabile della pubblicazione dell'avviso di posizione vacante e di darle adeguata visibilità per metterne a conoscenza sia coloro che soddisfano il profilo richiesto che chi ne è interessato. Inoltre, durante la pubblicazione delle posizioni è molto importante considerare che i messaggi che possono attrarre i volontari siano coerenti con la missione e con i valori dell'organizzazione e dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

La selezione dei candidati viene realizzata congiuntamente tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza, mentre la decisione finale sulla selezione dei candidati spetta all'organizzazione d'accoglienza. La formazione è offerta dall'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, mentre è compito delle organizzazioni definire le necessità di apprendimento.

Le organizzazioni di invio devono garantire uno scambio coerente di informazioni con i candidati fornendo chiare informazioni su ogni decisione e risolvendo eventuali dubbi. Inoltre, è necessario assicurarsi che l'intero processo di selezione giunga a completamento in un lasso di tempo ragionevole.

---

## COME ATTUARLO?

---

### FASE 1: PREPARARE GLI AVVISI DI POSTO VACANTE

L'organizzazione di invio è responsabile della pubblicazione degli avvisi. A tal fine è necessario:

- A** • Preparare in anticipo l'avviso di posizione vacante, con tutte le principali informazioni inerenti ai compiti, al profilo richiesto e alle competenze (standard 8).
- B** • Adattare il documento di autovalutazione (disponibile nella sezione del materiale di riferimento, esempi e buone prassi) per ogni posizione. In tal senso è necessario controllare le condizioni di vita e di lavoro descritte nell'annesso 1 e scegliere quella/e più importante/i per la posizione specifica che si sta presentando, eliminando quindi gli scenari irrilevanti e rinumerandoli.
- C** • Scegliere una piattaforma online per creare un documento per la domanda che consentirà di ricevere tutte le candidature (l'organizzazione dovrebbe avere un apposito programma, in caso contrario è possibile cercare un programma di creazione di documenti online, come: Google Forms, JotForm, Wufoo, Formstack, iFormBuilder, Formsite, ecc.).
- D** • Creare un modello di candidatura standardizzato per i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, che verrà utilizzato per ricevere tutte le domande dei candidati (è possibile trovarlo nella sezione su materiale di riferimento, esempi e buone prassi). È necessario inoltre assicurarsi di includere una sezione per il caricamento dei documenti: CV, modello di autovalutazione e lettera motivazionale.
- E** • Inviare l'avviso di posizioni vacanti (a), oltre a un modello di autovalutazione adattato per ogni posto (b) e il link alla piattaforma online in cui si riceveranno le candidature ai posti (c, d), e all'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura: <https://eacea.ec.europa.eu/homepage.en>
- F** • Ricevere username e password da parte della Direzione Generale per la protezione civile europea e le operazioni di aiuto umanitario (DG ECHO) per accedere al "Portale dei partecipanti all'istruzione" della piattaforma EUAV<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> [https://webgate.ec.europa.eu/echo/eu-aid-volunteers\\_en/](https://webgate.ec.europa.eu/echo/eu-aid-volunteers_en/)



- G • Una volta registrati sulla piattaforma e dopo aver ricevuto l'approvazione dell'Agenzia sulle informazioni delle posizioni, è possibile pubblicarle, seguendo le istruzioni ricevute (un esempio di presentazione del posto è disponibile nella sezione su materiale di riferimento, esempi e buone prassi, standard 8).

#### FASE 2:

##### POST DIVULGAZIONE E DIFFUSIONE.

- Le offerte di volontariato devono rimanere aperte almeno un mese dopo la pubblicazione.
- Tutte le posizioni aperte devono essere pubblicate sulla piattaforma dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario; tuttavia per assicurarne la maggiore diffusione è anche possibile presentare le offerte attraverso altri canali.
- È necessario identificare, in base al tipo delle posizioni, il pubblico a cui è principalmente rivolto, individuando gli strumenti di diffusione più adeguati per raggiungerlo. **Per esempio:**
  - Lettere o email a persone in qualche modo legate all'organizzazione, scuole, associazioni professionali, università, ecc.
  - Un metodo di reclutamento è rappresentato dal passaparola e dalla pubblicità attraverso ex-volontari, staff a contratto o enti governativi.
  - Federazioni locali, piattaforme di coordinatori o volontari.
  - Pubblicazione delle offerte di volontariato sul sito web dell'organizzazione, su altri portali, ecc.
  - Mezzi di comunicazione locali e non (giornali, radio, televisione, ecc.).
  - Pubblicità per il sociale.
  - Cartelloni in luoghi strategici (le posizioni devono essere definite in base al profilo richiesto).
  - Seminari e incontri pubblici.
- Informazioni e risposte relative alle domande poste dagli interessati saranno divulgate durante tutto il processo.

#### FASE 3:

##### DEFINIRE LA SQUADRA CHE PASSERÀ IN REVISIONE LE DOMANDE, OLTRE A STABILIRE I CANALI DI COMUNICAZIONE E GLI SPAZI DI DECISIONE TRA LE ORGANIZZAZIONI DI INVIO E D'ACCOGLIENZA

Questa squadra deve definire i criteri comuni che garantiscano l'uniformità di valutazione delle informazioni presentate dai diversi candidati. In questo senso si raccomanda di creare dei documenti di valutazione dei CV e di registrare i colloqui per poter dimostrare e giustificare la presa decisionale. Inoltre si consiglia di sistematizzare i minuti dei colloqui svolti dalla squadra di valutazione.

#### FASE 4:

##### PRIMA VALUTAZIONE

Le organizzazioni di invio valuteranno le informazioni fornite dai richiedenti per definire un breve elenco di candidati per il colloquio.

- La prima valutazione si baserà sulle informazioni fornite nella domanda, nel CV e nel questionario di autovalutazione; si esaminerà inoltre la lettera di motivazione. Sarà inoltre valutata, con un esame scritto o di altro tipo, la loro capacità di analisi di un determinato contesto di aiuto umanitario.

- Revisione dei CV e dei questionari di autovalutazione. Ogni organizzazione di invio stabilisce il metodo di valutazione dei candidati che preferisce. I metodi di valutazione più raccomandati sono quelli che uniscono aspetti quantitativi e qualitativi.

- Per esempio:

VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE RICHIESTE						
CANDIDATO	POSTO	STUDI	ESPERIENZA	LINGUE	COMPETENZE	DECISIONE FINALE
		1 Soddisfacente 2 Parzialmente soddisfacente 3 Non soddisfacente	1 Soddisfacente 2 Parzialmente soddisfacente 3 Non soddisfacente	1 Soddisfacente 2 Parzialmente soddisfacente 3 Non soddisfacente	1 Scarso 2 Da sviluppare 3 Competenza adeguata 4 Ottima padronanza	Somma dei valori e spiegazione qualitativa della decisione
		Paragrafo esplicativo	Paragrafo esplicativo	Paragrafo esplicativo	Paragrafo esplicativo	

- Se l'organizzazione stabilisce di richiedere referenze personali e professionali dei candidati, è necessario preparare una serie di domande sulle informazioni che si desiderano (per esempio: performance, date di svolgimento del lavoro, ecc.), e definire i canali di richiesta delle referenze (ad esempio per telefono o via email).
- Si raccomanda di realizzare un breve rapporto con i dati della persona consultata e le opinioni e le informazioni fornite sul candidato.
- La squadra di valutazione deve tenere degli incontri di valutazione e deve condividere le informazioni e la presa decisionale per tutta la durata del processo.
- Inviare le informazioni all'organizzazione d'accoglienza per arrivare a una decisione condivisa sull'elenco finale dei candidati invitati al colloquio.
- Informare i candidati selezionati per l'intervista e richiederne conferma scritta.

Informare i candidati non selezionati offrendo loro una spiegazione delle ragioni che ne hanno determinato l'esclusione. La comunicazione di queste informazioni va realizzata alla prima valutazione, durante l'intervista e durante la presa decisionale dopo la formazione. È importante sottolineare che dire "no" non significa che il volontario "non serva", ma che "esiste un altro candidato che si avvicina maggiormente al profilo richiesto per un determinato posto" e/o che "il volontario non troverà in questa posizione specifico ciò che sta veramente cercando"<sup>25</sup>.

Alcune delle ragioni che possono motivare una decisione negativa possono essere:

- Discrepanza tra le aspettative della persona e il tipo di ente o posizione.
- Preparazione insufficiente per le responsabilità.
- Non raggiungimento della soglia minima di età.
- Impossibilità di raggiungere un compromesso.
- Determinati comportamenti o atteggiamenti dimostrati durante il colloquio.
- Discrepanza importante tra i valori della persona e quelli dell'organizzazione.

<sup>25</sup> Manuale di gestione del volontario. Fundación La Caixa. pagina 70 e seguenti, [http://www.observatoritercersector.org/pdf/publicacions/2010\\_01\\_manual\\_gestion\\_voluntariado.pdf](http://www.observatoritercersector.org/pdf/publicacions/2010_01_manual_gestion_voluntariado.pdf)



**FASE 5:****SVOLGERE I COLLOQUI**

Il colloquio deve essere svolto, nei limiti del possibile, con la partecipazione dell'organizzazione d'accoglienza. Deve essere un colloquio strutturato in base al quadro delle competenze. Può avvenire in prima persona o utilizzando le tecnologie della telecomunicazione. Si consiglia la partecipazione all'intervista di almeno due valutatori al fine di ottenere prospettive differenti e di assicurarne un risultato il più obiettivo possibile.

- **La squadra responsabile dei colloqui deve:**

- Preparare il colloquio (definire la struttura, stabilire le domande, decidere chi fa un determinato tipo di domande, ecc.).
- Preparare il luogo del colloquio (spazio adeguato) o l'equipaggiamento necessario, se il colloquio si svolge utilizzando le tecnologie dell'informazione.
- Ricevere i candidati e presentare i valutatori.
- Fornire informazioni sull'organizzazione e sulla posizione da volontario e descrivere le fasi del colloquio.
- Realizzare l'intervista e conservare le informazioni. Ogni organizzazione deve creare un documento che riunisca le impressioni dei diversi valutatori e motivi le ragioni delle decisioni.

- **Per esempio:**

**QUADRO DEL COLLOQUIO:**

<p><b>INFORMAZIONI GENERALI</b></p> <p>DATI DELL'INTERVISTATO</p> <p>DATI DEL POSTO; TITOLO, PAESE, PERIODO RICHiesto, ECC.</p> <p>DATE</p> <p>VALUTATORI</p>
<p><b>CONFERMA DELLE INFORMAZIONI PERSONALI E DELLE CONDIZIONI</b></p> <p>Controllare la nazionalità europea o la residenza per questioni legate ai visti, il luogo di residenza per i voli, richiedere la disponibilità a svolgere formazione e volontariato nelle date proposte, considerare altri importanti aspetti personali da conoscere (per esempio se a questa persona sono stati assegnati dei tutor e deve viaggiare con loro, se il candidato lavora e deve richiedere un permesso, se il candidato si sottopone a delle cure mediche che richiedono un'attenzione speciale o delle medicine di difficile accesso, ecc.).</p>
<p><b>COMPETENZE TECNICHE</b></p> <p>È possibile descrivere la relazione e l'appropriatezza degli studi accademici del candidato rispetto alle attività di volontariato? Approfondire questioni come l'orientamento professionale all'interno degli studi del candidato, la frequenza dei corsi e così via. Come descriverebbe il candidato la propria esperienza professionale in relazione al volontariato? Approfondire le abilità e l'esperienza specifica in relazione ai compiti da svolgere, e le ragioni per lasciare il lavoro.</p>
<p><b>COMPETENZE INTERSETTORIALI</b></p> <p>Quali sono le esperienze di lavoro di squadra del candidato?</p> <p>Quali sono le aspettative del candidato in relazione a una determinata attività di volontariato? Perché il candidato ritiene che sia l'esperienza giusta?</p> <p>Cosa sa il candidato del Paese/della regione? A quali aspetti dell'attività il candidato ritiene di potersi adattare con maggiore difficoltà?</p> <p>Approfondire argomenti come il lavoro di squadra, la comunicazione, l'autonomia, la leadership, la sensibilizzazione interculturale, ecc.</p>



### COMPETENZE SPECIFICHE

Cosa sa il candidato dell'iniziativa EU Aid Volunteers? Cosa sa dell'azione umanitaria?  
Approfondire argomenti come la comprensione dell'iniziativa, condizioni di lavoro sicure, ecc.

### LINGUE

Approfondire il livello di conoscenza della lingua di lavoro.

### ASPETTATIVE

In cosa può dare il proprio contributo il candidato? Cosa si aspetta di trovare?  
Approfondire le motivazioni del candidato e la capacità di adattamento alle reali condizioni del posto, ecc.

**Concludere il colloquio chiedendo al candidato se ha dubbi o domande. Esprimere il proprio riconoscimento per il desiderio del candidato di partecipare; offrire informazioni aggiuntive sulle date previste per la conferma finale della selezione dei candidati oltre ad altre indicazioni su questioni logistiche e questioni legate al viaggio.**

### VALUTAZIONE QUALITATIVA

Valutare brevemente l'idoneità del candidato per il posto di volontario:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### VALUTAZIONE QUANTITATIVA

Valutare da 1 (scarsa) a 4 (molto buona) l'idoneità in relazione ai requisiti

#### COMPETENZE TECNICHE

#### COMPETENZE TRASVERSALI

#### COMPETENZE SPECIFICHE

#### UTILIZZO DELLA LINGUA DI LAVORO

#### ADEGUATEZZA DELLE ASPETTATIVE

#### DISPONIBILITÀ A SVOLGERE FORMAZIONE E VOLONTARIATO NELLE DATE PROPOSTE

**TOTALE**

### DECISIONE FINALE

## FASE 6:

### ALTRI CRITERI DI VALUTAZIONE

Le organizzazioni, in base al profilo richiesto per ogni posto, possono decidere di realizzare altri tipi di test di valutazione, come il centro di valutazione, attività di gruppo e altri esercizi di simulazione lavorativa.

In tutti i casi le organizzazioni devono informare in anticipo i candidati sui tipi di test, completare un rapporto con i risultati del test e informare dettagliatamente i candidati sui risultati.



#### FASE 7:

##### STABILIRE I CANDIDATI PER LA FORMAZIONE

Con le informazioni dei colloqui e dei test addizionali (se svolti), le organizzazioni d'accoglienza decideranno il candidato o i candidati (in base al numero di posti disponibili) che prenderanno parte al processo di formazione.

#### FASE 8:

##### SOSTEGNO AL PROCESSO DI FORMAZIONE

Le organizzazioni di invio devono consultarsi con il candidato e con l'organizzazione d'accoglienza per identificare le necessità di apprendimento e stabilire i moduli formativi a cui dovrà partecipare il candidato. Oltre a:

- Presentare tutte le informazioni alle istituzioni che svolgono la formazione (queste istituzioni sono definite dall'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario).
- Fornire ai candidati le informazioni relative alle date e alle sedi della formazione, mettendoli in diretto contatto con le istituzioni che svolgono la formazione.

#### FASE 9:

##### DECISIONE FINALE E COMUNICAZIONE AL VOLONTARIO

L'organizzazione d'accoglienza prenderà la decisione finale sui candidati selezionati e informerà della propria scelta l'organizzazione di invio, che procederà a informare il candidato e a richiederne conferma scritta.



## CHECKLIST

**L'organizzazione stabilisce e implementa una procedura di individuazione e selezione dei volontari che garantisca un processo di reclutamento trasparente, giusto ed efficiente?**

- ✓ L'individuazione e la selezione dei candidati è un processo svolto in collaborazione con l'organizzazione d'accoglienza attraverso una comunicazione periodica e continua.
- ✓ Vengono dettagliate le azioni e le tempistiche da seguire per la definizione dei compiti, la pubblicazione delle posizioni, la valutazione delle candidature e la selezione finale.
- ✓ Oltre alla pubblicazione dell'offerta per un periodo minimo di un mese sulla piattaforma EUAV, si svolgono attività di promozione della posizione per raggiungere un pubblico più ampio e garantirne la diffusione presso tutti i candidati potenzialmente interessati.
- ✓ Vengono utilizzati degli strumenti online per standardizzare il formato della domanda, vengono attuate delle procedure atte a garantire la ricezione e la conservazione della stessa, così come del CV, della lettera di motivazione e dell'autovalutazione dei candidati.
- ✓ Esiste la possibilità di eseguire una valutazione delle abilità del candidato di analizzare una determinata situazione attraverso un test scritto, o test simili. In tal caso, esistono processi chiari per la creazione di test e per la valutazione obiettiva.
- ✓ Si segue una procedura obiettiva per l'analisi delle informazioni dei candidati, dei colloqui e della selezione finale.
- ✓ La decisione finale sulla selezione dei candidati è presa dall'organizzazione d'accoglienza. Tutti i candidati sono informati della decisione sulla selezione.

---

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?

---

### È POSSIBILE TROVARE QUI ALCUNE INFORMAZIONI SULL'INIZIATIVA VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO:

Pubblicazione del posto, <https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/05/EUAV-Vacancy-Announcement-template.doc?b1922a>

Modello di domanda, <https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/05/6.-Application-form-template.doc?b1922a>

---

### QUESTA SEZIONE FORNISCE DEL MATERIALE DI RIFERIMENTO PER UN'ANALISI DETTAGLIATA DI ARGOMENTI SPECIFICI:

#### GUIDA E MODELLI DI POLITICHE SVILUPPATI DA HARRIS VOLUNTARY SERVICE

Guida al reclutamento, [http://www.harrisvs.org.uk/home\\_htm\\_files/Recruitment%20Guidance%202013.doc](http://www.harrisvs.org.uk/home_htm_files/Recruitment%20Guidance%202013.doc)

Modello di politica di reclutamento, [http://www.harrisvs.org.uk/home\\_htm\\_files/Recruitment%20Policy%20Template%202013.doc](http://www.harrisvs.org.uk/home_htm_files/Recruitment%20Policy%20Template%202013.doc)

#### GUIDA E MODELLI DI POLITICHE SVILUPPATI DA BRADFORD VOLUNTEER CENTRE VOLUNTEER

Parte 2, Reclutamento e selezione, [http://www.volunteeringbradford.org/?page\\_id=62](http://www.volunteeringbradford.org/?page_id=62)



# CICLO DI GESTIONE DEL VOLONTARIATO

## INDIVIDUAZIONE DELL'ASSEGNAZIONE DEI COMPITI E SELEZIONE DEI VOLONTARI

### NOTE



Area for taking notes, featuring horizontal dotted lines and a large, faint watermark illustration of a hand holding a pen over a notepad.

# PIANO DI APPRENDIMENTO E SVILUPPO





## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

Articolo 3, 4, e annesso del regolamento delegato UE 1398/2014 e articolo 8 del regolamento di esecuzione UE 1244/2014

## QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?

Il Quadro europeo delle qualifiche (EQF) è un accordo creato per facilitare la comprensione delle qualifiche dei vari Paesi europei. L'obiettivo dell'EQF è incoraggiare la mobilità e facilitare l'accesso all'apprendimento permanente tra gli abitanti dei vari stati membri.

L'EQF si basa sui risultati dell'apprendimento, utilizzando espressioni conosciute, comprensibili per lo studente in seguito al processo di apprendimento. Tali risultati si dividono in tre categorie:

- A • CONOSCENZE:** risultato dell'assimilazione di informazioni tramite l'apprendimento e un insieme di attività, principi, teorie e pratiche inerenti il campo lavorativo o studi particolari.
- B • ABILITÀ:** capacità nell'applicare le conoscenze e nell'utilizzo di tecniche per lo svolgimento dei compiti e per la risoluzione dei problemi.
- C • COMPETENZE:** applicazione delle conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e metodologiche in diversi contesti di lavoro o studio ma anche nello sviluppo personale e professionale.

In sintesi, si richiede di portare a termine il lavoro o di svolgere l'attività in modo adeguato con alcune conoscenze e abilità specifiche. Ad ogni modo queste situazioni particolari concorrono in maniera fondamentale all'acquisizione e allo sviluppo delle conoscenze e delle abilità dello studente, essendo pertanto necessarie al rafforzamento delle competenze.

Al fine di garantire che le esperienze contribuiscano al rafforzamento delle competenze è fondamentale:

- Determinare e definire le competenze che una particolare esperienza potrebbe rafforzare.
- Attivarne lo sviluppo e promuovere diverse attività e percorsi di formazione.
- Valutare il risultato del rafforzamento delle competenze.

Il rafforzamento delle competenze implica una stretta relazione tra il contributo che una persona offre al processo lavorativo (abilità, motivazione, corretto codice di comportamento, ecc.) e il contributo che l'organizzazione può offrire per lo sviluppo delle competenze del volontario (spazi di riflessione, rafforzamento, riconoscimento, ecc.).

L'inserimento come volontario offre alle persone coinvolte la possibilità di acquisire e sviluppare determinate competenze: personali (leadership, autonomia, ecc.), professionali (lavoro di squadra, formazione per il progetto, ecc.) e sociali (solidarietà, sensibilizzazione interculturale, ecc.) in base al tipo di attività, oltre che alle proprie necessità di apprendimento.

## PERCHÉ È IMPORTANTE?

I volontari, attraverso i compiti associati alla propria attività di deployment, acquisiscono o mettono in pratica determinate competenze che sono di grande valore per la persona e la società, come comunicazione ed empatia,

autonomia e responsabilità. Ad ogni modo, per trasformare il volontariato in un'opportunità di apprendimento, è necessario definire i risultati desiderati in maniera adeguata, in modo da garantire lo svolgimento delle principali attività e poter disporre del tempo necessario per riflettere e valutare la portata dei risultati.

Il quadro delle competenze fornisce un profilo della situazione del volontario prima, durante e dopo l'esperienza di volontariato. Il quadro diviene, allora, uno strumento a disposizione dell'organizzazione e dei volontari per garantire una visione chiara di cosa ci si aspetta dall'inserimento dei volontari, del lavoro necessario a sviluppare le competenze e delle modalità di responsabilizzazione.

L'iniziativa EU Aid Volunteer definisce un quadro di competenze per facilitare lo sviluppo dei volontari e stabilisce l'obbligo di creare un piano di apprendimento che registri e monitori i risultati di apprendimento previsti per i volontari in missione. Il quadro delle competenze deve essere personalizzato per i diversi profili dei volontari e deve prendere in considerazione le necessità dei volontari junior e senior.

**Vanno considerati tre livelli di competenze: trasversali, specifiche e tecniche; si invita a consultare l'annesso del regolamento delegato 1398/2014 per definizioni specifiche e descrizioni individuali. In ogni caso questi livelli possono essere definiti come nel seguente schema:**

<p><b>COMPETENZE TRASVERSALI</b></p> <p>Richieste in molti settori lavorativi e di volontariato che non sono specifiche per l'aiuto umanitario.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 · Sviluppo e mantenimento di rapporti collaborativi; Lavorare con gli altri; Comunicazione.</li> <li>2 · Attitudine al volontariato.</li> <li>3 · Gestione personale in un contesto di pressione e in evoluzione:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscenza di sé stessi e resilienza;</li> <li>• autonomia;</li> <li>• gestione delle proprie aspettative;</li> <li>• sensibilità interculturale.</li> </ul> </li> <li>4 · Dimostrazione di leadership.</li> <li>5 · Raggiungimento dei risultati:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• raggiungere e comunicare i risultati immediati delle azioni e dei progressi raggiunti in termini di rafforzamento delle capacità;</li> <li>• responsabilità.</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>COMPETENZE SPECIFICHE</b></p> <p>Richieste per l'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario e per l'aiuto umanitario più in generale.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6 · Comprensione del contesto umanitario dell'iniziativa Eu Aid Volunteer e applicazione dei principi umanitari.</li> <li>7 · Agire in maniera cauta e sicura in ogni momento.</li> <li>8 · Gestione di progetti in contesti umanitari.</li> <li>9 · Comunicazione e sostegno.</li> </ol>
<p><b>COMPETENZE TECNICHE</b></p> <p>Derivanti da conoscenze specialistiche rilevanti nel contesto umanitario.</p>	<p>I volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario possono avere competenze nei seguenti campi (elenco non esaustivo):</p> <p>finanza e contabilità; questioni legali; gestione e amministrazione di progetti; comunicazione; logistica e trasporto; gestione delle risorse umane e apprendimento; rafforzamento organizzativo e delle competenze; acqua e servizi igienici; sicurezza alimentare; rifugiati e sfollati interni; questioni di genere; protezione dell'infanzia; collegamento delle attività di soccorso, riabilitazione e sviluppo; gestione del rischio catastrofi; sviluppo della resilienza; valutazione dei rischi e delle vulnerabilità; adattamento al cambio climatico; sensibilizzazione e istruzione; sviluppo su base comunitaria; preparazione alle catastrofi e risposta alle emergenze; servizi medici e paramedici; ingegneria; gestione del volontariato.</p>



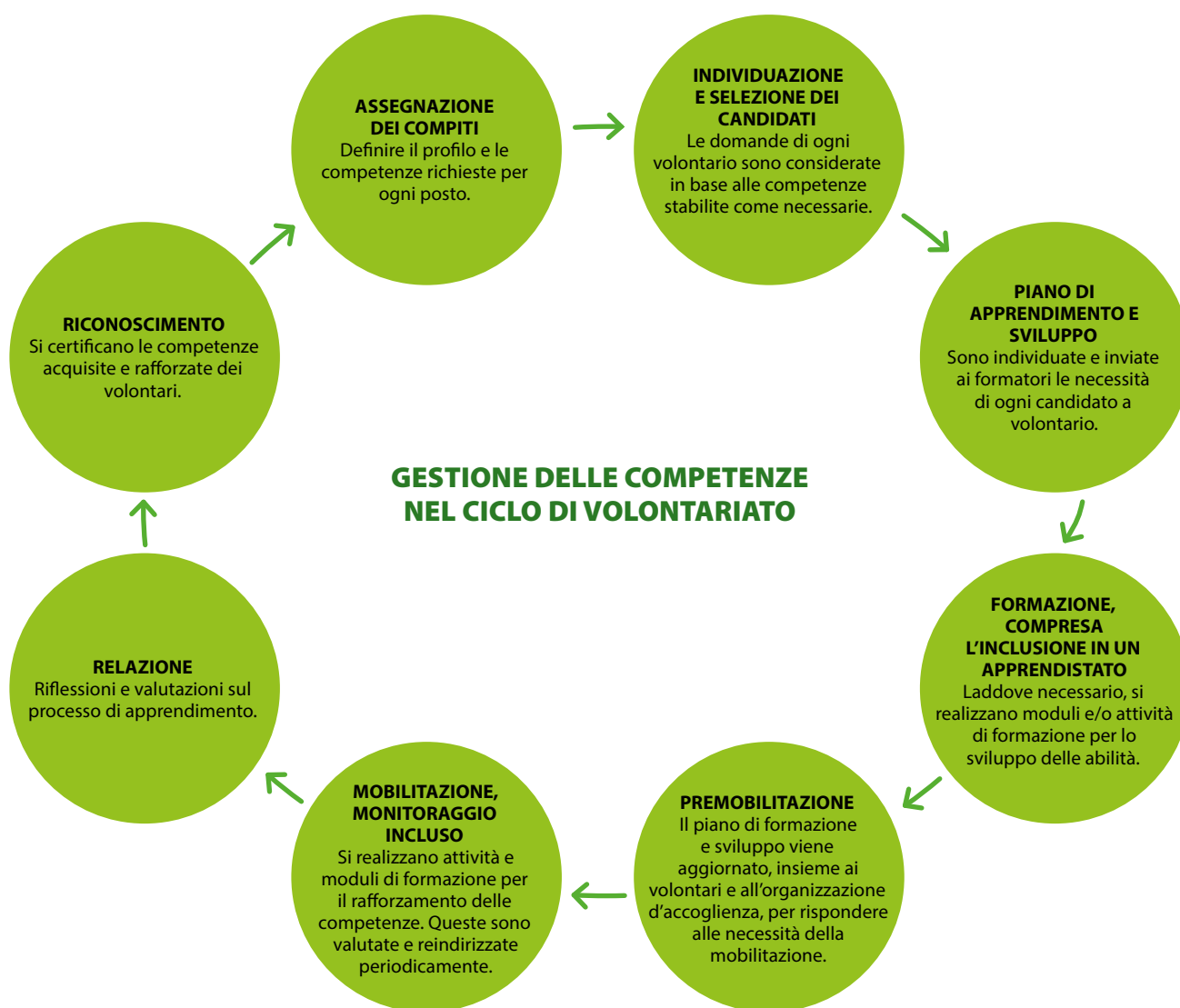
## CICLO DI GESTIONE DEL VOLONTARIATO INDIVIDUAZIONE DELL'ASSEGNAZIONE DEI COMPITI E SELEZIONE DEI VOLONTARI

Il livello di ciascuna competenza verrà valutato sulla seguente scala:

- **LIVELLO 4** eccellente;
- **LIVELLO 3** buono;
- **LIVELLO 2** da sviluppare;
- **LIVELLO 1** scarso.

### COME ATTUARLO?

Deve essere chiaro per le organizzazioni di invio e d'accoglienza che la gestione delle competenze è integrata nelle diverse aree del ciclo di gestione dei volontari. Il buon esito di una gestione delle competenze dipende dalla stretta relazione e dalla coerenza tra queste diverse aree:



Le organizzazioni di invio e d'accoglienza devono realizzare un piano di apprendimento e sviluppo, specifico per ogni volontario, e adattare i risultati dell'apprendimento alle necessità del volontario, a livello junior e senior, e alle condizioni del posto di lavoro, oltre a sostenere le attività delle organizzazioni.

Il piano di apprendimento e sviluppo deve essere in linea con i tre livelli (trasversale, specifico e tecnico) del quadro relativo all'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario e deve contenere:

- informazioni di base sul volontario;
- informazioni di base sulla destinazione del volontario;
- descrizione dei compiti da svolgere;
- risultati previsti in base alle competenze e alla valutazione dell'acquisizione e/o dello sviluppo delle stesse da parte del volontario;
- necessità di apprendimento e attività di rafforzamento pianificate;
- corsi svolti durante il periodo di formazione o di volontariato;
- altre informazioni importanti.

Il piano di apprendimento e sviluppo dovrebbe essere compilato sulla piattaforma EUAV. Deve essere in linea con i tre livelli (trasversale, specifico e tecnico) del quadro relativo all'iniziativa EUAV e deve contenere:

PROGRAMMA DI APPRENDIMENTO E SVILUPPO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO					
PARTECIPANTE:					
RUOLO:			PAESE:		
FASE:			PERIODO:		
DESCRIZIONE DEI COMPITI:					
SVILUPPATO DA:			DATA DI PREPARAZIONE:		
Competenza	Risultati di apprendimento	Commenti, indicatori o spiegazioni su come misurare i risultati raggiunti	Attività di rafforzamento o apprendistato (laddove necessario) pianificati	VALUTAZIONE	
				Livello 4 - Eccellente. 3 - Molto buono. 2 - Da sviluppare 1 - Scarso.	Spiegazione
<b>COMPETENZE TRASVERSALI</b>					
1 - Sviluppare e mantenere relazioni di collaborazione					
2 - Attitudine del volontario					





## CICLO DI GESTIONE DEL VOLONTARIATO INDIVIDUAZIONE DELL'ASSEGNAZIONE DEI COMPITI E SELEZIONE DEI VOLONTARI

<b>3</b> · Gestione personale in un contesto di pressione e in evoluzione					
<b>4</b> · Dimostrazione di leadership					
<b>5</b> · Raggiungimento dei risultati					
<b>COMPETENZE SPECIFICHE</b>					
<b>6</b> · Comprensione del contesto umanitario e applicazione dei principi umanitari					
<b>7</b> · Agire in maniera cauta e sicura in ogni momento					
<b>8</b> · Gestione di progetti in contesti umanitari					
<b>9</b> · Comunicazione e sostegno					
<b>COMPETENZE TECNICHE</b>					
<b>10</b> · In base al posto di lavoro					
...					
...					
...					
...					
...					



## CHECKLIST

L'organizzazione è dotata di una procedura per la preparazione, per ogni volontario, di un piano di apprendimento e sviluppo che include: i risultati che ci si attende dai Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, le competenze richieste, le necessità di apprendimento e gli obiettivi delle diverse fasi della loro partecipazione all'iniziativa?

- ✔ L'organizzazione conosce e gestisce il quadro delle competenze stabilito dall'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario e differenzia le competenze in trasversali, specifiche e tecniche.
- ✔ Ha definito la metodologia e i meccanismi di individuazione delle necessità di apprendimento, delle attività di sviluppo e dei risultati in ogni fase della partecipazione.
- ✔ Possiede un modello di piano che include le informazioni di base del volontario, le situazioni e i compiti proposti, oltre alle competenze acquisite e consolidate, alle necessità di apprendimento, alle attività di rafforzamento e ai corsi realizzati.
- ✔ Il piano è un processo in costante fase di aggiornamento che è parte delle fasi di selezione, formazione (laddove necessario), mobilitazione e relazione.

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?

È possibile consultare il quadro delle competenze per l'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario nell'annesso al regolamento delegato (UE) n. 1398/2014, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R1398&from=EN>

### È IMPORTANTE CONSULTARE LE LEGGI IN MATERIA:

Quadro europeo delle qualifiche - EQF, [https://ec.europa.eu/ploteus/search/site?f\[0\]=im\\_field\\_entity\\_type%3A97#](https://ec.europa.eu/ploteus/search/site?f[0]=im_field_entity_type%3A97#)

Raccomandazione del Consiglio, del 20 dicembre 2012, sulla convalida dell'apprendimento non formale e informale, [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32012H1222\(01\)&from=ES](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32012H1222(01)&from=ES)

Iniziativa Europass, <https://europass.cedefop.europa.eu/editors/en/esp/compose#>

Principali competenze per l'apprendimento permanente, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV%3Ac11090>

Iniziativa Youth Pass, <https://www.youthpass.eu/en/youthpass/>

### QUESTA SEZIONE FORNISCE DEL MATERIALE DI RIFERIMENTO PER UN'ANALISI DETTAGLIATA DI ARGOMENTI SPECIFICI

Modelli e guida alle politiche sviluppato da People In Aid, Comportamenti che portano a una performance efficace nella risposta umanitaria: una revisione dell'utilizzo e dell'efficacia del quadro delle competenze nel settore umanitario, 2007, p.16, <http://www.alnap.org/pool/files/ecb/downloads/resources/competencies-report-final.pdf>

### PER MAGGIORI INFORMAZIONI È POSSIBILE CONSULTARE:

Volontare, Competenze sviluppate, 2013, <https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/05/Desarrollo-de-competencias-1.pdf?b1922a>



## CICLO DI GESTIONE DEL VOLONTARIATO INDIVIDUAZIONE DELL'ASSEGNAZIONE DEI COMPITI E SELEZIONE DEI VOLONTARI

Poyatos, JA, Le abilità acquisite nell'istruzione non formale e possibilità di assunzione: l'esempio del volontariato, *Voluntariado y Estrategia*, 2016, <https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/05/Acquiring-nonformal-skill-through-volunteering.docx?b1922a>

Wybron, I., Perché esiste la necessità di qualifiche nel volontariato, *The Guardian*, 2014, <https://www.theguardian.com/voluntary-sector-network/2014/may/20/why-there-is-need-for-volunteering-qualifications>

### NOTE



Area for taking notes, featuring horizontal dotted lines and a large, faint watermark illustration of a hand holding a pen.

# PROCEDURE PER LA PREPARAZIONE PREMOBILITAZIONE DEGLI EUAV





---

## **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO**

---

Articolo 11, 12 e 20 del regolamento di esecuzione UE 1244/2014; è importante consultare l'articolo 15

---

---

## **QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?**

L'incorporazione dei volontari all'interno delle organizzazioni è un processo che richiede molte informazioni e grande preparazione, sia a livello teorico che pratico, per garantire al volontario gli strumenti sufficienti per sviluppare la propria attività.

All'interno del processo di incorporazione si possono definire quattro aspetti principali:

---

### **A • INTRODUZIONE AL FUNZIONAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE**

Questo aspetto mira a fornire una visione globale dell'organizzazione (struttura, valori, deleghe, progetti, processi, ecc.), informando il volontario su come può contribuire con il proprio lavoro al raggiungimento dei principali obiettivi dell'organizzazione. Alcuni enti hanno un manuale che può risultare utile per l'inclusione dei volontari e che, in alcune organizzazioni, viene utilizzato come base per la preparazione iniziale in vista del del volontariato.

---

### **B • INFORMAZIONI DETTAGLIATE SUL LAVORO CHE SVOLGERÀ IL VOLONTARIO**

È necessario garantire al volontario tutte le informazioni e tutti gli strumenti per svolgere adeguatamente la propria attività. Pertanto è importante fornire informazioni sulle comunità e il luogo in cui lavorerà il volontario, il contesto, le questioni legate alla tutela, la logistica (alloggio, trasporto, costi, ecc.).

---

### **C • COINVOLGIMENTO DELLA SQUADRA NEL PROCESSO D'ACCOGLIENZA**

È molto importante che le persone all'interno dell'organizzazione conoscano i volontari e il loro lavoro. Il coinvolgimento della squadra facilita una sensazione di vera integrazione per il volontario. Si consiglia di programmare una riunione (formale o informale) per presentare i diversi membri della squadra (incluso i direttori e i membri della squadra che non lavoreranno a stretto contatto con loro).

---

### **D • DEFINIZIONE DI UN TUTOR CHE ACCOMPAGNERÀ E SOSTERRÀ IL VOLONTARIO**

Stabilire la persona di riferimento per il volontario, che lo aiuterà nella risoluzione dei problemi pratici che possano sorgere durante l'inserimento e che sarà il suo punto di contatto durante i processi di valutazione e di uscita dall'organizzazione.

---

## **PERCHÉ È IMPORTANTE?**

L'inclusione e la preparazione rappresentano un momento fondamentale in quanto possono avere un impatto, sia positivo che negativo, sul successivo lavoro del volontario e sulla sua relazione con la stessa organizzazione.

L'inserimento della premobilizzazione è fondamentale per garantire il buon esito dell'iniziativa Eu Aid Volunteers, della missione di mobilitazione e l'adeguato rendimento dei volontari. L'organizzazione deve assicurarsi che il volontario riceva una formazione esaustiva, abbia accesso agli strumenti principali, sappia come utilizzarli e comprenda come rispettare tutte le procedure richieste.

Ai fini dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, la formazione iniziale è una priorità e viene considerato una responsabilità condivisa tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza.

**All'interno durante la formazione premobilitazione, le organizzazioni di invio hanno le seguenti responsabilità:**

- 1 • Garantire che tutti i candidati volontari abbiano un adeguato ed esaustivo inserimento presenziale prima della mobilitazione.
- 2 • Fornire, durante la formazione, informazioni sull'ufficio per l'aiuto umanitario della Commissione nel Paese di mobilitazione.
- 3 • Assicurarci che tutte le informazioni fornite durante la formazione iniziale siano state lette e comprese dai candidati volontari e che rimangano di facile accesso durante tutta la loro partecipazione all'iniziativa.
- 4 • Stabilire una persona di contatto che sarà disponibile per tutta la durata del periodo di volontariato e che rimarrà in contatto costante con i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, sostenendoli durante le fasi di transizione e integrazione. La persona di contatto fornirà informazioni addizionali, intercedendo in caso di determinate difficoltà presso l'organizzazione d'accoglienza e fornendo un accompagnamento costante durante il processo; inoltre, prenderà parte alla valutazione finale e intermedia.
- 5 • Comunicare all'ufficio per gli aiuti umanitari della Commissione l'imminente mobilitazione di Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario all'interno di un determinato Paese.

## COME ATTUARLO?

La formazione iniziale verterà in riunioni presenziali tra le organizzazioni d'invio, d'accoglienza ed i volontari, in cui si forniranno almeno le seguenti informazioni e tratteranno i seguenti temi:

- A • informazioni complete sul contesto del progetto;
- B • quadro giuridico in materia;
- C • norme e procedimenti rilevanti per il volontario;
- D • incontri informativi obbligatori in materia di tutela, salute e sicurezza;
- E • piano di apprendimento e sviluppo;
- F • informazioni sull'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario;
- G • informazioni su comunicazione e visibilità;
- H • sessione informativa finale.

### Articolo 12 del regolamento di esecuzione 1244/2014

Di seguito è proposto un modello per l'organizzazione formazione iniziale di premobilitazione premobilitazione, che può essere utilizzato dalle organizzazioni di invio per garantire che il volontario disponga almeno delle seguenti informazioni.

PROGRAMMA DI FORMAZIONE INIZIALE DI - EU AID VOLUNTEERS
INFORMAZIONI SU ORGANIZZAZIONE E PROGETTO:
INFORMAZIONI SUL VOLONTARIO, ATTIVITÀ E SEDE DELLA MOBILITAZIONE:





DATA E SEDE DI ESECUZIONE:			
ARGOMENTO	CONTENUTO	PERSONA RESPONSABILE E RUOLO ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE	FIRMA DEL VOLONTARIO CHE CONFERMA DI AVER COMPRESO TUTTE LE INFORMAZIONI
<b>BENVENUTO NELL'ORGANIZZAZIONE:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>presentazione della squadra;</li> <li>aspettative dei volontari.</li> </ul>		
<b>1 • INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE (TUTTE LE INFORMAZIONI PER FAMILIARIZZARE I VOLONTARI CON L'ORGANIZZAZIONE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>missione e visione;</li> <li>principi organizzativi;</li> <li>principi e obiettivi;</li> <li>struttura interna;</li> <li>il valore del volontariato all'interno dell'organizzazione;</li> <li>obiettivi EUAV all'interno dell'organizzazione.</li> </ul>		
<b>2 • CONTESTO DEL PROGETTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>informazioni sull'ufficio locale per gli aiuti umanitari della Commissione nel Paese di mobilitazione;</li> <li>informazioni sull'organizzazione d'accoglienza (stesse informazioni dell'organizzazione di invio);</li> <li>informazioni sul contesto umanitario;</li> <li>informazioni sul progetto e sugli ambiti in cui verrà sviluppato il proprio progetto;</li> <li>informazioni sulla comunità e sulle loro tradizioni.</li> </ul>		
<b>3 • ASSEGNAZIONE DEI COMPITI E CONDIZIONI DI MOBILITAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>revisione delle responsabilità e dei compiti dei volontari;</li> <li>valutazione delle relative necessità e di come le attività dei volontari contribuiscono al miglioramento della situazione;</li> <li>informazioni sulla comunità ospitante e le loro tradizioni.</li> </ul>		
<b>4 • QUADRO LEGALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>regolamenti dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario;</li> <li>regolamenti dei Paesi delle organizzazioni di invio e d'accoglienza in materia di sicurezza e lavoro di volontariato.</li> </ul>		
<b>5 • STANDARD E PROCEDURE RILEVANTI PER IL VOLONTARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>procedure disciplinari e di reclamo e codice di condotta come stabilito per l'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario;</li> <li>procedure antifrode e anticorruzione;</li> <li>tutela dei minori e degli adulti vulnerabili;</li> <li>diritti e doveri dei volontari.</li> </ul>		



<b>6 • SESSIONI INFORMATIVE SU SICUREZZA, SALUTE E TUTELA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• piano di sicurezza;</li> <li>• valutazione dei rischi;</li> <li>• sessione informativa obbligatoria in materia di sicurezza nel contesto specifico;</li> <li>• sessione informativa su salute e tutela (incluso controllo medico prima della partenza);</li> <li>• informazioni su assicurazione e gestione della stessa;</li> <li>• richiesta di informazioni di contatto in caso di emergenza.</li> </ul>		
<b>7 • PROCEDURE E SISTEMA DI GESTIONE DELLA SUPERVISIONE E DELLA PERFORMANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• designazione della persona di riferimento nell'organizzazione di invio per il accompagnamento e il chiarimento del ruolo lavorativo;</li> <li>• definizione dei canali e delle modalità di accompagnamento da parte delle organizzazioni di invio;</li> <li>• chiarimento sulla figura del tutor che verrà assegnato dall'organizzazione d'accoglienza;</li> <li>• relazione.</li> </ul>		
<b>8 • PIANO DI APPRENDIMENTO E SVILUPPO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni dettagliate sul quadro delle competenze e sui suoi tre livelli (trasversale, specifico e tecnico);</li> <li>• spiegazione delle procedure di definizione dei risultati di apprendimento e sul piano di sviluppo;</li> <li>• spiegazione sul monitoraggio e sulla valutazione del piano di sviluppo.</li> </ul>		
<b>9 • FORNIRE INFORMAZIONI SUL NETWORK PER L'INIZIATIVA VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduzione alla piattaforma e attività di sostegno che il network di volontariato UE fornisce ai volontari prima e dopo la mobilitazione.</li> </ul>		
<b>10 • COMUNICAZIONE E ATTIVITÀ DI VISIBILITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• strategia comunicativa EUAV;</li> <li>• attività minime richieste da parte dei volontari;</li> <li>• procedure interne di comunicazione e visibilità.</li> </ul>		
<b>11 • TEMATICHE FINANZIARIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obblighi e diritti finanziari;</li> <li>• costi coperti dall'iniziativa;</li> <li>• metodo di pagamento delle diarie;</li> <li>• procedure finanziarie e standard di rendicontazione.</li> </ul>		
<b>12 • LOGISTICA PER IL VIAGGIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• biglietti e voucher per il viaggio;</li> <li>• visto;</li> <li>• altro.</li> </ul>		
<b>13 • VALUTAZIONE DEL PIANO DI PREPARAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• questionario di valutazione;</li> <li>• valutazione qualitativa;</li> <li>• conclusione e aspetti da migliorare;</li> <li>• saluti finali.</li> </ul>		

Inoltre l'organizzazione di invio deve assicurarsi che l'organizzazione d'accoglienza svolga un programma di inserimento in seguito all'arrivo nel Paese di mobilitazione (con argomenti simili a quelli discussi nel programma di inserimento premobilitazione), che garantisca:



- l'integrazione dei volontari nell'organizzazione locale;
- una specifica sessione informativa in materia di sicurezza nelle prime 48 ore nel Paese d'accoglienza;
- definizione di un piano delle competenze;
- la presentazione di informazioni culturali su Paese, regione e luogo della mobilitazione, con una guida sul comportamento adeguato.
- una spiegazione sul contenuto della sessione finale e del processo di valutazione della performance.



## CHECKLIST

### L'organizzazione è dotata di procedure rivolte alla preparazione dei volontari?

- ✔ L'organizzazione programma sessioni di inserimento presenziali per i volontari (sia sessioni individuali che di gruppo) prima della loro mobilitazione, dove il volontario riceve chiare informazioni sui rispettivi ruoli e responsabilità dello staff in questione coinvolto nel progetto.
- ✔ Laddove necessario, l'organizzazione di invio programma insieme ai partner d'accoglienza sessioni di formazione di gruppo per i volontari.
- ✔ L'organizzazione di invio contempla la pratica di assegnare una persona di contatto al volontario.
- ✔ L'organizzazione ha fornito le informazioni sull'ufficio locale per l'aiuto umanitario della Commissione nel Paese di mobilitazione e ha informato l'ufficio della mobilitazione imminente di volontari.
- ✔ L'organizzazione si è assicurata che tutte le informazioni fornite durante il processo di inserimento siano state lette e comprese dai candidati volontari e che rimangano di facile accesso durante tutta la loro partecipazione all'iniziativa.

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?

È possibile trovare una proposta informativa sulla formazione di pre-mobilitazione, <https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/05/Pre-deployment-induction.doc.pdf?b1922a>

### QUESTA SEZIONE FORNISCE DEL MATERIALE DI RIFERIMENTO PER UN'ANALISI DETTAGLIATA DI ARGOMENTI SPECIFICI:

Progetto di rafforzamento delle competenze in contesto d'emergenza, <http://www.ecbproject.org/resources.aspx>

Preparazione dei giovani volontari ONU, <https://www.unv.org/news/new-un-youth-volunteers-bonn-their-deployment-africa-asia-and-europe>

Pensi di offrire assistenza nelle attività post-catastrofe? Dai prima uno sguardo a questo, [www.idealists.org/info/Volunteer/Disaster](http://www.idealists.org/info/Volunteer/Disaster)

Una parola su motivazione e disincanto, [www.humanitarianjobs.wordpress.com/about/a-word-about-motivation-and-disillusionment/](http://www.humanitarianjobs.wordpress.com/about/a-word-about-motivation-and-disillusionment/)

Volontariato responsabile, <http://www.responsiblevolunteering.co.uk/preparation.php>

# Standard 10

## INSERIMENTO IN APPRENDISTATO





---

## **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO**

---

**Articolo 13 e 14 del regolamento di esecuzione UE 1244/2014**

---

---

### **QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?**

All'interno del processo di formazione l'organizzazione di invio, in seguito a consultazione con l'organizzazione d'accoglienza, può promuovere l'inserimento in apprendistato prima dell'invio sul campo per i professionisti junior in modo che imparino le procedure, l'etica e il contesto del lavoro umanitario.

L'inserimento in apprendistato può avere una durata massima di 6 mesi, con la possibilità di estensione in casi eccezionali e motivati nei dettagli.

Alla fine dell'apprendistato sia i volontari che le organizzazioni valuteranno questo processo e decideranno se continuare con la mobilitazione sul campo. La valutazione si svolgerà sulla base del quadro delle competenze e del piano di apprendimento e sviluppo.

---

### **PERCHÉ È IMPORTANTE?**

Le procedure di formazione possono includere una fase in apprendistato prima dell'invio sul campo in cui i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario possono verificare conoscenze e abilità, oltre a sperimentare in prima persona i problemi vissuti dall'organizzazione, a imparare come risolverli e ad applicare le relative procedure. Questo insegnerà loro a individuare le problematiche e a promuovere strumenti e nuovi processi. Identificare i problemi del volontario in un "contesto sicuro", e non sul campo, può aiutare l'organizzazione ad anticipare potenziali problemi e a offrire orientamento attraverso misure che evitino le cattive prassi e insegnino quelle buone.

---

### **COME ATTUARLO?**

Durante il processo di individuazione dei compiti, alcuni volontari junior possono richiedere il proprio piano di apprendimento e sviluppo per l'ottenimento dell'inserimento in un apprendistato premobilitazione, al fine di sviluppare al meglio le proprie abilità e garantire delle prestazioni soddisfacenti durante le proprie missioni.

**In seguito a consultazione tra organizzazione d'accoglienza e il volontario, verrà rivisto un piano di apprendimento e sviluppo e dovrà essere stabilito uno specifico programma di apprendistato, che includerà:**

- I risultati di apprendimento previsti per l'apprendista.
- I compiti da svolgere.
- Le risorse disponibili.
- Gli obiettivi da raggiungere durante il periodo di apprendimento.

**Il programma di inserimento in apprendistato deve includere tutte le principali tematiche relative al volontariato, in particolare:**

- Designare un tutor per l'accompagnamento del processo di apprendimento.
- Implementare dei meccanismi di monitoraggio e valutazione nel processo (inclusa, se necessaria, una valutazione intermedia).
- Attivare una polizza assicurativa.
- Garantire adeguate condizioni di vita, lavoro e salute.
- Fornire fondi per alloggio, trasporto e diaria per i volontari durante il loro periodo apprendistato.

Alla fine dell'apprendistato, l'apprendista volontario completerà un'autovalutazione basata sul quadro delle competenze e sul piano di apprendimento e di sviluppo. Dopo questa prima autovalutazione l'organizzazione di invio, di pari accordo con l'organizzazione d'accoglienza, presenterà una valutazione congiunta sulla performance dell'apprendista in relazione agli obiettivi previsti. I volontari con scarse prestazioni (in una qualsiasi competenza specifica o trasversale richiesta) verranno squalificati e potrebbero non partire, senza violare i diritti del volontario e i principi generali dell'iniziativa EUAV.

Le organizzazioni di invio motiveranno la decisione finale con il processo di monitoraggio e con le valutazioni realizzate.



## CHECKLIST

### L'organizzazione è dotata delle procedure e dei processi per l'inserimento in apprendistato?

- ✓ L'organizzazione conosce e utilizza il quadro delle competenze stabilito dall'iniziativa EU Aid Volunteers all'interno del piano di apprendimento e sviluppo basato sulle necessità di apprendistato per l'organizzazione e il volontario.
- ✓ È dotata di un modello di programma che include le informazioni basiche sul volontario, sulle sedi di mobilitazione e sulle responsabilità, oltre alle competenze acquisite e consolidate, alle necessità di apprendimento, alle attività di rafforzamento e ai corsi realizzati durante l'apprendistato.
- ✓ L'organizzazione è al corrente degli obblighi relativi agli articoli del regolamento principale, che si applicano mutatis mutandis all'apprendistato.
- ✓ L'organizzazione si è assicurata che il mentore, di pari accordo con l'organizzazione d'accoglienza, riveda l'autovalutazione e valuti il volontario, spiegando e giustificando, se necessario, la valutazione e la decisione.



**NOTE**



Area for taking notes, consisting of multiple horizontal dotted lines.



# Standard 13

## CONDIZIONI DI VITA



Alianza  
por la  
Solidaridad

[www.alianzaportlasolidaridad.com](http://www.alianzaportlasolidaridad.com)





---

## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

---

Articolo 25, 26 e 27, del regolamento di esecuzione UE 1244/2014 e punto 4 e 7 dell'annesso I

---

---

### QUALI SONO I CONCETTI PRINCIPALI?

I volontari hanno diritto al rimborso delle spese incorse nello svolgimento delle proprie attività. Devono inoltre essere forniti delle risorse materiali necessarie alla realizzazione delle proprie attività.

Le organizzazioni di invio e d'accoglienza hanno l'obbligo di assicurare ai volontari un ambiente salubre e sicuro, garantendo loro un alloggio e un mantenimento soddisfacenti, in modo da svolgere adeguatamente i propri compiti.

---

### PRINCIPALI DEFINIZIONI

**PANIERE DEI CONSUMI:** si riferisce a un pacchetto relativamente fisso di prodotti e servizi stabiliti su base annua, usati per registrare l'inflazione in uno specifico mercato o Paese.

**PAGAMENTO FORFETTARIO:** cospicuo pagamento realizzato in un'unica tranches, invece di diversi piccoli pagamenti effettuati a intervalli regolari e non.

---

### PERCHÉ È IMPORTANTE?

Tutti i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario devono avere condizioni di vita adeguate in base agli standard locali nel Paese di mobilitazione. In tal senso, l'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario copre le spese di viaggio, del visto, dell'alloggio e il cibo, offrendo un comfort di base e garantendo una gestione efficiente dei rischi legati a sicurezza, salute e tutela.

**Tutti i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario hanno il diritto di ricevere:**

- Informazioni e supporto logistico per ottenere i relativi visti.
- Un'indennità di sussistenza mensile in base a una tabella pubblicata dalla Commissione.
- Una stanza pulita e sicura con accesso all'acqua potabile e alle strutture sanitarie, situata a una distanza ragionevole dalla loro sede di lavoro.

---

### COME ATTUARLO?

L'organizzazione di invio fornirà il volontario dei biglietti di andata e ritorno, le diarie di mantenimento, le spese di reinsediamento, e devono inoltre assicurarsi che l'organizzazione d'accoglienza fornisca loro un alloggio adeguato.

<b>VIAGGIO</b>	<p>Le organizzazioni di invio organizzeranno e si faranno carico del viaggio di andata e ritorno per i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, dal loro luogo di residenza al Paese in cui svolgeranno la propria missione, incluso nei casi di ritorno inaspettato. Su richiesta del volontario organizzeranno e si faranno carico di un viaggio di andata e ritorno addizionale nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>A</b> • Congedo parentale per fare visita ai propri figli minori di 12 anni, se la loro missione dura più di 6 mesi.</li> <li><b>B</b> • Congedo speciale, in caso di morte o grave malattia di parenti diretti.</li> </ul>
<b>VISTO</b>	<p>Le organizzazioni di invio informeranno il volontario sulle procedure di ottenimento del visto, offrendo il proprio sostegno in tutte le necessarie questioni logistiche e facendosi carico dei costi associati. Anche le organizzazioni d'accoglienza sosterranno questo processo in base alle relative necessità.</p>
<b>ALLOGGIO</b>	<p>L'organizzazione di invio si assicurerà che l'organizzazione d'accoglienza fornisca un alloggio adeguato ai Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, a un costo ragionevole in base alle tariffe locali.</p> <p>L'organizzazione d'accoglienza coprirà le spese dell'alloggio, che non sono incluse nei pagamenti forfettari versati al volontario.</p> <p>La facilitazione di alloggi semplificherà, nei limiti del possibile, l'integrazione dei volontari all'interno della comunità locale, consentendo inoltre la loro interazione nella comunità all'estero.</p> <p>È necessario dare accesso ai mezzi di comunicazione, garantendo ai volontari la possibilità di mantenersi in contatto con i parenti e le proprie organizzazioni.</p> <p>Le organizzazioni di invio e d'accoglienza devono garantire che le condizioni di alloggio soddisfino i requisiti di prevenzione dei rischi in materia di protezione, salute e sicurezza.</p>
<b>DIARIE</b>	<p>Le organizzazioni di invio copriranno le spese dei volontari in quanto individui non assunti tramite pagamenti forfettari da effettuare nei tempi e nei termini previsti.</p>
<b>DIARIA DI REINSEDIAMENTO</b>	<p>A completamento della mobilitazione riuscita con successo, l'organizzazione di invio fornirà al Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario una regolare diaria di reinsediamento pari a 100 EUR per ogni mese di mobilitazione.</p>



## CHECKLIST

L'organizzazione ha individuato e definito tutte le procedure necessarie ad assicurare condizioni di vita adeguate per i volontari durante la propria missione, garantendone benessere, motivazione, salute e sicurezza?

- Organizza il viaggio e si fa carico dei costi del biglietto di andata e ritorno dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, dal loro luogo di residenza al Paese in cui svolgeranno la propria missione, incluso nei casi di ritorno anticipato inaspettato e, laddove necessario, si farà carico di un biglietto addizionale di ritorno per motivi straordinari.
- Fornisce informazioni, sostegno logistico e finanziario per ottenere il visto necessario (con l'aiuto dell'organizzazione d'accoglienza).
- Garantisce il pagamento di diarie ai volontari nella forma di pagamenti forfettari che saranno eseguiti secondo scadenze precise e a intervalli regolari. I pagamenti verranno amministrati in base alle somme previamente definite dall'UE e calcolate per far fronte alle spese previste del volontario (cibo, articoli igienici, vestiti, trasporto locale, ecc.).
- A completamento della mobilitazione riuscita con successo, i volontari riceveranno un compenso per le spese di reinsediamento (100 euro per ogni mese di missione).
- Garantisce ai volontari un alloggio adeguato a prezzo ragionevole, in base ai criteri locali e ai requisiti stabiliti nei regolamenti dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?

Pagamenti forfettari per l'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, [https://eacea.ec.europa.eu/sites/eacea-site/files/update\\_eu\\_aid\\_volunteers\\_2017\\_subistence\\_allowances\\_0.pdf](https://eacea.ec.europa.eu/sites/eacea-site/files/update_eu_aid_volunteers_2017_subistence_allowances_0.pdf)

# 14 Standard

## CONDIZIONI DI LAVORO





---

## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

---

Articolo 21 e 22 del regolamento di esecuzione UE  
1244/2014 e punto 3 e 7 dell'annesso I

---

---

### QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?

Le azioni umanitarie tendono ad avere luogo in contesti in cui le attività ludiche di base sono spesso limitate e in cui i lavoratori e i volontari umanitari sono esposti a situazioni di sofferenza e grande stress. È fondamentale assicurare buone condizioni di lavoro allo staff e ai volontari per garantire un'adeguata gestione delle azioni di protezione e aiuto nelle comunità in contesti umanitari.

**Le adeguate condizioni di lavoro si assicurano attraverso azioni di prevenzione dei rischi in materia di tutela, salute e sicurezza, che includono tra l'altro:**

- Azioni che prevengano malattie frequenti nella regione e altri rischi individuati.
- Disponibilità e accessibilità di strutture di assistenza sanitaria.
- Manutenzione del veicolo.
- Disponibilità e qualità dello spazio di lavoro.
- Orario di lavoro che garantisca del tempo da dedicare allo svago o allo sviluppo personale.
- Vacanze e periodo di riposo minimo.

---

### PERCHÉ È IMPORTANTE?

Sono necessarie delle adeguate condizioni di lavoro per consentire ai Volontari dell'Unione di svolgere i propri compiti in un ambiente sano e sicuro, garantendo il loro benessere e la loro motivazione, oltre a un adeguato rafforzamento delle attività di prevenzione, protezione e assistenza per la comunità locale oggetto delle attività dell'organizzazione d'accoglienza.

Le organizzazioni di invio e d'accoglienza devono lavorare insieme per garantire che le condizioni di lavoro proposte rispettino le procedure concordate in materia di protezione, salute e sicurezza. Queste misure vengono dettagliate nello Standard 5, Salute e sicurezza di queste linee guida.

**È importante sottolineare che per i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario:**

- L'orario di lavoro non può superare le 40 ore settimanali.
- Le ore extra devono essere negoziate sulla base del contesto lavorativo, tenendo sempre in considerazione il benessere fisico e psicologico dei volontari.
- Il congedo mensile deve essere di almeno due giorni.
- Si raccomanda di non far coincidere il periodo di vacanza con l'inizio o la fine della missione.
- Quando la missione ha una durata maggiore di 18 mesi è possibile trascorrere le vacanze nel Paese di origine.

## COME ATTUARLO?

L'organizzazione di invio si assicurerà che l'organizzazione d'accoglienza attui tutte le raccomandazioni relative alla valutazione delle condizioni e dei rischi stabilita, prima della mobilitazione del volontario (vedi Standard 5 su Salute e sicurezza).

**Nel quadro delle politiche dell'organizzazione d'accoglienza e in base ai regolamenti dello staff locale, le organizzazioni di invio devono garantire che i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario:**

- Possano lavorare in un ambiente adeguato, protetto, pulito e sicuro, con tutto l'equipaggiamento e il materiale necessario a svolgere i propri compiti.
- Abbiano un adeguato orario di lavoro, accettato dal volontario, che lasci sufficiente tempo a disposizione per attività ricreative, riposo e sviluppo personale.
- Dispongano e usufruiscano di un periodo concordato di vacanze, incluso congedo per malattia, maternità, motivi familiari, la morte di un parente o per qualsiasi altro motivo stabilito dalla legge.
- Trascorrino le proprie vacanze nel Paese di origine, laddove la missione abbia una durata maggiore ai 18 mesi.



### CHECKLIST

**L'organizzazione ha identificato e definito tutte le procedure necessarie ad assicurare adeguate condizioni di lavoro per i volontari durante la propria missione, garantendone benessere, motivazione, salute e sicurezza?**

- Lavora in maniera coordinata con l'organizzazione d'accoglienza per garantire condizioni di lavoro giuste che consentano ai volontari di svolgere le proprie attività durante la missione in maniera adeguata (orari, giorni di lavoro, periodi di riposo, ecc.).
- L'organizzazione si è assicurata (insieme all'organizzazione d'accoglienza) di prevenire, gestire e ridurre i rischi legati a salute e sicurezza, e che le condizioni di lavoro proposte rispettino il quadro normativo (vedi Standard 5: Salute e sicurezza).



NOTE



# Standard 15

## CONTRATTO CON IL VOLONTARIO DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO





---

## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

---

Articolo 16 del regolamento di esecuzione UE  
1244/2014. Punto 5 dell'articolo 14 del regolamento  
UE 375/2014

---

---

### QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?

È necessario formalizzare l'incorporazione di un volontario all'interno di un'organizzazione attraverso un documento scritto che stabilisca i diritti e i doveri dei volontari e delle organizzazioni, in maniera flessibile in modo da offrire garanzie a tutte le parti.

Il contratto tra volontario e organizzazione è uno strumento che consolida le relazioni di entrambi e funziona come quadro di riferimento nella presa decisionale, nella fase di valutazione e nella risoluzione dei problemi che possano sorgere durante il periodo di volontariato.

**Oltre alla formalizzazione di un documento è importante che il contratto valga per:**

- Manifestare l'impegno del volontario nei confronti della missione e dei valori dell'organizzazione attraverso la realizzazione di iniziative.
- Dimostrare il dovere dell'organizzazione di trasmettere al volontario i valori di solidarietà e l'importanza del sostegno cittadino nell'affrontare le sfide comuni che ci attendono in quanto società.

---

### PERCHÉ È IMPORTANTE?

Un contratto è importante perché sancisce tutti gli obblighi e le responsabilità derivanti dall'accordo tra organizzazioni e volontario. Da un lato chiarisce i diritti, gli obblighi e i compiti del volontario e dall'altro identifica le responsabilità delle organizzazioni di invio e d'accoglienza, oltre ai processi per la risoluzione delle controversie.

---

### COME ATTUARLO?

---

#### FASE 1:

L'organizzazione di invio è responsabile della stesura del contratto, in seguito a consultazione con l'organizzazione d'accoglienza, contenente tutte le specifiche condizioni per la mobilitazione, i diritti e gli obblighi del Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario, e i tribunali competenti per la risoluzione delle controversie.

---

#### FASE 2:

Dopo che il volontario ha passato le fasi di selezione, formazione, apprendistato (se applicabile) e formazione iniziale, in base ai risultati, l'organizzazione di invio, in seguito a consultazione con l'organizzazione d'accoglienza, deve confermare la mobilitazione del volontario.

---

#### FASE 3:

L'organizzazione di invio e il volontario designato firmano un contratto di mobilitazione come stabilito nell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

## Esempio di contratto come volontario.

CONTRATTO DI VOLONTARIATO		
<b>TRA</b> NOME DEL VOLONTARIO <b>E</b> NOME DELL'ORGANIZZAZIONE		
TITOLO DEL PROGETTO:		
DATE DEL PROGETTO:		
<b>UNITI</b>		
..... come Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario (successivamente denominato il volontario), e ..... rappresentata da, ..... (e successivamente denominata l'organizzazione)		
<b>STABILISCONO</b>		
Con le proprie firme, che il presente accordo intende stabilire il quadro relativo alle attività di volontariato per il progetto ..... con riferimento a quanto segue		
<b>CLAUSOLE</b>		
<b>1 • DETTAGLI DEI PARTECIPANTI:</b>		
<b>INFORMAZIONI GENERALI DEL VOLONTARIO</b>	<b>INFORMAZIONI GENERALI DELL'ORGANIZZAZIONE DI INVIO</b>	<b>INFORMAZIONI GENERALI DELL'ORGANIZZAZIONE D'ACCOGLIENZA</b>
Nome:	Nome:	Nome:
Numero di passaporto:	Indirizzo:	Indirizzo:
Indirizzo:	Telefono: +	Telefono: +
Telefono:	Persona di contatto:	Persona di contatto:
Email:	Email:	Email:
<b>2 • DETTAGLI DELLA MISSIONE DEL VOLONTARIO:</b>		
<b>A</b> · Ruolo del volontario		
<b>B</b> · Titolo		
<b>C</b> · Durata della mobilitazione		
<b>D</b> · Sede della mobilitazione		
<b>E</b> · Durata del contratto:	Data di inizio	
	Data di fine	
<b>F</b> · Compiti specifici:		
<b>3 • DIRITTI E DOVERI GENERALI DELLE PARTI CONTRAENTI</b>		
<b>DIRITTI E DOVERI DEL VOLONTARIO</b>		
In base all'accordo tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza e ai regolamenti in materia, è importante includere l'obbligo di aver partecipato a tutte le sessioni di formazione EUAV previste e ritenuto "idoneo alla mobilitazione" da parte dei fornitori della formazione.		
<b>DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
In base all'accordo tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza e ai regolamenti in materia.		





#### **4 • GESTIONE DELLA SUPERVISIONE E DELLA PERFORMANCE:**

- A** · Il volontario sarà alle dipendenze e sotto la supervisione del coordinatore dell'ufficio sul posto, che opererà come supervisore diretto responsabile.  
 Nome, ruolo (indirizzo email) sarà il punto di contatto per il sostegno continuo da parte dell'organizzazione di invio.  
 Nome, ruolo (indirizzo email) sarà il manager di linea, diretto della supervisione del volontario, con cui dovrà tenere, con una frequenza dettata da criteri di ragionevolezza e praticità, degli incontri di supervisione.
- B** · Nel caso in cui una delle persone designate non sia più in grado di svolgere il proprio ruolo durante la mobilitazione, deve essere sostituita nel minor tempo possibile in modo da garantire la continuità del sostegno.
- C** · Durante l'inserimento le organizzazioni di invio e d'accoglienza devono stabilire, insieme ai volontari, gli obiettivi di performance, offrendo a questi la possibilità di esprimersi in relazione a degli aspetti di flessibilità nell'assegnazione dei compiti.
- D** · L'organizzazione di invio e il manager di linea dell'organizzazione d'accoglienza devono condurre in maniera congiunta, e insieme al volontario, una revisione intermedia della performance, valutando formalmente il processo di integrazione e il progresso degli obiettivi, rivedendo anche gli obiettivi, i compiti assegnati e il piano di apprendimento e sviluppo.
- E** · Laddove la revisione intermedia si concluda con una valutazione di scarsa qualità su una qualsiasi delle competenze trasversali o specifiche del volontario, l'organizzazione d'accoglienza in accordo con l'organizzazione di invio può decidere di interrompere anticipatamente la mobilitazione.
- F** · L'organizzazione di invio e il mentore dell'organizzazione d'accoglienza, insieme al Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario, devono realizzare una revisione finale della performance, valutando i risultati del Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario alla fine della mobilitazione rispetto agli obiettivi previsti all'assegnazione dei compiti e nel piano di apprendimento e sviluppo.
- G** · I risultati della revisione della performance devono essere inclusi nel piano di apprendimento e sviluppo del Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario.

#### **5 • CONDIZIONI DI LAVORO:**

- A** · L'organizzazione si farà carico di garantire adeguate condizioni di lavoro, come stabilito nell'articolo 22 del regolamento di esecuzione della Commissione (UE) n. 1244/2014.
- B** · In particolare:
  - I** · Il volontario lavorerà da ..... a ..... (giorni della settimana), dalle ..... alle .....
  - Il numero totale delle ore di lavoro non potrà eccedere le 40 ore settimanali.
  - II** · Il volontario disporrà di congedo per malattia.
  - III** · Il volontario disporrà di un congedo mensile di X giorni. Il volontario potrà gestire la distribuzione dei giorni di congedo coordinandosi con il manager di linea.
  - IV** · Congedo speciale nel caso di.....In base all'accordo tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza e ai regolamenti in materia.

#### **6 • CODICE DI CONDOTTA:**

**Il codice di condotta è vincolante per i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, che dovranno rispettare:**

- A** · L'impegno a sviluppare un senso di identità attorno all'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario e a contribuire ai suoi obiettivi.
- B** · Gli altri, la loro dignità e il principio di non discriminazione.
- C** · I principi dell'aiuto umanitario come stabilito nell'articolo 5(1) del regolamento (UE) n. 375/2014.
- D** · L'impegno nella salvaguardia dei minori e nella tutela degli adulti vulnerabili, compresa tolleranza zero nei confronti degli abusi sessuali.
- E** · Tolleranza zero nei confronti del consumo di droghe illegali nel Paese di mobilitazione.
- F** · Le leggi locali.
- G** · L'integrità e le antifrode e anticorruzione.
- H** · Elevati standard di condotta personale e professionale.
- I** · Le procedure di sicurezza, salute e tutela.
- J** · L'obbligo di comunicare le infrazioni e l'approvvigionamento per le operazioni di informazione.
- K** · Le norme sui rapporti con i mezzi di comunicazione e sulla gestione delle informazioni.
- L** · Le norme che proibiscono l'uso improprio dell'equipaggiamento dell'organizzazione.

Ogni violazione del codice di condotta da parte del Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario verrà gestita nel rispetto della politica di gestione dell'organizzazione di invio.

Se la violazione costituisce una grave mancanza può portare a un rientro anticipato del Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario e, se necessario, la suddetta condotta sarà comunicata alle organizzazioni e autorità professionali o legali responsabili in materia.

## 7 • GESTIONE DELLA SICUREZZA, SALUTE E PROTEZIONE:

In base all'accordo tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza e ai regolamenti in materia.

## 8 • PROCEDIMENTI DISCIPLINARI E CESSAZIONE DELLO STATUS DI VOLONTARIO:

In base all'accordo tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza e ai regolamenti in materia.

## 9 • DIRITTI E OBBLIGHI FINANZIARI DEL VOLONTARIO

- A · Il volontario riceverà la somma di .....€ mensili come pagamento forfettario di sostentamento per la durata della missione. Questa somma verrà utilizzata per coprire le spese di base come cibo, trasporto locale, spese personali, ecc. Le spese di alloggio non verranno coperte da questa diaria.
- B · I pagamenti saranno ..... In base all'accordo tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza e ai regolamenti in materia.
- C · Il volontario riceverà una diaria di reinsediamento di .....€ per ogni mese di lavoro, in seguito al completamento con successo della mobilitazione.
- D · Il volontario sarà responsabile del rispetto delle norme fiscali eventualmente applicabili.

## 10 • ACCORDI PRATICI

- A · Il volontario sarà coperto da una polizza assicurativa completa fornita da ....., con la copertura specificata nell'articolo 24 del regolamento di esecuzione (UE) n. 1244/2014 della Commissione.
- B · In base all'articolo 30 del regolamento di esecuzione (UE) n. 1244/2014 della Commissione, l'organizzazione deve assicurarsi che il volontario si sottoponga a un controllo medico prima della partenza.
- C · L'organizzazione di invio deve predisporre al ritorno del Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario un controllo medico postmobilitazione, offrendo inoltre delle sessioni psicosociali e di supporto psicologico come parte del processo finale di relazione.
- D · L'organizzazione si farà carico dei vaccini raccomandati per far fronte ai rischi presenti nel Paese di mobilitazione e, laddove necessario, dell'equipaggiamento.
- E · Al volontario sarà fornito un alloggio adeguato nel Paese di mobilitazione, nel rispetto dell'articolo 26 del regolamento di esecuzione (UE) n. 1244/2014 della Commissione.
- F · L'organizzazione si occuperà del viaggio del volontario verso e dal Paese di mobilitazione, compresi i casi di rientro anticipato, facendosi carico dei relativi costi.
- G · L'organizzazione non coprirà le spese di viaggio per un ritorno addizionale per i volontari con un periodo di mobilitazione inferiore ai 6 mesi, fatta eccezione per i casi di congedo speciale.
- H · L'organizzazione farà fronte ai costi per l'ottenimento del visto, incluse le necessarie spese di viaggio. L'organizzazione di invio fornirà informazioni e supporto logistico per l'ottenimento del visto del volontario, con il sostegno dell'organizzazione d'accoglienza.
- I · Il volontario parteciperà ad un processo di introduzione fornito dalle organizzazioni di invio e di accoglienza al fine di familiarizzare con la cultura, le politiche e le pratiche delle organizzazioni di invio e di accoglienza e le aspettative relative all'assegnazione dei compiti. Il programma di formazione sarà composto da due cluster:
  - Formazione di pre-mobilitazione fornita dall'organizzazione di invio in conformità all'articolo 12 del regolamento di esecuzione (UE) n. 1244/2014 della Commissione.
  - Formazione all'interno del paese fornita dall'organizzazione di accoglienza in conformità dell'articolo 13 del regolamento di esecuzione (UE) n. 1244/2014 della Commissione.

## 11 • CONDIZIONI GENERALI

Tutte le modifiche al presente contratto devono avvenire in forma scritta.

Questo accordo verrà firmato in duplice copia.

La legislazione applicabile a questo accordo è:

- I · Regolamento (UE) n. 375/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 3 aprile 2014, che stabilisce il Corpo volontario europeo di aiuto umanitario ("iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario").
- II · Regolamento delegato (UE) n. 1398/2014 della Commissione, del 24 ottobre 2014, che getta le basi per gli standard relativi ai candidati volontari e ai Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.
- III · Regolamento di esecuzione (UE) n. 1244/2014 della Commissione, del 20 novembre 2014, che getta le basi normative per l'implementazione del regolamento (UE) n. 375/2014.

In caso di controversie, le parti ricercheranno una soluzione comune. In caso contrario le parti si rivolgeranno ai tribunali della città in cui si trovano le sedi centrali dell'organizzazione di invio.





## 12 • PROTEZIONE DEI DATI

L'elaborazione della protezione dei dati personali del volontario, compresa la sua raccolta, uso, divulgazione e cancellazione durante il corso della sua partecipazione al programma EU Aid Volunteers (anche attraverso reclutamento, selezione, preparazione, mobilitazione, gestione e valutazione del volontario) deve essere effettuata in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e con il consenso esplicito del volontario. Alla firma di questo accordo, il volontario è stato debitamente informato dei suoi diritti in merito al diritto di accesso, al diritto all'oblio e alla portabilità dei dati.

## FIRME



## CHECKLIST

**L'organizzazione possiede e applica le procedure e gli strumenti necessari a garantire uno sviluppo adeguato della mobilitazione dei volontari, prendendo in considerazione i termini specifici di mobilitazione e i diritti e i doveri del volontario?**

- L'organizzazione è al corrente della necessità da parte dell'organizzazione d'accoglienza e del volontario di firmare un contratto di mobilitazione come stabilito nell'articolo 14(5) del regolamento UE.
- L'organizzazione definisce e prepara con l'organizzazione d'accoglienza il contratto di mobilitazione che include, sulla base del regolamento per i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, almeno i seguenti punti: ruolo, titolo, durata e sede della mobilitazione, compiti da svolgere, durata del contratto, gestione della performance, condizioni di lavoro e di vita, diritti e doveri finanziari, accordi pratici, confidenzialità, comportamento previsto, procedure disciplinari, meccanismi di mediazione, gestione della sicurezza e responsabilità di salute e protezione, piano di apprendimento e sviluppo.
- L'organizzazione si è assicurata di garantire al volontario il diritto a un efficace rimedio giuridico nel caso di controversie con le organizzazioni di invio e d'accoglienza, sulla base delle misure nazionali applicabili all'organizzazione.

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?

È possibile consultare un documento ufficiale di contratto per i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, <https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/05/Contract-with-EU-Aid-Volunteer.docx?b1922a>

# Standard 16

## INTEGRITÀ E CODICE DI CONDOTTA





## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

Articolo 17 del regolamento delegato UE 1398/2014

### QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?

L'azione umanitaria si basa su quattro principi etici:

NEUTRALITÀ	UMANITÀ	INDIPENDENZA	IMPARZIALITÀ
L'aiuto umanitario non deve favorire nessuna delle parti coinvolte in un conflitto armato o di altro tipo.	È necessario lavorare per far fronte alla sofferenza umana, ovunque sia presente, con speciale attenzione alle persone più vulnerabili.	L'azione umanitaria deve essere indipendente da obiettivi politici, economici, militari o da qualunque altro tipo di obiettivi possano avere le parti interessate.  L'unico proposito dell'aiuto umanitario è alleviare e prevenire la sofferenza delle vittime di emergenze umanitarie.	L'azione umanitaria deve essere realizzata unicamente sulla base delle necessità, senza discriminazione tra, o all'interno, delle popolazioni colpite.

I principi umanitari hanno grande rilevanza nella quotidianità delle persone che lavorano nell'azione umanitaria, in quanto molte delle attività sono sviluppate in contesti di conflitto o di grande instabilità. Il rispetto di questi principi è ciò che differenzia l'azione umanitaria dalle attività e dagli obiettivi di altri attori; pertanto, non può rappresentare un'interferenza ingiustificata nelle questioni interne degli Stati, o degli attori in un conflitto, laddove è presente.

I principi umanitari devono guidare il comportamento di tutte le persone coinvolte nell'azione umanitaria, sia come dipendenti che all'interno di un quadro di missione di volontariato, laddove assistano e interagiscano con le comunità designate. Inoltre, questi stessi principi umanitari devono guidare il comportamento di queste persone nei rapporti con l'organizzazione d'accoglienza e con i colleghi di lavoro.

Il codice di condotta comprende tutta una serie di impegni legati al comportamento personale e professionale che devono rispettare tutti i membri dell'organizzazione e le parti involuolate, indistintamente dal ruolo o funzione svolti, e rappresenta una guida di riferimento nel sostenere la presa decisionale quotidiana. L'obiettivo principale del codice è mettere in relazione la missione, i valori e i principi di un'organizzazione con le norme che governano la condotta professionale e personale dei propri membri.

D'altra parte una politica di integrità contro corruzione e clientelismo richiede l'adozione di una serie di valori, principi e prassi per far fronte ad azioni corruttive a favore di interessi privati o contro il bene comune.

### PERCHÉ È IMPORTANTE?

È molto utile, per la gestione quotidiana dell'organizzazione e delle relazioni tra gli attori, compresi i volontari, definire cosa costituisce un comportamento accettabile, promuovere alti standard di prassi e stabilire un quadro per il comportamento e le responsabilità professionali.

## Il codice di condotta sarà vincolante per i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario e dovrà includere:

L'impegno a sviluppare un senso di identità attorno all'iniziativa Eu Aid Volunteers e contribuire ai suoi obiettivi.
Rispetto degli altri, della loro dignità e del principio di non discriminazione.
Rispetto dei principi dell'aiuto umanitario come previsto nell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.
Impegno nella salvaguardia dei minori e nella tutela degli adulti vulnerabili, compresa tolleranza zero nei confronti degli abusi sessuali.
Rispetto delle leggi locali.
Integrità, politiche antifrode e anticorruzione.
Mantenimento di elevati standard di condotta personale e professionale.
Rispetto delle procedure di sicurezza, salute e tutela.
Obbligo di comunicare infrazioni e approvvigionamento per le operazioni di informazione.
Norme sui rapporti con i mezzi di comunicazione e sulla gestione delle informazioni.
Norme che proibiscono l'uso improprio dell'equipaggiamento dell'organizzazione.

## COME ATTUARLO?

Le organizzazioni di invio e d'accoglienza si accorderanno su una politica di integrità volta a prevenire la corruzione e il clientelismo, e su un codice di condotta basato sulla politica di gestione dell'organizzazione di invio adeguato e applicabile per tutti i volontari, contenente una guida su comportamento previsto, decenza, sensibilizzazione sul contesto culturale e integrità richiesta per tutta la loro partecipazione all'iniziativa.

### Il contenuto e i termini del codice di condotta devono includere:

- Introduzione e destinatari.
- Principi etici e comportamento. Deve rispondere ai principi generali di onestà, anticorruzione, imparzialità, devozione, dovere e responsabilità, trasparenza, ecc.
- Codice etico nei confronti degli altri.
- Attuazione del codice.
- Sanzioni.



#### **IMPORTANTE:**

ogni violazione del codice di condotta da parte del Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario verrà gestita nel rispetto della politica di gestione dell'organizzazione di invio. Se la violazione costituisce una grave mancanza può portare a un ritorno anticipato del volontario e, se necessario, la suddetta condotta sarà comunicata alle organizzazioni e autorità legali o professionali responsabili in materia.



## CHECKLIST

L'organizzazione possiede e applica le procedure necessarie a garantire uno sviluppo adeguato della mobilitazione dei volontari tenendo in considerazione i termini specifici di integrità e del codice di condotta?

- L'organizzazione stabilisce e concorda con l'organizzazione d'accoglienza la politica di integrità rivolta a prevenire corruzione e clientelismo.
- L'organizzazione possiede e applica un codice di condotta adatto e applicabile per i volontari.
- L'organizzazione garantisce la lettura e la comprensione del codice di condotta, da parte dei volontari, e delle conseguenze di una violazione o di una grave mancanza.

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?

Il codice di condotta della Croce Rossa Internazionale, della Mezzaluna Rossa Internazionale e delle ONG per l'aiuto in caso di catastrofi, <https://www.icrc.org/eng/resources/documents/article/other/code-of-conduct-290296.htm>

Consenso europeo sull'aiuto umanitario, [http://ec.europa.eu/echo/who/humanitarian-aid-and-civil-protection/european-consensus\\_en](http://ec.europa.eu/echo/who/humanitarian-aid-and-civil-protection/european-consensus_en)

The Sphere Project. Carta umanitaria e standard minimi per la risposta umanitaria, <http://www.sphereproject.org/>

International transparency, <https://www.transparency.org/>

### QUESTA SEZIONE FORNISCE DEL MATERIALE DI RIFERIMENTO PER UN'ANALISI DETTAGLIATA DI ARGOMENTI SPECIFICI:

Guida e modelli di politiche sviluppati da Harris Voluntary Service, Modello di codice di condotta, [http://www.harrisvs.org.uk/home\\_htm\\_files/Code%20of%20Conduct%20Template%202013.doc](http://www.harrisvs.org.uk/home_htm_files/Code%20of%20Conduct%20Template%202013.doc)

### PER MAGGIORI INFORMAZIONI È POSSIBILE CONSULTARE:

Codice di condotta GVC, [http://www.gvc-italia.org/images/documenti/Codice%20Etico%20e%20di%20Condotta%20GVC%202016%20EN\\_1.pdf](http://www.gvc-italia.org/images/documenti/Codice%20Etico%20e%20di%20Condotta%20GVC%202016%20EN_1.pdf)

# 11 Standard

## GESTIONE DELLA PERFORMANCE





---

## **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO**

---

Articolo 19, 21 e 31 del regolamento di esecuzione UE 1244/2014, e articolo 7 del regolamento UE 375/2014

---

---

### **QUALI SONO I CONCETTI PRINCIPALI?**

Il monitoraggio dei volontari favorisce la loro integrazione all'interno delle organizzazioni. Si tratta di stabilire attività periodiche più o meno formalizzate (riunioni, revisione dei risultati, ecc.) che accompagnano e promuovono lo sviluppo dei volontari nelle organizzazioni.

Il monitoraggio rappresenta una responsabilità condivisa tra l'organizzazione e il volontario. L'organizzazione mette a disposizione del volontario diversi canali di accompagnamento e, in ritorno, il candidato comunica le proprie preoccupazioni, difficoltà e aspettative.

#### **Per rendere efficiente il processo di monitoraggio è necessario:**

- Stabilire all'interno dell'organizzazione una persona di contatto per il monitoraggio. Questa persona deve mostrare una determinata mentalità e una serie di abilità come la capacità di ascolto, di motivazione e la capacità di lavorare in squadra.
- Definire e accordare con i volontari i canali di accompagnamento. Per esempio: una riunione mensile, un incontro con la squadra, un questionario, ecc.
- Stabilire un orario per programmare il accompagnamento all'interno delle attività del volontario.

#### **Il monitoraggio deve essere realizzato lungo l'intera esperienza lavorativa dei volontari all'interno dell'organizzazione al fine di accompagnare e sostenere:**

- La performance delle attività assegnate loro (professionalità, motivazione e impegno).
- Le relazioni stabilite con il resto della squadra, con le comunità e con gli altri attori locali.
- Il raggiungimento di risultati di apprendimento nello sviluppo personale e professionale.
- Il rispetto degli standard di sicurezza di base, del codice di condotta e dei regolamenti inerenti alle attività.
- Il livello di soddisfazione personale per il lavoro svolto.
- Il livello di partecipazione e adattamento all'interno dell'organizzazione e/o della comunità.

La valutazione del volontario verrà svolta nella fase di accompagnamento. La valutazione deve basarsi su criteri e indicatori oggettivi stabiliti dal volontario e dall'organizzazione all'inizio del periodo di collaborazione. La valutazione deve servire a esaminare la performance, la motivazione, l'impegno e le adeguate condizioni di lavoro del volontario per suggerire cambiamenti e, se necessario, reindirizzare le attività. La valutazione è un'opportunità per migliorare le relazioni tra il volontario e l'organizzazione.

---

## PERCHÉ È IMPORTANTE?

Il monitoraggio e la valutazione della performance (processo) del volontario sono importanti sia per conoscere la situazione dei volontari (lo sviluppo delle loro attività, la realizzazione delle loro aspettative, ecc.) che per migliorare i processi e le strategie dell'organizzazione, oltre ai loro stessi programmi.

Le organizzazioni di invio e d'accoglienza, che partecipano all'iniziativa Eu Aid Volunteers, devono sviluppare un sistema di gestione della performance basato su obiettivi di performance, rendimento e risultati previsti, al fine di misurare il progresso e la qualità del lavoro del volontario in base ai compiti assegnati.

Il monitoraggio e la valutazione della performance di ognuno dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario sarà un processo continuativo lungo l'intero periodo di volontariato. La frequenza delle attività di accompagnamento verrà stabilita congiuntamente tra le organizzazioni di invio e d'accoglienza e i volontari.

**Le valutazioni devono essere realizzate almeno nelle seguenti fasi:**

- alla fine dell'apprendistato (se svolto);
- in base alla lunghezza del volontariato, sarà realizzata una valutazione intermedia;
- alla fine del periodo passato nel Paese di mobilitazione;
- durante la relazione finale.

Le organizzazioni di invio e d'accoglienza devono assicurarsi di conservare le valutazioni del accompagnamento e della performance del volontario (nel rispetto degli standard di protezione dati), che dimostrino sia la performance dei volontari che il loro contributo agli obiettivi del progetto e alle finalità ultime dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

Le organizzazioni di invio contribuiranno al rafforzamento delle capacità di valutazione, da parte delle organizzazioni d'accoglienza, dei progressi, del rendimento e dei risultati alla luce dei compiti assegnati dall'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario e dei suoi obiettivi.

---

## COME ATTUARLO?

---

### FASE 1:

**Le organizzazioni di invio e d'accoglienza devono accordarsi su una procedura di monitoraggio e di valutazione dei volontari. La procedura deve stabilire almeno:**

- L'impegno da parte delle organizzazioni nella gestione della performance dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.
- La definizione dei ruoli e delle responsabilità delle organizzazioni di invio e d'accoglienza.
- Le persone coinvolte nei processi di monitoraggio e di valutazione e nelle attività di formazione rivolte ad assicurare lo sviluppo, da parte di queste persone, delle abilità e degli atteggiamenti necessari a svolgere adeguatamente il proprio lavoro.
- Le metodologie partecipative per la definizione dei criteri di valutazione per ogni volontario (incluso il quadro delle competenze e il piano di apprendimento e di sviluppo).
- I canali di monitoraggio e tempistica.
- Le metodologie di valutazione e i tempi di realizzazione.
- Feedback per i volontari e le squadre coinvolte nella performance del volontario.
- Formati per la conservazione delle informazioni.



- L'utilizzo di informazioni per migliorare i processi organizzativi, in particolare per la realizzazione dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

### FASE 2:

Nella fase di premobilizzazione le organizzazioni di invio e d'accoglienza definiranno, insieme al volontario, il piano di apprendimento e sviluppo, indicando i risultati della formazione, sulla base dei compiti previamente assegnati e alle competenze trasversali, specifiche e tecniche stabilite dall'iniziativa.

### FASE 3:

L'organizzazione di invio deve designare, prima della mobilitazione, una persona di contatto che sarà disponibile lungo tutta la mobilitazione e che si manterrà in contatto costante con il volontario.

### FASE 4:

L'organizzazione d'accoglienza deve designare uno o due tutor, che si riuniranno periodicamente con i volontari sostenendoli sia nello svolgimento dei propri compiti, nella fase di adattamento culturale e nello sviluppo delle proprie abilità personali, che nella risoluzione di eventuali problemi relativi alla missione o di natura personale.

L'organizzazione di invio deve agevolare l'assegnazione di un tutor lavorando congiuntamente con l'organizzazione d'accoglienza, rafforzando le capacità e gli strumenti per portare a termine adeguatamente questo processo.

Il tutor o i tutor designati baseranno il proprio sostegno sul piano di apprendimento e sviluppo e sui compiti assegnati al Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario.

### FASE 5:

Stabilire un modello per la conservazione delle informazioni sull'accompagnamento.

- Per esempio:

<b>RIUNIONI DI ACCOMPAGNAMENTO CON I VOLONTARI SUL CAMPO</b>	
DATA:	
PAESE:	
CREATO DA:	
<b>PARTECIPANTI – VOLONTARI E TUTOR</b>	
<b>ARGOMENTI DISCUSSI/INCIDENTI</b>	
<b>ASPETTI DEL PIANO DI APPRENDIMENTO E SVILUPPO E ASSEGNAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ</b>	
<b>FASI SUCCESSIVE</b>	

## FASE 6:

### Svolgere valutazioni periodiche.

Deve essere realizzata quantomeno una valutazione intermedia. Il tutor o i tutor delle organizzazioni di invio e d'accoglienza faranno, insieme al volontario, una valutazione dei progressi registrati in relazione agli obiettivi previsti, ai compiti assegnati e ai risultati di apprendimento stabiliti. In tal senso si raccomanda di utilizzare il formato del piano di apprendimento e sviluppo, incorporandone i risultati nel processo di gestione delle competenze.

Se alla valutazione intermedia si giunge alla conclusione che il volontario ha ottenuto risultati insufficienti in una qualsiasi delle competenze o nello svolgimento delle proprie attività, le organizzazioni di invio e d'accoglienza possono decidere, di comune accordo, di interrompere la collaborazione con il volontario. Le organizzazioni devono essere in grado di spiegare e motivare qualsiasi decisione di questo tipo.

## FASE 7:

### Valutazione finale durante la relazione.

L'organizzazione di invio e il manager di linea dell'organizzazione d'accoglienza deve realizzare, insieme al Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario, una valutazione finale dei risultati raggiunti dallo stesso alla luce degli obiettivi relativi ai compiti assegnati e del rafforzamento delle competenze secondo i risultati di apprendimento stabiliti. Per la valutazione si raccomanda di continuare a utilizzare il formato del piano di apprendimento e sviluppo.

D'altra parte, e tenendo in considerazione gli indicatori menzionati nell'articolo 7 del regolamento UE 375/2014, si raccomanda di realizzare una valutazione per raccogliere informazioni sul contributo specifico dei volontari agli obiettivi del progetto e delle organizzazioni, oltre agli obiettivi dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.

**È necessario prestare particolare attenzione a che i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario:**

- A** • Contribuiscano a rafforzare e ad aumentare la capacità dell'Unione nel fornire aiuto umanitario.
- B** • Migliorino le proprie abilità, conoscenze e competenze nel campo dell'aiuto umanitario e le condizioni del proprio impegno.
- C** • Rafforzino le capacità delle organizzazioni d'accoglienza e promuovano il volontariato in Paesi terzi.
- D** • Comunicino i principi di aiuto umanitario dell'Unione stabiliti nel Consenso Europeo sull'aiuto umanitario.
- E** • Migliorino la coerenza e l'uniformità del volontariato tra gli Stati membri al fine di accrescere le opportunità per i cittadini dell'Unione di partecipare a iniziative e operazioni di aiuto umanitario.

**In basso un esempio di formato per raccogliere queste informazioni:**

VALUTAZIONE ESPERIENZA EU AID VOLUNTEERS	
PROGETTO:	
DATA:	
PAESE:	
REALIZZATO DA:	
ORGANIZZAZIONE DI INVIO:	
ORGANIZZAZIONE D'ACCOGLIENZA:	





DESCRIZIONE DEI COMPITI TECNICI SVOLTI NELLA MISSIONE:
DESCRIZIONE DEI COMPITI DI COMUNICAZIONE SVOLTI:
COME VALUTA IL VOLONTARIO IL PROPRIO COORDINAMENTO/RAPPORTO CON LE ORGANIZZAZIONI DI INVIO/ D'ACCOGLIENZA?
SI SONO VERIFICATI DEI CAMBIAMENTI IMPORTANTI NEGLI OBIETTIVI INIZIALI DEL VOLONTARIO?
COSA CAMBIERÀ GRAZIE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE DAL VOLONTARIO?
QUAL È STATA L'INFLUENZA/IL CONTRIBUTO DELLE ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO NEI CAMBIAMENTI SOSTANZIALI ALL'INTERNO DELLA COMUNITÀ D'INTERVENTO?
DESCRIZIONE DEL GRUPPO D'INTERVENTO FINALE BENEFICIARIO DELLE ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO:
QUALI SONO I PRODOTTI (DOCUMENTI, WORKSHOP, ECC.) O I DATI RELATIVI ALLE ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO FINO A QUESTO MOMENTO?
COSA SI PUÒ FARE PER MIGLIORARE LA MISSIONE DEL VOLONTARIO?
ALLEGATI (RAPPORTO SULLE ATTIVITÀ, DOCUMENTI REALIZZATI, FOTO, MATERIALE AUDIOVISIVO):
ALTRI COMMENTI:

**FASE 8:**

L'organizzazione di invio deve conservare i risultati del monitoraggio e della valutazione nel rispetto degli standard europei sulla protezione dati.

**FASE 9:**

L'organizzazione di invio deve informare sul buon esito o meno della missione e spiegarne le ragioni.



## CHECKLIST

### L'organizzazione è dotata e applica le procedure per la gestione della performance?

- ✔ Definisce chiaramente le responsabilità delle organizzazioni di invio e d'accoglienza, oltre ai meccanismi di monitoraggio dei volontari.
- ✔ Garantisce l'assegnazione da parte dell'organizzazione d'accoglienza di una persona responsabile della supervisione dei compiti dei volontari.
- ✔ Partecipa alla supervisione e alla gestione della performance del volontario per tutta la durata della missione.
- ✔ In base alla durata della missione propone una revisione ad interim per valutare i progressi realizzati in relazione agli obiettivi, rivedendoli se necessario.
- ✔ Partecipa alla revisione finale della performance per valutare, a fine missione, i risultati del volontario, assicurandosi di fornire informazioni a supporto della performance del volontario.
- ✔ Include i risultati delle revisioni della performance nel piano di apprendimento e sviluppo.

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?

**IL CONSORZIO DEL PROGETTO AIDCSO HA REALIZZATO UN SEMINARIO WEB IN MATERIA, IN CUI È POSSIBILE TROVARE UNA GUIDA AI DIVERSI PUNTI E UNA DISSERTAZIONE DETTAGLIATA SULL'ARGOMENTO. GESTIONE DEL VOLONTARIO:**

**VIDEO:** <https://youtu.be/VpZqJy9oNUM>

**PRESENTAZIONE:** <https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2017/01/Webinar-Volunteer-Management-ppt.pdf?95c7d6>

È possibile consultare il Codice delle buone prassi di The People In Aid, principio 2, pagina 10, <http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/DA4AA643ACE54425C1256C6B003B903A-pia-code.pdf>



NOTE



A large area of horizontal dotted lines for taking notes, with a large, faint watermark of the hand-and-pen icon overlaid in the center.

# 17 Standard

## VALUTAZIONE FINALE





---

## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

---

Articolo 23 del regolamento di esecuzione UE  
1244/2014

---

---

### QUALI SONO I CONCETTI FONDAMENTALI?

La valutazione finale (debriefing) coincide con il distacco del volontario dall'organizzazione. Implica la conclusione degli obblighi reciproci stabiliti formalmente nel contratto. La conclusione dell'attività di volontariato fa parte del processo abituale del ciclo di gestione del volontariato, ma è importante sia per l'organizzazione che per il volontario che esista uno spazio di riflessione congiunta sulle attività svolte, sull'apprendimento e sugli aspetti da migliorare.

**L'incontro di valutazione finale è importante per:**

- Valutare il processo di integrazione del volontario all'interno dell'organizzazione, dall'inizio alla fine del progetto.
- Valutare il processo di apprendimento personale e professionale realizzato dal volontario.
- Realizzare azioni per il riconoscimento del lavoro del volontario (certificazioni, rapporti, ecc.).
- Gestire la chiusura dei processi amministrativi e logistici, come: l'annullamento dell'assicurazione di volontariato, la richiesta di invio di equipaggiamento, documenti e beni assegnati dall'organizzazione.
- Comunicazione del ritiro ai membri della squadra.

La conclusione del periodo di volontariato nell'organizzazione non implica necessariamente la cessazione di ogni forma di rapporto. È importante offrire ai volontari opzioni per poter continuare a mantenere un legame con l'organizzazione o con le attività e, laddove non sia possibile, è possibile mantenere i rapporti inviando bollettini per richiedere la collaborazione in occasioni specifiche, ecc.

---

### PERCHÉ È IMPORTANTE?

Portare a termine il debriefing con la dovuta capacità organizzativa consente la finalizzazione del processo di valutazione dell'organizzazione e della mobilitazione del volontario. Permette inoltre, attraverso il dialogo tra organizzazioni e volontari, di individuare lacune e aspetti da migliorare al fine di ottenere migliori risultati.

L'iniziativa Eu Aid Volunteers ha stabilito la necessità di una relazione finale a completamento del processo di valutazione del volontario; questa rappresenta principalmente uno spazio di sostegno dopo la missione e di guida per il futuro impegno dei volontari in questioni legate al settore umanitario.

Si raccomanda di dare accesso a ogni volontario di ritorno al documento di valutazione della performance, sia a livello professionale che personale, indistintamente dal tempo trascorso in missione.

Una reazione abituale dei volontari al proprio ritorno, dopo aver partecipato a una sessione di relazione, è di sorpresa per il grande valore di quest'opportunità.

## COME ATTUARLO?

Le organizzazioni di invio e d'accoglienza devono decidere congiuntamente il contenuto e il processo della relazione prevista per tutti i volontari, incluso quelli ritornati anticipatamente. Per i volontari può essere utile ricevere un programma informativo su incontro, riepilogo, argomenti, data, orario e documenti su cui lavorare.

Al ritorno dei volontari, l'organizzazione di invio deve fornire loro una puntuale valutazione personale o di gruppo. L'organizzazione di invio fornirà al volontario il feedback dell'organizzazione d'accoglienza, sia a livello personale che operativo, relativo al lavoro svolto, chiudendo così l'esperienza, offrendo un'occasione di riflessione complessiva (vedi Gestione della performance, standard 13) e finalizzando il piano di apprendimento e sviluppo.

Al ritorno del Volontario dell'Unione per l'aiuto umanitario, l'organizzazione di invio deve facilitare un controllo medico post-mobilizzazione per lo stesso e offrire una sessione di analisi psicosociale e di sostegno psicologico a cui il volontario può decidere o meno di presenziare (vedi Salute e sicurezza, standard 5).

Entrambe le organizzazioni devono informare il volontario delle opportunità di partecipazione alle questioni legate all'aiuto umanitario e alla cittadinanza europea attiva, incluso la promozione e la partecipazione al network dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario. Le organizzazioni inviteranno inoltre i volontari a fornire il proprio feedback costruttivo sull'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, spiegando anche come i propri input possono influenzare le esperienze future.

### CHECKLIST

#### L'organizzazione ha organizzato delle relazioni al ritorno dei volontari?

- ✓ L'organizzazione ha deciso (con l'organizzazione d'accoglienza) il contenuto e il processo di relazione per tutti i volontari, incluso quelli rientrati anticipatamente.
- ✓ Al ritorno dei volontari fornisce loro una puntuale relazione personale o di gruppo, basata sul feedback dell'organizzazione d'accoglienza e sulla finalizzazione del piano di apprendimento e sviluppo.
- ✓ Fornisce un controllo medico post-mobilizzazione e una consulenza informativa e psicologica.
- ✓ Sottopone (insieme all'organizzazione d'accoglienza) all'attenzione dei volontari delle opportunità per rimanere impegnati nelle questioni relative all'azione umanitaria e alla cittadinanza attiva, incluso la promozione e il coinvolgimento nel network dell'iniziativa.

## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?

Riassunto della conferenza Ritorno alla base II dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, [http://ec.europa.eu/echo/sites/echo-site/files/EUAV\\_report.pdf](http://ec.europa.eu/echo/sites/echo-site/files/EUAV_report.pdf)

### QUESTA SEZIONE FORNISCE DEL MATERIALE DI RIFERIMENTO PER UN'ANALISI DETTAGLIATA DI ARGOMENTI SPECIFICI:

Formazione, ritorno a casa. Un manuale per le agenzie di invio volontari, sviluppato da Comhlámh, [https://issuu.com/comhlamh/docs/comhlamh\\_coming\\_home\\_book\\_print](https://issuu.com/comhlamh/docs/comhlamh_coming_home_book_print)

#### GUIDA E MODELLI DI POLITICHE SVILUPPATO DA PEOPLE IN AID

Relazione per i lavoratori umanitari: un manuale completo, <http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/areas-y-poblaciones-especificas-de-trabajo/desgaste-y-seguridad-para-activistas/466-people-in-aid-debriefing-aid-workers-a-comprehensive-manual/file>



Pacchetto di strumenti su cosa fare dopo, (Comhlámh 2013), offre una guida ai volontari di ritorno attraverso un processo di riflessione, discutendo la possibilità di un impegno continuato su tematiche legate allo sviluppo una volta tornati in Irlanda, attraverso l'attivismo, la sensibilizzazione e l'avanzamento nell'istruzione, <https://issuu.com/comhlamh/docs/what-next-toolkit>

**PER MAGGIORI INFORMAZIONI È POSSIBILE CONSULTARE:**

Al ritorno, di Global AID worker, <http://globalaidworker.org/after-you-return/>

**NOTE**



Area for taking notes, consisting of horizontal dotted lines. A large, faint watermark of a hand holding a pen is visible in the background.

# Standard 12

## RICONOSCIMENTO SOCIALE E PROFESSIONALE





## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER I VOLONTARI DELL'UNIONE PER L'AIUTO UMANITARIO

Articolo 6 e 7 del regolamento delegato UE 1398/201, inoltre si consiglia di consultare l'articolo 6 e 17 del regolamento UE 375/2014

### QUALI SONO I CONCETTI PRINCIPALI?

Ciò che definisce il volontariato è il carattere solidale e altruista del suo contributo, basato sulla generosità, senza alcun tipo di considerazione economica o materiale, anche se le spese incorse durante le attività vengono rimborsate. Pertanto tra gli obblighi delle organizzazioni figura l'apprezzamento e il riconoscimento di questa forma di collaborazione.

Esiste una grande varietà di modalità di riconoscimento all'interno di un'organizzazione, sia formali che informali. Per esempio, a livello formale, si possono promuovere dei canali di partecipazione per i volontari così da far valere la loro voce nei processi decisionali, nelle attività di formazione, nella certificazione del proprio lavoro, nella partecipazione a eventi commemorativi, ecc. A livello informale si tratta di piccole azioni quotidiane di apprezzamento del loro contributo, come ad esempio il trattamento che ricevono da parte delle squadre di lavoro, l'integrazione in un'attività, ecc.

È importante che la valutazione e il riconoscimento delle attività di volontariato siano socialmente visibili, da una parte, per consentire al volontario di ricevere gratitudine per il proprio contributo, dall'altra per evidenziare l'importanza della partecipazione cittadina nel realizzare un mondo migliore per tutti.

### PERCHÉ È IMPORTANTE?

Il riconoscimento è un modo per ringraziare i volontari per il proprio lavoro, ma rappresenta anche uno strumento per integrarli e motivarli a continuare a partecipare e a sentirsi coinvolti nelle attività realizzate dalle organizzazioni di volontariato.

L'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario stabilisce due modalità di riconoscimento:

- **Riconoscimento professionale**, che avviene attraverso la concessione di un certificato che accredita la partecipazione dei volontari e che può contenere i risultati del proprio piano di sviluppo e le competenze.
- **Riconoscimento sociale**, offrendo visibilità alle loro attività solidali. In tal senso è stato inaugurato il "Network Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario", con un appello a realizzare azioni di comunicazione per ringraziare i volontari per il proprio sostegno e per promuovere il loro impegno una volta conclusa la missione.

### COME ATTUARLO?

Ogni ente deve trovare la modalità di riconoscimento del volontariato più appropriata in base alla propria missione, ai propri valori, alla propria cultura organizzativa, ecc. Tuttavia è necessario ricordare che il riconoscimento dei volontari non avviene solo alla fine del loro lavoro, ma deve trattarsi di un processo costante che includa le squadre di lavoro a tutti i livelli.

• Alcuni esempi:

<p><b>RICONOSCIMENTO PROFESSIONALE</b></p>	<p>Presentare i volontari allo staff al momento della loro incorporazione, definendo quale sarà il loro contributo.</p> <p>Integrare i volontari nelle attività professionali della squadra a cui sono assegnati: riunioni, pianificazione delle attività, definizione e revisione delle strategie di lavoro, ecc.</p> <p>In base ai risultati delle valutazioni intermedie e finali, oltre che a quelli del piano di apprendimento e sviluppo, ogni volontario deve ricevere un certificato di partecipazione, in cui si specificano le date della propria missione, i compiti e le responsabilità, oltre ai principali risultati.</p>
<p><b>RICONOSCIMENTO SOCIALE</b></p> <p>Le organizzazioni utilizzano due strumenti principali di riconoscimento sociale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il piano di comunicazione dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario;</li> <li>• il network di EU Aid Volunteers.</li> </ul>	<p>Motivare il volontario a scrivere storie sulla propria esperienza, pubblicandole sul web e condividendole sui social network.</p> <p>Tenere incontri online e/o presenziali con altri volontari o altre organizzazioni per condividere le proprie esperienze.</p> <p>Creare speciali sezioni in memoria o sul sito web per evidenziare l'importanza di questo gruppo, includendo esempi, contributi speciali, fotografie, ecc.</p> <p>Celebrazione di date speciali: Giornata internazionale del volontariato, celebrazione alla fine di determinati progetti, congratulazioni scritte, ecc.</p> <p>Chiedere ai volontari di presentare idee per le attività di sensibilizzazione e diffusione, da realizzare al loro ritorno, rivolte ai cittadini europei in modo da diffondere l'importanza dell'azione umanitaria.</p> <p>Organizzare seminari, workshop, ecc. in cui i volontari possano presentare le proprie esperienze (sfruttare la riunione post-mobilizzazione per realizzare un evento pubblico).</p>

 **CHECKLIST**

**L'organizzazione è impegnata nella promozione del riconoscimento sociale e professionale dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario?**

- Garantisce ai volontari il riconoscimento professionale per il proprio lavoro attraverso un certificato di partecipazione all'iniziativa con esito positivo.
- Promuove il riconoscimento sociale attraverso la comunicazione e la diffusione del lavoro di volontariato.
- L'organizzazione ha promosso il riconoscimento sociale legato al Piano di comunicazione per i Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario e l'inclusione dei volontari nella comunicazione esterna volta a pubblicizzare l'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.
- L'organizzazione ha pubblicizzato l'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, evidenziando in special modo le opportunità che fornisce ai volontari di rimanere impegnati in questioni legate all'aiuto umanitario e alla cittadinanza europea attiva.
- L'organizzazione ha fornito ai volontari la possibilità di continuare il proprio impegno in questioni legate all'aiuto umanitario e alla cittadinanza europea attiva, in particolare per conferenze e workshop a livello UE e nazionale al fine di condividere le proprie esperienze.
- L'organizzazione possiede una strategia di comunicazione sviluppata per promuovere l'identità e l'impatto positivo dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.
- Presenta altre testimonianze: evento locale di pubblicizzazione dei Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, volantini e immagini, presenza nei mezzi di comunicazione locali (eventuali interviste, storie di vita/di Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario), testimonianze dei volontari nei social media, newsletter, riviste dell'organizzazione.



## DOVE È POSSIBILE TROVARE MATERIALE DI RIFERIMENTO, ESEMPI O BUONE PRASSI?

È possibile consultare il Piano di comunicazione dell'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario, [https://eacea.ec.europa.eu/sites/eacea-site/files/euav\\_communication\\_plan\\_2016.pdf](https://eacea.ec.europa.eu/sites/eacea-site/files/euav_communication_plan_2016.pdf)

Riconoscimento professionale, iniziativa Youth Pass, <https://www.youthpass.eu/en/youthpass/>  
Certificato, <https://www.youthpass.eu/downloads/13-62-214/website%20example%20certificate%20EVS.pdf>

### ESEMPI DI RICONOSCIMENTO SOCIALE:

Blog che raccolgono le storie dei volontari EU Aid Volunteers:

<http://www.aidvolunteers.org>

<http://www.euvolunteerportal.org>

Seminario "IVD: Storie di vita" sviluppato da GVC nella Giornata internazionale del volontariato:

<http://www.gvc-italia.org/images/feventi/GVC%20WEBINAR%205%20DECEMBER.pdf>

---

**Il presente documento, realizzato con l'assistenza finanziaria dell'Unione europea, copre l'iniziativa EU Aid Volunteers. Le idee qui espresse non devono essere, in alcun modo, considerate un riflesso dell'opinione ufficiale dell'Unione europea, e la Commissione europea non è responsabile dell'utilizzo fatto delle informazioni contenute. Questo progetto è cofinanziato dall'Unione europea per l'iniziativa Volontari dell'Unione per l'aiuto umanitario.**





*Questa guida è stata realizzata nel contesto dell'iniziativa EU Aid Volunteers all'interno del progetto di Assistenza Tecnica realizzato dal consorzio guidato da Alianza por La Solidaridad e composto da GVC, Volonteurope e HBAid.*

*Lo scopo della guida è di fornire assistenza rispetto al percorso di certificazione richiesto dal programma, preparando e supportando le organizzazioni nel certificarsi come organizzazioni di invio del programma EU Aid Volunteers attraverso un miglioramento dei propri standard qualitativi.*

# **EU Aid Volunteers**

## **We Care, We Act**

