

**Soutien et conditions de travail des volontaires.**

*Information sheet for Red Cross and Red Crescent National Societies*

Travailler en tant que volontaire humanitaire pour les urgences est très stressant. Il est nécessaire que les Sociétés Nationales de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge et leurs volontaires impliqués dans les opérations d’urgence aient conscience de cela et sachent comment prévenir et minimiser les effets négatifs potentiels.

S’engager comme volontaire d’assistance humanitaire place les volontaires dans une position avantageuse, dans la mesure où cela les autorise à faire quelque chose d’actif et constructif au beau milieu d’une situation chaotique. Qu’il soit directement ou indirectement affecté par la situation de crise, il y aura généralement une influence positive sur le volontaire s’il prend un rôle actif plutôt que d’être une victime passive dans une telle situation.

**1. Information et briefing**

Il est essentiel pour le personnel et les volontaires de comprendre l’objectif de leurs activités qu’ils accomplissent, tout en incluant et soulignant les approches du Mouvement et les principes.

En plus de comprendre l’objectif de leurs activités, les volontaires ont également besoin d’informations. Ils sont en première ligne - travaillant avec ceux affectés par la situation- et seront les premiers à faire face aux frustrations des bénéficiaires. Il est par conséquent crucial aux volontaires de recevoir leur propre briefing qui recouvre:

* La politique et les principes du travail humanitaire;
* information relative au niveau, à l’ampleur et à la nature des urgences;
* informations actualisées sur les statuts de l’opération d’assistance ;
* information concernant les réactions normales aux évènements traumatiques et ce que le volontaire peut faire pour prévenir et soulager le stress.

Les volontaires devraient par la suite être mis au courant continuellement sur les sujets mentionnés ci-dessus.

**2. Contexte de travail.**

La matériel de visibilité (d’identification) tel que la veste, le tee-shirt, le manteau et carte d’identité devraient-être distribués aux volontaires. Un tel matériel identifie les volontaires et permet aux bénéficiaires de repérer facilement ces derniers. Par conséquent, le matériel de visibilité est important pour la protection des volontaires lorsqu’ils travaillent dans des zones à risque.

Afin de permettre aux volontaires de se sentir dans la mesure du possible détenteur de leur travail et de progresser dans leurs connaissances initiales, il devrait-être inclus d’un jour à l’autre un planning d’activités et de tâches dans une dimension la plus étendue possible. Inclure un planning laisse savoir aux volontaires que leurs opinions et leurs expériences quotidiennes sont utiles et ont de la valeur, et de telle manière enrayer le burn-out et permettre des ajustements pratiques et de qualité, sur la base des expériences de travail au quotidien.

Les volontaires n’ont pas à avoir de dépenses privées relatives à leur engagement volontaire. Des dépenses raisonnables effectuées par les volontaires durant la réalisation des tâches qui incombent à son volontariat, par exemple les coûts de transport, devraient être remboursées. La nourriture et les boissons doivent-être mises à disposition durant les longues heures de travail.

Afin de prévenir le burn-out, des repos durant les heures de travail devraient-être organisées si nécessaire. De la même manière, il doit-être rappelé que les volontaires ont besoin de congés afin de se relaxer et prendre soin de leur propre famille.

L’ensemble du personnel et des volontaires est exposé à des risques de santé accrus. La société Nationale devrait chercher à créer un environnement de travail sécure pour tous. Les volontaires doivent-être conscients des risques sanitaires particuliers associés à une opération d’urgence dans laquelle ils sont engagés, par exemple les maladies spécifiques ; les risques sécuritaires tel que le burn-out mental, les terrains minés ou les hostilités armées continuelles, les dangers environnementaux, etc. Des mesures de protection doivent-être mises en place si nécessaire, et devraient inclure les briefings sur la gestion du stress, les vaccinations, une sensibilisation aux risques des mines, le matériel de visibilité et les mesures contre les dangers environnementaux.

**3. Challenges**

Les volontaires seront souvent amenés à être affecté eux-mêmes par la situation à laquelle ils répondent. Ils peuvent vivre la perte d’un membre de leur famille, d’un bien. Par conséquent, ils ont besoin eux-mêmes d’un soutien. Il est important de considérer s’ils sont capables de prendre soin d’eux-mêmes et de leur famille lorsqu’ils mènent leur mission de volontariat. Il est également à déterminer si les volontaires qui travaillent directement avec les bénéficiaires et qui sont affectés eux-mêmes par la crise, ont la capacité d’aider les autres de manière appropriée. Cette expertise devrait faire partie intégrante de la procédure de recrutement.

**4. Supervision**

Le travail des volontaires est structuré de telle manière qu’ils aient une personne qui supervisera leur travail de manière régulière, dirigera les briefings, prendra les décisions et donnera des conseils. Les volontaires ont besoin également d’un superviseur vers qui ils pourraient diriger les bénéficiaires et d’autres qui auraient des questions ou des problèmes à soulever pour lesquels les volontaires ne sont pas capables de s’en charger seuls.

Les superviseurs devraient, au moyen de contacts réguliers avec les volontaires, évaluer également si chaque volontaire est capable de continuer le travail ou s’ils se fatiguent progressivement, risquant un burn-out.

**5. Debriefings**

Sur une base informelle, les volontaires ont besoin de rencontrer et partager leurs expériences afin de se soulager émotionnellement, de partager l’expérience et d’en tirer des leçons. Il est préférable que cela soit effectué par une personne formée de près au soutien en organisant la rencontre. Par conséquent, la programmation de rencontres régulières du groupe de volontaires devrait-être prévue afin de prévenir le stress et le burn-out.

Des debriefings formels, en groupe ou en individuel, doivent-être conduits par un psychologue professionnel. Cela est spécialement important là où les volontaires travaillent avec des bénéficiaires ayant vécus des expériences traumatisantes.

**6. Appréciation et reconnaissance.**

Tous les volontaires ont besoin d’appréciation et de reconnaissance par l’équipe dirigeante et le groupe, à la fois de manière formelle et informelle. Il est important de garantir une structure soutenante autour de leur travail.

**7. Contrat d’engagement et procédure de recrutement.**

Tous les volontaires, au même titre que des employés ordinaires, doivent recevoir et signer un contrat d’engagement faisant état de leur titre, les voies hiérarchiques (incluant les contacts détaillés relatifs aux superviseurs), le lieu de travail et le temps de travail ; qui décrit les droits et les responsabilités des volontaires aussi bien que les conditions spéciales, le serment du secret professionnel, le code de conduite et le descriptif de poste. Une assurance appropriée doit-être fournie aux volontaires de la même manière qu’à l’équipe.

Une procédure de recrutement pour les volontaires doit-être mise en place afin de s’assurer que les volontaires choisis pour un travail de réponses aux urgences soient mentalement et physiquement en forme et capables d’accomplir le travail qui leur est inhérent.

**Plus d’informations sur le volontariat**

Pour plus d’informations relatives au volontariat, consulter le site internet de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ([www.ifrc.org](http://www.ifrc.org/)) et regarder la politique concernant la Politique du Volontariat et d’autres documents relatifs au volontariat. Le Centre de référence de la Fédération internationale du Soutien psychosocial peut conseiller sur les problématiques en relation au soutien des volontaires et du personnel, de la gestion de stress, etc. Aller visiter : [http://psp.drk.dk](http://psp.drk.dk/).

*Fin.*