

Le volontariat en réponse à la COVID-19 : les volontaires spontanés



Avril 2020

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Le volontariat en réponse à la COVID-19 : les volontaires spontanés

Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR

a/s Croix-Rouge danoise

Blegdamsvej 27

DK-2100 Copenhague Ø

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter : @IFRC_PS_Centre

Facebook : www.facebook.com/Psychosocial.Center

Auteur: Ea Suzanne Akasha

Photo de couverture : FICR / Matheus Bizarria

Veillez contacter le Centre PS si vous souhaitez traduire ou adapter une quelconque partie du document *Le volontariat en réponse à la COVID-19 : les volontaires spontanés*

Citation recommandée : Le volontariat en réponse à la COVID-19 : les volontaires spontanés. Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR, Copenhague, 2020.

Le Centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR est situé au siège de la Croix-Rouge danoise.

Nous tenons à remercier la Croix-Rouge danoise et le Ministère danois des affaires étrangères pour le soutien qu'ils ont apportés dans la publication de ces documents.

Remarque : le masculin a été utilisé dans la formulation de certaines parties pour faciliter le travail, mais le contenu est destiné aussi bien aux hommes qu'aux femmes, sauf aux endroits clairement indiqués

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



RØDE
KORS



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK
Danida

Bienvenue à la Croix-Rouge et au Croissant-Rouge

Merci de vous être porté volontaire auprès de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en réponse à la COVID-19. Ce dépliant vous présente le volontariat à nos côtés, vous souhaite la bienvenue au sein du Mouvement et vous donne des informations de base sur le fait d'être volontaire. Nous vous soutiendrons dans tous les aspects de votre mission de volontaire. Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de notre communauté.

Volontaires spontanés

Les volontaires spontanés sont des personnes qui ne sont affiliées à aucune organisation bénévole et qui pourtant offrent leur soutien dans les phases de réponse ou de rétablissement face à un incident majeur, sans planification préalable approfondie. Les volontaires spontanés viennent souvent de la communauté touchée. Connaître la situation sur le terrain est un atout majeur pour répondre à une crise. Cependant, il est important de dire que les volontaires peuvent aussi se retrouver plus affectés qu'ils ne le pensent parce qu'ils interviennent au sein de leurs propres communautés.

Tous les volontaires doivent avoir au moins 18 ans. Ils travaillent généralement en binôme ou en équipe sous la direction d'un chef d'équipe volontaire.

Si, à un moment donné, vous décidez pour une raison quelconque que le volontariat avec nous ne vous correspond pas, veuillez en informer votre chef d'équipe.

Sept principes fondamentaux

La Croix-Rouge et le Croissant-Rouge est la plus grande organisation de volontaires au monde. Il existe des Sociétés nationales de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge dans 192 pays. Nous aidons les personnes des communautés locales qui sont dans le besoin au quotidien et nous répondons aux crises lorsqu'elles surviennent.

La mission de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge est d'aider les États tout en conservant notre indépendance. Les emblèmes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (une Croix-Rouge ou un Croissant-Rouge) sont protégés en tant que symboles d'une assistance neutre et indépendante. Cela signifie que les volontaires sont souvent amenés à travailler avec les pouvoirs publics.

Lorsque vous portez l'emblème en tant que volontaire de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, il s'agit d'un engagement envers les sept principes fondamentaux du Mouvement qui sont l'humanité, l'impartialité, la neutralité, l'indépendance, le volontariat, l'unité et l'universalité. Vous devez toujours porter un gilet, une casquette ou un badge afin d'être clairement identifié en tant que volontaire de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

PRINCIPES FONDAMENTAUX

HUMANITÉ

IMPARTIALITÉ

NEUTRALITÉ

INDÉPENDANCE

VOLONTARIAT

UNITÉ

UNIVERSALITÉ

Respect des instructions

Il est essentiel pour notre travail que les volontaires suivent les instructions données par la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge ainsi que par toutes les autorités impliquées dans une crise telles que la police ou les services de la protection civile. Ces acteurs sont formés pour évaluer la situation et décider du meilleur plan d'action. Le fait de ne pas suivre les instructions peut compromettre la sécurité et compliquer la réponse. Les volontaires sont censés suivre et respecter la chaîne de commandement. Avant de vous engager en tant que volontaire dans n'importe quelle activité pour une journée, il est crucial que vous sachiez qui est votre chef d'équipe.

Sécurité

La sécurité est une préoccupation majeure. Elle inclut votre sécurité en tant que volontaire. Il est essentiel de préserver la sécurité des volontaires pour qu'ils puissent aider d'autres personnes. Ne prenez pas de risques qui pourraient compromettre votre sécurité ou celle des autres, car cela peut avoir de graves conséquences. Si une situation semble dangereuse, contactez votre chef d'équipe et les membres de votre équipe et faites-leur part de votre inquiétude.

Le volontariat en réponse à la COVID-19

Toutes les lignes directrices sur la COVID-19 données par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et les autorités sanitaires de votre pays doivent être strictement respectées. Avant de commencer un service ou une nouvelle activité, veuillez consulter les dernières mises à jour au sujet de la COVID-19.

Briefings

Les volontaires devraient toujours être briefés avant de commencer leurs activités. Le chef d'équipe volontaire vous fournira des détails sur ce qui doit être fait et sur le lieu d'intervention. Il vous indiquera avec qui vous travaillerez et votre rôle en tant que volontaire. Il vous informera du moment et du lieu de rencontre et à la fin de votre travail afin que vous puissiez faire un compte rendu et remettre le matériel utilisé. Nous vous recommandons de prendre des notes pendant le briefing afin de garder une trace de toutes ces informations. Inscrivez les numéros de téléphone importants dans votre répertoire sur votre téléphone et/ou notez-les sur ce dépliant.

Attribution des tâches et droit de refuser

Le chef d'équipe volontaire assignera des tâches à un groupe de volontaires. En vous inscrivant comme volontaire, il est utile que les chefs d'équipe connaissent vos compétences et vos capacités qui pourraient être utiles dans le cadre de votre volontariat.

Vous avez le droit de refuser toute tâche qui vous est assignée. Les volontaires ne se verront jamais demandés d'intervenir dans des situations présentant des risques de violence ou un danger. Les volontaires peuvent aussi avoir des raisons personnelles qui les empêchent d'intervenir à un moment donné. Le fait de prendre soin de soi est très important pour nous. Nous comprenons les cas où un volontaire devrait refuser une tâche. Cela peut être dû à diverses raisons :

- Un volontaire est proche des personnes ayant besoin de soutien ou se trouve dans une situation similaire.
- Un volontaire ne se sent pas bien ou a besoin de se reposer.
- La situation et les conditions de travail sont trop exigeantes.
- Les tâches assignées dépassent ses capacités et ses compétences.

Protection de l'enfance

La protection des enfants est très importante dans les situations de crise, d'autant plus que les enfants (toute personne de moins de 18 ans) sont confrontés à de nombreux risques lorsque des crises surviennent. Bien s'occuper des enfants et veiller à ne pas leur nuire est essentiel. Les volontaires sont tenus, tant par la loi que par notre code de conduite, de ne pas abuser, exploiter ou blesser un enfant.

Évitez de vous retrouver seul avec un enfant. Si vous êtes en contact direct avec un enfant qui a besoin de parler à un adulte en toute confiance, trouvez un endroit où lui parler tout en restant à la vue des autres sans qu'ils ne puissent pour autant vous entendre. Vous pouvez également vous associer à un autre volontaire afin qu'il y ait deux volontaires présents. Cette méthode présente le double avantage d'assurer la sécurité des deux parties.

Si un enfant appelle une ligne d'assistance téléphonique de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et que le situation suscite des inquiétudes, l'appel doit être transmis à des volontaires formés aux premiers secours psychologiques pour les enfants et à la protection de l'enfance. En cas d'inquiétudes pour le bien-être d'un enfant, les volontaires doivent dans tous les cas le signaler au chef d'équipe et aux autorités.

Confidentialité

Les volontaires doivent respecter la confidentialité dans tout ce qu'ils font pendant et après leur mission de volontariat. Cela s'applique à tout ce qu'ils ont vu, entendu et lu. Dans une situation de crise, il se peut qu'on vous raconte des histoires privées qui doivent rester confidentielles et ne pas être communiquées à des personnes extérieures à l'organisation ou aux médias. Il faut toujours obtenir le consentement des parties concernées pour prendre des photos ou des vidéos, etc. Des règles spéciales s'appliquent aux personnes de moins de 18 ans, cas où le consentement des aidants est nécessaire pour prendre des photos, etc. La seule exception à cette règle s'applique aux situations où vous soupçonnez qu'une personne de moins de 18 ans risque de subir des préjudices en raison d'abus, d'exploitation ou de négligence, ou s'il vous informe d'incidents déjà survenus. Vous êtes tenu de signaler ce problème aux autorités. En cas de doute sur ce que vous devez faire, veuillez consulter votre chef d'équipe.

Soutien de l'équipe

Les volontaires travaillent souvent en binôme, même lorsqu'ils sont envoyés en équipe. Garder un œil sur le bien-être des autres membres de l'équipe est une priorité. Prendre soin des autres et de soi-même est important pour la réussite de toute opération. N'oubliez pas de faire des pauses, de boire et de manger pendant l'opération. Même en ne prenant que de courtes pauses, les membres de l'équipe auront la capacité de continuer à travailler plus longtemps.

Actualités et réseaux sociaux

Les médias s'intéressent toujours à ce qui se passe lors des crises et des situations d'urgence. Et la COVID-19 ne fait pas exception. À l'heure actuelle, il est absolument vital de préserver la dignité de tous ceux qui sont présentés dans les médias. Cela vaut particulièrement pour les enfants. Les volontaires sont libres de parler aux médias de leurs activités, sous réserve d'approbation de leur chef d'équipe. Toutefois, ils doivent veiller à ne pas discuter de cas individuels, car cela risquerait de permettre l'identification de personnes précises. Demandez toujours le consentement de la personne pour les photos, les vidéos, les interviews, etc. De plus, comme indiqué ci-dessus, pour qu'un enfant participe à toute intervention des médias, il est impératif d'avoir le consentement accordé par ses tuteurs.

Les réseaux sociaux présentent également de nombreuses actualités sur la réponse à la COVID-19 aussi bien sur des comptes privés que sur des plateformes publiques. Discutez avec votre chef d'équipe de la manière dont les volontaires sont autorisés à utiliser leurs propres comptes sur les réseaux sociaux (ou de l'éventualité qu'ils le soient). N'oubliez pas qu'en aucun cas, les volontaires ne sont autorisés à prendre des photos ou des vidéos pour un usage privé.

Ne pas nuire

Chacun doit respecter le principe suivant : « ne pas nuire ». Les volontaires doivent constamment veiller à garantir la dignité de ceux qu'ils aident. Ils doivent se demander si leurs interventions sont utiles à ceux qui sont dans le besoin et s'il y a des motifs personnels qui obscurcissent leur jugement sur leur volontariat. Veuillez signaler tout problème à votre chef d'équipe.

Compte-rendu et devoir d'information

Les volontaires doivent toujours faire un compte-rendu pour informer le chef d'équipe qu'ils ont terminé leurs missions attribuées. Il s'agit généralement de savoir comment s'est déroulée la mission, ce qui a été fait, si les volontaires ont rencontré des problèmes et s'il existe des situations préoccupantes nécessitant un soutien supplémentaire. Les volontaires ont également la possibilité de demander un soutien s'ils ont des préoccupations pour leur propre bien-être.

Soutien psychosocial en réponse à la COVID-19

Dans les moments de détresse, le soutien psychosocial est plus important que jamais. En tant que volontaire, vous pouvez être en contact avec des personnes qui luttent pour trouver des moyens pour faire face à la pandémie de la COVID-19. Voici quelques conseils que vous pouvez donner :

- Restez en contact avec les personnes avec lesquelles vous vous sentez à l'aise par téléphone, par e-mail, sur les réseaux sociaux, etc.
- Vérifiez régulièrement par téléphone comment vont vos contacts, en particulier les enfants, les jeunes et les personnes âgées afin de montrer que vous vous intéressez à eux et que vous vous préoccupez de leur sort.
- En échangeant, aidez-vous mutuellement en évoquant les bonnes et les mauvaises expériences. Essayez de terminer les conversations par de bonnes expériences.
- Respectez le fait que vous ou votre interlocuteur n'avez pas forcément envie de parler de ce qui se passe.
- Restez actif dans la mesure du possible et prenez vos repas à des heures régulières. Essayez de garder des rythmes de sommeil réguliers. Cela est particulièrement important pour les personnes en quarantaine.
- Suivez les conseils donnés par les autorités sur la manière de gérer la COVID-19.
- Essayez de ne pas consulter en permanence les informations au sujet de la COVID-19. Limitez le temps que vous passez à regarder les actualités sur le virus.
- Les membres de votre famille et vos amis qui ne sont pas avec vous peuvent être très inquiets pour vous et peuvent donc vous envoyer des messages en continu. Convenez à l'avance des moments propices pour leur faire savoir comment vous allez afin qu'ils ne soient pas trop angoissés inutilement (et vous non plus).

Soutien psychosocial aux enfants

Voici quelques conseils que vous pouvez donner aux personnes qui s'occupent d'enfants pour qu'ils continuent à se sentir bien et en sécurité :

- Les enfants ont besoin d'être physiquement et émotionnellement proches de leur famille et de leurs amis dans les moments de détresse. Cela peut être difficile si les directives liées à la COVID-19 demandent à chacun de réduire au minimum les contacts étroits. Programmez des moments réguliers pour contacter votre famille et vos amis par téléphone ou via les réseaux sociaux. Il pourrait être amusant d'inventer un langage des signes avec les enfants correspondant à différents types de câlins.
- Assurez-vous que les enfants (jeunes et plus âgés) savent comment se laver et se désinfecter les mains, et veillez à qu'ils le fassent régulièrement. Apprenez-leur à tousser dans leur coude et veillez à ce qu'ils gardent eux aussi une distance sociale avec les autres et ne leur serrent pas la main.
- Restez le plus calme possible dans vos propos en tant qu'aidant et dans votre façon de réagir afin de créer un environnement sûr pour les enfants.
- Attribuez des moments spécifiques aux enfants pour faire avec eux des choses qu'ils aiment, comme des jeux et d'autres activités stimulantes. Prenez aussi le temps de leur apprendre à avoir un moment de tranquillité chaque jour. Dressez avec eux une liste de choses qu'ils pourraient faire dans leurs moments de tranquillité, comme lire, dessiner ou écouter de la musique.
- Si les enfants s'inquiètent beaucoup de la COVID_19, enseignez-leur des exercices de relaxation tels que de simples exercices de respiration.
- Quand les enfants posent des questions sur la COVID-19, ils ont besoin de réponses simples et concrètes. Soyez honnête et sincère, mais essayez de ne pas les accabler ou de les exposer à des informations susceptibles de les effrayer. Prenez le temps de leur expliquer la situation d'une manière adaptée à leur âge et à leur niveau de développement.
- N'oubliez pas de leur donner des informations, mais protégez-les en évitant qu'ils soient trop exposés aux messages perturbants diffusés à la radio, à la télévision ou sur les réseaux sociaux.
- Veillez à ne pas laisser vos propres soucis affliger les enfants pour qu'ils ne se les approprient pas.

Ressources supplémentaires

D'autres ressources liées à la COVID-19 et à la SMSPS, y compris des podcasts, sont disponibles sur le site Internet du Centre PS de la FICR ainsi que des documents en différentes langues. Le site Web sera mis à jour au fur et à mesure que de nouvelles ressources seront disponibles.

<https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

[Directives pour prendre soin du personnel et des volontaires en cas de crise](#)

[Formation en ligne aux 1ers SP pour la COVID-19](#)

[Guide des premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge](#)

[Premiers secours psychologiques de base pour les enfants - module de formation 3](#)

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR

a/s Croix-Rouge danoise

Blegdamsvej 27

DK-2100 Copenhagen Ø

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter : @IFRC_PS_Centre

Facebook : www.facebook.com/Psychosocial.Center