

Diversification du bénévolat à la Croix-Rouge suisse

Un document de fond

Centre de compétences Bénévolat et
l'état-major Recherche et développement du Siège de la CRS

Avec le concours du groupe d'experts Bénévolat (avec, entre autres, des délégués des associations cantonales et des organisations de sauvetage de la Croix-Rouge)

Adopté le 29 novembre 2014 par la Conférence nationale des associations cantonales de la Croix-Rouge (CNAC) avec recommandation de mise en œuvre.

Sommaire

Mandat.....	3
Introduction.....	4
1 Evolutions actuelles dans le domaine du bénévolat	4
2 Importance du bénévolat à la CRS.....	4
2.1 <i>Avantages du bénévolat.....</i>	6
2.2 <i>Exigences qualitatives et organisationnelles dans le bénévolat.....</i>	7
3 Soutien au développement du bénévolat par le Siège CRS	8
3.1 <i>Centre de compétences Bénévolat.....</i>	8
3.2 <i>Etat-major Recherche et développement</i>	8
4 Formes existantes et nouvelles du bénévolat à la CRS	9
4.1 <i>Diversification des possibilités d'intervention dans le cadre des prestations existantes</i>	9
4.2 <i>Diversification des possibilités d'intervention grâce à des prestations nouvelles ..</i>	10
4.3 <i>Diversification des groupes cibles</i>	10
5 Recommandations aux organisations de la CRS pour la suite des opérations.....	12
5.1 <i>Compilation d'exemples de bonnes pratiques en matière de bénévolat.....</i>	12
5.2 <i>Gestion des bénévoles.....</i>	12
5.3 <i>Promotion de l'échange entre les coordinateurs de bénévoles sur la question de la diversification du bénévolat.....</i>	13
5.4 <i>Ressources financières dans le cadre de la Stratégie 2020 de la CRS</i>	13
Bibliographie	14
Contacts à la CRS	14
Liens.....	14
Annexes.....	15

Mandat

Le présent document de fond prend appui sur la planification 2013 du Comité exécutif de la Conférence nationale des Associations cantonales (CE CNAC), elle-même dérivée de la Stratégie 2012 relative à la coopération entre les associations cantonales de la Croix-Rouge (AC CR) et à leurs activités communes et dont le point 11 est ainsi formulé:

«Les AC CR augmentent le volume du travail bénévole, en particulier en diversifiant les possibilités d'engagement de volontaires.»

Voici ce que prévoit la planification annuelle 2013 du CE CNAC:

«11.1.1. Le CE CNAC encourage la diversification des prestations assurées par des bénévoles dans le domaine de la vieillesse. A cet effet, il met à disposition des fonds supplémentaires prélevés dans les réserves.¹

11.1.2. Le CE CNAC charge la CDAC d'examiner, conjointement avec le Centre de compétences Bénévolat, quelles prestations peuvent être davantage assurées par des bénévoles.

11.1.3. Le CE CNAC présente à la CNAC des recommandations visant un recours accru et diversifié aux ressources bénévoles.»

La **Stratégie 2020** crédite les bénévoles et le bénévolat d'une importance essentielle, tant pour les AC CR que pour les Organisations de Sauvetage de la Croix-Rouge (OS CR).

«5. Nous sommes la première organisation humanitaire de Suisse dans le domaine du sauvetage bénévole terrestre et aquatique ainsi que dans celui du sauvetage aérien professionnel

5.1 Nous consolidons notre position dans les domaines de la recherche, du sauvetage et des premiers secours par des bénévoles.

8. Nous diffusons les Principes fondamentaux de la Croix-Rouge et le droit international humanitaire

8.1 Nous œuvrons pour que les Principes fondamentaux de la Croix-Rouge et le droit international humanitaire soient portés par nos bénévoles et nos collaborateurs et connus du grand public.

9. Nous sommes une organisation attrayante pour les bénévoles et les jeunes

9.1 Nous accroissons le nombre et la diversité de nos bénévoles et jeunes et les qualifions pour un engagement durable.

9.2 Nous œuvrons à la promotion et à la reconnaissance publique du bénévolat par l'Etat et la société.

14. Nous sommes un employeur attrayant et fiable

14.2 Nous favorisons la perméabilité interne et créons des possibilités de développement professionnel au sein de la CRS pour nos collaborateurs et nos bénévoles.»

¹ Jusqu'à fin 2013

D'où le mandat attribué au Centre de compétences Bénévolat et à l'état-major Recherche et développement, qui consiste à dresser un état des lieux de la situation dans un document de fond et à formuler des recommandations pour la suite des opérations.

Introduction

Comme il ressort d'études et de publications récentes, le bénévolat a des répercussions positives avérées sur notre société.² Il donne à l'individu la possibilité d'endosser une responsabilité sociétale relevant de l'engagement citoyen. A travers une activité bénévole, chacun peut s'investir en faveur d'une cause et la faire avancer concrètement. Le bénévolat renforce la cohésion sociale, crée du lien social et améliore la qualité de vie. Il contribue ainsi à l'intégration sociale, à la stabilité et au développement.

Le bénévolat se conçoit comme un dialogue profitable aux deux parties, c'est-à-dire tout autant aux destinataires de l'aide qu'à ceux qui la fournissent. D'une part, les bénévoles sont fiers de rendre service à la société. D'autre part, ils apprécient la reconnaissance que leur vaut leur engagement ainsi que la possibilité qu'il leur offre d'acquérir de nouvelles compétences.

En concluant à nouveau un contrat de prestations pour l'aide à la vieillesse avec la CRS, la Confédération, par l'intermédiaire de l'office fédéral des assurances sociales, reconnaît le précieux travail des bénévoles. Pour mieux soutenir le travail des bénévoles, la contribution qui était précédemment de 9.00 CHF est passé à 12.00 CHF par heure bénévole, ceci au détriment d'autres activités.

La commande du présent document par le CE CNAC procède du souci d'assurer l'avenir du bénévolat à la CRS.

1 Evolutions actuelles dans le domaine du bénévolat

Miroir de la société dans laquelle il s'exerce, le bénévolat évolue.³ Si, il y a quelques années encore, l'engagement bénévole était chez beaucoup essentiellement dicté par l'altruisme et/ou le sens du devoir, des études récentes⁴ montrent que les mobiles personnels ont un poids de plus en plus important. Il s'ensuit que les bénévoles apprécient d'être valorisés par leurs compétences et reconnus pour leur engagement. Ils attendent que leur activité leur procure du plaisir, leur permette de faire bouger les choses avec d'autres et élargisse leur horizon. Ils privilégient de plus en plus souvent les interventions en mode projet limitées dans le temps. Les bénévoles souhaitent ainsi retirer un bénéfice personnel – de quelque nature que ce soit – de leur engagement et prendre une part active à la vie de l'institution. Bien entendu, leur engagement reste motivé dans une large mesure par des considérations altruistes. Il est en tous les cas indispensable d'assurer une gestion méticuleuse des bénévoles.

2 Importance du bénévolat à la CRS

En Suisse, la CRS est la principale organisation de bénévoles intervenant dans les domaines du social, de la santé et du sauvetage. Elle jouit d'un fort ancrage local. Les lignes directrices en matière de bénévolat et le Centre de compétences Bénévolat témoignent de la

² Farago 2007; Stadelmann-Steffen *et al.* 2010; Wenger 2011

³ Stadelmann-Steffen et Freitag 2011

⁴ Stadelmann-Steffen *et al.* 2010; Office fédéral de la statistique 2011; Oostlander *et al.* 2012

valeur accordée à l'engagement désintéressé au sein de l'organisation, et ce tant dans les AC CR que dans les OS CR.

En tant qu'entité du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, la CRS a inscrit l'aménagement et la promotion du bénévolat au rang de ses missions.

L'engagement désintéressé est une ressource précieuse ainsi qu'un outil indispensable à la réalisation du but énoncé dans la Stratégie 2020 consistant à venir en aide aux personnes vulnérables.

Le volontariat, érigé en l'un des Principes fondamentaux de la Croix-Rouge, remonte à Henry Dunant. En 1859, choqué par les atrocités de la guerre sur le champ de bataille de Solfé-rino, Henry Dunant improvise des secours en faveur des blessés. Son livre intitulé «Un sou-venir de Solfé-rino»⁵ non seulement décrit le spectacle de souffrance et d'agonie dont il est témoin, mais énonce les sept futurs Principes fondamentaux et préconise la conclusion d'une convention internationale sur la protection des victimes de guerre. Son auteur y ap-pelle aussi les Etats à se doter de «Sociétés de secours» qui, en temps de paix, formeraient les bénévoles chargés d'assister en cas de conflit les services sanitaires des armées.

Cet acte fondateur est porteur d'une idée importante: l'engagement bénévole n'est pas seu-lement une prestation de travail non rémunérée, mais l'expression concrète de notre solidari-té envers notre prochain, le témoignage de notre «co-humanité».

Les bénévoles mettent au service de la CRS leur expérience, leur temps, leurs compétences professionnelles et sociales ainsi que, parfois, leur propre infrastructure. Nombre de presta-tions importantes en faveur des plus démunis ne se conçoivent pas sans leur relais. Une contribution dont le rapport annuel 2012 de l'organisation donne la mesure:

- «Quelque 73 000 bénévoles de la CRS ont fourni au total 2,58 mio d'heures de travail non rémunéré en 2013.
- Sur une base horaire de 30 CHF, c'est l'équivalent de 78 mio de CHF environ.
- Près de 7600 jeunes bénévoles interviennent dans les organisations de jeunesse de la Croix-Rouge.
- Les bénévoles du service des transports parcourent chaque année près de 15.3 mio de km.
- En 2013, les services d'aide ont mobilisé des bénévoles pendant près de 160 000 heures.
- Les bénévoles de la CRS ont investi 15 800 heures environ dans l'aide aux jeunes et aux familles.
- Près de 49 000 heures ont été fournies bénévolement dans le cadre de projets locaux relevant de la migration, de l'asile et de l'intégration.»⁶

Outre les chiffres cités, l'importance du bénévolat en tant que rouage essentiel de l'action de la CRS est attestée tant par les analyses détaillées⁷ que par les constats généraux⁸ de l'étude «Freiwillig 2011», dirigée par Theo Wehner à l'EPFZ. Il en ressort entre autres que la volonté des bénévoles de continuer à s'engager sous la bannière de la CRS dépend notam-ment de la diversité des tâches qui leur sont attribuées et de l'autonomie qui leur est oc-troyée. Perception du sens de l'activité et bon ancrage dans l'organisation contribuent à la satisfaction et à la motivation des bénévoles.

⁵ Dunant 2009

⁶ Rapport annuel 2012 de la CRS, p. 35

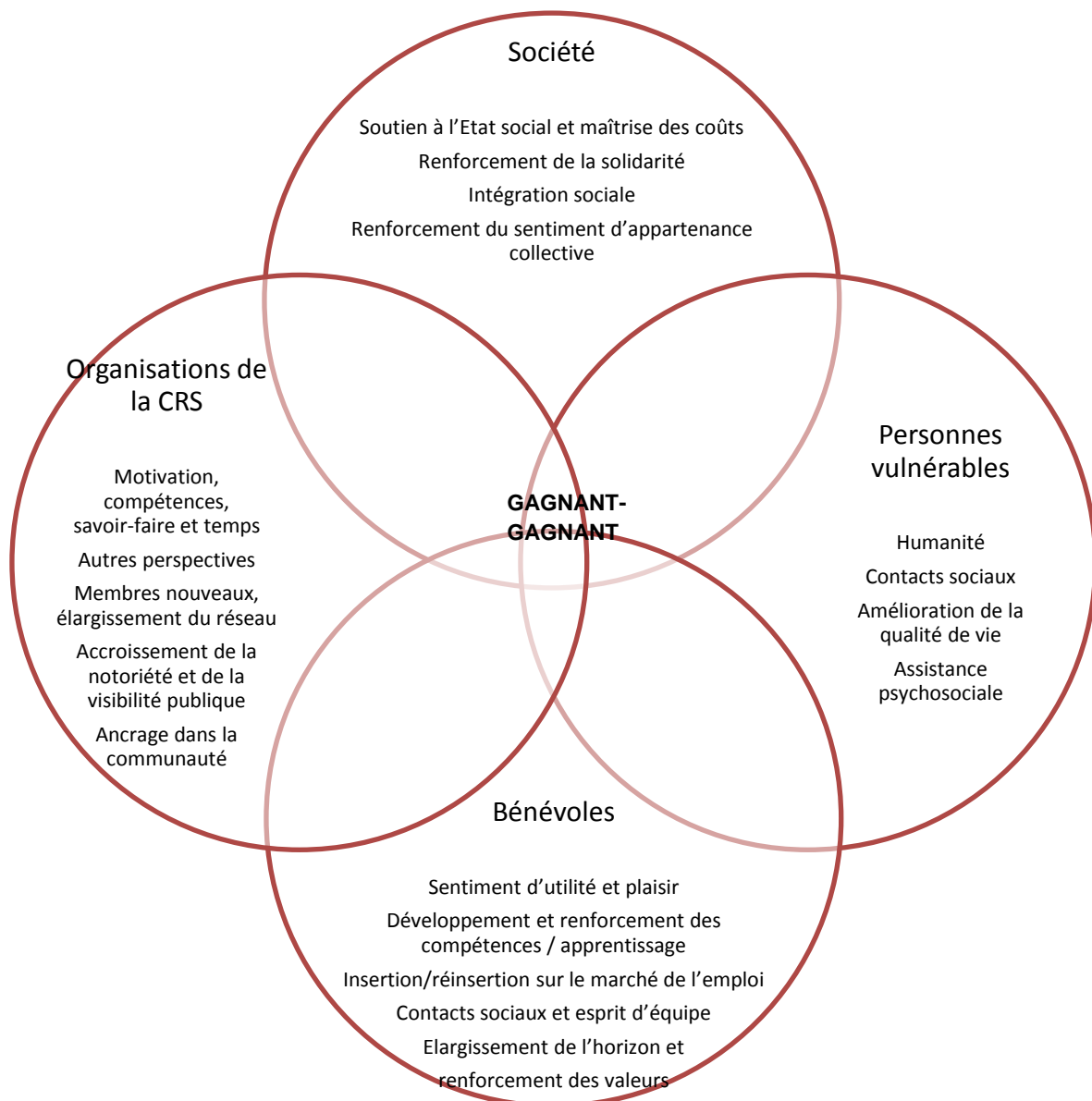
⁷ Zwicky et van Schie s.d.

⁸ Oostlander *et al.* 2012; Neufeind et Wehner s.d.

2.1 Avantages du bénévolat

Le bénévolat comporte de nombreux avantages, tant pour les organisations de la CRS, les personnes vulnérables que les bénévoles eux-mêmes ainsi que l'ensemble de la société. Comme l'illustre le graphique suivant, il crée une valeur ajoutée pour tous, selon une logique gagnant-gagnant:

Graphique 1: avantages de l'activité bénévole



2.2 Exigences qualitatives et organisationnelles dans le bénévolat

- La diversification des activités et les rapprochements locaux avec des personnes intéressées permettent d'interpeller de nouveaux groupes cibles de bénévoles.
- La collaboration avec les autorités et partenaires/organisations locaux est fondamentale. L'adhésion des bénévoles peut notamment être renforcée par des interventions en mode projet. Le fait de les associer à toutes les étapes d'un projet – de sa conception à sa mise en œuvre – favorise leur identification à l'activité et à l'organisation.
- Les bénévoles doivent, au même titre que les collaborateurs employés, bénéficier d'une politique de gestion du personnel professionnelle et équitable ([«Studie über Freiwilligenkoordination»](#); Studer et von Schnurbein 2013), et l'aspect relationnel doit faire l'objet d'un soin particulier. Aussi des ressources humaines et financières doivent-elles être mobilisées à cette fin.
- La gestion du bénévolat peut être assurée par des collaborateurs rémunérés ou bénévoles, l'essentiel étant qu'une entité spécifique y soit dévolue et que les instruments nécessaires soient disponibles (lignes directrices, formulaires).
- Le recours au bénévolat peut par conséquent occasionner des coûts et un volume de travail importants à l'organisation. Il ressort ainsi de l'étude conduite par Studer et von Schnurbein que vingt-deux minutes sont investies chaque semaine par personne au titre de la coordination. L'encadrement de 120 bénévoles requerrait ainsi un poste à plein temps.
- L'expérience montre que les motivations des candidats à une activité bénévole doivent toujours être vérifiées soigneusement. Les bénévoles doivent être accompagnés, formés et encadrés. Leur intervention doit être planifiée, organisée et coordonnée. Il importe de leur assurer de bonnes conditions-cadres et un feed-back régulier pour qu'ils puissent remplir leur mission de façon satisfaisante. Il est indispensable de s'enquérir de l'importance des mobiles personnels, dont dépendront l'expression de la reconnaissance et de l'estime ainsi que l'aménagement et les modalités du bénévolat.
- L'ASS propose à ses sections une boîte à outils destinée à leur faciliter le travail. Elle contient des instruments tels que conseil/coaching pour l'organisation et la conduite d'une section ou d'une association, médiation ou mise à disposition d'un juriste (p. ex. pour des questions de droit associatif) et conseil/suivi professionnel dans le cadre de (nouveaux) projets.
- Toutes les missions et activités ne se prêtent pas au bénévolat. Dans la santé et le social, notamment, il existe des zones d'interface sensibles, par exemple dans les soins ou lors d'entretiens qui ont déjà un caractère professionnel. Aussi, pour tout terrain d'intervention, est-il nécessaire de se demander quelles activités peuvent être confiées à un bénévole et quelles autres requièrent une compétence professionnelle. Ces questions sont difficiles à trancher.
- Conclusion de conventions d'engagement concrètes, adoption d'un code de conduite clair et évaluation régulière des tâches confiées sont autant de pratiques recommandées pour réduire les risques.

3 Soutien au développement du bénévolat par le Siège CRS

Les AC CR et les OS CR peuvent obtenir le soutien du Siège de la CRS en vue de la conception, du développement et de la diversification d'activités bénévoles. Le Centre de compétences Bénévolat et l'état-major Recherche et développement sont leurs interlocuteurs en la matière.

3.1 Centre de compétences Bénévolat

Le Centre de compétences Bénévolat met en réseau, conseille et soutient les organisations de la CRS intéressées et favorise l'échange de savoirs entre elles. Il propose à cette fin aux AC CR et aux organisations de sauvetage Croix-Rouge (OS CR) toute une gamme d'outils et de prestations sur le bénévolat. Le Centre de compétences Bénévolat œuvre en outre à la promotion et à la reconnaissance publique du bénévolat.

- Compilation d'informations sur la gestion des bénévoles:
<http://croixrougesuisse.wordpress.com/>
- Bulletin d'information: <http://croixrougesuisse.wordpress.com/> > Newsletters ou avec le courrier hebdomadaire trois ou quatre fois par an
- Groupe d'experts Bénévolat: cadre d'échanges entre les AC CR, les OS CR et le Centre de compétences Bénévolat

3.2 Etat-major Recherche et développement

L'état-major Recherche et développement offre aux AC CR et aux OS CR sur demande des aides sur mesure, par exemple des évaluations de prestations ou un soutien au travail conceptuel. De plus, l'état-major publie depuis plusieurs années aux éditions Seismo dans la série «Santé et intégration – entre théorie et pratique» des recueils consacrés à des questions majeures. Une nouvelle publication, parue au printemps 2014, aborde le bénévolat et sa diversification. Foisonnant d'informations, elle passe en revue de nombreux cas concrets de prestations de la CRS et d'autres prestations relayées par des bénévoles:

Croix-Rouge suisse (éd.) (2014): ***Freiwilligkeit und Vielfalt im Zeichen der Menschlichkeit. Avec six contributions en français.*** Zurich: éditions Seismo.

Aperçus de la situation du bénévolat, p. ex.:

- Le bénévolat en Suisse
- Le bénévolat auprès de la CRS
- Le Bénévolat à la Croix-Rouge
- Le bénévolat entre fonction, honneur et travail
- Le bénévolat d'entreprise en Suisse

Prestations intéressantes des AC CR et OS CR, p. ex.:

- La Croix-Rouge Jeunesse
- *Diverso* – un projet de l'ASS
- Mentorat d'auxiliaires de santé CRS
- Offre intégratrice *Viens chez moi*
- La «Chaise Rouge», projet de l'AC CR VD en faveur de personnes handicapées.
- Mobilisation de bénévoles d'entreprise dans le cadre de 2 x Noël
- Bénévoles de la Croix-Rouge biélorusse
- Accompagnement de familles à la recherche d'un proche disparu
- Directives anticipées CRS
- *Salute : accompagnement par l'AC CR ZH de personnes en difficulté sociale.*

Portraits photo de dix bénévoles intervenant dans le cadre de prestations classiques de la CRS
Prestations novatrices et projets d'organisations tierces

4 Formes existantes et nouvelles du bénévolat à la CRS

Dans les formes classiques du bénévolat à la CRS, les bénévoles interviennent directement auprès des publics cibles. Ce modèle est particulièrement ancré dans le secteur Aide, notamment dans les services de visite et d'accompagnement, le service des transports, etc. Si les effectifs de bénévoles ont diminué au cours des dernières années dans le domaine du sauvetage, ils se sont maintenus voire ont légèrement augmenté au sein des AC CR dans les secteurs de la santé et du social. La diversification des activités proposées pourrait permettre à la CRS d'infléchir la tendance au recul du bénévolat.

Si la CRS veut, à l'avenir, offrir des solutions novatrices conformes aux besoins locaux tout en proposant aux bénévoles des activités attrayantes, elle doit adapter les interventions et leurs modalités aux motivations de ces derniers ainsi qu'à des modes de vie en mutation.

La création de possibilités et/ou de champs d'intervention pourrait contribuer d'une part à renforcer (encore) l'adhésion des bénévoles existants à la CRS et, d'autre part, interpeller de nouveaux groupes cibles et groupes d'âge. Les missions en mode projet limitées dans le temps suscitent un intérêt accru.

Dans tous les cas, il importe d'offrir des possibilités adaptées aux intérêts, besoins et aptitudes de chacun.

Diverses organisations membres de la CRS ont déjà recueilli des expériences en la matière, comme l'illustrent les exemples ci-après, dont la liste n'est pas exhaustive.

4.1 Diversification des possibilités d'intervention dans le cadre des prestations existantes

La répartition du travail entre bénévoles et employés doit être réfléchie ou réaménagée. Les bénévoles peuvent ainsi être investis de tâches différentes ou additionnelles, notamment de tâches qualifiées offrant une plus grande souplesse horaire telles que réseautage, travail en mode projet, etc.⁹ Il convient à cet égard de veiller à l'intérêt et à la diversité des tâches. Mais l'expérience de l'appartenance à la CRS est aussi un facteur de satisfaction qui favorise la fidélisation.

Exemples

- *Mentorat d'auxiliaires de santé CRS*: à travers ce programme, la Croix-Rouge zurichoise aide des personnes qui ont suivi la formation à chercher un emploi. Des bénévoles spécialisés dans les soins, la médecine et/ou les ressources humaines les assistent dans la constitution d'un dossier de candidature et tout au long de leurs démarches.
- Développement du service de visite et d'accompagnement: l'AC CR de Soleure étend les prestations aux personnes atteintes de démence légère et à leurs proches.
- Service de visite et d'accompagnement: l'AC CR de Soleure propose un service d'accompagnement aux familles et aux particuliers en difficulté.
- ASS: interventions, éventuellement limitées dans le temps, pour soulager un comité (p. ex. trésorerie, modernisation de la comptabilité, gestion de projet, tâches administratives).

⁹ Cf. Neufeind et Wehner s.d.

4.2 **Diversification des possibilités d'intervention grâce à des prestations nouvelles**

Lors du développement de prestations *nouvelles*, on s'interroge sur la possibilité et les modalités d'un recours aux bénévoles, c'est-à-dire sur les conditions de celui-ci et les champs d'activité où il se conçoit. Le Centre de compétences Bénévolat propose des [documents](#) à cette fin (cf. annexes). Les possibilités d'intervention peuvent ainsi être élargies.

Exemples

- *Eins-zu-Eins*: l'AC CR grisonne forme des bénévoles qui dispensent à des réfugiés un accompagnement et une aide compétente dans la résolution de questions du quotidien.
- *Chaise Rouge*: cette offre proposée conjointement par la Croix-Rouge vaudoise et Pro Infirmis permet à des personnes handicapées vivant à domicile de participer seules à une activité culturelle ou de loisirs, où elles sont accompagnées par des bénévoles.
- *Salute*: dans le cadre de cette prestation conçue par la Croix-Rouge zurichoise, des bénévoles qualifiés aident des patients en proie à des problèmes sociaux à gérer leur quotidien, à travers p. ex. des démarches téléphoniques, un soutien à la recherche d'offres adaptées pour tous les mandants, l'accompagnement des personnes auprès d'un service compétent, des visites à domicile, etc.
- *Bénévolat en ligne*: cette forme émergente de bénévolat est moins contraignante et plus orientée projet que le bénévolat de proximité. Internet et les réseaux sociaux ont ouvert un nouveau terrain à l'engagement désintéressé. Les «e-bénévoles» peuvent se mobiliser en l'espace de quelques minutes et relayer l'action de la CRS, par exemple en diffusant des messages ou en assurant la promotion de projets sur les plateformes en ligne.
- *Directives anticipées*: les directives anticipées lancées depuis janvier 2013 avec un nouveau concept fournit des conseils aux clients sur demande. Cette fonction consultative est accomplie dans quelques AC CR par des bénévoles formés pour leur mission (Berne Mittelland, Fribourg, Grisons, Lucerne, Neuchâtel, Unterwalden, Valais, Soleure, Thurgovie, Zug).

4.3 **Diversification des groupes cibles**

Au cours des dernières années, des efforts ont été déployés en vue de mobiliser de nouveaux groupes cibles tels que personnes proches de la retraite, migrants, jeunes, expatriés, experts, candidats au bénévolat d'entreprise (cf. [Volontariat d'entreprise](#) et liens utiles). Fait significatif: les personnes sont souvent prêtes à faire profiter la CRS de leurs compétences, connaissances spécialisées ou relations professionnelles sans contrepartie financière.

Exemples

- *Diverso*¹⁰: expérimenté dans les sections de samaritains de Bienne, Wädenswil et Zurich, ce projet de l'Alliance suisse des samaritains (ASS) est destiné à rallier de nouveaux membres actifs parmi les migrants, à les fidéliser et, ainsi, à accroître la diver-

¹⁰ Cf. aussi la contribution de Jenny Pieth: *Diverso – zur transkulturellen Öffnung von Samaritervereinen*. In: SRK (2014), pp. 163 - 176

sité au sein des sections. L'ASS souhaite aussi relever la part des migrants parmi les bénéficiaires de ses prestations.

- *English-speaking group*: l'AC CR zurichoise cherche à mobiliser des bénévoles anglophones dans la levée de fonds. Elle privilégie les expatriés.
- *Directives anticipées*: des médecins et des juristes vérifient la pertinence médicale et la conformité juridique des directives anticipées établies. Le conseil des personnes intéressées est assuré par des bénévoles formés.
- *Service de recherches CRS*: d'anciens délégués du CICR soutiennent le Service de recherches par leur savoir-faire.
- Création de *groupes Jeunesse*
- *Volontariat d'entreprise*: interventions dans les activités régulières des organisations membres de la CRS, non seulement ponctuelles mais aussi régulières, comme dans le cas de « *Viens chez moi* » à Zurich

5 Recommandations aux organisations de la CRS pour la suite des opérations

Afin d'aider la CRS à diversifier les possibilités d'intervention bénévoles, les mesures supplémentaires suivantes sont indiquées:

5.1 *Compilation d'exemples de bonnes pratiques en matière de bénévolat*

Centre de compétences Bénévolat

- Relevé exhaustif et évaluation systématique des projets novateurs et des innovations et développements existants

AC CR et OS CR

- Faire remonter tous les projets novateurs intéressants au Centre de compétences Bénévolat

5.2 *Gestion des bénévoles*

Centre de compétences Bénévolat

- Dans le cadre de la Stratégie 2020, élaboration d'un kit d'outils en ligne assorti de documents de référence, de modèles, de feuilles de route et d'outils sur le bénévolat et la gestion des ressources bénévoles. A cet égard, les AC CR et les OS CR mettent à la disposition du Centre de compétences Bénévolat les outils de gestion des bénévoles qu'elles utilisent.
- Au besoin, les coordonnées d'intervenants connus/bénévoles peuvent être communiquées.
- Tenue d'une liste de contacts permettant de fournir, à la demande des organisations de la CRS et selon leurs besoins, les coordonnées de spécialistes qualifiés.
- Au besoin, documents de référence et outils peuvent être présentés dans le cadre de formations par le Centre de compétences Bénévolat.

AC CR et OS CR

- Lors du développement de nouvelles prestations, l'opportunité de recourir à des bénévoles est examinée, ceux-ci étant associés à chaque fois que cela s'avère utile.
- La possibilité d'interventions combinées (rémunérées/bénévoles) est examinée comme par exemple dans le cas du système d'alarme.
- Un secteur Coordination des bénévoles est créé, ce qui signifie qu'une personne responsable de l'assurance-qualité et de l'encadrement du bénévolat est désignée.
- Il convient de vérifier l'étendue des prestations fournies en recourant au bénévolat et de diffuser ce dernier dans chaque secteur spécifique (aide, santé, intégration sociale).
- Il convient de vérifier les activités exercées par les bénévoles. Celles-ci doivent être utiles et variées. Des aspects à prendre en compte dans le cadre de la conception / du développement de nouvelles prestations.

5.3 *Promotion de l'échange entre les coordinateurs de bénévoles sur la question de la diversification du bénévolat*

Niveaux international, national et cantonal

- Organisation par le Centre de compétences Bénévolat de journées d'échanges annuelles avec exposés et ateliers à l'intention des coordinateurs de bénévoles et des responsables de projets
- Pratique d'échanges réguliers entre les AC CR et les OS CR sur la réalité de la gestion des bénévoles et les expériences recueillies en la matière (ralliement et fidélisation de nouveaux bénévoles, développement de nouveaux champs d'intervention, modalités d'encadrement, etc.)
- Pratique d'échanges réguliers avec la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) et avec d'autres Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

5.4 *Ressources financières dans le cadre de la Stratégie 2020 de la CRS*

Niveau national

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie 2020 (projet 9.1b), un montant annuel de 115'000 CHF sera versé entre 2015 et 2020 aux organisations membres de la CRS en vue d'une gestion des bénévoles d'excellente qualité.

Niveau cantonal

Les AC CR et les OS CR pourront, à compter de 2015, présenter des demandes de financement à ce fonds. Des précisions à ce sujet seront fournies à l'automne 2014.

Bibliographie

Ammann Herbert (Hrsg.) (2011): Grenzen-los! Fokus Gemeinde. Freiwilliges Engagement in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Zürich: Seismo-Verlag.

Bundesamt für Statistik (BFS) (2011): Freiwilligenarbeit in der Schweiz 2010. Neuchâtel.

Dunant Henry (2009): Eine Erinnerung an Solferino. Bern: Schweizerisches Rotes Kreuz, 4. Auflage (nach der Originalausgabe 1862).

Farago Peter (Hrsg.) (2007): Freiwilliges Engagement in der Schweiz. Zürich: Seismo-Verlag.

Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit SRK, Überprüfung des Einsatzes von Freiwilligen in (neuen) Dienstleistungen, Fokus Freiwilligenarbeit 1 / April 2012

Neufeind Max und Wehner Theo (o.J.): Red Cross Volunteering. A comparative European study. Länderbericht Schweiz. Zürich: ETH Zürich, Zentrum für Organisations- und Arbeitswissenschaften.

Oostlander Jeannette, van Schie Susan, Ott Nadja, Güntert Stefan Tomas und Theo Wehner (2012): Bericht zur Studie «Freiwillig 2011». Erfolgsfaktoren in der Freiwilligenarbeit: Tätigkeits- und Organisationsgestaltung. Zürich: ETH Zürich, Zentrum für Organisations- und Arbeitswissenschaften.

Pieth Jenny (2014): Diverso – zur transkulturellen Öffnung von Samariternvereinen. In: Schweizerisches Rotes Kreuz (2014): Freiwilligkeit und Vielfalt im Zeichen der Menschlichkeit. Zürich: Seismo, S. 163 – 176.

Schweizerisches Rotes Kreuz (Hrsg.) (2014): Freiwilligkeit und Vielfalt im Zeichen der Menschlichkeit. Zürich: Seismo-Verlag.

Stadelmann-Steffen Isabelle, Traunmüller Richard, Gundelach Birte und Markus Freitag (2010): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010. Zürich: Seismo-Verlag.

Stadelmann-Steffen Isabelle und Freitag Markus (2011): Das freiwillige Engagement in der Schweiz: Aktuelle Befunde und Entwicklungen aus dem Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010. In: Ammann Herbert (Hrsg.) (2011): Grenzen-los! Fokus Gemeinde. Freiwilliges Engagement in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Zürich: Seismo Verlag, S. 104-130.

Studer Sibylle und von Schnurbein Georg (2013): Integrierte Freiwilligenkoordination. Ein Leitfaden für Schweizer NPO. CEPS Forschung und Praxis Bd. 9, Basel: CEPS.

Wenger Susanne (2011): «Ohne Freiwilligenarbeit könnte die Schweiz gar nicht existieren». In: Curaviva 4, S. 10 – 13.

Zwicky Lea und van Schie Susan (o.J.): Bericht zur ETH-Studie „Freiwilligenarbeit beim SRK.“ Schweizerisches Rotes Kreuz Bern-Emmental. Zürich: ETH Zürich, Zentrum für Organisations- und Arbeitswissenschaften (ZOA).

Contacts à la CRS

Centre de compétences Bénévolat, Rainmattstrasse 10, 3001 Bern, 031 387 71 07,
Carine Fleury; volunteer@redcross.ch

Département Santé et intégration, Recherche et développement (GIG): Werkstrasse 18,
3084 Wabern, 031 960 75 29,
Hildegard Hungerbühler, hildegard.hungerbuehler@redcross.ch

Liens

Freiwilligen-Management: <http://swissredcross.wordpress.com>

Corporate Volunteering: <http://swissredcross.wordpress.com/corporate-volunteering/>

Leitlinien Freiwilligenarbeit:

http://swissredcross.files.wordpress.com/2011/10/leitlinien_fwa_de1.pdf

Annexes

Pertinence de l'intervention de bénévoles dans le cadre de (nouvelles) prestations

Le volontariat est l'un des Principes fondamentaux de la Croix-Rouge. Dès lors qu'une organisation membre de la CRS imagine une nouvelle activité ou prestation, se pose la question de savoir à qui en confier la mise en œuvre: à des collaborateurs bénévoles ou rémunérés? Dans cette optique, la Croix-Rouge zurichoise a mis au point un instrument pratique susceptible d'être appliqué à diverses prestations.

Dans un premier temps, il s'agit de définir le projet / la prestation dans sa globalité (objectifs, ressources existantes, responsabilités, mise en œuvre, etc.).

Puis intervient l'instrument à proprement parler, lequel sert à examiner tous les aspects permettant de déterminer quel type de collaborateur – bénévole ou rémunéré – serait le plus indiqué/efficace/efficient pour mettre en œuvre le projet. Le tableau suivant présente quelques exemples à cet égard. Toutefois, suivant la prestation envisagée, d'autres aspects peuvent s'avérer pertinents, d'où l'éventuelle nécessité de procéder à des adaptations en fonction des besoins.

Vous pouvez pondérer chaque aspect sur une échelle de «++» à «--» en vous interrogeant sur **le type de collaborateur le plus susceptible de mener le projet à bien ou le plus à même de satisfaire aux exigences ou aux conditions définies**. Le champ «Commentaires» vous permet de compléter la pondération et de faciliter ainsi l'évaluation.

Aspects	Personnel bénévole?				Personnel rémunéré?				Commentaires	Evaluation (bénévoles vs rémunérés)
	+	+	-	--	+	+	-	--		
	+	+	-	--		+	+	-	--	
Quels sont les objectifs du programme (cf. familiarité entre le collaborateur et le groupe cible)?					Quels sont les objectifs du programme (cf. familiarité entre le collaborateur et le groupe cible)?					Quels sont les objectifs du programme (cf. familiarité entre le collaborateur et le groupe cible)?
Quel est le profil d'exigences? Quelles compétences clés, techniques et méthodologiques les collaborateurs doivent-ils absolument maîtriser?					Quel est le profil d'exigences? Quelles compétences clés, techniques et méthodologiques les collaborateurs doivent-ils absolument maîtriser?					Quel est le profil d'exigences? Quelles compétences clés, techniques et méthodologiques les collaborateurs doivent-ils absolument maîtriser?
Charge horaire: quel est le nombre d'heures d'intervention par semaine?					Charge horaire: quel est le nombre d'heures d'intervention par semaine?					Charge horaire: quel est le nombre d'heures d'intervention par semaine?
La charge horaire est-elle adaptée à l'urgence de l'intervention ou au temps de disponibilité des collaborateurs?					La charge horaire est-elle adaptée à l'urgence de l'intervention ou au temps de disponibilité des collaborateurs?					La charge horaire est-elle adaptée à l'urgence de l'intervention ou au temps de disponibilité des collaborateurs?

Quelles res- sources spéci- fiques les colla- borateurs doi- vent-ils posséder (répartition géo- graphique, ac- cès à des groupes cibles spécifiques, infrastructure onéreuse telle que véhicule privé, etc.)?				Quelles res- sources spéci- fiques les colla- borateurs doi- vent-ils posséder (répartition géo- graphique, ac- cès à des groupes cibles spécifiques, infrastructure onéreuse telle que véhicule privé, etc.)?				Quelles res- sources spéci- fiques les colla- borateurs doi- vent-ils posséder (répartition géo- graphique, ac- cès à des groupes cibles spécifiques, infrastructure onéreuse telle que véhicule privé, etc.)?
Y a-t-il des direc- tives externes à prendre en con- sidération (con- ventions de prestations)?				Y a-t-il des direc- tives externes à prendre en con- sidération (con- ventions de prestations)?				Y a-t-il des direc- tives externes à prendre en con- sidération (con- ventions de prestations)?
Quelle est la préférence affi- chée par le groupe cible (clients) à l'égard du type de collabora- teur?				Quelle est la préférence affi- chée par le groupe cible (clients) à l'égard du type de collabora- teur?				Quelle est la préférence affi- chée par le groupe cible (clients) à l'égard du type de collabora- teur?
Quelle est la structure des coûts totaux (infrastructure, formations ini- tiales et conti- nues, suivi, ma- tériel, défraie- ments)?				Quelle est la structure des coûts totaux (infrastructure, formations ini- tiales et conti- nues, suivi, ma- tériel, défraie- ments)?				Quelle est la structure des coûts totaux (infrastructure, formations ini- tiales et conti- nues, suivi, ma- tériel, défraie- ments)?
Quelles sont les ressources fi- nancières à dis- position?				Quelles sont les ressources fi- nancières à dis- position?				Quelles sont les ressources fi- nancières à dis- position?

En fonction des évaluations ci-dessus, vous pouvez déterminer quel type de collaborateur (bénévole ou rémunéré) est le plus approprié pour la mise en œuvre de la prestation.

Nous nous tenons à votre disposition pour toute question ou suggestion quant à ce bulletin d'information *Zoom sur le Bénévolat*.

Centre de compétences Bénévolat, Carine.Fleury@redcross.ch, 031 387 74 31