



# **Principes du volontariat**

## **Charte des bénévoles YFU Suisse**

Préparée par  
Yves Amberg, Stefanie Antenen, Marco Buser, Liliane Egli, Luzia Guyer, Sandra Pflugler, Anouk Wahl,  
Michel Walker, Sascha Wyniger, Jasmine Zahno

**Version 3.6, 12.01.2017**

### **Table des matières :**

<b>1</b>	<b>Les programmes de bénévoles</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Processus du management des bénévoles</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Recrutement et sélection des bénévoles</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Training et formation continue</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Supervision et évaluation</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Soutien et reconnaissance des bénévoles</b>	<b>8</b>



## **1 Les programmes de bénévoles**

### **1.1 Raisons pour lesquelles YFU Suisse travaille avec des bénévoles**

- YFU Suisse (YFU) reconnaît la grande contribution que les bénévoles apportent en vue d'une société plus sociale, plus juste, plus paisible et plus durable.
- YFU veut (en particulier) donner la possibilité à de jeunes gens de prendre des responsabilités, de s'investir et de grandir grâce aux tâches assumées. Les bénévoles font preuve d'un engagement à haut degré (commitment).
- Les bénévoles maintiennent l'esprit YFU en vie.
- Ayant eux-mêmes vécu une expérience d'échange, les anciens participants au programme sont crédibles en tant que volontaires dans leur travail et sont de bons porteurs de publicité.
- Les bénévoles garantissent une certaine proximité (localité, âge etc.) aux participants du programme (étudiant/es et familles d'accueil) et forment un grand réseau.
- Les bénévoles apportent une grande diversité en compétences et intérêts, ce qui est très enrichissant pour l'organisation. Le travail avec les bénévoles permet d'inclure des personnes dans des situations de vie et d'origines différentes.
- L'intégration de bénévoles permet à YFU d'atteindre de grands objectifs avec des moyens financiers limités.

### **1.2 But de cette déclaration de principes**

- La charte des bénévoles constitue la base pour l'engagement et la promotion des bénévoles; elle vaut pour tous les bénévoles.
- La charte des bénévoles offre plus de clarté et de transparence sur des questions fondamentales concernant l'engagement de bénévoles.
- La charte des bénévoles règle la collaboration des bénévoles entre eux et entre les bénévoles et les employés.
- La charte des bénévoles renseigne sur les droits et les devoirs des bénévoles.
- La charte des bénévoles sert d'aide d'orientation et de décision pour les bénévoles actuels et potentiels ainsi que pour les employés qui travaillent avec des bénévoles.

### **1.3 Définition des bénévoles**

Entre en compte en tant que volontaire chacun qui est prêt à s'investir pour la réalisation des idéaux et la mise en œuvre des programmes YFU pour des raisons idéologiques, et qui respecte les dispositions de la charte des bénévoles. Le statut de bénévole est décerné par YFU.

### **1.4 Droits et devoirs des bénévoles**

En principe, les droits sont toujours liés à des devoirs.

Droits:

- Les bénévoles ont le droit d'être intégrés dans l'organisation et de recevoir des tâches importantes/intéressantes (dans la mesure où ils sont prêts à suivre les formations correspondantes) Ils ont le droit de dire „non“ (c'est-à-dire de refuser une tâche / de la rétrocéder dans le cadre de leur



description de tâches).

- Les bénévoles ont le droit de recevoir leurs droits et leurs devoirs par écrit (description de tâches).
- Les bénévoles ont le droit d'utiliser leur créativité dans l'accomplissement de leurs tâches, tant que les conditions cadres de la description de tâches sont respectées.
- Les bénévoles ont le droit à une personne de contact clairement définie pour l'exercice de leurs fonctions.
- Les bénévoles ont le droit d'être informés des événements au sein de l'organisation et de participer aux prises de décisions importantes.
- Les bénévoles ont le droit de faire entendre leur opinion et leurs critiques. Ils ont le droit à ce que les feedbacks sérieux soient traités de manière professionnelle et ont droit à une réponse.
- Les bénévoles ont droit à un soutien approprié et à une formation de la part de YFU, non seulement concernant leur fonction spécifique mais également en rapport avec des thèmes généraux pertinents, comme le processus d'apprentissage interculturel (ICL).
- Les bénévoles ont droit à être couverts et soutenus par YFU.
- Les bénévoles ont droit à un feedback régulier, et selon leur fonction aussi sous forme de certificats de travail.
- Les bénévoles ont droit à un soutien dans la planification de leur carrière de bénévoles.

Devoirs:

- Les bénévoles doivent remplir les tâches assumées de manière fiable (conformément à la description de tâches) et doivent suivre les formations nécessaires à cela.
- Les bénévoles doivent demander de l'aide et communiquer les dysfonctionnements – si nécessaire.
- Les bénévoles doivent œuvrer dans l'intérêt de YFU dans l'accomplissement de leurs tâches et doivent représenter les valeurs et les idéaux de YFU.
- Les bénévoles doivent se comporter de manière loyale envers YFU et traiter les informations de manière confidentielle.

### **1.5 Etendue du volontariat**

YFU a recours aux bénévoles partout (tâches, fonctions etc.) où cela est utile. Une discussion pour déterminer les domaines considérés comme utiles a lieu régulièrement en présence des bénévoles.

### **1.6 Rôle du management des bénévoles**

- YFU exerce un management actif des bénévoles. Les devoirs suivants font partie du management des bénévoles : le recrutement de nouveaux bénévoles, le soutien et l'encouragement des bénévoles ainsi que donner des feedbacks et de la reconnaissance. La prise en charge d'un bénévole est adaptée aux différents besoins.
- YFU s'assure que tous les bénévoles aient un lieu de contact et connaissent ce dernier.

### **1.7 Cessation de la collaboration par l'organisation**

Suspension du statut de bénévole :

- L'exclusion d'un/e bénévole est possible après un avertissement unique.
- Une exclusion peut avoir lieu quand un/e bénévole fait preuve d'un comportement qui contredit les intérêts ou les idéaux de YFU.



- Une décision d'exclusion doit être communiquée personnellement et ouvertement à la personne. Il y a un service de médiation.

Déliement d'une fonction :

- S'il s'avère qu'un/e bénévole ne convient pas pour une fonction, il/elle peut être délié/e de cette tâche.
- Le/la bénévole concerné/e a droit à une communication personnelle et directe.

### **1.8 Service de médiation**

En cas de conflit, les bénévoles ont le droit et la possibilité de faire appel à une tierce personne indépendante au sein de YFU. Cette personne fait office d'arbitre et de médiateur entre le/la bénévole et l'organisation nationale respectivement entre bénévoles. Elle sert d'intermédiaire et participe à la recherche d'une solution satisfaisante pour les deux parties. Cette personne est en règle générale un/e ancien/ne bénévole qui n'assume plus de fonction dans l'organisation. Ce service de médiation peut être contacté lorsque les personnes directement concernées ne parviennent pas à trouver une solution et que les tentatives de conciliation de la part des responsables régionaux, des Coaches et du National Director ont échoué.

## **2 Processus du management des bénévoles**

### **2.1 Utilisation des données**

- YFU rassemble des données sur les bénévoles dans la mesure où cela est nécessaire.
- Les données sont uniquement rassemblées pour l'utilisation interne et ne sont par principe pas transmises à des tiers. Des exceptions sont possibles (p.ex. pour obtenir des subventions de l'Etat). Ont accès à ces données uniquement les personnes qui assument une fonction spécifique – et seulement dans la mesure où cela est nécessaire pour l'accomplissement d'une tâche.
- Un/e bénévole n'a accès à des données confidentielles que quand cela est nécessaire pour l'exercice de sa fonction. La confidentialité des données est garantie à tout moment.

### **2.2 Cumulation de fonctions**

- Les bénévoles peuvent assumer plusieurs fonctions opératives, selon leurs souhaits et leurs capacités. Les exceptions sont réglées dans la description de tâches.
- En principe, les membres du conseil d'administration n'assument pas d'autre fonction au sein de YFU. Des exceptions sont possibles, mais pas pour les directeurs de domaines ou de ressorts d'une région.

### **2.3 Représentation de YFU**

- Dans le cadre des fonctions décrites dans leur description de tâches, les bénévoles ont le droit d'intervenir en tant que représentants de YFU envers des tiers.
- Le comportement des volontaires correspond en tous cas aux intérêts de l'organisation.
- En règle générale, les bénévoles ne répondent pas aux demandes des médias mais renvoient au bureau à Berne.



## **2.4 Lieu de travail**

En principe, les bénévoles accomplissent leur travail depuis leur domicile. Cependant, d'autres lieux de travail peuvent entrer en compte selon la tâche. Le bureau à Berne peut, dans des cas spéciaux – après accord – également être utilisé comme lieu de travail.

# **3 Recrutement et sélection des bénévoles**

## **3.1 Description de tâches**

- Tous les bénévoles qui assument une fonction au nom de l'organisation ont droit à une description de tâches sous forme écrite dont le degré de détails dépend de l'étendue, du niveau d'exigence et de la durée de la fonction. Tous les bénévoles ont le devoir d'avoir lu la description de tâches correspondante avant de dire "oui" à une tâche.
- La description de tâches contient les points suivants (adapté selon la fonction): Exigences, ressort (responsabilité), habilitations/compétences (autorisation à émettre des directives/interdictions, compétence pour les décisions financières), cumulation de fonctions, devoirs concernant les rapports, autres devoirs en rapport avec les tâches, personne de contact, évaluation, droit au soutien (de la part de qui, comment, quand), durée du rapport de travail, prolongation/résiliation et règlement de la succession.

## **3.2 Recrutement**

- Afin de pouvoir être actif en tant que bénévole pour YFU, une personne intéressée doit partager les valeurs de YFU et être loyale envers l'organisation. En outre, elle doit être prête à fournir un certain engagement temporel.
- Les bénévoles sont recrutés en premier lieu parmi le groupe des anciens participants au programme. L'engagement d'autres personnes qui s'identifient à l'idée de YFU et qui veulent s'engager est également bienvenu.
- Il appartient au/à la supérieur/e de recruter et d'accepter un/e bénévole.
- Le but de YFU est de trouver une position appropriée pour chaque personne.

## **3.3 Prise en charge d'une tâche**

- Les fonctions possibles et les jobs ouverts auprès de YFU sont communiqués de manière adéquate afin qu'en principe, toutes les personnes intéressées puissent se manifester.
- Les bénévoles signalent leur intérêt à la personne indiquée dans l'annonce. Ils peuvent aussi être contactés par un poste supérieur/ND, pour leur demander s'ils sont intéressés à assumer une nouvelle tâche. Les souhaits des bénévoles sont pris en considération dans la mesure du possible.
- YFU se réserve le droit d'attacher des conditions à certaines tâches, comme par exemple de l'expérience dans un certain domaine, l'âge et/ou certains trainings. Ces conditions sont déterminées dans la description de tâches.
- Si une personne est considérée (momentanément) inapte à assumer une fonction, cette personne a droit à un entretien et à une explication. YFU vise à fournir une fonction appropriée à chaque personne ouverte pour un engagement, et propose une autre fonction à des personnes qui ne sont pas choisies. Le/la supérieur/e est responsable pour l'entretien.



### **3.4 Durée de l'engagement**

La durée pour laquelle une fonction est prise en charge et la manière dont l'engagement est renouvelé ou résilié sont définies dans la description de tâches. En principe, les bénévoles ont le droit de quitter leur fonction à tout moment. Ils doivent cependant communiquer aussi tôt que possible s'ils ne peuvent/veulent plus remplir une tâche, afin que la succession puisse être réglée en collaboration avec le/la supérieur/e.

## **4 Training et formation continue**

### **4.1 Orientation**

La condition préalable à l'obtention du statut de bénévole est la participation active à une séance d'introduction sur l'organisation, les buts et les principes de YFU.

### **4.2 Training spécifique à une fonction**

- Les bénévoles YFU ont droit à une formation qui leur permet d'accomplir les tâches qui leur ont été assignées de manière adéquate, sans se sentir dépassés.
- YFU offre plusieurs fois par an la possibilité de suivre des formations et des formations continues internes. YFU attend de la part des bénévoles qu'ils soient prêts à y participer activement, au minimum de temps à autre.
- YFU se réserve le droit de mettre la participation active à certaines unités de training comme condition pour la prise en charge d'une certaine fonction (cf. description de tâches), entre autres pour assurer une certaine qualité.

### **4.3 Trainers**

YFU dispose de sa propre équipe de formateurs qui développent et assurent les trainings internes de YFU. Cette équipe de trainers est composée principalement de bénévoles. Où cela est sensé, des experts externes sont appelés pour soutenir les formateurs/formatrices internes. Les membres de l'équipe de trainers sont préparés adéquatement à leur tâche.

## **5 Supervision et évaluation**

### **5.1 Personne de contact, superviseur, encadrement personnel**

Celui qui prend en charge une tâche/fonction concrète a droit à une personne de contact, qui est désignée dans la description de tâches. La personne de contact est responsable pour le soutien, l'accompagnement et la supervision du/de la chargé/e de fonction. Elle s'occupe des données de travail nécessaires et se tient à disposition en cas des questions.



## **5.2 Rapport entre les bénévoles et les employés**

Afin que YFU puisse offrir des programmes de haute qualité, l'engagement d'employés rémunérés est indispensable. A cet égard, les heures d'engagement, l'engagement temporel possible, les nécessités de formation continue et les conditions de travail des employés et des bénévoles sont très différents. Les deux parties en sont conscientes et en tiennent compte.

## **5.3 Training des managers de bénévoles**

Chaque personne qui assume une fonction en tant que manager de bénévoles a suivi une formation correspondante. Les personnes de contact/les responsables personnels qui assument une fonction de supervision sur une certaine tâche/fonction doivent, dans la mesure du possible, déjà avoir exercé cette fonction/tâche et avoir suivi le training correspondant.

## **5.4 Communication**

L'organisation informe les bénévoles de manière étendue et selon le groupe cible, afin que tous aient accès en tout temps aux informations les concernant. La forme, le contenu et la cadence de ces informations dépendent de la fonction et sont réglés dans un concept de communication séparé.

## **5.5 Non-exécution**

Les personnes de contact sont responsables d'établir des conditions cadre qui permettent aux bénévoles (chargé/es de fonction) d'accomplir leur devoir avec succès. Si un/e bénévole n'a pas compris un devoir clairement ou s'il/elle ne peut pas le remplir de manière adéquate, il doit le signaler à la personne de contact.

## **5.6 Standards de qualité**

Tous les bénévoles veillent à la réalisation des standards de qualité ("Basic Standards of YFU" et – selon la tâche – conformément aux standards internes de la description de tâches) et exécutent leurs devoirs le mieux possible. Ceci est vérifié ponctuellement, afin de garantir le respect des standards susmentionnés. Les standards de qualité en vigueur sont un point de vue important pour le développement des trainings internes.

## **5.7 Feedback et évaluation**

Chaque bénévole qui a accepté un job a droit à une évaluation de son travail par la personne de contact. Le feedback peut avoir lieu personnellement, par téléphone ou par E-mail. La personne de contact évalue le travail de façon réaliste et donne un feedback constructif.

## **5.8 Requêtes et plaintes**

En cas de conflit, les bénévoles ont le droit et la possibilité de s'adresser à une tierce personne indépendante au sein de YFU (cf. 1.8. Service de médiation). YFU s'engage à traiter de manière professionnelle d'éventuels conflits (p.ex. entre bénévoles ou entre employés et bénévoles).



## **5.9 Entretiens de démission**

Lors de la résiliation d'une tâche, les bénévoles peuvent demander un entretien de démission. Dans le cadre de cet entretien, ils ont la possibilité d'émettre des critiques constructives et de présenter des propositions d'amélioration/ de changements. En outre, ils ont le droit d'exiger un feedback sur leur travail au sein de YFU.

## **5.10 Evaluation de la participation des bénévoles au sein de l'organisation**

YFU évalue régulièrement la participation/la satisfaction des bénévoles dans l'organisation à l'aide de sondages, d'entretiens de démission personnels etc. YFU s'assure que les adaptations nécessaires soient entreprises.

# **6 Soutien et reconnaissance des bénévoles**

## **6.1 Remboursement des frais**

Les bénévoles de YFU ont droit au remboursement de tous les frais qu'ils ont eus dans l'accomplissement responsable des tâches qui leur ont été attribuées par YFU. Un règlement des frais règle les détails.

## **6.2 Assurance**

Pendant leur engagement par YFU, les bénévoles sont assurés.

## **6.3 Reconnaissance**

YFU n'existe que grâce à l'engagement de bénévoles. Pour cela, YFU accorde une grande importance à l'engagement de ses bénévoles, indépendamment de sa façon et de sa durée.

## **6.4 Possibilités de développement au sein de l'organisation**

YFU veille à offrir des possibilités de développement au sein de l'organisation aux bénévoles. YFU soutient les bénévoles lors de la planification de leur avenir au sein de l'organisation (cf. Mission Statement).