

Des volontaires internationaux de Singapour lors d'un voyage de volontaires de Words on Wheels à Yogyakarta, Indonésie. Image reproduite avec l'aimable autorisation de Singapore International Foundation (SIF).

DOCUMENT CADRE DE L'IVCO 2019

Élaboration de la norme pour le volontariat au service du développement

Jonathan Potter, consultant technique pour le Forum pour le volontariat au service du développement

Jonathan Potter est engagé depuis trente ans dans le domaine du volontariat et des normes de qualité, après une première carrière dans le secteur privé. Il a travaillé pour une organisation qui s'occupe de volontariat international durant les années 1990 puis auprès de la Commission européenne en tant que consultant, où il a participé au développement du programme EU Aid volunteers. Il a notamment coordonné l'équipe qui dirigé les travaux sur l'établissement des normes de gestion des volontaires et de certification pour les volontaires de l'aide européenne (EUAV). Entre 2001 et 2018, Jonathan a créé, dirigé et présidé plusieurs réseaux mondiaux d'organisations à but non lucratif, y compris liés aux normes de qualité comme par exemple People in Aid ou encore Core Humanitarian Standard.

jonathanpotterwork@btinternet.com

Résumé

Ce « document-cadre », préparé pour la conférence internationale des organisations de coopération et de volontariat (IVCO 2019), examine l'élaboration de la norme pour le volontariat au service du développement (la norme). Le présent document retrace le processus depuis son point de départ, au début de l'année 2017, lorsque les membres du Forum international pour le volontariat au service du développement se sont prononcés en faveur de l'adoption par le Forum d'un ensemble de normes « V4D » (volontaires en faveur du développement, ndlr). L'analyse va jusqu'au début du mois d'août 2019, lorsqu'un groupe conséquent de représentants (y compris des personnes étrangères au Forum) s'est prononcé sur la troisième version des normes tandis que le conseil d'administration du Forum examinait comment intégrer les nouvelles idées dans l'ensemble du réseau.

En juin 2019, le Forum comptait 34 membres. Bon nombre d'entre eux ont appuyé et contribué à l'élaboration des normes via des sondages, des ateliers, des remarques collectées, des dons de ressources, ou leur participation à des sous-groupes de travail¹. Le présent document résume les différentes expertises apportées aux normes du Forum qui seront lancées à l'IVCO 2019. De nombreuses autres organisations, qui ne sont pas membres et qui ne se définissent pas explicitement comme des organisations de volontariat international, peuvent bénéficier du résultat de ces travaux. Certaines d'entre elles ont participé à des groupes de travail et il est à espérer que toutes lisent ce texte ainsi que les normes qui seront annoncées afin que chacun en tire un avantage.

¹ L'annexe 2 énumère les organisations et les pays qui ont contribué au processus.

Normes de qualité

« La valeur d'une norme réside dans sa contribution au développement et au progrès, au professionnalisme, à l'efficacité. »

— Membre d'un atelier,
Guinée, 2018

Une norme de qualité est un ensemble de principes et de règles qui aide les organisations à comprendre et à satisfaire aux exigences d'un service, d'un programme ou d'un produit de qualité. Ces normes peuvent être des mesures incitatives ou une source d'inspiration, ou les deux à la fois. Les normes de qualité, en particulier lorsqu'elles s'accompagnent d'une certaine forme

de garantie, sont positives pour le rendement, mais également pour les gens et la perception.

Parallèlement au renforcement de la responsabilisation (principalement envers les communautés, mais aussi envers les donateurs), la qualité a été un thème important au cours des 20 dernières années dans le développement et les pratiques du secteur humanitaire. Il a été observé une volonté manifeste d'améliorer les performances et leur impact. Des pressions ont été exercées en ce sens. On a donc assisté, durant cette période, à l'élaboration et à la généralisation des normes mondiales de qualité pour la société civile, le secteur humanitaire, la protection des enfants, la gestion du personnel, la responsabilisation, l'évaluation, et bien d'autres domaines. Les fédérations d'associations à but non lucratif du monde entier ont élaboré des normes, tout comme les réseaux nationaux de développement et les réseaux nationaux d'organisations de volontariat.

Pourquoi cette attention sur la qualité ? Et pourquoi via des normes ? Toutes les organisations à but non lucratif qui dispensent un programme ou un service doivent obtenir une sorte de « licence d'exploitation », formelle ou informelle, soit la reconnaissance par le bénéficiaire ou le groupe cible, que ce soit un gouvernement ou une communauté locale, que l'organisation a bel et bien une plus-value à offrir.

Voici quelques exemples : leur travail aide à atteindre un objectif de développement durable (ODD), il contribue à un examen national volontaire (VNR). Il fait partie des besoins de développement plus généraux d'une communauté et ne présente aucun danger. L'adhésion à une norme reconnue et élaborée de manière participative peut aider à obtenir cette « licence d'exploitation » et rassurer tout le monde, du personnel aux volontaires en passant par les donateurs, quant à l'engagement de l'organisation en faveur d'un travail de qualité et une amélioration continue.

En cherchant la meilleure qualité possible, les normes encouragent l'apprentissage. Elles sont souvent élaborées en réseaux, et les organisations se joignent à des réseaux pour

partager et apprendre, pour donner et recevoir du soutien, et améliorer leurs pratiques. Une norme aide une organisation à comprendre où elle peut s'améliorer, et les réseaux constituent d'excellents soutiens.

« Le soutien du Forum comprend la formation et le soutien à la gestion des connaissances nécessaires pour identifier et diffuser les bonnes pratiques. Dans quasiment tous les ateliers, les participants ont identifié le rôle clé que les normes peuvent jouer pour promouvoir l'apprentissage entre les agences de coopération et de volontariat, les partenaires locaux et les organisations nationales à différentes échelles » (Forum, 2019).

Il est essentiel de mettre l'accent sur l'apprentissage, car le contenu d'une norme et le respect de celle-ci par les organisations ne garantissent pas forcément son succès. L'existence d'une norme peut simplement attirer l'attention sur la qualité, encourager certaines organisations à penser à la qualité pour la première fois et les motiver à s'intéresser aux pratiques et politiques traditionnelles, sans même se référer au fond. Une norme peut dicter les politiques de financement des bailleurs de fonds, forçant ainsi l'amélioration ou le changement des pratiques organisationnelles.

La nécessité d'une norme mondiale pour le volontariat au service du développement

Cette norme règlera le problème de l'absence d'un ensemble de bonnes pratiques mondialement reconnues qui se concentrent sur le volontariat au service du développement, ou sur les bonnes pratiques pour les organisations faisant appel au volontariat. La création de cette norme engendrera un volontariat plus responsable et plus efficace, et elle entraînera une confiance plus grande tant chez les volontaires potentiels qu'auprès du grand public dans les organisations qui adhèrent aux normes (Forum LSWG, 2018a)²

Les organisations de volontariat au service du développement s'affilient au Forum pour bénéficier de ces quatre objectifs : partager l'information, réfléchir aux enjeux actuels les plus essentiels, développer les bonnes pratiques et améliorer la coopération et le soutien entre ses membres (comme indiqué dans le plan stratégique du Forum 2016-2020). Offrir au secteur du volontariat au service du développement une norme mondiale de qualité, telle qu'elle a été envisagée lors du Forum stratégique en 2015, permet de répondre à chacun de ces objectifs. Il s'agit surtout d'un mécanisme qui contribuera à garantir des comportements responsables et des résultats qui auront un véritable impact. Il aidera

² Ce cadre proposait les principes de conception de la norme. LSWG est l'acronyme de Forum Leading Standards Working Group.

à positionner clairement le volontariat au service du développement par rapport au volontariat international en général, en mettant l'accent sur une approche du volontariat fondée sur des valeurs et des droits, et axée sur la notion de communauté.

La nécessité d'une norme de qualité a également été dictée par des pressions extérieures. Il fallait que le secteur du volontariat apporte sa pierre à l'édifice des Objectifs de développement durable des Nations unies (ODD) :

« Une considération importante dans l'élaboration des normes a été de les concevoir spécifiquement pour favoriser leur adoption. Elles devaient être pertinentes pour toutes les organisations de volontariat, quelle que soit leur taille et où qu'elles se trouvent dans le monde, et surtout permettre d'aider clairement les organisations à contribuer à la réalisation des Objectifs du développement durable » (Philip Goodwin, directeur général de VSO (Voluntary Service Overseas) et membre du conseil d'administration du Forum).

Une autre pression exercée a été la concurrence que se livrent entre elles les organisations à but non lucratif, les organisations commerciales portées sur le volontariat et le nombre croissant d'organisations qui proposent de renforcer les capacités des organisations nationales, locales et communautaires :

« Étant donné les besoins et les attentes profondément enracinés de nombreuses communautés au sein desquelles œuvrent les organisations de volontariat en faveur du développement, la manière dont elle se comportent est essentiel au maintien de la confiance et au succès du développement qu'elles tentent d'atteindre » (Stephen Goodman, directeur général de Volunteer Service Abroad et membre du Conseil du Forum, au sujet de la région Pacifique).

Les organisations de volontariat au service du développement doivent convaincre un certain nombre de partenaires et représentants qu'elles méritent d'être soutenues, en se

« L'objectif est d'unifier, d'harmoniser et d'établir des normes et des principes essentiels pour informer et guider les praticiens. Définir des pratiques de qualité, favoriser l'excellence. »

— Membre d'un atelier au Pérou en novembre 2018.

démarquant d'autres organisations qui peuvent offrir une forme de volontariat nettement moins crédible, ou qui n'ont pas conscience des effets néfastes de leurs actions. C'est la raison pour laquelle la norme aide à définir un volontariat responsable et efficace.

Trois principes illustrent cette logique :

- **Les communautés** ont le droit d'être entendues, d'être les décideuses de leur propre développement. Cette réalité peut s'intégrer dans la pratique, par exemple en les consultant sur l'élaboration d'un projet, en s'assurant que des normes élevées de sélection, de préparation et de gestion fournissent les volontaires les plus appropriés, et en menant à bien des projets qui n'ont aucune incidence négative sur la communauté, et dont l'impact est mesurable.
- **Les donateurs** peuvent également bénéficier de la norme. Un membre du Forum qui reçoit des fonds pour un programme de volontariat en faveur du développement témoigne du fait que son bailleur de fonds se réjouit de «la manière dont la norme positionnera la contribution du volontariat en fonction de l'impact des programmes conçus pour les plus pauvres et les plus marginalisés, et in fine de la réalisation des Objectifs du développement durable ». Ce bailleur s'attend également à ce que les bénéficiaires de subventions mettent de plus en plus l'accent sur le devoir d'assistance et de protection.
- Enfin, **les volontaires** bénéficient de plus en plus d'informations qui leur permettront de choisir en conscience où et avec qui s'engager. Une norme mettant fortement l'accent sur les besoins de développement ainsi que sur la gestion et le soutien des volontaires peut les attirer spécifiquement vers le volontariat pour les organisations de développement.

Des normes nationales existent déjà dans certains pays, plus souvent liées au développement ou au volontariat qu'au volontariat au service du développement précisément. D'autres normes nationales peuvent être très spécifiques, par exemple en matière de marketing, de collecte de fonds ou de sauvegarde. Toutes ces mesures favorisent la qualité et soutiennent l'apprentissage, mais l'objectif recherché peut être spécifique au pays en question. Par exemple, les normes peuvent guider l'accès au financement offert par le gouvernement national, clarifier les responsabilités juridiques ainsi que les bonnes pratiques ou faciliter l'enregistrement d'une organisation en tant qu'organisation à but non lucratif. Il y aura probablement des chevauchements avec le contenu de la norme, mais les avantages de celle-ci incluent un accent porté spécifiquement sur le volontariat au service du développement, comprenant des normes cohérentes pour tous les partenaires où qu'ils soient basés, un accent sur les Objectifs du développement durable, sans oublier un rôle central donné aux communautés avec lesquelles les volontaires collaboreront, plutôt que sur sa capacité organisationnelle interne.

Le parcours vers la norme

« La création d'une telle norme offre aux organisations l'occasion de discuter et d'aligner les bonnes pratiques, de tirer parti d'une expertise spécifique, de partager l'apprentissage et de s'entendre sur ce qui constitue un volontariat responsable et efficace. »

— Hassanali et O'Brien (2018, p 7)

La conception de la norme s'inscrit dans la stratégie actuelle du Forum (2016-2020) qui comprend l'ambition suivante : « (...) le renforcement de l'ensemble des systèmes, normes, innovations et bonnes pratiques pour le partage entre membres, partenaires, alliances et autres groupes impliquant des volontaires en faveur du développement ». Outre

cet objectif, le conseil d'administration et le coordonnateur exécutif considèrent que la norme mondiale contribue aux quatre objectifs stratégiques que le Forum s'était fixé.

Un sondage mené en janvier 2017 auprès des membres du Forum a conclu que « l'adoption d'un code de principes directeurs V4D » était le meilleur moyen « d'intégrer les V4D au Forum ».

Quatre mois plus tard, le conseil d'administration du Forum a convenu qu'un groupe de travail sur les normes de référence du Forum (LSWG) serait formé pour « élaborer un ensemble de normes (sur le volontariat au service du développement) pour compléter la charte du Forum (première étape) et pour établir un processus d'adoption par les membres et membres associés du Forum (deuxième étape) » (LSWG du Forum, 2017). Par la suite, «le secteur au sens large » a été ajouté à la dernière phrase. Le Forum IVCO d'octobre 2017 a été l'occasion de valider l'Appel à l'action de Séoul, où les participants se sont engagés à « faire progresser les bonnes pratiques dans le secteur par l'élaboration de normes de pointe en matière de volontariat au service du développement. »

En février 2018, le groupe de travail du Forum a élaboré un plan. Une étude largement documentée, une enquête et des ateliers ont eu lieu tout au long de l'année 2018. L'écriture de la norme a eu lieu au cours du premier semestre 2019, sur la base de ces différentes consultations et recherches. Le lancement de la norme mondiale est prévu au cours de l'IVCO 2019 à Kigali, au Rwanda. « Les personnes consultées ont été clairement définies : des anciens volontaires et d'autres actuels, des volontaires impliqués dans des organisations, des acteurs de terrain, des organisations qui accueillent les volontaires et d'autres parties prenantes. »

Les objectifs de cette consultation élargie étaient les suivants :

- « Quelle devrait être la portée et le contenu de la norme mondiale ?
- Comment la norme devrait-elle être mise en œuvre et gérée ?
- Comment la norme peut-elle être utilisée pour promouvoir l'apprentissage et améliorer les bonnes pratiques dans les organisations impliquant des volontaires ? » (Forum LSWG, 2018b)

Tout d'abord, des principes de base³ en vue de l'élaboration de la norme ont été établis (en février 2018). Ils annonçaient « le type de norme que nous voulions, son objet et sa portée ». Ces principes s'inspirent de consultations antérieures, comme celles d'IVCO par exemple, qui elles-mêmes se basaient sur les valeurs édictées dans la Charte du Forum (Forum LSWG, 2018b).

Ensuite, une enquête a été menée en 2018, collectant 488 réponses provenant de 66 pays. Des consultations ont été engagées sur le contenu potentiel de la norme à l'occasion de l'IVCO Montréal, toujours en 2018. Un gestionnaire de projet a été

embauché pour superviser l'ensemble du processus jusqu'à l'OCVI 2019 et une étude d'envergure (Hassanali et O'Brien, 2018) a été rendue publique en juillet 2018.⁴

« Les participants à l'atelier ont partagé leur enthousiasme à propos de la valeur ajoutée que la norme allait apporter à leurs organisations, via l'établissement de bonnes pratiques et la création d'un outil d'apprentissage et d'amélioration. »

— Rahim Hassanali, chef de projet en leadership de volontaires (VSO) et coordonnateur du groupe de travail du Forum. of the Forum LSWG

Entre la fin de l'année 2018 et le début 2019, des ateliers ont réuni 144 personnes dans neuf pays, issues d'organisations nationales qui étaient chargées d'accueillir et d'embaucher des volontaires.⁵

³ Voir annexe 3

⁴ Les objectifs de l'étude approfondie étaient les suivants : « (a) cartographier les normes sectorielles et les documents liés aux normes au sein du secteur du volontariat en faveur du développement ; (b) mettre en évidence les études de cas pertinentes pour comprendre les processus utilisés pour élaborer, mettre en œuvre, gérer et améliorer les pratiques au moyen de normes ; (c) cartographier les normes, documents et documents liés aux normes VSO à un niveau opérationnel chez eux ; (d) identifier les thèmes et domaines communs auxquels une norme mondiale pour le volontariat en faveur du développement pourrait répondre; (e) grâce aux enseignements tirés de l'étude, proposer la meilleure façon d'aborder la création de la norme mondiale pour le volontariat au service du développement » (Hassanali et O'Brien, 2018).

⁵ Voir annexe 2 pour les organisations participant aux structures créées pour soutenir l'élaboration de la norme et les pays participants aux ateliers consultatifs et autres enquêtes.

La consultation a été mondiale et a inclus des volontaires nationaux et internationaux, des organisations d'envoi, des organisations d'accueil, des représentants des communautés et bien d'autres. Les non-membres du Forum ont également joué un rôle important dans les consultations, notamment des organisations commerciales, des organisations de jeunes volontaires, ou encore des gouvernements et différents réseaux. En janvier 2019, il a été convenu que la norme devrait être distribuée aux non-membres du Forum pour leur permettre de faire preuve de leadership dans le secteur et chercher à les influencer pour qu'à leur tour ils deviennent membres.

Le processus de création de la norme a été ouvert et dynamique. La phase de consultation s'est déroulée en plusieurs étapes, avec, par exemple, des questions posées aux ateliers qui n'avaient pas été résolues par l'enquête. Dans la mesure du possible, les points de vue des différents représentants ont été sollicités, pris en compte et intégrés.

ELABORATION DE LA NORME 2015-2022 : LIGNE DU TEMPS	
Date	Initiatives
2015	La notion de norme de qualité est conçue lors des conclusions du Forum.
Janvier 2017	Un sondage auprès des membres du Forum confirme qu'ils sont favorables à l'adoption d'un ensemble de normes pour le volontariat au service du développement.
Avril 2017	Le conseil d'administration du Forum convient 1) qu'un groupe de travail élabore un ensemble de normes pour le volontariat en faveur du développement afin de compléter la charte du Forum et 2) qu'un processus est établi pour encourager l'adoption de l'ensemble par les membres et membres associés du Forum.
October 2017	Le rassemblement IVCO 2017 souscrit à l'idée de l'Appel à l'action de Séoul où les participants s'engagent à « faire progresser les bonnes pratiques dans le secteur par l'élaboration de normes de pointe en matière de volontariat en faveur du développement ».
Novembre 2017	Le mandat du groupe de travail est officiellement délivré.
Février 2018	Le groupe de travail propose au conseil d'administration du Forum les principes de conception et un plan de consultation pour la norme, dans un document intitulé « Agreed framework for leading standards for volunteering for development ».
Juin 2018	Une enquête sur les principes de conception des normes récolte 488 réponses provenant de 66 pays. (Voir Appendix 3).
Juillet 2018	Le directeur opérationnel du projet (Rahim Hassanali) diffuse une large étude intitulée : « Global volunteering for development standards desk review ».
Octobre 2018	Une séance de consultation sur la norme et son contenu a lieu durant l'IVCO 2018.
Novembre 2018- Janvier 2019	Des ateliers sont mis en œuvre avec des organisations nationales dans neuf pays, auxquels participent 144 personnes.
Janvier 2019	Il est convenu qu'une fois terminée, la norme sera distribuée aux non-membres du Forum pour leur permettre de faire preuve de leadership dans le secteur et chercher à les influencer pour qu'à leur tour ils deviennent membres.
Février-Mars 2019	Les sous-groupes issus du groupe de travail (y compris les membres et les non-membres du Forum) se réunissent autour de chacun des quatre thèmes de la norme.
Avril 2019	Un rédacteur technique est engagé pour appuyer le processus.
Juillet 2019	Trois avant-projets de définitions du volontariat en faveur du développement sont soumis au groupe de travail du Forum.
Août 2019	Le conseil d'administration du Forum fixe les règles de gestion et mise en application de la norme auprès de ses membres. Il est décidé qu'elles seront présentées à l'IVCO 2019.
Octobre 2019	La norme est lancée au cours de l'IVCO 2019 et des discussions sont engagées au sujet de son opérationnalité.
Post-IVCO 2019	Le conseil d'administration du Forum examinera les options possibles pour la gestion de la norme, après les échanges de l'IVCO 2019
	Un rapport complet de la consultation sera publié d'ici la fin de 2019.
	Tous les documents seront disponibles sur le nouveau site internet du Forum pour permettre aux organisations de s'approprier la norme.
	Un label de reconnaissance pour la norme sera développé.
2021-2022	Une évaluation de la norme et de sa mise en œuvre sera pratiquée.

Création de la norme

Voici les principaux résultats ou conclusions des consultations, qui ont tous contribué à l'élaboration de la norme telle qu'elle sera présentée à l'IVCO 2019 :

Principaux résultats de l'enquête⁶

- La norme devrait responsabiliser les volontaires liés à des organisations sur l'importance de l'impact positif exercé par les activités en faveur du développement.
- La norme devrait promouvoir et encourager les bonnes pratiques et l'apprentissage dans le secteur.
- La norme devrait se concentrer, à l'échelle de la communauté, sur les personnes, les communautés elles-mêmes et les organisations qui travaillent avec des volontaires.
- La norme devrait aider le secteur du volontariat à mesurer et communiquer les contributions de celui-ci aux Objectifs de développement durable.
- La norme devrait avoir pour ambition de couvrir toutes les formes différentes de volontariat en faveur du développement.⁷
- Il devrait y avoir une structure hybride et souple pour assurer la conformité à la norme (par exemple qu'elles ne soient pas toutes contraignantes).

⁶ Enquête mondiale du Forum réalisée en 2018, qui a donné 488 réponses issues de 66 pays (Annexe 2).

⁷ Bien que la norme s'applique clairement au volontariat national et international, elle peut également s'appliquer à d'autres modalités de volontariat, y compris le volontariat d'affaires et le /e-volontariat. Bien que l'application puisse varier, les principes seront fixes.

Principaux résultats de l'étude approfondie⁸

« Il semble que les normes les plus largement adoptées aient eu le plus grand nombre des personnes impliquées dans la planification et design. »

— Hassanali and O'Brien
(2018, p. 47)

- Il n'existe pas de définition commune du volontariat en faveur du développement, bien que la transparence soit un engagement commun à toutes les organisations de ce secteur.
- Le cycle du programme et le parcours des volontaires seront les domaines les plus précieux que la norme devra couvrir.
- Les normes relatives au volontariat en faveur du développement doivent être appliquées à la fois par les organisations qui envoient des volontaires et par les organisations qui les accueillent.
- Toutes les normes étudiées (parmi les plus pertinentes pour les membres du Forum) jouissent d'une forme de label ou de certificat.

Principaux résultats des ateliers

Les ateliers ont nourri de nombreuses réflexions sur le contenu des principales sections de la norme, à savoir la gestion des volontaires, le devoir de protection, la conception et la réalisation de projets et la définition même du volontariat en faveur du développement. Les participants à l'atelier voulaient également s'assurer que les partenaires et les organisations d'accueil de volontaires soient traités sur un pied d'égalité avec les organisations d'envoi, car la norme les aidera à renforcer leur capacité mutuelle.

Conséquences pour la norme

Les conclusions et les recommandations de cette grande phase de consultations n'ont pas toujours brillé par leur cohérence et ont quelques fois dérogé aux principes établis pour la conception. A titre d'exemple, à l'origine le huitième principe pour la conception suggère une approche modulaire, estimant que « tous les modules ne seront pas pertinents pour chaque organisation ». Ce point de vue a évolué au cours des débats : finalement, ce n'est qu'en respectant la norme dans son ensemble qu'une organisation de volontariat en faveur du développement montrera son engagement envers un

⁸ Bon nombre des conclusions reflètent celles de l'enquête et ne sont pas répétées ici.

volontariat responsable et efficace. Néanmoins, plusieurs actions-clés ont été identifiées qui permettront aux organisations émergentes d'améliorer leurs performances sans avoir à se conformer à l'ensemble de la norme.

Autre exemple, le dixième principe de conception. Il stipule que

« La norme couvrira toutes les formes de volontariat en faveur du développement - local, national et international - en ce compris les jeunes, les entreprises et toutes formes de volontariat qui contribuent à la réalisation des Objectifs du développement durable. »

Les personnes interrogées par le sondage étaient du même avis, néanmoins les ateliers réalisés n'ont pas permis d'obtenir un consensus sur la question de savoir si la norme devrait s'appliquer aux volontaires locaux (travaillant dans leur communauté et non rémunérés) de la même façon qu'aux volontaires nationaux et internationaux rémunérés, ni sur la question de savoir si les jeunes volontaires et les volontaires expérimentés devraient être inclus.

Le contenu de la norme

L'élaboration du contenu de la norme a été un processus participatif. Néanmoins, plusieurs décisions importantes ont été prises par le conseil d'administration du Forum ou le groupe de travail. La première d'entre elles est que la norme, qui est axée sur la définition et le soutien du volontariat en faveur du développement, ne couvrirait que **le travail opérationnel**.

Valeurs et principes qui guident la norme

Parmi les principes et les actions constitutifs de la Charte du Forum, les éléments suivants ont guidé le contenu de la norme.

- Les communautés avec lesquelles les volontaires travaillent sont les mieux placées pour prendre des décisions concernant leur propre développement.

De plus, les organisations qui adhéreront à la norme seront priés de :

- Apporter leur expérience, leur expertise et leur soutien aux organisations, institutions et communautés qui mettront en œuvre des stratégies adaptées pour contribuer à l'amélioration des communautés avec lesquelles elles sont engagées.
- S'assurer que les bénévoles possèdent les qualités, la motivation et les compétences requises et qu'ils sont préparés convenablement pour offrir la meilleure contribution possible.
- Fournir un soutien approprié et une préparation adéquate aux volontaires et aux partenaires chargés de les accueillir afin d'assurer la réussite et la durabilité de leurs projets conjoints.
- Réfléchir, évaluer, et partager les bonnes pratiques et les apprentissages majeurs pour améliorer notre développement organisationnel

— Extrait de la Charte du Forum

Le quatrième principe de conception précise que la norme doit « couvrir l'ensemble du cycle du programme de développement, depuis l'élaboration du programme jusqu'à la prestation opérationnelle, l'évaluation et les conclusions de l'évaluation ». Cela signifie que la capacité organisationnelle (comme la gouvernance, la gestion du personnel, la collecte de fonds, etc.) ne font pas partie du champ d'application de la norme.

Deuxièmement, la norme met fortement l'accent sur **la sphère des communautés**, à la demande de la grande majorité des membres du Forum.⁹ Bien sûr, toutes les personnes impliquées dans le volontariat au service du développement ne sont pas engagées à

⁹ 92 % des personnes interrogées ont indiqué que les normes devraient être axées prioritairement au niveau des communautés (question 8) (WUSC, 2019).

l'échelle des communautés - certains travaillent dans des organismes gouvernementaux, dans un réseau qui cherche à lever des fonds, dans une chambre de commerce, etc. - mais la norme devrait rester pertinente pour les institutions qui comptent ce genre de volontaires.

Troisièmement, il a été décidé qu'il s'agirait bien d'**une norme** et non d'une ligne directrice ou d'une série de bonnes pratiques.

Voilà qui éclaire sur le contenu de la norme, qui s'est construite grâce aux nombreux ateliers nationaux et sur l'expertise des sous-groupes de travail. A terme, tous les points d'attention présents dans la norme pourront être adoptés par les organisations de volontariat au service du développement

Quatre thèmes

La Charte du Forum¹⁰, les principes de conception et l'étude approfondie¹¹ ont donc aidé à définir les contours de la norme. Elle comprend :

- **Conception et réalisation de projets**
- **Devoir de protection**
- **Mesure de l'impact**
- **Gestion des volontaires**

Le thème de la mesure de l'impact a été ajouté ultérieurement (septembre 2018), séparément des autres thèmes, car il s'agit d'un sujet clé traité régulièrement dans la stratégie et les segments politiques du Forum (notamment à l'ONU). Certaines notions importantes peuvent se chevaucher : la norme promeut une approche du développement fondée sur les droits, et met par exemple l'accent sur l'importance de ne pas « nuire » aux membres de la communauté et aux volontaires.

Afin de préparer le contenu détaillé de ces quatre thèmes, les membres et les non-membres du Forum ont été invités à se joindre aux sous-groupes¹² de travail qui se sont réunis en février/mars 2019. Un rédacteur technique ayant de l'expérience en matière de volontariat et d'élaboration de normes a été engagé en avril pour appuyer le processus.

¹⁰ Voir l'encadré ci-dessus pour les valeurs et principes qui ont guidé le contenu de la norme.

¹¹ « Les documents cadres de la plupart des organisations décrivent un ensemble d'engagements organisationnels, d'où découlent des orientations plus détaillées couvrant les domaines du devoir de protection, de la gestion des volontaires et du volontariat pour la programmation du développement » (Hassanali et O'Brien, 2018, p. 13).

¹² Voir annexe 2.

La contribution des neuf ateliers nationaux a été majeure, mais le Forum reconnaît qu'il y a eu un manque de représentation des pays du Sud dans cette dernière partie, jusqu'au moment où les participants activent leurs réseaux pour inviter de nouvelles organisations dans le processus. Ceci étant, même après cette évolution, la représentation des pays du Sud n'était pas encore optimale.

L'étude approfondie¹³ et les ateliers¹⁴ ont contribué à la rédaction de trois des quatre thèmes mentionnés et l'enquête a également été utile pour le thème « gestion des volontaires ». Chacun des sous-groupes a subdivisé ses thèmes de discussions et réflexions - par exemple, la « gestion des volontaires » suivait le parcours des volontaires à partir « du recrutement et de la sélection » jusqu'au « débriefing, la reconnaissance et l'engagement continu » - et des experts dans chacun de ces domaines ont échangé par vidéoconférences pour décider du contenu. Ces derniers se sont inspirés de leur propre expérience et des normes existantes sur le thème débattu¹⁵. Lorsque la norme sera présentée à tous les participants de l'IVCO 2019, elle aura fait l'objet de trois réécritures par des experts et un long processus de consultation auxquels ont participé les groupes de travail et un groupe de référence élargi.

Il est probable que la version finale de la norme qui sera présentée à l'IVCO 2019 ne conviendra pas à tout le monde. Dans plusieurs domaines, certaines organisations n'en sont qu'aux balbutiements et sont loin d'être capable de se mettre en conformité avec elle. Le degré de responsabilisation demandée aux organisations sera trop haut pour certaines d'entre elles. Le partage des responsabilités entre les organisations qui envoient des volontaires et celles qui en accueillent décrit dans la norme pourrait ne pas refléter la réalité de certains partenariats existants. Par ailleurs, les organisations nationales chargées d'envoyer des volontaires sur le terrain pourraient considérer que les éléments épinglés dans la norme ne concernent que leurs homologues internationales.

¹³ Sur le « devoir de protection » par exemple : « Il ressort de notre examen des normes et de la documentation relative aux normes que l'accent est davantage mis sur le devoir de protection des organisations nationales envers les volontaires que sur les personnes avec lesquelles elles travaillent » (Hassanali et O'Brien, 2018 p. 18). La recommandation était d'axer la norme sur les communautés ainsi que sur les volontaires. En ce qui concerne les « programmes », l'examen a identifié les priorités suivantes : le partenariat, l'appropriation et la participation locales, la durabilité, la participation des jeunes et l'environnement (ibid., p. 24).

¹⁴ Au sujet de la « gestion des bénévoles », par exemple : « Dans de nombreux ateliers, on a beaucoup insisté sur la nécessité d'offrir « une formation appropriée aux volontaires à chaque étape de leur parcours ». Les participants ont également souligné l'importance de politiques et de guides normalisés, de la gestion de l'information et de bases de données cohérentes pour appuyer la gestion des volontaires » (Forum, 2019).

¹⁵ Parmi les exemples de ces expériences et de ces normes, mentionnons le « Code of good practice » de Comhlámh pour les organismes d'envoi de volontaires, le manuel d'assurance qualité de l'ICS, les normes nationales de Volunteering Australia, les normes de Volunteer Canada et les manuels de l'EISF. La nature globale de la norme, ainsi que sa définition (par exemple, elle ne couvre pas toutes les capacités internes et tous les domaines politiques requis pour la certification par les volontaires de l'aide de l'UE) signifie qu'elle est liée à d'autres normes pertinentes, sans pour autant les dupliquer. Les organisations qui doivent respecter des normes nationales devraient trouver dans la norme à la fois des chevauchements et la prolongation de normes existantes.

Les nombreux contributeurs à la norme étaient bien conscients de la haute sensibilité des questions posées ainsi que des possibles conflits d'intérêts, c'est pourquoi ils ont veillé minutieusement à l'emploi du langage utilisé, notamment à propos des définitions (celle de « partenaire » pour n'en citer qu'une). Ils ont également évalué précautionneusement la « faisabilité » de chaque action décisive¹⁶. L'objectif premier des sous-groupes de travail était de suivre les normes auxquelles les organisations pratiquant le volontariat au service du développement devraient aspirer.

Définition du volontariat au service du développement

En plus des quatre thèmes, la norme contient des définitions du volontariat pour le développement ainsi que du volontariat impactant et du volontariat responsable. Il est important de noter que la norme a été conçue de manière à ce qu'une organisation qui respecte la norme puisse constater qu'elle fournit un volontariat impactant et responsable pour le développement.

Historiquement, il y a toujours eu débat sur la définition du volontariat en faveur du développement. Un certain nombre d'organisations a estimé qu'aucune définition ne résisterait à l'épreuve du temps et que n'importe quelle tentative serait toujours trop large pour être utile à la promotion et la communication. Dans notre cadre de travail, des ébauches de définitions ont été élaborées à partir des données recueillies par les ateliers et les enquêtes.

Ni les ateliers ni le sondage de 2018 n'ont permis d'identifier une définition simple et unique. Les réponses aux sondages donnaient une place prépondérante aux volontaires, ce qui peut s'expliquer par le nombre de volontaires qui y ont participé.

Le document de synthèses des ateliers souligne que « il est important de rappeler que peu d'ateliers ont été capables d'identifier une vision commune de la notion de volontariat au service du développement » (Forum, 2019).

Néanmoins, trois ébauches de définition ont pu être proposées au groupe de travail et au groupe de référence du Forum à la mi-juillet 2019. Les définitions qui seront présentées à Kigali en octobre 2019 auront intégré leurs remarques éventuelles.

¹⁶ Pour presque tous les points clés de la norme, les sous-groupes ont suggéré des bonnes pratiques et des orientations (provenant d'autres normes ou de la pratique de leur propre organisation) qui aideront les organisations à comprendre, à connaître et à appliquer la norme.

Gestion de la norme

« Il est nécessaire d'assurer la clarté, la transparence et la compréhension de la norme mondiale, ainsi que sa visibilité et la communication autour d'elle. »

— Membre d'un atelier au Pérou en novembre 2018

Toute norme doit être gérée. Toutes les normes mondiales connues du secteur du développement et de l'aide humanitaire disposent d'une certaine forme de secrétariat de gestion¹⁷ et de nombreuses normes nationales sont dirigées par des réseaux nationaux¹⁸.

L'inconvénient d'avoir une norme - pourtant nécessaire et qui jouit de nombreux partisans enthousiastes et intéressés - est le coût en termes de ressources (le personnel mobilisé, l'inévitable promotion et son évolution continue).

Ceux-ci peuvent coordonner l'apprentissage et le partage des données sur l'intranet du Forum, organiser des ateliers régionaux et/ou nationaux, mener des recherches et produire des études de cas¹⁹. Dans un deuxième temps, ils peuvent partager la communication et la promotion auprès des autres intervenants (les volontaires et les bailleurs de fonds par exemple). Enfin, ils peuvent profiter des réseaux pour soutenir le processus d'évaluation et participer au premier examen de la norme qui sera effectué à terme²⁰.

L'une des premières décisions prise par le conseil d'administration du Forum à l'égard de la norme a été que l'apprentissage aurait la préséance sur la conformité, au motif que les membres tirent davantage profit des réseaux où quelqu'un facilite cet apprentissage pour eux. Le conseil d'administration du Forum examinera les options pour la gestion de la norme et les présentera à l'IVCO 2019.

¹⁷ Exemples : l'Alliance CHS (Core Humanitarian Standard) ; Keeping Children Safe ; the Global Standard for CSO (civil society organisations) Accountability.

¹⁸ Exemples (pas nécessairement liés au volontariat) : Comhlámh en Irlande ; Code de conduite de l'ACFID (Australian Council for International Development) ; le Philippine Council for NGO Certification ; Viwango au Kenya (organisation axée sur la certification).

¹⁹ Comme l'indique l'étude approfondie : « Une autre similitude est que chaque norme est accompagnée d'un ensemble de ressources pour appuyer son application » (Hassanali et O'Brien, 2018 p. 47).

²⁰ Comme le reconnaît le principe de conception numéro 12 : « Il y aura également un mécanisme pour aider les organisations à atteindre les niveaux de conformité. Cela pourrait prendre la forme d'un soutien par les pairs, d'une banque de ressources partagées ou d'une entité ou organisation qui fournira ces services » (annexe 3).

Mise en œuvre de la norme

Certaines normes sont mises à la disposition des organisations comme points de référence qu'elles peuvent utiliser si elles le souhaitent, d'autres normes (ISO par exemple) sont obligatoires si le fournisseur de services ou de biens a besoin de clients. Durant le processus, la question de l'obligation ou non du respect de la norme s'est posée.

Selon les résultats de l'enquête de janvier 2017, il était préférable que « le Forum promeuve et n'impose pas les normes » et privilégie « un processus visant à construire une culture de bonnes pratiques plutôt que de pousser vers des normes obligatoires » (Forum 2017). Dans l'enquête de 2018, 58% des sondés estimaient que des normes obligatoires assorties d'un contrôle externe sur la conformité étaient nécessaires. Dans ce questionnaire à choix multiples, 68% d'entre eux penchaient pour un mélange de directives obligatoires et facultatives. Dans les principes de conception également, l'hypothèse d'une forme de conformité était avancée²¹ et l'étude approfondie allait en ce sens.²² Toujours dans l'enquête de 2018, 94% des personnes interrogées estimaient que les normes devraient « accentuer la responsabilisation des volontaires dans les organisations en faveur du développement » (WUSC, 2019).

La position du conseil d'administration du Forum est claire : « Nous avons décidé qu'une approche d'apprentissage devrait être adoptée pour les (...) normes, par opposition à une approche de conformité » (Forum, 2018b). Cette position est fondée sur la nécessité de l'inclusion, et la volonté de veiller à ce que les membres du Forum et d'autres organisations de toutes tailles et de tous niveaux puissent bénéficier de la norme.

Les options classiques de mise en œuvre d'une norme sont les suivantes :

- **L'auto-évaluation** : une organisation doit interroger ses principales parties prenantes (en particulier les communautés, les volontaires et le personnel) sur ses performances par rapport à la norme et vérifier que les politiques et processus requis sont mis en place, compris et appliqués largement. L'auto-évaluation peut produire des résultats qui permettraient à ceux qui mettent en œuvre la norme de se comparer à leurs pairs et à leur propre base de référence, et d'identifier les faiblesses communes qui peuvent peut-

²¹ Selon le principe de conception numéro 9 : « Au fil du temps, les organisations mettront progressivement en œuvre des pratiques conformes à la norme et passeront d'une auto-évaluation des éléments « basiques » à des niveaux de conformité plus exigeants ». Voir également le principe de conception numéro 11 (annexe 3).

²² « Chaque organisme responsable de la gestion de sa norme a des moyens différents de vérifier dans quelle mesure elle est respectée. Chacune des normes présentées dans ces études de cas comporte un élément d'auto-évaluation qui permet aux organisations d'évaluer et de réfléchir en interne sur leurs systèmes et leurs pratiques par rapport à une norme donnée » (Hassanali et O'Brien, 2018 p. 47).

être améliorées en étant traitées par la formation. Les donateurs d'autres secteurs se sont montrés très intéressés à l'idée de voir comment leurs investissements pouvaient être améliorés.

- **La vérification** : Théoriquement, cela implique que des évaluateurs indépendants vérifient les éléments probants fournis pour une auto-évaluation. On poserait des questions aux collectivités, aux volontaires et aux employés des organisations. Les politiques et les pratiques seraient étudiées et soumises à des tests.
- La certification est une attestation de réussite ou d'échec décernée par des évaluateurs externes.

En août dernier, le conseil d'administration du Forum a convenu que l'auto-évaluation serait considérée comme une priorité, les approches de vérification étant envisagées après environ un an. Lors de l'IVCO 2019, il sera proposé que la norme soit liée à la Charte du Forum, à laquelle tous les membres du Forum ont adhéré. Il sera peut-être nécessaire d'amender la Charte du Forum afin d'y incorporer des engagements exigeants pour chacun des quatre thèmes de la norme.

Il y aura une sorte de labellisation (comme par un exemple un « Engagement envers la norme ») qui démontrera l'engagement d'une organisation envers celle-ci et les progrès réalisés par rapport à ses parties prenantes, en particulier aux donateurs, aux volontaires et aux communautés. Cette labellisation se développera au cours de la prochaine étape des travaux.

Quelle est la prochaine étape ?

La norme sera lancée à l'IVCO 2019 et l'approche recommandée par son conseil d'administration pour sa gestion et sa mise en œuvre sera présentée. Après l'IVCO 2019, un certain nombre de mesures sont envisagées pour mettre en pratique la norme.

- Les organisations les plus avancées dans le domaine du volontariat en faveur du développement seront encouragées à progresser encore et à accepter d'appliquer la norme. Elles recevront l'assurance que tout sera mis en place pour corriger les erreurs éventuelles. Une déclaration d'engagement en faveur de la norme pourrait les aider à obtenir des financements auprès de donateurs ou d'autres bailleurs de fonds, ou à accroître le recrutement de volontaires et ainsi satisfaire les communautés associées.
- Le Conseil d'administration du Forum déterminera comment encourager les organisations qui ne sont pas membres du Forum, mais qui travaillent avec le volontariat en faveur du développement, à utiliser la norme comme outil d'apprentissage.

- Ces expériences alimenteront un examen de la norme, tant de son contenu que de sa mise en œuvre en 2021-2022.²³
- Les documents seront mis à disposition sur le site internet du Forum afin de soutenir les organisations qui travailleront à partir de la norme. Comme il est renseigné dans les conclusions des ateliers, « le soutien du Forum englobe l'aide à la gestion des connaissances nécessaires pour identifier et diffuser les bonnes pratiques » (Forum 2019). Le matériel offert par les membres du Forum comprendra des guides, des études de cas et des évaluations de bonnes pratiques, des documents de recherche et plus encore. Tout sera présenté sur le site de manière à garder une cohérence avec la forme de la norme, et sera, espérons-le, relié à d'autres sites en ligne de ce type, en cours d'élaboration.
- Le sondage sur l'analyse des données de base du Forum a été mené auprès des membres du Forum en 2019 et l'intention est de le rendre annuel. Au début, l'enquête proposera un ensemble de données restreint et une petite base de volontaires. Avec le temps, les données pourront devenir de plus en plus complexes pour tenir compte de l'impact collectif du volontariat en faveur du développement sur les Objectifs du développement durable. Les travaux sur la mesure de l'impact de la norme y contribueront.
- Dans la perspective du Rassemblement technique mondial des Nations Unies sur le volontariat (GTM2020), les membres du Forum ont la possibilité de participer à des analyses de situation nationales portant sur l'ampleur, la portée et l'impact du volontariat pour l'Agenda 2030 du développement durable. Une fois encore, la norme peut contribuer à ce travail.
- Un rapport complet sur le processus de consultation sera produit d'ici la fin 2019.

L'IVCO 2019 sera une étape cruciale dans l'évolution de la norme. Conscient de l'ampleur et la profondeur de la consultation qui a été organisée, ainsi que de la compétence et l'expérience des nombreuses personnes qui ont contribué à l'élaboration de la norme, le Conseil d'administration du Forum espère renforcer le secteur du volontariat en faveur du développement par sa mise en œuvre.

²³ L'étude approfondie (Hassanali et O'Brien, 2018) prévoit que ce processus continu sera géré par les membres du Forum : « Créer un groupe de travail réunissant les parties prenantes concernées pour soutenir l'évolution de la norme après son élaboration et son lancement. On s'attend à ce qu'il comprenne un grand nombre des membres actuels du groupe de travail sur les normes de référence » (ibid.).

Grâce à la pratique et à l'apprentissage, la norme continuera d'évoluer pour répondre à la demande de services de qualité, d'évaluation et d'impact sur le développement. Nous espérons qu'elle permettra également d'accroître la diversité des organisations dans la sphère du volontariat en faveur du développement.

Six questions pour ouvrir le débat :

1. De quelle façon cette norme mondiale peut-elle soutenir le volontariat au niveau national, par exemple en élaborant des normes nationales de volontariat dans les pays où elles n'existent pas encore, en s'harmonisant avec les conclusions nationales des examens des volontaires de l'ONU (VNRs) ou en influençant leur élaboration ?²⁴
2. Comment cette norme mondiale peut-elle aider les membres du Forum et d'autres personnes à faire pression pour obtenir un financement accru du volontariat en faveur du développement ?²⁵
3. Comment mesurons-nous l'impact de la norme ? Sur quels aspects le Forum devrait se pencher pendant la phase de déploiement ?
4. Comment la norme peut-elle être utilisée pour montrer la valeur ajoutée du volontariat dans les projets visant à atteindre les Objectifs de développement durable, par rapport aux projets qui n'impliquent pas de volontaires ?
5. Comment le Forum aide-t-il le secteur du volontariat commercial à adopter le volontariat en faveur du développement et la norme ?
6. Votre organisation dispose-t-elle de bonnes pratiques que vous aimeriez partager avec les autres membres du Forum ? Les deux premiers jours de l'IVCO 2019 seront l'occasion de le faire.

²⁴ Questions issues du résumé des ateliers (Forum, 2019).

²⁵ Question issue du résumé des ateliers (Ibid).

Bibliographie

Comhlámh. (2013). « Code of good practice ». Dublin. Disponible ici : <https://comhlamh.org/code-of-good-practice/>

EISF (European Interagency Security Forum). (2019). « EISF guides ». Londres. Disponible ici : <https://www.eisf.eu/resources-library/eisf-publications/>

Forum international du volontariat pour le développement. (Pas de date). « Forum vision, mission and charter ». Disponible ici : <https://forum-ids.org/about/vision-mission-charter/>

Forum. (Pas de date). « 2016-2020 strategic plan ». Disponible ici : <https://forum-ids.org/wp-content/uploads/2010/08/2016-2020-Forum-Strategic-Plan.pdf>

Forum. (2017). « Analysis of Forum member survey 2017 ». Non publié.

Forum. (2018). « Minutes of meetings of Forum Board and Leading Standards Working Group, 2017-19 ». Décembre. Non publié.

Forum. (2019). « Notes and summary analysis of Forum workshops 2018/19 ». Non publié.

Forum. (à venir). « Basic data measurement survey 2019 ». Forum international du volontariat en faveur du développement.

Forum LSWG (Leading Standards Working Group). (2017). « Terms of reference final ». Forum, novembre. Non publié.

Forum LSWG (Leading Standards Working Group). (2018a). « Agreed framework for leading standards for volunteering for development ». Document du groupe de travail sur les normes de référence. Forum, février. Non publié.

Forum LSWG (Leading Standards Working Group). (2018b). « Consultation plan: Development of standards for volunteering for development, final for Forum Board endorsement ». Forum, février. Non publié.

Hassanali, R. et O'Brien, J. (2018). « Global volunteering for development standards desk review ». Forum. Non publié.

VSO. (Pas de date). « International Citizen Service quality assurance handbook ». Non publié.

Potter, J. (2019). Conversations privées de l'auteur avec le personnel du Forum et le personnel des membres du Forum. Non publié.

Volunteering Australia. (2015). « The national standards for volunteer involvement ». Adélaïde. Disponible ici <https://www.volunteeringaustralia.org/wp-content/uploads/National-Standards-Document-FINAL-3004.pdf>

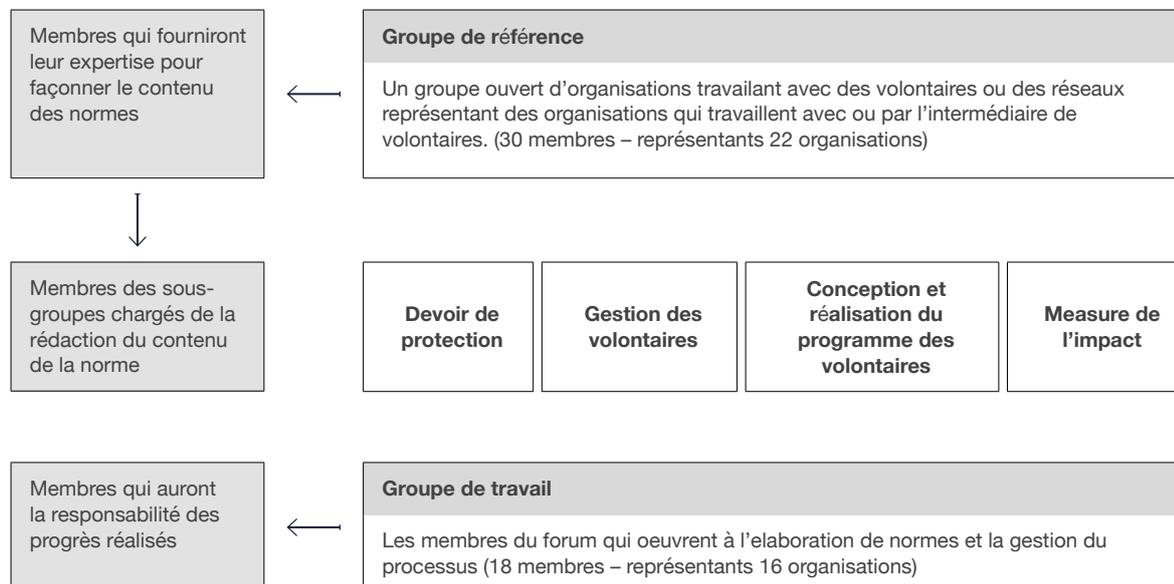
Volunteer Canada. (2017). « CCVI: The Canadian code for volunteer involvement ». Ottawa. Disponible ici : https://volunteer.ca/vdemo/ResearchAndResources_DOCS/Volunteer_Canada_Canadian_Code_for_Volunteer_Involvement_2017.pdf

WUSC (World University Service of Canada). (2019). « Standards Consultation Survey Analysis 2018 ». Disponible ici : <https://drive.google.com/open?id=1xLOYwfinoFSkx-fHsfjRr3sXi2TAS1SA>

Annexe 1

Structure des groupes de travail pour la norme

Réorganisation du groupe travaillant à l'élaboration de la norme mondiale du Forum pour le volontariat au service du développement.



Annexe 2

Participants au processus d'élaboration de la norme

Plusieurs centaines de personnes, basées dans plus de 80 pays, ont participé à la consultation sur la norme. Le tableau ci-dessous liste les organisations qui ont participé aux différentes structures qui ont travaillé à l'élaboration de la norme et les pays dans lesquels elles sont basées ; les résultats de l'enquête approfondie de 2018 ; la portée de l'étude documentaire ; et le nombre de participants qui ont participé aux ateliers qui ont été organisés dans neuf pays.

Groupe de travail pour la norme (Forum LSWG)

Comhlámh	Irlande
Volunteer Service Abroad (VSA)	Nouvelle-Zélande
VSO	Royaume-Uni
AVI	Australie
Australian Red Cross (ARC)	Australie
Cuso International	Canada
Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH	Allemagne
Japan International Cooperation Agency (JICA)	Japon
Federazione Organismi Cristiani Servizio Internazionale Volontario (FOCSIV)	Italie
Nepal Friendship Society	Népal
Raleigh International	Royaume-Uni
Unité	Suisse
United Nations Volunteers program (UNV)	Allemagne/Nation Unies
World University Service of Canada (WUSC)	Canada

Groupe de références (non-membres du Forum)

Better Care Network	Royaume-Uni
European Volunteer Centre (CEV)	Belgique
Habitat for Humanity	Philippines
Humanitarian Academy	Royaume-Uni
Johns Hopkins University	Etats-Unis
Volunteer Involving Organizations Society (VIO Society)	Kenya
International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC)	Suisse
Philippine Coalition on Volunteerism	Philippines
Projects Abroad	Royaume-Uni
Pencils of Promise	Etats-Unis
Hope and Homes for Children	Royaume-Uni
ALTO Global Consulting	Australie
Rubaroo	Inde
Lumos	Royaume-Uni
Cambodia Volunteer Network	Cambodge
Transform Alliance Africa	Kenya
Gambia Volunteers	Gambie
Engineers Without Borders Canada	Canada
Vine Trust	Royaume-Uni
UNICEF	Etats Unis/Nations Unies

Organisations issues des sous-groupes chargés d'élaborer la conception et l'exécution

VSO (Lead)	Afrique du Sud
Restless Development / ReThink Orphanages	Royaume-Uni
Vine Trust	Royaume-Uni
Projects Abroad	Royaume-Uni
ALTO Global Consulting	Australie
Engineers Without Borders Canada	Canada
Cuso International	Canada

Organisations issues des sous-groupes chargés d'élaborer le devoir de protection

Raleigh International (Lead)	Royaume-Uni
Cuso International	Canada
Lumos / ReThink Orphanages	Royaume-Uni
Hope and Homes for Children	Royaume-Uni
ALTO Global Consulting	Australie
Engineers Without Borders Canada	Canada
Transform Alliance Africa	Kenya
Comhlámh	Irlande
Projects Abroad	Royaume-Uni
Lumos	Royaume-Uni
ECPAT International	Thaïlande

Organisations issues des sous-groupes chargés d'élaborer la gestion des volontaires

Cuso International (Lead)	Canada
Gambia Volunteers	Gambie
Restless Development	Royaume-Uni
European Volunteer Centre (CEV)	Belgique
Raleigh International	Royaume-Uni
Cambodia Volunteer Network	Cambodge

Organisations issues des sous-groupes chargés de mesurer l'impact

World University Service of Canada (WUSC)	Canada
World Federation of Societies of Anaesthesiologists	Royaume-Uni
Engineers Without Borders Canada	Canada
Unité	Suisse
Johns Hopkins Center for Civil Society Studies	Etats-Unis
Projects Abroad	Royaume-Uni
VSO	Royaume-Uni

Les interlocuteurs de l'enquête 2018

L'enquête a été menée auprès de 488 personnes dans 66 pays. Comme on peut le voir ci-dessous, les pays ayant le taux de réponse le plus élevé sont la France, le Togo, le Bangladesh et le Canada, qui représentent à eux seuls plus d'un tiers des réponses reçues. La plupart des personnes interrogées étaient des volontaires ou des membres du personnel d'organisations gérant des programmes de volontariat.

PAYS AVEC LE MEILLEUR TAUX DE RÉPONSE		
Pays	Nombre de personnes	%
France	57	11.7
Togo	45	9.2
Bangladesh	41	8.4
Canada	36	7.4

RÉPONSES DES VOLONTAIRES	
Type de volontaires	%
Nationaux	14.64
Internationaux	37.05
Institutionnels	3.5

RÉPONSES DES EMPLOYÉES	
Type d'employés	%
Personnel qui gère les programmes de volontaires	24.53
Personnel des organisations d'accueil	37.05

Enquête approfondie

L'enquête approfondie a permis de cartographier plus de 100 normes et documents liés aux normes, et mettre en évidence l'élaboration et la gestion de trois normes bien connues au moyen d'études de cas.

Ateliers à travers le monde

Les ateliers se sont tenus dans neuf pays. Les participants étaient pour la plupart des employés d'organisations qui accueillent des volontaires et des représentants de communautés, comme indiqué ci-dessous

Pays	Nombre de participants aux ateliers
Pérou	28
Tanzanie	23
Canada	17
Guinée	17
Rwanda	14
Philippines	13
Royaume-Uni	12
Fidji	10
Inde	10

Annexe 3

Les principes de conception

Les principes de conception ont été élaborés au début de l'année 2018. Ils ont été vérifiés au cours de la consultation et ont guidé l'élaboration de la norme. L'importance de certains principes a changé consécutivement à la consultation.

« Ces principes s'appuieront sur les valeurs et principes énoncés dans la Charte du Forum et s'en inspireront.

- 1.** La norme reflétera le volontariat responsable et détenteur d'un impact positif pour le développement. La norme sera adoptée et mise en œuvre par les organisations faisant appel à des volontaires dans le monde entier qui choisissent de la reprendre, dans le but de promouvoir et d'encourager les bonnes pratiques, l'apprentissage et l'amélioration dans ces organisations, et de promouvoir une compréhension et une définition communes du volontariat en faveur du développement.
- 2.** La norme améliorera la capacité des volontaires potentiels à prendre une décision éclairée sur les organisations de volontariat en leur fournissant une norme établie qui résume les meilleures pratiques en matière de volontariat, ainsi que des informations sur le respect de ces normes par chaque organisation de volontariat.
- 3.** Les normes devraient en fin de compte aider le secteur du volontariat à mesurer et à communiquer notre contribution à la réalisation des Objectifs de développement durable et à renforcer la reconnaissance de la valeur et de l'impact du volontariat en faveur du développement.
- 4.** La norme sera exhaustive et couvrira l'ensemble du cycle d'élaboration du programme, du développement du programme à la prestation opérationnelle, l'évaluation et l'apprentissage. Ses composantes s'aligneront sur les discours sur le développement reflétés dans la déclaration de Busan, sur les Objectifs du millénaire pour le développement et sur la nécessité de veiller à ce qu'aucune action ne soit contre-productive et néfaste.
- 5.** La norme abordera également tous les aspects du « parcours du volontaire », depuis le premier contact d'un candidat potentiel avec une organisation impliquant des volontaires, en passant par le recrutement, la préparation avant le départ, le placement, la réaffectation et l'engagement continu dans l'action en faveur du développement.

6. La norme portera également sur le « parcours » des personnes, des communautés et des partenaires avec lesquelles nos organisations collaborent et avec lesquelles les volontaires s'engagent.
7. La norme sera fortement axée sur la protection des enfants et des adultes vulnérables. La norme couvrira de manière exhaustive les questions de protection des enfants et des adultes vulnérables ainsi que les questions d'exploitation et d'abus sexuels dans les communautés d'accueil.
8. Pour ce faire, la norme sera modulaire et le respect des normes sera mesuré module par module. Les modules envisagés sont le développement des rôles, le partenariat, le recrutement et la sélection, la formation, la sûreté et la sécurité, la protection, la santé, le suivi, l'établissement de rapports, l'apprentissage et l'évaluation. Tous les modules ne seront pas nécessairement pertinents pour toutes les organisations.
9. Il y aura de multiples niveaux de conformité relatifs aux modules individuels et à la norme dans son ensemble. Les organisations seront encouragées et accompagnées dans l'obtention de leur diplôme, à tous les niveaux. Au fil du temps, les organisations mettront progressivement en œuvre des pratiques conformes à la norme et passeront d'une auto-évaluation des éléments « de base » à des niveaux de conformité plus exigeants.
10. La norme couvrira toutes les formes de volontariat en faveur du développement - local, national et international, ainsi que les jeunes, les entreprises et toutes les autres formes de volontariat qui contribuent à la réalisation des Objectifs du développement durable.
11. Il y aura un mécanisme pour mesurer l'adhésion des organisations à la norme. Cela pourrait prendre la forme d'un audit interne, d'une évaluation par les pairs, d'une évaluation externe, d'une combinaison de tout cela ou d'une version alternative. Le Forum jouera un rôle de premier plan dans la mise en œuvre et l'accréditation, éventuellement en collaboration avec d'autres réseaux d'organisations non gouvernementales.

12. Il y aura également un mécanisme pour aider les organisations à obtenir leur diplôme grâce aux niveaux de conformité. Cela pourrait prendre la forme d'un soutien par les pairs, d'une banque de ressources partagées ou d'une entité qui fournira ces services.
13. Pour élaborer la norme, nous nous appuierons sur les normes existantes au sein de nos organisations, comme par exemple le Code de bonne pratique Comhlámh, ainsi que sur des normes d'autres secteurs que le secteur du volontariat pour le développement, comme la norme humanitaire de base et l'outil PQASSO du Conseil national britannique des organisations de volontaires (NVCO)
14. La norme devrait être simple, souple et évolutive. Nous aurons besoin d'un mécanisme pour surveiller l'évolution future de la norme. (Groupe de travail du Forum, 2018a) »