

Charte de qualité de l'Alliance

Charte de qualité de l'Alliance

La Charte de qualité de l'Alliance a été conçue comme un objectif que toutes les organisations travaillant dans le domaine du service volontaire international doivent se fixer. Cette charte de qualité fixe les normes qui régissent notre travail commun, enrichissant de cette manière l'expérience de toutes les personnes impliquées: les volontaires, les communes d'accueil et les organisations d'accueil et d'envoi. Ce document doit être une référence grâce à laquelle les organisations peuvent évaluer leur travail commun et donc renforcer leur partenariat.

Pour les membres de l'Alliance, les partenaires et les organisations invitées, ces normes constituent un engagement. La priorité doit être donnée à la coopération entre les membres, partenaires et organisations invitées de l'Alliance.

1. Droits et devoirs des volontaires

1.1 Droits:

1.1.1 Tous les volontaires doivent être informés de: leurs droits et devoirs en tant que volontaires, des besoins et conditions de leurs projets, des détails concernant les organisations d'envoi et le contexte général de la notion de chantier.

1.1.2 Les volontaires doivent être informés des conditions de langues, des responsabilités de travail, du nombre d'heures travaillées, du type de logement et des conditions générales du projet.

1.1.3 Les volontaires doivent être informés des éventuels changements significatifs du projet le plus rapidement possible.

1.1.4 Les volontaires recevront: un logement (comprenant des installations pour l'hygiène et des toilettes), un budget nourriture adéquat correspondant aux normes locales. Le groupe ne paiera pas de supplément qui n'aurait pas été inclus dans le descriptif du projet pour le logement ou la nourriture pendant la durée du chantier.

1.1.5 Les volontaires doivent recevoir toutes les informations nécessaires concernant les instructions de sécurité et de santé par rapport au travail, au logement, aux activités de loisir et au transport (si nécessaire selon le chantier) ainsi que les équipements de protection nécessaires pour réaliser le travail. Une trousse de secours doit également être mise à disposition sur le chantier.

1.1.6 Les volontaires ont le droit à un encadrement adéquat pendant le chantier.

1.1.7 Les procédures d'urgence concernant les accidents pendant ou en marge du temps de travail doivent être expliquées aux volontaires.

1.1.8 Les volontaires doivent avoir l'opportunité d'exprimer leurs opinions et/ou leurs inquiétudes concernant l'avancée du chantier à un responsable. Ils doivent également, quand cela est possible, être inclus dans le processus de prise de décisions.

1.1.9 Les volontaires ne doivent pas remplacer la main d'œuvre payée ou travailler sur un projet entraînant des profits.

1.1.10 Les volontaires ont le droit de savoir comment l'argent qu'ils versent aux organisations d'envoi, et parfois d'accueil, est utilisé.

1.1.11 Les volontaires ont le droit à un soutien renforcé pour faciliter leur inclusion dans un projet si cela a été communiqué et décidé à l'avance avec l'organisation d'accueil.

1.2 Devoirs:

1.2.1 Les volontaires doivent accepter et respecter les règles et conditions de l'organisation

Charte de qualité de l'Alliance

d'accueil.

1.2.2 Les volontaires doivent s'informer sur le concept de volontariat, la philosophie des chantiers et être motivés pour faire partie du projet.

1.2.3 Les volontaires doivent se préparer aux projets en lisant les informations qui leur sont données par les organisations d'envoi et/ou d'accueil.

1.2.4 Les volontaires sont responsables de l'organisation et du financement de leur voyage (sauf dans le cas d'un programme financé). Ils doivent se renseigner auprès de professionnels sur les précautions médicales et faire les démarches pour obtenir leur visa avec l'aide de l'organisation d'envoi.

1.2.5 Si les volontaires annulent leur participation à un chantier, ils doivent en informer l'organisation d'envoi le plus rapidement possible.

1.2.6 Les volontaires doivent se charger de souscrire à une assurance, notamment quand celle-ci n'est pas fournie par l'organisation d'envoi ou d'accueil.

1.2.7 Les volontaires doivent arriver à l'heure et participer au chantier pendant toute sa durée.

1.2.8 Les volontaires doivent envoyer toutes les informations demandées par l'organisation d'accueil (ex: fiche de confirmation, informations sur le voyage...). S'il y a un changement, les volontaires doivent en informer l'organisation d'accueil le plus rapidement possible.

1.2.9 Les volontaires doivent être flexibles et comprendre qu'il peut y avoir quelques modifications de dernière minute sur les chantiers.

1.2.10 Les volontaires doivent être des participants actifs et faire partie de la dynamique de groupe. C'est la clé de la réussite d'un chantier.

1.2.11 Le groupe de volontaires organise lui-même les activités réalisées pendant le temps libre, avec l'aide de l'animateur.

1.2.12 Les volontaires doivent respecter les lois du pays d'accueil. Ils sont aussi responsables de leur propre comportement sur le chantier et ils doivent respecter la culture et les traditions de l'organisation d'accueil.

1.2.13 Les volontaires ne doivent pas montrer de comportements violents ou discriminatoires (ex: racisme, sexisme et homophobie).

1.2.14 Les volontaires doivent informer leur organisation d'envoi de toute information importante relative à des problèmes de santé avant de partir sur le chantier. Ceci s'applique seulement si le problème de santé entraîne un risque pour le/la volontaire ou pour d'autres personnes. Ces informations resteront strictement confidentielles.

1.2.15 Les volontaires doivent faire un retour de leur expérience aux organisations d'accueil et d'envoi.

2. Droits et devoirs des organisations d'accueil

2.1 Droits:

2.1.1 Tout/e volontaire qui ne respecterait pas les règles mises en place sur le chantier peut être renvoyé/e de celui-ci.

2.2 Devoirs:

2.2.1 Chaque organisation d'accueil doit appliquer et respecter les droits des volontaires (voir partie 1.1).

2.2.2 L'organisation d'accueil doit s'assurer que la communauté d'accueil comprend les

Charte de qualité de l'Alliance

caractéristiques internationales et sociales du chantier et est désireuse de les prendre en compte et de réaliser le projet.

2.2.3 Les organisations d'accueil doivent uniquement accepter les volontaires provenant d'organisations d'envoi SVI (Service Volontaire International), sauf s'il n'y a pas d'organisations SVI dans un pays particulier et que le/la volontaire s'inscrit directement.

2.2.4 Si l'organisation d'accueil refuse le placement d'un/e volontaire sur un chantier, elle doit en donner la raison (ex: chantier complet, trop de filles par rapport aux garçons, etc.)

2.2.5 Si un chantier est annulé, l'organisation d'accueil doit proposer une alternative aux volontaires inscrits. Le chantier de remplacement doit se rapprocher le plus possible du projet d'origine en termes de dates, de type de travail et de lieu.

2.2.6 Les organisations d'accueil doivent s'assurer de l'efficacité de la communication concernant l'inscription des volontaires. Elles doivent informer les organisations d'envoi des changements sur les projets dès que ceux-ci interviennent.

2.2.7 Les organisations d'accueil doivent faire tout leur possible pour s'assurer qu'un/e volontaire fait la demande d'un visa quand celui-ci est nécessaire et elles doivent communiquer les procédures administratives aux organisations d'envoi.

2.2.8 Les informations détaillées (la fiche d'informations ou la feuille de route) doivent être prêtes au moins quatre semaines avant le début du chantier. Ces informations doivent comporter un numéro de téléphone d'urgence de l'organisation d'accueil. Il est recommandé d'utiliser le document type fourni par le manuel de l'Alliance.

2.2.9 L'organisation d'accueil doit fournir la quantité et la qualité adéquate de nourriture et un hébergement convenable.

2.2.10 Une personne formée (habituellement un animateur responsable du groupe) encadre les volontaires et assure le bon déroulement de chaque chantier. Les animateurs doivent également s'assurer que les volontaires sont inclus dans le processus de prise de décisions.

2.2.11 L'organisation d'accueil doit informer l'organisation d'envoi des éventuelles non présences (no shows) dans les 3 premiers jours du chantier.

2.2.12 L'organisation d'accueil doit informer l'organisation d'envoi si un problème (santé, sécurité, bien-être du/de la volontaire) se présente sur le chantier ou si un/e volontaire quitte le chantier avant la fin.

2.2.13 Si, pendant la durée du chantier, un/e volontaire est hospitalisé/e, l'organisation d'accueil est responsable de son bien-être jusqu'à ce qu'il/elle quitte le pays d'accueil.

2.2.14 Il est recommandé que les organisations d'accueil possèdent une assurance pour leurs projets mais si cela n'est pas possible, elles doivent en informer les organisations d'envoi et les volontaires avant le début du chantier.

2.2.15 Si, pendant la durée du chantier, un/e volontaire doit être rapatrié/e, l'organisation d'accueil en est responsable jusqu'à ce qu'il/elle quitte le chantier.

2.2.16 Les organisations d'accueil doivent informer les volontaires des instructions sanitaires et de sécurité qui concernent le travail, le logement, les activités organisées pendant le temps libre et le transport (suivant le projet).

2.2.17 L'organisation d'accueil doit informer les organisations d'envoi de toutes les informations importantes concernant les volontaires.

2.2.18 Les hôtes doivent proposer des travaux ayant du sens et qui ne rapportent pas de profit.

Charte de qualité de l'Alliance

3. Droits et devoirs des organisations d'envoi

3.1 Droits:

3.1.1 Si un accident ou un incident affectant la santé, la sécurité et le bien-être d'un/e volontaire arrive (ex: hospitalisation, arrestation...), l'organisation d'envoi a le droit d'en être informée.

3.2 Devoirs:

3.2.1 Chaque organisation d'envoi doit appliquer et respecter les droits des volontaires (voir partie 1.1)

3.2.2 Les organisations d'envoi doivent informer les volontaires des réseaux et mouvements des chantiers internationaux et volontariat, à quoi ils peuvent s'attendre sur un chantier et ce que l'on attend d'eux. Elles doivent aussi être claires sur les moyens de financement des chantiers.

3.2.3 Les organisations d'envoi doivent fournir toutes les informations nécessaires dont: les dates de réunions de préparation et de formation, le manuel du chantier, les fiches d'information (feuilles de route), les coordonnées des anciens participants, etc.

3.2.4 Les organisations d'envoi doivent uniquement traiter les demandes des volontaires résidant dans leur pays sauf s'il n'y a pas d'organisations d'envoi dans un pays particulier.

3.2.5 Le formulaire d'inscription (VEF en anglais) de chaque volontaire doit être envoyé à l'organisation d'accueil, ce qui relève de la responsabilité de l'organisation d'envoi.

3.2.6 La partie du formulaire d'inscription concernant les coordonnées à utiliser en cas d'urgence doit être remplie et les organisations d'accueil ont le droit de refuser un/e volontaire si ces données sont incomplètes. L'organisation d'envoi doit soumettre un formulaire d'inscription complet.

3.2.7 Les organisations d'envoi des pays pour lesquels un visa est demandé doivent informer les organisations d'accueil des réglementations du visa. Les organisations d'envoi doivent tout mettre en œuvre pour s'assurer qu'un/e volontaire fait la demande d'un visa quand celui-ci est nécessaire.

3.2.8 Si l'organisation d'envoi reçoit des évaluations frappantes sur un chantier, elle doit en informer l'organisation d'accueil.

3.2.9 Si un/e volontaire annule sa participation à un chantier, l'organisation d'envoi doit en informer l'organisation d'accueil le plus rapidement possible.