

Mobiliser les compétences

« Les volontaires VNU nous ont aidés à améliorer nos prestations de services médicaux et à combler le manque de professionnels de la santé. Cette collaboration a donné d'excellents résultats, avec des retours positifs reçus à la fois de la part du personnel et des patients. Nous sommes heureux de pouvoir continuer à collaborer avec le programme VNU car leurs professionnels de santé spécialisés nous aident à développer des capacités locales et à faire progresser nos objectifs en matière de santé par le transfert des technologies et des savoir-faire ».

Jerry Narace, Ministre de la santé, Trinité-et-Tobago

Le volontariat mobilise les communautés afin qu'elles s'engagent dans le développement local en promouvant une plus grande sensibilisation aux problèmes de développement et en renforçant l'encadrement communautaire. Les volontaires sont au premier plan des efforts visant à répondre aux défis et aux urgences des communautés.

Le programme VNU travaille avec des partenaires pour mobiliser chaque année plus de 7 500 volontaires VNU hautement qualifiés et de nombreux autres volontaires communautaires. Du secours humanitaire à la santé, en passant par le maintien de la paix et l'aide aux élections, les volontaires VNU soutiennent des activités liées à la paix et au développement en créant des capacités et en fournissant une expertise technique.

Les communautés des pays en développement sont souvent confrontées au problème de l'accès aux services médicaux. En 2009, environ 850 volontaires VNU nationaux hautement qualifiés ont œuvré dans des professions médicales, parvenant à répondre aux besoins des communautés défavorisées et isolées. En Ouzbékistan, pays rural, le programme VNU travaille avec le gouvernement, le PNUD, l'OMS et des partenaires locaux sur un projet innovant visant à engager les communautés dans la lutte contre la tuberculose (TB) grâce au volontariat local.

Couvrant la période 2009-2011, cette initiative sert une population de 1,2 million d'habitants dispersés dans 640 villages du Karakalpakstan, dans le nord-ouest du pays. Ce projet mobilise 3 000 volontaires communautaires, dont 2 000 avaient déjà été recrutés au moment de l'impression du présent rapport. Six volontaires VNU travaillant avec ce

projet ont déjà transmis à 30 formateurs de volontaires communautaires les compétences dont ils ont besoin pour accroître les capacités des volontaires de la communauté. Ces derniers sont formés pour signaler les symptômes de la tuberculose, porter assistance pendant le traitement, contrôler les taux d'incidence et distribuer le matériel éducatif dans les villages.

« Par le volontariat et l'engagement communautaire, le partenariat avec le programme VNU, le PNUD et l'OMS pour lutter contre la tuberculose en Ouzbékistan crée un changement qu'il était nécessaire de provoquer », explique le Dr Michel Tailhades, Représentant résident de l'OMS en Ouzbékistan. « Le rôle des volontaires dans la sensibilisation est déjà bien documenté, dans les campagnes mondiales de vaccination contre la polio de l'OMS par exemple. Faisant partie

La Formatrice de volontaires communautaires ouzbek Rametova Zulfia (à droite) et ses pairs mobilisent 3 000 volontaires communautaires afin de lutter contre la tuberculose. Ici, elle travaille avec un dentiste et deux infirmières (de gauche à droite) afin de documenter les processus de prévention, de reconnaissance et de traitement. (Leonid Kudreyko, 2010)



Mobiliser les volontaires pour « enseigner à l'Inde »

Travailler en partenariat avec le secteur privé peut fournir des opportunités uniques afin d'engager plus de personnes dans le volontariat pour le développement. En Inde, le programme VNU a soutenu le journal *Times of India* et la *Times Foundation* dans la mobilisation de volontaires offrant leurs compétences pour transmettre un enseignement aux personnes défavorisées. *Teach India* (« Enseigner à l'Inde ») est une initiative innovante basée sur le volontariat et visant à lutter contre l'illettrisme dans les zones urbaines mal desservies. Un tiers de la population du pays est analphabète et environ 42 millions d'enfants ne vont pas à l'école.

Quatre volontaires VNU nationaux ont aidé à gérer *Teach India* à Delhi, Chennai,

Kolkata et Mumbai, coopérant avec des ONG, des écoles, la société civile, les médias et le secteur privé pour la mise en place, la publicité et le financement. Ils ont aidé à la présélection parmi des milliers de candidatures et à l'affectation des enseignants volontaires aux différents partenaires d'action. Près de 100 000 hommes et femmes ont par conséquent été déployés en tant qu'enseignants volontaires en 2008-2009, enseignant deux heures par semaine afin de provoquer un intérêt pour l'apprentissage et de promouvoir l'estime de soi. En photo ci-dessus, Dolly Saini, banquière à la retraite, enseigne les mathématiques aux enfants au Centre social d'Adharshila à Delhi. (Vasundhara Jolly, 2009)

La campagne est allée au-delà du fossé social, rassemblant des volontaires issus de milieux sociaux, politiques, économiques et scolaires différents avec des communautés dans le besoin. Cela a renforcé l'intégration sociale et augmenté la sensibilisation vis-à-vis de l'impact que le volontariat peut avoir. *Teach India* a ouvert les yeux de la population qui a réalisé, grâce à cette initiative, qu'elle pouvait apporter quelque chose à la société », déclare le volontaire VNU national Joshua Immanuel. « Ils ont ainsi pris conscience des communautés dans le besoin, en particulier des enfants qui manquent d'opportunités et d'équipements scolaires ».

intégrante de la stratégie des Nations Unies visant à promouvoir la sécurité humaine et à atteindre les OMD, la concentration stratégique de ce projet sur le volontariat communautaire est un exemple pour les futurs projets de développement ».

Gemma Carnacete (Philippines), volontaire nationale, est spécialiste en mobilisation des communautés et en soins de santé primaires. « Nous avons fourni des supports d'information pour dissiper tout malentendu, tout mythe et stigmatisation existant autour de la tuberculose et les volontaires communautaires sont allés de maison en maison faire de l'éducation sanitaire », explique-t-elle. « L'année dernière, 444 cas

de tuberculose ont été enregistrés, dont 57 se sont avérés mortels. Nous espérons une baisse du nombre de nouveaux cas et un traitement plus rigoureux car si elle n'est pas traitée, la maladie peut évoluer de manière plus virulente ».

L'ONG Médecins sans Frontières (MSF) se concentre sur le traitement des patients ayant développé la forme pharmacorésistante la plus avancée de la tuberculose ; c'est un partenaire technique informel du projet. « Renforcer les structures de volontariat existantes dans la société de la région du Karakalpakstan facilite la détection précoce des cas et réduit les stigmates », déclare Andreas Bründer, chef de mission de MSF en Ouzbékistan. « Les volontaires aident les patients atteints de la tuberculose à faire face à leurs problèmes quotidiens et à accroître leur adhésion au traitement. Les efforts des volontaires visant à accroître la prise de conscience et les connaissances de la population sont vraiment les bienvenus ».

« Les volontaires aident les patients atteints de la tuberculose à faire face à leurs problèmes quotidiens et à accroître leur adhésion au traitement. Les efforts des volontaires visant à accroître la prise de conscience et les connaissances de la population sont vraiment les bienvenus ».

Les volontaires VNU travaillent également pour l'engagement de différents groupes cibles au sein des communautés car comme l'explique Gemma, « la tuberculose est un problème social. Ce n'est pas uniquement un problème pour ceux qui sont malades ».

Les compétences et l'expérience que les volontaires VNU apportent aident les pays à surmonter les obstacles qui les empêchent d'atteindre les OMD, y compris ceux liés à la santé. Au Malawi, le programme VNU travaille avec le gouvernement et le PNUD pour combattre l'immense pénurie de médecins et soutenir le système de prestations médicales du pays. En 2009, près de 50 médecins volontaires VNU ont travaillé dans le cadre de ce projet, sauvant des vies, formant de jeunes diplômés à leur travail et donnant des cours à la Faculté de médecine du Malawi.

Un grand nombre d'entre eux ont d'énormes responsabilités. Le Dr Elisabeth Muviri (République démocratique du Congo), volontaire VNU, est le seul médecin responsable de 400 patients à l'hôpital du district de Kasungu. « Je couvre les visites et les consultations en salles et je pratique la chirurgie, travaillant avec des auxiliaires médicaux et des infirmières » explique-t-elle. « Dans le service de maternité, 15 bébés naissent chaque jour et 10 autres chaque nuit ». Elisabeth supervise également les travailleurs sanitaires auxiliaires travaillant en médecine préventive, délivre une formation sur le terrain et réceptionne les appels d'urgence. « Est-ce que c'est trop ? », demande-t-elle. « Oui, mais les besoins sont trop importants ».

Le chef du service médical de l'hôpital de Mzuzu, le Dr Bright Khosa, œuvre dans le secteur de la santé publique depuis 31 ans. « Nous nous trouvons face à un sérieux problème avec si peu de médecins malawites dans le pays », dit-il. « Nous avons fait appel aux médecins volontaires VNU pour développer nos capacités, non pas pour seulement combler un manque. Nous espérons qu'on pourra développer davantage de capacités du côté des ressortissants ; il faudrait par exemple que les médecins diplômés signent un engagement et ne puissent donc pas partir pendant au moins cinq ans après leur diplôme. Ils doivent cela à leur pays. Et puis ils peuvent également bénéficier des compétences et de la formation de ces médecins volontaires ».

Bien que le secteur de la santé à Trinité-et-Tobago soit l'un des mieux équipés des Caraïbes, l'attrait des opportunités d'emploi et de la formation à l'étranger ainsi que les cabinets privés locaux laissent de nombreux postes vacants dans le système de santé public. Le programme VNU et le PNUD ont établi un partenariat avec le gouvernement depuis 2003 afin de répondre aux besoins à court et à long terme en matière de professionnels médicaux spécialisés, de médecins généralistes, de directeurs de service de santé et de personnel technique.

Le Dr Shahana Sharmin (Bangladesh), volontaire nationale, a servi en tant que médecin généraliste dans le sud de Trinité entre 2005 et 2009. Lorsqu'elle est arrivée, les médecins étaient habituellement disponibles quelques heures par jour seulement bien que les centres de soins fussent ouverts plus

Le médecin volontaire VNU George Pape (à droite), originaire des Pays-Bas, soigne Elinah Phiri et répond aux questions de sa mère à l'Hôpital central de Mzuzu dans le nord du Malawi. (Eldson Chagara, 2009)



longtemps. Shahana et d'autres médecins volontaires VNU internationaux ont donné l'exemple en accordant aux communautés dont ils s'occupaient tout leur temps et toute leur attention. Ce service renforcé a également réduit le besoin de soins médicaux secondaires et tertiaires pour les complications dans des cas qui n'auraient sinon pas été traités.

« Les volontaires sont issus des communautés locales et comprennent les différents besoins. Avec leur appui, nous parvenons à identifier les facteurs clés du VIH/sida dans les districts et à modéliser nos interventions en nous basant sur ces informations, suggérant des manières nouvelles de lutter contre la pandémie ».

Au centre de santé Claxton Bay à Trinité-et-Tobago, le médecin volontaire VNU Shahana Sharmin (au centre), originaire du Bangladesh, travaille avec Lydia Benoit (à droite), infirmière-chef du district et Maria Nanan, réceptionniste. (Anthony Harris, 2010)

A son apogée, le projet a envoyé 100 médecins a envoyé 100 médecins volontaires VNU internationaux sur le terrain à Trinité-et-Tobago. Tandis que les futures tentatives de renforcer les capacités du système de santé se concentreront sur le transfert des connaissances, la formation et les capacités de planification et de mise en place de politique plutôt que sur le système de prestations médicales, le nombre de ces professionnels est tombé à 30 médecins volontaires VNU en 2009.

Le programme VNU travaille avec le gouvernement et le PNUD en Zambie afin de trouver des solutions aux problèmes posés par la pandémie du VIH/sida

dans le cadre du Programme commun de soutien des Nations Unies concernant le VIH/sida (2007-2010). Les volontaires VNU prêtent assistance au Conseil national du sida pour intégrer la lutte contre le VIH/sida, l'égalité des sexes et les droits de l'homme dans les plans de développement de district.

« On rencontre un grand problème en matière de capacités aux niveaux infranationaux », déclare Rosemary Kumwenda, Représentante résidente assistante du PNUD et Conseillère VIH/sida. « Une réponse efficace face au VIH/sida requiert une approche locale. Il faut que les communautés, les districts et les provinces prennent l'épidémie en considération dans toutes leurs stratégies et tous leurs plans. Il faut donc qu'ils soient capables de surveiller et coordonner les interventions liées au VIH/sida dans ces zones ».

Le programme VNU a envoyé 72 volontaires VNU nationaux sur le terrain pour soutenir la planification, la coordination, l'application ainsi que le contrôle et l'évaluation au niveau des districts de la stratégie nationale établie pour la lutte contre le VIH/sida.

Le Dr Ben Chirwa, Directeur général du Conseil national du sida, explique que le gouvernement a décentralisé son intervention face au virus, établissant des Equipes spéciales de district coordonnées par des volontaires VNU dans 72 districts. « Les volontaires sont issus des



communautés locales et comprennent les différents besoins. Avec leur appui, nous parvenons à identifier les facteurs clés du VIH/sida dans les districts et à modéliser nos interventions en nous basant sur ces informations, suggérant des manières nouvelles de lutter contre la pandémie », déclare-t-il. « Le travail du programme VNU est essentiel car il mobilise les communautés, soutient l'application des mesures et garantit le contrôle et la rédaction de rapports sur ce qu'il se passe dans les districts. « Nous avons aujourd'hui des programmes et des plans de district et nous traitons plus de 270 000 personnes ».

Au-delà du fait de lutter contre le VIH/sida, les volontaires VNU fournissent aux communautés un soutien technique afin de développer des projets pour la réduction de la pauvreté et l'intervention communautaire. Le projet *Tuyakumbele* pour la jeunesse à Choma, par exemple, rassemble 4 000 jeunes. Son président, Joseph Banda, déclare : « Les volontaires VNU partent d'un aspect VIH/sida pour traiter nos problèmes intersectoriels. Nous avons déjà formé 1 400 jeunes hommes et femmes à différentes compétences autour du VIH/sida et aujourd'hui, ils forment à leur tour d'autres jeunes. Nous sommes convaincus que c'est la meilleure tactique et nous sommes fiers de dire que nous sommes ouverts au monde s'il souhaite venir apprendre de notre expérience ».

Le programme VNU travaille pour le progrès du développement et aussi dans les situations de crise. Les volontaires VNU qualifiés apportent un soutien à l'aide humanitaire, aux opérations de maintien de la paix et à l'organisation d'élections post-conflit. Le soutien apporté par les volontaires VNU est déterminant dans 17 des missions du Département des opérations de maintien de la paix des Nations Unies (DPKO) : un tiers des civils internationaux travaillant avec le DPKO sont des volontaires VNU. La plus grande unité sert en République démocratique du Congo (RDC), soutenant le mandat de la MONUC, qui est elle-même l'opération de maintien de la paix la plus vaste des Nations Unies. En 2009, plus de 700 volontaires VNU ont été affectés à la MONUC et 131 ont travaillé avec le PNUD, le HCR ainsi que d'autres agences.

Les volontaires VNU travaillant avec la MONUC viennent de 89 pays différents et travaillent sur 27 lieux d'affectation à travers le pays. En 2009, des volontaires VNU ont œuvré dans des équipes mixtes de protection des civils récemment créées, travaillant main dans la main avec les militaires pour aider à protéger les civils des violences et des violations des droits de l'homme. Les volontaires VNU lient des relations avec les acteurs clés, mettant en place des systèmes d'alerte rapide et s'adressant aux autorités locales et aux groupes armés.



Faire progresser la paix au Soudan

Les volontaires VNU travaillant au Soudan font progresser la paix par leurs contributions aux activités de maintien de la paix et de développement. Les affectations au Soudan représentent près de 15 pour cent de l'ensemble des volontaires VNU déployés en 2009 : 414 volontaires VNU ont servi avec la Mission des Nations Unies au Soudan (MINUS), 424 avec l'Opération hybride Union Africaine-Nations Unies au Darfour (MINUAD) et 195 autres avec le PNUD, le HCR et différentes entités des Nations Unies.

Un grand nombre de volontaires VNU ont soutenu la préparation du processus électoral de 2010. Plus de 140 ont travaillé avec la MINUS, aidant la Commission électorale nationale à former le personnel électoral, fournissant une éducation civique aux électeurs et soutenant la logistique et la planification opérationnelle. Cent autres volontaires ont soutenu la logistique et l'administration. En photo ci-dessus, la volontaire VNU italienne Spécialiste de la formation Erica Masiero (deuxième à partir de la gauche) s'engage dans un exercice de simulation d'élections dans le cadre d'une formation du personnel électoral à Kassala, au Soudan oriental. (Andrea Schüchner/programme VNU/PNUD, 2010)

« La tenue d'élections est une étape clé sur le chemin qui conduit à une paix durable et à la trêve », déclare Bashudev Bhandari (Népal), spécialiste des opérations liées aux élections. « Apporter des orientations, des conseils et partager des expériences avec nos homologues fait partie intégrante du devoir d'une volontaire VNU, ce qui me réjouit ».

Par leurs affectations, les volontaires VNU tissent des liens entre les Nations Unies et la population. Abraham Mabor Makeny, l'un des 24 volontaires VNU nationaux travaillant avec la MINUS, est spécialiste des affaires civiles à Rumbek. « Le conflit a créé une culture de la guerre, détérioré les relations, instauré la méfiance et encouragé les contre-attaques durant lesquelles des propriétés et des vies ont été détruites », dit-il. « En tant que volontaire VNU national, je peux compter sur le vaste réseau de personnes que je connais pour diffuser un message de paix ».

Les volontaires VNU ont également été au cœur d'un développement tangible et d'efforts de construction. Huit volontaires VNU ont travaillé avec le programme de maintenance des routes de la MINUS, améliorant 94 kilomètres de la route cruciale allant de Kaya à Juba et donc reliant le Sud-Soudan à l'Ouganda et à la RDC. « L'impact de leur travail a des résultats immédiats dans les zones où ils opèrent », déclare Noel Ngaha, spécialiste chargé de la logistique de la MINUS. « C'est un travail comme le leur qui laissera une empreinte durable dans les communautés ».

Au cours de l'année 2009, le programme VNU a également soutenu la MINUAD dans la préparation du terrain pour les opérations de maintien de la paix au Darfour. Sept Spécialistes VIH/sida volontaires VNU ont donné une formation indispensable pour les 14 000 troupes de l'Union africaine et 62 autres ont apporté leur soutien à la flotte de transport forte de 4 000 éléments. Un géophysicien volontaire VNU et trois hydrogéologues ont fait jaillir l'eau à Shagra, près d'El-Fasher, et creusé deux puits, augmentant l'approvisionnement en eau pour la mission de maintien de la paix et la communauté locale.



Le volontaire VNU irlandais Eoin Young (à gauche), volontaire VNU Responsable de l'information pour la Mission de l'Organisation des Nations Unies en République démocratique du Congo, s'entretient avec le porte-parole de mission Madnodje Mounoubai lors d'une conférence de presse à Kinshasa. (Myriam Asmani/MONUC, 2010)

Kristen Petillon (France), volontaire VNU spécialiste adjoint chargé de la protection, se souvient d'une mission à Walikale, au Nord-Kivu. Quelques minutes après son arrivée, son équipe mixte de protection des civils a découvert qu'un village voisin risquait d'être pris dans les tirs croisés de deux factions. « Notre équipe et les Casques bleus ont négocié un cessez-le-feu et demandé la création d'une zone temporaire de séparation ainsi que le retrait des groupes armés de leurs positions dans le village », se rappelle Kristen. « De plus, l'équipe, grâce à quelques négociations délicates, a arraché deux enfants soldats de l'un de ces groupes ».

La volontaire VNU Charlotte Songue (Cameroun) coordonne le Bureau conjoint des Nations Unies pour les droits de l'homme dans la province de l'Équateur. Elle aide les institutions à promouvoir et protéger les droits de l'homme par des ateliers de sensibilisation. « Nous donnons aux organisations de la société civile les outils pour mieux comprendre leurs droits et leurs devoirs », déclare-t-elle. Durant ses quatre années en tant que volontaire VNU, Charlotte a pu constater les effets directs de son travail. « Dans la communauté, la population s'élève aujourd'hui contre les violences sexuelles et les dénonciations de violences et d'actes illicites sont plus nombreuses ».

« Être qualifié de volontaire est un cadeau extraordinaire en soi car il est toujours plus gratifiant de donner que de recevoir. Je peux apporter le changement dans la vie d'une personne. En tant qu'individu, je peux avoir un impact positif sur la vie d'une personne par les petites choses que je peux faire ».

La protection des civils et l'application intégrale du mandat de la MONUC ne seraient pas possibles sans la collecte, l'analyse et la diffusion d'informations précises. Trois volontaires VNU soutiennent la Cellule d'analyse conjointe de la Mission, une structure militaire et civile intégrée, dans le traitement des informations, la conduite d'analyses et l'apport de conseils afin de permettre une prise de décision en connaissance de cause. Six autres volontaires travaillent avec la Division de l'information publique, garantissant une communication efficace entre la mission et les communautés qu'elle sert.

Les volontaires VNU jouent également un rôle crucial en soutenant les besoins opérationnels des « coulisses » de la mission. Linda Achieng (Kenya) est volontaire VNU Assistante administrative à la section des transports de la MONUC. « Être qualifié de volontaire est un cadeau extraordinaire en soi car il est toujours plus gratifiant de donner que de recevoir », dit-elle. « Je peux apporter le changement dans la vie d'une personne. En tant qu'individu, je peux avoir un impact positif sur la vie d'une personne par les petites choses que je peux faire ».

En 2009, plus de 1 000 volontaires VNU ont été affectés au HCR, ce qui représente 17 pour cent des effectifs volontaires présents sur le terrain. Le HCR est le troisième partenaire le plus important du programme VNU ; le nombre de volontaires VNU travaillant avec le HCR chaque année a presque triplé depuis les débuts du partenariat en 2000. Les volontaires VNU souvent travaillent au niveau local, reliant les services communautaires aux besoins de la population.

Au Myanmar, le programme VNU travaille avec le HCR afin de porter assistance à près de 200 000 personnes le long de la frontière thaïlandaise et dans le sud-est du pays. Les connaissances locales et les compétences linguistiques de 14 volontaires VNU nationaux ont aidé à instaurer la confiance parmi les communautés et les partenaires de développement. Leurs activités se concentrent sur l'accroissement des ressources pour ces populations vulnérables, en particulier les femmes et « les individus extrêmement vulnérables » tels que les personnes âgées et les personnes invalides.

Khin Pwint Oo (« Ma Pwint ») est volontaire VNU nationale Spécialiste des Services sociaux communautaires et elle travaille directement avec ces communautés. En consultation avec les bénéficiaires, les responsables gouvernementaux et des agences des Nations Unies, son équipe et elle réalisent des évaluations de besoin, ce qui conduit à de petits projets visant à aider les personnes à changer leur vie. Ma Pwint et ses collègues ont par exemple développé des plans afin d'aider les minorités ethniques à produire leurs propres aliments et à générer des revenus supplémentaires grâce à la pêche, à l'élevage et à la culture de potagers.

« La formation sur le terrain concernant la production et l'utilisation d'engrais organiques a été réalisée dans une communauté déplacée de la municipalité de Thandaung et a rencontré beaucoup de succès », ajoute Saw Terry, volontaire VNU national Spécialiste des Services sociaux communautaires. « Les volontaires VNU et le HCR ont permis à la population d'utiliser elle-même des engrais organiques. Nous avons également organisé d'autres débats avec des femmes vulnérables dans la région de Mon sur l'élevage de cochons et nous avons parlé avec un autre groupe de femmes des bénéficiaires du cheptel de trait ou même de mini-tracteurs pour l'agriculture ».

De plus, selon Ma Pwint, les spécialistes en santé publique « fournissent leurs mains » pour soutenir des initiatives sanitaires communautaires. « Les volontaires VNU nationaux sont par exemple engagés dans la distribution et la démonstration d'équipements médicaux modernes pour l'accouchement et apportent des conseils concernant les besoins sanitaires ».

Ma Pwint fait remarquer que l'aide des ingénieurs civils volontaires VNU nationaux a également une valeur inestimable pour les activités du HCR. « Cela a été particulièrement important après le cyclone Nargis en 2008 », dit-elle, « lorsque des volontaires VNU ont porté assistance aux communautés touchées par la catastrophe dans les régions du delta et de Yangon ». Les volontaires VNU ont fourni du matériel et ont aidé à la construction d'abris bon marché pour les personnes vulnérables.



A la rencontre des volontaires VNU... intervenant après les catastrophes naturelles

Les volontaires VNU sont souvent bien placés pour apporter une aide immédiate à la suite de catastrophes naturelles. Le fait qu'ils travaillent directement avec les communautés, et qu'ils vivent souvent dans leurs environs immédiats, facilite une alerte et une réaction rapides.

Au Botswana, le volontaire VNU national Kebonyemodisa Watota est intervenu lorsque les communautés avec lesquelles il travaillait ont été frappées par l'inondation la plus destructrice de ces 30 dernières années. Watota (au centre, photo : programme VNU, 2009) connaissait ces communautés par le biais de ses activités de sensibilisation au VIH/sida avec le *Community Capacity Enhancement Programme* (programme de renforcement des capacités communautaires). Ses connaissances locales et ses compétences linguistiques se sont donc avérées inestimables pour assister la Force de défense du Botswana et les volontaires de la Croix-Rouge lors de leur évaluation de la situation dans les villages de Kauxwi et de Xakao.

Les humanitaires ont également eu besoin de Watota pour aider à persuader les populations locales bouleversées et désorientées de quitter provisoirement leurs maisons ancestrales pour s'installer sur des terres situées à plus haute altitude. « En tant que volontaire VNU, j'ai facilité le dialogue pendant les réunions », dit-il. « Cela a été possible parce que je travaillais déjà avec les villageois, je n'étais donc pas un visage inconnu pour eux et cela a accéléré le dialogue. Je suis resté trois nuits avec eux après leur déménagement pour garantir que leur nouvel emplacement était sûr ».

En Chine, les volontaires VNU nationaux ont rapidement proposé leur aide après le séisme dans la province du Sichuan. Liu Lei, seul volontaire VNU servant dans les environs au moment de la catastrophe, a été le premier à se porter volontaire comme interprète de terrain pour la Fédération Internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Son collègue volontaire VNU Gao Wei travaillait à l'époque avec la Ligue de la jeunesse de Beijing et s'est immédiatement porté volontaire pour aider sa mission de secours post catastrophe en fournissant divers équipements.

Comme pour Watota au Botswana, les connaissances locales de Liu Lei se sont avérées être plus que précieuses. Il se rappelle les premiers jours qui ont suivi la catastrophe. « Ma première tâche a été de rassembler des informations supplémentaires concernant le lieu, la population et le nombre de victimes et j'ai assuré la liaison entre les organismes d'aide internationaux, les autorités locales et les communautés touchées ». Les efforts de Liu Lei ont finalement aidé la Croix-Rouge à travailler en plus étroite collaboration avec d'autres ONG et facilité l'arrivée d'une aide ciblée.

Engager la communauté de développement en ligne

« Le volontariat en ligne est une manière unique de contribuer au bien-être de l'humanité sans être obligé de quitter son environnement. Je suis avocate avec trois enfants en bas âge. Il m'est difficile de m'impliquer dans le maintien de la paix dans des zones déchirées par la guerre ou dans d'autres activités des Nations Unies dans différents points névralgiques du monde. Toutefois, je suis ravie de pouvoir, tout en restant dans mon coin, aider à résoudre des problèmes mondiaux capitaux en procédant à des recherches et en faisant des recommandations concernant des problèmes relatifs aux femmes et aux enfants ».

Gertrude Ene Onuoha, volontaire en ligne au Nigéria, a soutenu la Saratoga Foundation for Women Worldwide (Fondation Saratoga pour les femmes du monde entier) avec un travail de recherche concernant les femmes et les OMD au Ghana

Mobiliser des volontaires et faire participer les communautés va au-delà de l'envoi de spécialistes sur le terrain. Le service Volontariat en Ligne du programme VNU engage la communauté en ligne mondiale, mobilisant la population autour du volontariat pour la paix et le développement.

Afin d'utiliser ce vaste réservoir d'expertises, les organisations s'enregistrent sur le site Internet du service Volontariat en Ligne du programme VNU (www.onlinevolunteering.org) et font

paraître des annonces pour les services dont ils ont besoin, de la conception de projet à la communication en passant par les produits promotionnels. Les volontaires en ligne parcourent alors la liste de ces opportunités afin de voir auxquelles ils seraient les plus aptes à apporter leur aide et contactent les organisations pour proposer leur soutien. Les organisations liées au développement sélectionnent les volontaires dont les compétences et l'expérience correspondent le mieux à leurs besoins et

travaillent avec eux par le biais d'Internet.

La procédure ne coûte rien aux utilisateurs et elle est surveillée par le siège du programme VNU à Bonn pour garantir le contrôle qualité. Le service Volontariat en Ligne mobilise également un large éventail de personnes. En 2009, près de 62 pour cent des volontaires en ligne étaient eux-mêmes issus de pays du Sud. Environ 53 pour cent des 9 427 volontaires en ligne qui ont rempli une mission en 2009 étaient des femmes et près de 200 volontaires en ligne disaient présenter un handicap.



Le service Volontariat en Ligne du programme VNU permet d'optimiser une large gamme d'expertises et développe souvent des capacités durables pour les organisations communautaires. Au Pakistan, l'association Grace vise à « améliorer la qualité de vie des communautés marginalisées et vulnérables des régions les moins développées du pays » et s'est développée au point d'avoir besoin d'une aide extérieure. En réponse à l'appel de l'ONG sur le site Internet du service Volontariat en Ligne, des personnes du Pakistan ainsi que de la Jordanie et des États-Unis d'Amérique ont formé une équipe de 10 volontaires en ligne qui a travaillé à la création de propositions de bourses et à l'accroissement de la communication et de la visibilité de l'image de marque de l'association Grace.

Comme le fait remarquer Khadim Hussain, fondateur et gérant bénévole de l'association, leur contribution a été déterminante dans l'amélioration des services de l'association Grace puisqu'ils ont aidé à développer des projets, à accéder aux ressources Internet et à établir des liens avec des organisations et des réseaux internationaux. L'équipe a par exemple aidé l'association Grace à s'inscrire auprès de l'Association for Education of Young Children (association pour l'éducation des jeunes enfants) aux États-Unis. « Les ressources éducatives auxquelles notre personnel a alors eu accès nous ont permis de lancer une classe d'éveil à l'école publique Grace », explique Khadim, « et avec l'argent collecté via globalgiving.org, nous avons pu acheter des fauteuils roulants ».

Laura Gamboa-Cavazos (Mexique) a aidé l'association Grace à rechercher et à contacter les organisations pouvant être des partenaires potentiels. Elle a également travaillé avec le personnel de l'association Grace, développant leurs compétences et leurs connaissances concernant l'enseignement délivré à de jeunes enfants. « Le volontariat en ligne présente de nombreux avantages et apporte son lot de récompenses », dit-elle. « Le plus incroyable, c'est la chaîne de personnes qui veulent faire changer les

Khadim Hussain est le fondateur et le directeur de l'association Grace à Islamabad au Pakistan, association qui a bénéficié de l'aide du service Volontariat en Ligne du programme VNU. Une équipe de 10 volontaires en ligne ont soutenu l'ONG en créant des propositions de bourses et en améliorant sa communication et son image de marque. (Waqas Anees, 2010)

choses. J'ai rencontré deux de mes meilleurs amis par le biais du volontariat en ligne et le partage des connaissances, des informations et les échanges en matière d'éducation et de culture ont été énormes. Une fois que vous avez commencé, vous ne voulez plus arrêter. Vous continuez à rechercher d'autres organisations à aider ».

Dix autres volontaires en ligne, principalement des architectes et des ingénieurs, ont apporté leur aide à l'ONG Ingénieurs Sans Frontières au Cameroun. Ils ont par exemple soutenu la conception d'un Centre de ressources en développement, recherchant les partenaires potentiels et dessinant les plans du bâtiment. Ce Centre de ressources vise à encourager la promotion de la science et de la technologie dans le développement africain.

« Les volontaires en ligne ont joué un rôle déterminant en nous permettant de mieux conceptualiser le projet et de définir notre stratégie », déclare Emilienne Lionelle Ngo-Samnick, qui a coordonné le travail des volontaires en ligne. « En mettant leurs compétences en commun, les volontaires en ligne ont renforcé les capacités organisationnelles et techniques d'Ingénieurs Sans Frontières et de son personnel ». Les volontaires en ligne ont également créé un site Internet moderne pour l'ONG et réalisé une formation en ligne ainsi qu'un manuel afin que le personnel d'Ingénieurs Sans Frontières puisse gérer seul le site Internet.

En 2009, on a dénombré 172 pour cent d'affectations de plus pour le volontariat en ligne par rapport à l'année précédente, ce qui correspond à un total de 14 313 missions. Environ 6 500 de ces affectations ont été attribuées dans l'éducation, ce qui inclut la conception et la diffusion de cours gratuits en ligne pour les réfugiés. Deux mille cinq cents affectations étaient en lien avec le domaine de la jeunesse, incluant la conception d'un guide d'action pour les jeunes visant à promouvoir leur engagement dans le développement communautaire, et 2 000 autres ont soutenu la promotion des OMD et fait de la recherche concernant les problèmes de développement mondiaux. Près de 92 pour cent des organisations ont jugé leurs liens avec les volontaires en ligne « bons » voire « excellents ». Le site Internet a enregistré plus d'un demi-million de visites en 2009, ce qui correspond environ au double du chiffre de 2008.

Partager l'innovation au Brésil

Le programme VNU a soutenu la création d'un portail de volontariat en langue portugaise basé au Brésil qui aide à promouvoir l'utilisation du volontariat en ligne. Cette initiative, lancée par l'ONG *Instituto Voluntários em Ação* (Institut pour le Volontariat – IVA), renforce les capacités des organisations locales à but non lucratif afin de mobiliser et de gérer les volontaires en ligne et de promouvoir le volontariat.

Bruna Bruno, volontaire VNU nationale travaillant avec l'IVA, a coordonné la mise en place d'ateliers visant à former le personnel des centres de volontaires de cinq états brésiliens à l'utilisation du portail et à la gestion des volontaires en ligne. Elle a également conçu du matériel éducatif destiné aux centres de volontaires afin qu'ils puissent reproduire la formation auprès des organisations partenaires dans leurs états respectifs. Suite à cette formation, le nombre d'ONG enregistrées sur le service a augmenté et l'affectation des volontaires est également en constante augmentation. Plus de 80 pour cent des organisations impliquées ont exprimé leur satisfaction par rapport aux services rendus par les volontaires en ligne.

Bruna elle-même a également utilisé le portail afin d'apporter son soutien à une campagne de sensibilisation à l'environnement conduite par le PNUE. « Par le biais du portail de l'IVA, j'ai pu travailler avec 297 volontaires en ligne pour la réalisation, la traduction et la diffusion de supports promotionnels du PNUE encourageant la société civile à assumer ses responsabilités pour la protection de l'environnement », conclut-elle.