

Rapport sur la situation du volontariat  
dans le monde 2022

# Construire des sociétés égalitaires et inclusives

## **Tous droits réservés, Programme des Volontaires des Nations Unies (VNU), 2021**

**Décembre 2021**

Comment citer ce rapport :

Programme des Volontaires des Nations Unies (VNU), 2021. *Rapport sur la situation du volontariat dans le monde 2022. Construire des sociétés égalitaires et inclusives*. Bonn.

### **Avertissements :**

Les conclusions, analyses et recommandations, ainsi que les contributions spéciales incluses dans la présente publication ne représentent pas les points de vue officiels du programme VNU, du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) ou de l'un quelconque des États membres des Nations Unies faisant partie de son Conseil d'administration. De même, elles ne reflètent pas nécessairement les positions des personnes mentionnées dans les remerciements ou citées dans ce document.

Les appellations employées dans cette publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent, de la part du programme VNU, aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ni de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

La mention de firmes ou de produits commerciaux spécifiques n'implique aucunement une accréditation ou recommandation de la part du programme VNU de préférence à d'autres firmes ou produits de même nature.

Certaines des figures (faisant l'objet d'une mention spéciale) de la partie analytique de cette publication s'appuient sur des estimations du programme VNU ou d'autres parties prenantes au Rapport sur la situation du volontariat dans le monde. Il ne s'agit donc pas nécessairement de statistiques officielles du pays, de la zone ou du territoire concerné(e), pour lesquelles d'autres méthodes de calcul ont pu être utilisées.

Le programme VNU a veillé à ce que, dans la mesure du possible, les données contenues dans cette publication soient soumises à vérification. Toutefois, aucune garantie ne saurait être apportée, qu'elle soit expresse ou tacite, concernant le document distribué. L'interprétation et l'utilisation de son contenu relèvent de la responsabilité du lecteur. En aucun cas, le programme VNU ne saurait être tenu responsable des éventuels dommages résultant de son utilisation.

---

**Rapport sur la situation  
du volontariat dans  
le monde 2022 :  
Construire des sociétés  
égalitaires et inclusives**

---

## ÉQUIPE DU RAPPORT SUR LA SITUATION DU VOLONTARIAT DANS LE MONDE 2022

**Responsable d'équipe :** Emma Morley

**Gestion de projet et responsables des politiques :** Maggie Carroll et Tapiwa Kamuruko

**Coordination de la recherche et de la gestion :** Maggie Carroll et Jane Muthumbi

**Recherche et rédaction :** Les travaux de recherche et de rédaction sont le fruit d'une collaboration entre l'équipe chargée du Rapport sur la situation du volontariat dans le monde et un collectif d'institutions de recherche, comprenant la Chaire de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) sur l'alphabétisation des adultes et l'apprentissage pour la transformation sociale, ainsi que l'Institute for Volunteering Research de l'Université d'East Anglia (Royaume-Uni), le Centre for Social Research de l'Université du Malawi et la Kathmandu University School of Education (Népal). Ce collectif a dirigé les recherches et les analyses des études de cas et s'est chargé de la rédaction du rapport en coordination avec le programme VNU.

Le chapitre 2 a été préparé par le programme VNU (Celina Menzel), bénéficiant des conseils et contributions techniques de Vladimir Ganta de l'Organisation internationale du travail (OIT). Le chapitre 3 est basé sur l'intégralité d'un rapport d'étude multipays portant sur le volontariat avant, pendant et après la pandémie de COVID-19 (établi à la demande du programme VNU, sous l'égide de Gallup, Inc.). L'étude en question est disponible (en anglais) à l'adresse suivante : <https://knowledge.unv.org/evidence-library/from-care-to-where-understanding-volunteerism-in-the-global-south-a-multicountry-study-on-volunteering-before-during-and-beyond-covid19>.

### Membres du collectif de recherche :

Université d'East Anglia, Royaume-Uni.  
Anna Robinson-Pant (responsable d'équipe),  
Chris Millora (chercheur principal/auteur)  
Catherine Jere et Jurgen Grotz ; Kathmandu University School of Education, Népal : Mahesh Nath Parajuli (directeur de publication), Suresh Gautam et Lasata Joshi (membres du collectif et chercheurs chargés des études de cas pour l'Asie du Sud) ; Centre for Social Research, Université du Malawi : Chrissie Thakwalakwa (responsable) et Elita Chamdimba (membre du collectif et chercheuse chargée des études de cas pour l'Afrique) ; Tania Haddad, Université américaine de Beyrouth, Liban (chercheuse chargée des études de cas pour le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord) ; Diego da Silva Rodrigues, chercheur indépendant, Brésil (chargé des études de cas pour l'Amérique latine et les Caraïbes).

**Gestion de la publication (versions papier et électronique) :** Vera Chrobok

### Communication et diffusion :

Alba Candel Pau, Vera Chrobok, Alissa Collins, Nina Jerak, Amina Said, Jennifer Stapper et Emma Webb

### Mobilisation des parties prenantes :

Katrina Borromeo, Celina Menzel et Marguerite Minani

### Conception graphique, mise en page

**et traductions :** Strategic Agenda, Londres, Royaume-Uni

## **GROUPE CONSULTATIF D'EXPERTS SUR LE RAPPORT SUR LA SITUATION DU VOLONTARIAT DANS LE MONDE**

**Grace Aguilung-Dalisay** – Présidente fondatrice, Philippine Network of VOICE Volunteers Inc. (Réseau VOICE, anciennement Volunteer Organizations Information Coordination and Exchange) ; professeure titulaire à la retraite, Université des Philippines

**Pedro Conceição** – Directeur, Bureau du Rapport sur le développement humain, Programme des Nations Unies pour le développement (HDRO/PNUD)

**Amal Emam** – Coordinatrice régionale, développement du volontariat et de l'engagement des jeunes, Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge au Moyen-Orient et en Afrique du Nord

**Vladimir Ganta** – Statisticien principal, Organisation internationale du Travail (OIT)

**Lev Jakobson** – Professeur, Vice-président, Directeur de recherche, Centre d'études sur la société civile et le secteur à but non lucratif, École nationale supérieure d'économie de l'Université de recherche, Fédération de Russie

**Cielo Morales** – Directrice, Institut latino-américain et caribéen de planification économique et sociale (ILPES)

**Mwanahamisi Singano** – Responsable des programmes, FEMNET, Kenya

**Samuel Turay** – Coordinateur national, Volunteers Involving Organizations Network (VIONet), Sierra Leone

**Ilcheong Yi** – Coordinateur principal de la recherche, programme Économies alternatives porteuses de transformation et Programme de politique sociale transformatrice, Institut de recherche des Nations Unies pour le développement social (UNRISD)

## REMERCIEMENTS

Le présent rapport n'aurait pas vu le jour sans les précieuses contributions d'un panel varié de personnes, organisations et institutions à travers le monde.

**Recherche sur le terrain :** Viacheslav Ivanov, Anastasia Milakova, Suzanne Sidibe, Maria Tarasenko et Ting Zhao

**Intervenants lors de webinaires thématiques organisés aux fins de la préparation du rapport :** webinaire du Bureau du Rapport sur le développement humain : Jahleel-AN Burao, Pedro Conceição, Jacob Ellis, Nada Hafez, Marie Christina Kolo, Christina Lengfelde, Weenarin Lulitanonda, Cielo Morales et Ilcheong Yi ; groupe de discussion et dialogue sur les questions de genre : Sowmyaa Bharadwaj, Sol Coronel, Nevine Eved, Ignacio Lara, Zoneziwoh Mbongulo-Wondieh, Cecilia Milesi, Mariela Ortiz Suarez, Geeta Pradha, Georgia Rothe, Rosa Emilia Salamanca, Dan Simpson, Mwanahamisi Singano et Anita Venanzi ; webinaire sur l'inclusion sociale : Erin Bateman, Loredana Dicsi, Rosario Galarza, Aarathi Krishnan, Atem James Maker et Odilia Romero

**Auteurs d'articles spécialisés (inclus dans le Rapport sur la situation du volontariat dans le monde 2022 et/ou disponibles sur le site dédié) :** Nabaloum Boureima (Directeur général du Programme National de Volontariat, Burkina Faso (PNVB)), Vani Catanasiga (Conseil fidjien des services sociaux), Mario González (Président du conseil d'administration du Centre de volontariat guatémaltèque), S. E. Abdoulaye Mar Dieye (Conseiller spécial du Secrétaire général des Nations Unies pour le Sahel), D' Nivine El-Kabbag (ministre de la Solidarité sociale, Égypte), Mohamed Tazul Islam (ministre du Gouvernement local, du Développement rural et des Coopératives, Bangladesh), Leyla Perea (Empresas que Inspiran [Des entreprises inspirées]), Arthur van Diesen (Représentant du Fonds des Nations Unies pour l'enfance [UNICEF], Kazakhstan) et Malak Yacout (The Volunteer Circle)

**Témoignages de volontaires :** Sumak Bastidas, Mohammed Ben Othman, Makan Dramé, Gladys Mutukwa, Florina Qupevaj et Sumitra Sahu

**Réviseurs (programme VNU) :** Waheeb AlEryani, Noor Alhakim, Sarah Anyot, Marcela Artica, Emiliya Asadova, Olfa Borsali Ben Hamida, Fridah Daka, Ouarda Derafa, Pacifique Essereke, Karen Förnzler, Dmitry Frischin, Christian Hainzi, Vojtech Hledik, Inas Taha Abbas-Hamad, Hasan Ibhaïs, Sharmalee Jayasinghe, Hae-Yeon Alice Jeong, Boram Kim, Anne-Rose Kogi, Toily Kurbanov, Caroline Majonga, Salomao Maxaeia, Nil Memisoglu, Paul Armand Menye, Shalina Miah, Narendra Mishra, John Moyo, Lucy Ndungu, Veronica Obiuwevbi, Lita Paparoni, Miyeon Park, Lauren Phillips, Ekaterina Polishchuk, Varuna Ponnampereuma, Yuichiro Sakai, Sarjo Sarr, Nikita Shabayev, Jennifer Stapper, Bart Tilkin, Aktar Uddin, Rocio Vergara, Deborah Verzuu, Emma Webb, Kyoko Yokosuka et Veronique Zidi-Aporeigah

**Révision et validation stratégique (PNUD) :** Jack Kavanagh, Sharon Kinsley et Samba Thiam

**Assurance qualité des traductions :** Hasan Ibhaïs, Bery Kandji, Ekaterina Polishchuk, Carmen Ramirez, Assane Seck et Yu Tang

**Contributions, conseils et soutien techniques :** Megan Haddock, Martin Hart-Hansen, Sandra Koch, Jens Laros, Abdul-Hamid Sabri, Jan Schrankel, Julie Spiller et Marc Wharton

[Ce rapport a été rendu possible grâce aux contributions financières au Fonds spécial du volontariat du programme VNU en 2018-2020 des pays suivants : Allemagne, Bangladesh, Chine, France, Inde, Irlande, Kazakhstan, Suède, Suisse, Tchéquie, Thaïlande et Turquie.](#)

## Avant-propos

Le volontariat joue un rôle essentiel dans le renforcement des relations entre les citoyens et les pouvoirs publics. Il permet non seulement d'améliorer la gouvernance, mais aussi de bâtir des sociétés plus équitables et plus inclusives, tout en favorisant la stabilité. Les volontaires à travers le monde nouent de plus en plus souvent des partenariats étroits avec les autorités nationales pour apporter des solutions aux problèmes de développement et relever les défis urgents liés au changement climatique, à la perte d'écosystèmes et de biodiversité, et aux conséquences de la pandémie de COVID-19. Fort heureusement, comme le montre le Rapport sur la situation du volontariat dans le monde 2022 intitulé *Construire des sociétés égalitaires et inclusives*, le volontariat continue de susciter des vocations aux quatre coins de la planète, et ce, malgré l'impact socioéconomique dévastateur de la pandémie.

Ce rapport, le dernier en date à être publié, présente de nouveaux éléments concernant la coopération entre les volontaires et les gouvernements et donne des exemples de modalités de collaboration visant à construire une culture de gouvernance participative.

---

**Il montre également que  
le volontariat ouvre de nouvelles  
voies pour une participation  
fondée sur les droits.**

---

En outre, la mise en place de nouveaux partenariats entre les gouvernements et les volontaires issus de groupes marginalisés – les femmes, les personnes souffrant d'un handicap, les habitants des bidonvilles et les populations urbaines pauvres – restructure des relations de pouvoir établies de longue date. Si, de manière générale, les volontaires ont plus de possibilités de prendre part aux activités qui leur sont chères, celles et ceux issus de groupes marginalisés restent toutefois désavantagés. On constate par exemple que, dans de nombreux pays, les responsabilités familiales et domestiques limitent la capacité des femmes et des filles à participer aux activités de volontariat. Il est donc essentiel de s'attaquer à ces disparités (en termes de vocations et de pratiques) afin de lutter contre l'exclusion et les inégalités de genre.

Le rapport nous incite également à repenser les modes de participation des volontaires, qui doivent être considérés comme des alliés incontournables pour nous aider à atteindre les Objectifs de Développement Durable (ODD). En effet, alors que certains pays commencent à se reconstruire en mieux après la pandémie, les gouvernements et les autres parties prenantes doivent travailler de concert avec les volontaires et leur donner l'espace pour s'impliquer dans l'élaboration de solutions de développement vitales. Ce faisant, nous pourrions mettre sur pied un contrat social pour le XXI<sup>e</sup> siècle qui soit plus inclusif et capable de mieux répondre aux besoins des populations. Une chose est sûre : nous devons impérativement nous appuyer sur la créativité, l'énergie et l'expertise sans égales des volontaires si nous voulons façonner un avenir plus vert, plus inclusif et plus durable.



**Achim Steiner**  
Administrateur  
Programme des Nations Unies  
pour le développement (PNUD)



**Toily Kurbanov**  
Coordonnateur exécutif  
Programme des Volontaires  
des Nations Unies (VNU)

# Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Rapport sur la situation du volontariat dans le monde 2022 :<br/>Construire des sociétés égalitaires et inclusives</b>  | <b>1</b>  |
| <b>Chapitre 1 Volontariat : Construire des sociétés égalitaires et inclusives</b>  | <b>12</b> |
| <b>1.1. Pourquoi ce rapport et pourquoi maintenant ?</b>   | <b>13</b> |
| 1.1.1. Le potentiel dynamique du volontariat   | 13        |
| 1.1.2. Objectifs du rapport  | 15        |
| <b>1.2. Portée, objectifs et définitions</b>   | <b>16</b> |
| 1.2.1. Le volontariat au XXI <sup>e</sup> siècle   | 16        |
| 1.2.2. Inclusion et contrats sociaux pour le XXI <sup>e</sup> siècle   | 20        |
| 1.2.3. Gros plan sur la dynamique des relations entre les citoyens et les États  | 21        |
| 1.2.4. Modèles de relations entre les volontaires et les États   | 24        |
| <b>1.3. Comment lire ce rapport</b>  | <b>24</b> |
| <b>Témoignage de volontaire : Les défis et les impacts du volontariat d'après Makan Dramé (Mali)</b>   | <b>27</b> |
| <b>Contribution spéciale : Les partenariats entre les volontaires et l'État – Une réflexion de Dr Nivine El-Kabbag, ministre de la Solidarité sociale, Égypte</b>                      | <b>28</b> |
| <b>Chapitre 2 Ce qui n'est pas compté ne compte pas : estimations mondiales sur le volontariat</b>   | <b>29</b> |
| <b>2.1. Introduction</b>   | <b>30</b> |
| <b>2.2. Relever le défi : établir des estimations régionales et mondiales sur les volontaires</b>  | <b>30</b> |
| 2.2.1. Source des données  | 34        |
| 2.2.2. Calcul des estimations  | 34        |
| 2.2.3. Limites   | 35        |
| <b>2.3. Estimations mondiales</b>  | <b>37</b> |
| <b>2.4. Améliorer la mesure du volontariat à l'échelle mondiale et régionale</b>   | <b>40</b> |
| <b>Témoignage de volontaire : Gladys Mutukwa (Zambie) et la prise en compte de la voix des femmes</b>  | <b>41</b> |
| <b>Chapitre 3 Comprendre les modèles et les tendances en matière de volontariat dans les pays du Sud : étude plurinationale sur le volontariat avant, pendant et après la COVID-19</b> | <b>42</b> |
| <b>3.1. Introduction</b>   | <b>43</b> |
| <b>3.2. Modèles et tendances en matière de volontariat dans les pays du Sud</b>  | <b>44</b> |
| 3.2.1. Mobilisation des volontaires pendant la pandémie  | 45        |
| 3.2.2. Modèles de volontariat par genre  | 46        |
| 3.2.3. Formes de volontariat pendant la pandémie   | 47        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.2.4. Comportement des volontaires en 2019 et en 2020  | 49        |
| 3.2.5. Reconstruire en mieux : le volontariat après la pandémie   | 50        |
| <b>3.3. Les volontaires apportent bien plus qu'une aide</b>   | <b>51</b> |
| 3.3.1. Volontariat informel   | 51        |
| 3.3.2. S'adonner au volontariat dans le cadre des programmes gouvernementaux  | 51        |
| 3.3.3. Le volontariat en tant que participation citoyenne   | 52        |
| 3.3.4. Le volontariat en tant qu'innovation sociale   | 53        |
| 3.3.5. Des disparités croissantes entre les genres  | 54        |
| <b>3.4. Conclusion</b>  | <b>55</b> |
| <b>Témoignage de volontaire : Mohammed Ben Othman (Tunisie) et le volontariat pendant la pandémie de COVID-19</b>   | <b>56</b> |
| <b>Contribution spéciale : Mme Vani Catanasiga, Directrice exécutive du Conseil fidjien des services sociaux : la contribution des volontaires pour un relèvement résilient après la COVID-19</b> | <b>57</b> |

## **Chapitre 4 Partenariats entre les volontaires et les États et gouvernance délibérative** 58

|   |           |
|---|-----------|
| <b>4.1. Introduction</b>  | <b>59</b> |
| <b>4.2. Au-delà du dialogue : qu'est-ce que la gouvernance délibérative ?</b>   | <b>59</b> |
| <b>4.3. Présentation des études de cas</b>  | <b>61</b> |
| 4.3.1. Guthi et barghar au Népal  | 62        |
| 4.3.2. Fundación Futuro Latinoamericano (Équateur)  | 63        |
| 4.3.3. Conseil agricole et rural de gestion (République démocratique du Congo)  | 63        |
| 4.3.4. Forum de l'eau du Nebhana (Tunisie)  | 64        |
| 4.3.5. Alga (Kirghizistan)  | 64        |
| <b>4.4. Principales caractéristiques des partenariats (entre les volontaires et les États) axés sur la gouvernance délibérative</b>             | <b>66</b> |
| 4.4.1. Promouvoir la capacité d'action et d'influence   | 67        |
| 4.4.2. Tirer parti de l'expertise et des expériences des volontaires  | 67        |
| 4.4.3. Faciliter l'inclusion  | 68        |
| <b>4.5. Points forts et faiblesses des mécanismes de délibération</b>   | <b>70</b> |
| 4.5.1. Les volontaires peuvent contribuer à la prise de décisions difficiles et à l'obtention de résultats en phase avec les besoins            | 70        |
| 4.5.2. Le volontariat peut promouvoir l'inclusion dans les espaces de délibération mais montre des limites                                      | 72        |
| 4.5.3. Les espaces de délibération peuvent atténuer les inégalités de pouvoir entre les citoyens et les États mais ne peuvent pas les supprimer | 74        |
| <b>4.6. Conclusion</b>  | <b>76</b> |
| <b>Témoignage de volontaire : Sumak Bastidas (Équateur) : l'importance de promouvoir les voix autochtones dans la gouvernance délibérative</b>  | <b>77</b> |
| <b>Contribution spéciale : Mohamed Tazul Islam, ministre du Gouvernement local, du Développement rural et des Coopératives (Bangladesh)</b>     | <b>78</b> |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Chapitre 5 Partenariats entre les volontaires et les États et cocréation de services</b>   | <b>80</b>  |
| <b>5.1. Introduction</b>  | <b>81</b>  |
| <b>5.2. Le volontariat : une composante essentielle de la cocréation de services</b>  | <b>82</b>  |
| <b>5.3. Présentation des études de cas</b>  | <b>83</b>  |
| 5.3.1. Association Amel (Liban)   | 84         |
| 5.3.2. Fédération chinoise des personnes handicapées (Chine)  | 85         |
| 5.3.3. Bajenu Gox, Sénégal  | 85         |
| 5.3.4. Centre de réadaptation professionnelle des personnes handicapées au Kazakhstan   | 86         |
| 5.3.5. Sairon (Kirghizistan)  | 86         |
| <b>5.4. Principales caractéristiques de la cocréation de services</b>   | <b>87</b>  |
| 5.4.1. Structures de collaboration  | 87         |
| 5.4.2. Exploiter les partenariats dans un intérêt mutuel  | 87         |
| 5.4.3. Les volontaires et les usagers de services : les meilleurs connaisseurs de leurs besoins   | 87         |
| 5.4.4. Les lacunes des services en tant que catalyseurs du volontariat  | 88         |
| <b>5.5. Forces et faiblesses des modèles de cocréation</b>  | <b>90</b>  |
| 5.5.1. Des services de cocréation qui répondent aux besoins des communautés marginalisées   | 90         |
| 5.5.2. Le volontariat local pour faciliter la diffusion d'informations et les procédures bureaucratiques  | 93         |
| 5.5.3. Les partenariats de cocréation entre les volontaires et les États favorisent la confiance mutuelle et la redevabilité  | 94         |
| <b>5.6. Conclusion</b>  | <b>95</b>  |
| <b>Témoignage de volontaire : Florina Qupevaj (Kosovo), sur la préservation de la santé mentale et du bien-être en période de pandémie</b>  | <b>96</b>  |
| <b>Contribution spéciale : réflexions sur une initiative de volontariat d'entreprise en période de crise – Leyla Perea, responsable de Voluntarios Telefónica et membre de la plateforme de volontariat d'entreprise « Empresas que Inspiran » au Pérou</b> | <b>97</b>  |
| <br>  |            |
| <b>Chapitre 6 Partenariats entre les volontaires et les États : innovation sociale</b>  | <b>99</b>  |
| <b>6.1. Introduction</b>  | <b>100</b> |
| <b>6.2. Le rôle du volontariat dans l'innovation sociale</b>  | <b>101</b> |
| <b>6.3. Présentation des études de cas</b>  | <b>102</b> |
| 6.3.1. L'Art & Global Health Center au Malawi   | 103        |
| 6.3.2. La Muungano Alliance au Kenya  | 104        |
| 6.3.3. Le Centre du volontariat de Trinité-et-Tobago  | 104        |
| 6.3.4. Le Modèle de soins intégrés en milieu rural en Colombie  | 105        |
| 6.3.5. Le programme Markets for Change aux Fidji, aux Îles Salomon et au Vanuatu  | 105        |
| <b>6.4. Principales caractéristiques de l'innovation sociale dans les partenariats entre volontaires et États</b>   | <b>106</b> |
| 6.4.1. Le manque de services est un catalyseur d'innovation   | 106        |
| 6.4.2. Les volontaires émettent des idées et des solutions nouvelles  | 106        |
| 6.4.3. Les partenariats favorisent les structures inclusives  | 107        |
| <b>6.5. Principales forces et faiblesses des modèles d'innovation sociale</b>   | <b>109</b> |
| 6.5.1. Des plateformes innovantes pour mieux comprendre les problèmes des communautés marginalisées   | 109        |

|   |            |
|---|------------|
| 6.5.2. Les approches innovantes sur le plan social sont source de nouvelles idées et de changement, même avec des échéances et des moyens limités   | 111        |
| 6.5.3. Les volontaires favorisent de nouvelles méthodes de travail et contribuent à transformer les rapports de force   | 113        |
| <b>6.6. Conclusion</b>  | <b>115</b> |
| <b>Témoignage de volontaire : Sumitra Sahu (Inde), sur son rôle de volontaire pendant la pandémie de COVID-19</b>   | <b>116</b> |
| <b>Contribution spéciale : façonner l'avenir du développement dans la région du Sahel à travers les partenariats entre jeunes volontaires et gouvernements – une chance à ne pas laisser passer</b> | <b>117</b> |

## Chapitre 7 Conclusion et recommandations : le volontariat au service de sociétés plus égalitaires et plus inclusives

|  |            |
|--|------------|
| <b>7.1. Introduction</b>   | <b>120</b> |
| <b>7.2. Messages clés : le volontariat au service d'un contrat social pour le XXI<sup>e</sup> siècle</b>                 | <b>121</b> |
| Le volontariat a la capacité de promouvoir une culture de prise de décisions collaborative                               | 122        |
| Le volontariat peut pallier les relations de pouvoir inégales  | 123        |
| Bien qu'il offre diverses voies d'accès à la participation civique, le volontariat reste inégalitaire                    | 124        |
| Les volontaires sont de précieux intermédiaires  | 125        |
| <b>7.3. Le volontariat au service de sociétés plus égalitaires et plus inclusives : recommandations stratégiques</b>     | <b>125</b> |
| <b>Témoignage de volontaire : repenser l'avenir du volontariat</b>   | <b>133</b> |
| <b>Contribution spéciale : Nabaloum Boureïma, directeur général du Programme national de volontariat au Burkina Faso</b> | <b>134</b> |
| <br>   |            |
| <b>Annexe A : Méthodologie de recherche pour les études de cas</b>   | <b>135</b> |
| <b>Annexe B : Groupes régionaux, pour les estimations mondiales et la méthodologie</b>                                   | <b>138</b> |
| <b>Annexe C : Méthodologie de l'enquête Gallup</b>   | <b>142</b> |
| <b>Annexe D : Enquête Gallup</b>   | <b>145</b> |
| <b>Annexe E : Gros plan sur les facteurs permettant de prédire le taux de volontariat futur</b>                          | <b>147</b> |
| <b>Annexe F : Liste des acronymes</b>  | <b>148</b> |
| <b>Annexe G : Figures, encadrés et tableaux</b>  | <b>149</b> |
| <b>Références bibliographiques</b>   | <b>151</b> |
| Chapitre 1   | 151        |
| Chapitre 2   | 153        |
| Chapitre 3   | 154        |
| Chapitre 4   | 154        |
| Chapitre 5   | 155        |
| Chapitre 6   | 155        |

## RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Le volontariat est un moteur puissant et une composante clé du tissu social. Il continue d'être un vecteur essentiel de transformation et de promotion du développement à l'échelle mondiale. Toutefois, son potentiel à favoriser le développement durable pour tous n'a pas encore été pleinement exploité.

À l'heure où les pays et les régions doivent relever des défis majeurs, il faut se rendre à l'évidence : aucun acteur (partie prenante, entité ou secteur) n'est en mesure d'accomplir cette tâche à lui seul. Aujourd'hui plus que jamais, les partenariats sont incontournables.

Partant de ce constat, le Rapport sur la situation du volontariat dans le monde (ou SWVR pour *State of the World's Volunteerism Report*) 2022 examine les différents moyens grâce auxquels les partenariats entre les volontaires et les gouvernements peuvent nous aider à relever les défis les plus urgents.

Le SWVR examine les modalités de collaboration entre les volontaires et les États dans les pays du Sud, et constate que les volontaires jouent des rôles déterminants et variés dans les processus décisionnels, la cocréation de services et l'élaboration de solutions innovantes. Qui plus est, en tirant parti des expériences, connaissances et aspirations des groupes marginalisés, les partenariats entre les volontaires et les gouvernements répondent aux préoccupations en matière de développement et aux besoins des communautés et, ce faisant, contribuent à bâtir des sociétés égalitaires et inclusives.

Par ailleurs, le SWVR examine les relations de pouvoir inégales entre les citoyens et les États, et montre en quoi les partenariats équitables peuvent faire naître un nouveau contrat social et contribuer à réorienter fondamentalement le développement.

Il apporte également un éclairage nouveau sur le volontariat. En effet, si le travail des volontaires est souvent considéré sous un angle utilitaire à l'aune de l'aide ou du soutien qu'ils apportent à l'État et à d'autres parties prenantes en matière de développement, le présent rapport aborde

la question des droits différemment, en mettant en évidence les corrélations entre volontariat et droits de l'homme.

## PRINCIPALES CONCLUSIONS

### **Le volontariat a la capacité de promouvoir une culture décisionnaire collaborative.**

Les volontaires contribuent à l'élaboration et à la hiérarchisation des problématiques décisives pour eux et leur communauté. En alignant leurs priorités sur celles des gouvernements, les volontaires contribuent à l'obtention de résultats tangibles et adaptés aux besoins des communautés. En aspirant à une meilleure gouvernance et en œuvrant à la promotion de l'inclusion et la participation, le volontariat peut contribuer au développement d'une culture décisionnaire collaborative et participative.

### **Le volontariat peut pallier les relations de pouvoir inégales.**

Les volontaires peuvent modifier et rééquilibrer les relations de pouvoir inégales entre les simples citoyens et les autorités nationales. Avec un soutien approprié, ils peuvent intervenir de manière plus active et affirmer la place qui leur revient dans la société. Ce faisant, le volontariat permet aux citoyens de s'approprier et de façonner le programme de développement à l'aide d'une approche de la gouvernance favorisant la participation fondée sur les droits.

### **Bien qu'il offre diverses voies d'accès à la participation citoyenne, le volontariat reste néanmoins inégalitaire.**

Confrontés à des problèmes complexes, les volontaires sont motivés par différentes causes et disposent de divers canaux pour agir. Si les voies d'accès au volontariat sont toutes honorables, la participation reste inégalitaire, les possibilités ouvertes à certains groupes étant limitées. Ainsi, dans les pays du Sud, les femmes se heurtent à des problèmes particuliers. Outre les responsabilités familiales et domestiques qui entravent leurs aspirations et leur capacité à s'engager dans le volontariat, de nombreuses

femmes deviennent volontaires pour « rendre service » au lieu de privilégier les initiatives considérées comme prioritaires, révélant ainsi les inégalités de genre dans ce secteur.

### Les volontaires sont de précieux intermédiaires.

Les volontaires sont souvent dans une position unique qui leur permet d'établir des passerelles entre les prestataires de services et les bénéficiaires, lesquelles sont parfois entravées par des obstacles administratifs et des priorités divergentes. Ils font ainsi figure de médiateurs entre les groupes marginalisés et les autorités nationales, et aident souvent les premiers à surmonter les difficultés bureaucratiques.

Le SWVR conclut en formulant des recommandations essentielles à même de guider les décideurs dans la réalisation du Programme de développement durable à l'horizon 2030 et dans l'instauration de sociétés fondées sur l'inclusion et l'égalité. Parmi les domaines méritant une attention particulière, citons :

- les obstacles rencontrés par les groupes marginalisés dans le volontariat, y compris les inégalités de genre ;
- la reconnaissance du travail et des contributions des volontaires informels, ces derniers bénéficiant généralement d'un soutien matériel et d'une reconnaissance moindres ;
- les initiatives visant à mieux mettre à profit l'expertise, les connaissances et les expériences précieuses des volontaires aux fins de développement, et à faciliter leur contribution à la réalisation des ODD ;
- la promotion de l'innovation sociale au sein des groupes marginalisés afin de récolter les avantages inestimables qu'offre le développement ;
- les mesures visant à tirer davantage parti des partenariats émergents avec l'aide du volontariat, qui contribue de manière déterminante à la réalisation des ODD.

Comme le veut l'adage, ce qui n'est pas compté ne compte pas. Les données actuelles sur le volontariat faisant souvent défaut, il est nécessaire d'investir dans les activités de mesure et de soutenir les recherches afin de combler ces lacunes.

Si les politiques et l'appui nécessaires sont mis en place, nous pouvons libérer le potentiel du volontariat à contribuer à l'avènement d'un avenir commun équitable et inclusif pour tous.



Chapitre 1

# Volontariat : Construire des sociétés égalitaires et inclusives

16 PAIX, JUSTICE  
ET INSTITUTIONS  
EFFICACES



17 PARTENARIATS POUR  
LA RÉALISATION  
DES OBJECTIFS



## 1.1. Pourquoi ce rapport et pourquoi maintenant ?

Face aux défis du XXI<sup>e</sup> siècle, au premier rang desquels les inégalités croissantes, l'urgence climatique et la pandémie de COVID-19, le volontariat est souvent présenté comme une solution aux échelles locale et mondiale, à même de contribuer à l'adaptation des objectifs de développement au contexte local et à leur réalisation en mettant les relations interpersonnelles au cœur des processus<sup>1,2</sup>. Le volontariat peut aider à « reconstruire en mieux » en transformant les systèmes économiques, politiques, environnementaux et sociaux sous-jacents, d'autant plus que les failles des systèmes existants – notamment en matière de santé et de bien-être, d'emploi, de commerce et de moyens de subsistance durables – sont devenues de plus en plus visibles, voire se sont aggravées<sup>3</sup>. Le Secrétaire général des Nations Unies préconise la mise en place « d'un nouveau contrat social pour une nouvelle ère »<sup>4</sup>, un accord dynamique et évolutif entre les citoyens et les États reposant sur de nouveaux systèmes, normes et structures de gouvernance et œuvrant dans l'intérêt de tous. La construction de sociétés plus égalitaires et inclusives est essentielle à cet égard.

Il est nécessaire d'aborder le développement différemment, et de le considérer comme un processus auquel les volontaires peuvent contribuer. La voie à suivre reste toutefois incertaine.

---

**Le Secrétaire général des Nations Unies préconise la mise en place « d'un nouveau contrat social pour une nouvelle ère », un accord dynamique et évolutif entre les citoyens et les États reposant sur de nouveaux systèmes, normes et structures de gouvernance et œuvrant au service de toutes et tous.**

---

Comment, dans ce contexte, la communauté internationale peut-elle changer de cap et s'engager dans une nouvelle voie menant vers des sociétés plus inclusives ? Le choix des intervenants invités à participer aux débats et des enjeux considérés comme prioritaires jouera

un rôle déterminant à cet égard. La nécessité de « redessiner les contours des relations entre les citoyens et l'État, aujourd'hui fortement déséquilibrées » est désormais reconnue<sup>5</sup>. Les parties prenantes, dont les volontaires, vont devoir travailler de manière innovante pour garantir la participation sur un pied d'égalité des groupes les plus marginalisés et vulnérables, à savoir les femmes, les personnes handicapées, les habitants des bidonvilles et les populations urbaines pauvres. Cet objectif passera non seulement par la création de nouvelles structures et opportunités facilitant la participation, mais également par un changement d'état d'esprit de l'ensemble des acteurs.

Ce chapitre présente les principes et les fondements conceptuels qui sous-tendent le Rapport sur la situation du volontariat dans le monde 2022 autour du thème suivant : « Construire des sociétés égalitaires et inclusives ». La section 1.1 traite de l'évolution du volontariat et de sa contribution potentielle à la résolution des problèmes du XXI<sup>e</sup> siècle. La section 1.2 présente la portée du rapport et définit les termes clés utilisés. La section 1.3 décrit quant à elle la structure du SWVR.

### 1.1.1. Le potentiel dynamique du volontariat

Depuis 2011, le programme VNU publie, tous les trois ans, le SWVR afin d'élaborer une base de connaissances solides sur le rôle du volontariat au service de la paix et du développement durable. L'édition 2011, « Valeurs universelles pour le bien-être mondial », faisait le constat suivant : de nombreuses personnes dans le monde considèrent le volontariat comme un vecteur individuel et communautaire de bien-être, d'inclusion sociale, de moyens de subsistance durables, de prévention et de gestion des risques de catastrophe, et de relèvement à l'issue de conflits violents<sup>6</sup>. L'édition 2015, « Transformer la gouvernance », a montré que le volontariat pouvait être envisagé comme un tremplin favorisant une gouvernance responsable et réactive<sup>7</sup>. Le troisième volet de la série, publié en 2018 sous le titre « Volontariat et résilience communautaire », a montré comment les communautés peuvent unir leurs efforts pour créer des ressources collectives leur permettant de faire face aux chocs et aux stress, en particulier dans les situations de marginalisation où l'État est peu présent<sup>8</sup>.

Le rapport 2022, « Construire des sociétés égalitaires et inclusives », associe le volontariat à l'avènement d'un nouveau contrat social. Il s'appuie sur les données issues des éditions antérieures quant au rôle du volontariat au sein de la gouvernance locale, et à l'importance des partenariats entre les volontaires, les organisations faisant appel à ces derniers et l'État. Ainsi, en 2011, le SWVR soutenait qu'en dépit de sa contribution au développement, le volontariat ne devait pas se substituer aux obligations de l'État<sup>9</sup>. L'édition 2018 soulignait que le renforcement de la résilience des communautés était tributaire de l'appui des gouvernements locaux<sup>10</sup>. Le présent Rapport sur la situation du volontariat dans le monde étudie plus en profondeur cette question en posant les interrogations suivantes :

- *De quelle manière le volontariat peut-il contribuer au développement des relations entre les citoyens et les États ?*
- *Étant donné que les volontaires ne travaillent pas seuls, la contribution unique au développement du volontariat réside-t-elle dans sa capacité à faciliter de nouvelles formes de collaboration et de partenariat<sup>11</sup>, y compris avec l'ensemble des pouvoirs publics ?*

Pour comprendre ces nouveaux partenariats, le rapport introduit l'idée d'un nouveau contrat social entre les volontaires et l'État.

Pendant des décennies, les volontaires et les organisations faisant appel à ces derniers ont collaboré avec les gouvernements afin de dispenser des services auprès des populations les plus vulnérables et marginalisées.

---

**Il a cependant été démontré que la contribution des volontaires, loin de se limiter à la consultation, pouvait aller au-delà, à l'image des connaissances indispensables et des pratiques de gouvernance innovantes qu'ils apportent<sup>12, 13</sup>.**

---

Certains volontaires exercent une grande influence sur leur communauté. Ainsi, dans les villages kenyans, les anciens travaillant

volontairement dans l'administration publique permettent non seulement la prise en compte des préoccupations des membres de leur communauté dans les politiques publiques, mais également l'adhésion des collectivités aux programmes gouvernementaux<sup>14</sup>. Des recherches ont révélé que les membres des communautés attendent souvent plus de ces anciens que des élus et des agents rémunérés<sup>15</sup>.

La pandémie de COVID-19 a stimulé le volontariat de type informel, spontané, exercé par des citoyens auprès de leurs pairs<sup>16</sup>. Les communautés ont continué de résister avec force à la crise en dépit des contraintes en matière de mobilité et de ressources. Qu'il s'agisse de levées de fonds et de distribution de colis alimentaires aux journaliers dans les grandes villes de l'Inde<sup>17</sup>, de programmes radiophoniques de sensibilisation à la COVID-19 animés par des jeunes en Tanzanie<sup>18</sup>, d'initiatives des réfugiés volontaires des Nations Unies rejoignant le personnel médical (Jordanie)<sup>19</sup>, de banques alimentaires communautaires (Philippines)<sup>20</sup>, de soupes populaires communautaires (Colombie)<sup>21</sup>, ou de la mise à la disposition de services de taxis pour faciliter les visites à domicile des médecins de famille (Fédération de Russie)<sup>22</sup>, les interventions des volontaires sont souvent locales et menées par des personnes subissant les mêmes contraintes que celles à qui elles « rendent service ».

Si la demande de volontaires a augmenté, les problèmes liés à la pandémie ont réduit leurs activités dans de nombreux pays. À titre d'exemple, en Australie, deux tiers d'entre eux ont interrompu leurs activités de volontariat entre février et avril 2020<sup>23</sup>. Une étude menée auprès d'étudiants en Arabie saoudite<sup>24</sup> révèle un faible taux d'activité de volontariat pendant les deux premiers mois de la pandémie en raison de préoccupations concernant leur santé et leur sécurité personnelles. En Mongolie, en dépit de l'engagement continu des volontaires, les confinements nationaux<sup>25</sup> décrétés en 2020 ont entraîné une baisse de 30 % de leur participation aux programmes lancés par le réseau mongol d'organisations de volontaires. S'agissant du volontariat international, une enquête menée en février auprès de 130 organisations faisant appel à des volontaires révèle que 47 % des volontaires internationaux interrogés ont été rapatriés

en raison de la pandémie de COVID-19 et que nombre d'entre eux se sont vus proposer des modes de participation alternatifs, entre autres, en distanciel<sup>26</sup>.

Certains groupes de volontaires ont adapté leur approche en fonction de l'évolution de la crise<sup>27</sup>. D'autres, habituellement associés à des campagnes, ont renoué avec des activités de volontariat plus « traditionnelles » comme la fourniture de services visant à couvrir les besoins élémentaires de leur communauté immédiate<sup>28</sup>. Il reste à voir si ces changements peuvent affecter la capacité du volontariat à rendre les relations entre l'État et la société plus inclusives.

### 1.1.2. Objectifs du rapport

Ce quatrième SWVR examine la manière dont le volontariat peut aider à modeler les relations entre les citoyens et les États et à instaurer des sociétés égalitaires et inclusives à l'aide d'un contrat social ouvert à tous pour le XXI<sup>e</sup> siècle.

Il analyse les efforts des volontaires, des organisations faisant appel à ces derniers et des gouvernements pour collaborer et créer ensemble des structures plus inclusives (dénommées dans le cadre du présent rapport « relations entre les volontaires et les États ») et des mécanismes adaptés aux enjeux du XIX<sup>e</sup> siècle<sup>29</sup>. Il fournit par ailleurs des données probantes et essentielles sur les processus permettant d'établir et de renforcer les relations entre les citoyens et les États par l'intermédiaire du volontariat. Concrètement, le présent rapport :

- i) examine les nouveaux modèles de relations entre les volontaires et les États, leurs caractéristiques et mécanismes fondamentaux, ainsi que leurs forces et leurs faiblesses ;
- ii) identifie des stratégies efficaces de collaboration entre les volontaires et les États en vue de façonner des processus inclusifs et d'obtenir des résultats en matière de développement équitable.

Le rapport s'appuie sur des études de cas<sup>30</sup> réalisées dans cinq régions : l'Afrique, l'Amérique latine et les Caraïbes, la zone Asie-Pacifique, les États arabes, et l'Europe et la Communauté d'États indépendants. À partir de ces données, le rapport propose des stratégies centrées sur les mesures d'orientation et les mécanismes de partenariat soutenant les activités et la collaboration entre les acteurs étatiques et les volontaires, les organisations faisant appel à des volontaires, et leur communauté au sens large. Il a également pour objectif d'aider les décideurs au sein des États membres, des gouvernements, des organisations internationales et des organisations non gouvernementales (ONG) à évaluer leur action en matière de volontariat en identifiant leurs atouts et les domaines à améliorer.



Des volontaires œuvrent à la conservation de la nature dans le cadre du projet d'adaptation basée sur les écosystèmes (EbA Lomas) au Pérou. Les lomas sont des écosystèmes locaux nécessitant un climat brumeux et humide. Source : Programme VNU.

## 1.2. Portée, objectifs et définitions

### 1.2.1. Le volontariat au XXI<sup>e</sup> siècle

La tendance mondiale à reconnaître le rôle important du volontariat dans l'action des gouvernements et à en tirer parti ne cesse de s'affirmer. La résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies (2018)<sup>31</sup> sur « Le volontariat à l'appui du Programme de développement durable à l'horizon 2030 » invite les gouvernements à promouvoir le rôle du volontariat dans les cadres d'action nationaux et internationaux soutenant la réalisation des objectifs de développement durable (ODD). Elle reconnaît qu'il est nécessaire de renforcer l'appropriation généralisée du programme de développement, et d'intégrer à cette fin le volontariat dans les processus et plans locaux, sectoriels et nationaux.

Les définitions du volontariat sont multiples. Le présent rapport fait sienne la définition du volontariat énoncée dans une résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies (2002) : « un large éventail d'activités, notamment les formes traditionnelles d'assistance mutuelle et d'initiative personnelle, la prestation de services et autres formes de participation citoyenne, entreprises librement, pour le bien du public et pour lesquelles la rémunération monétaire ne constitue pas la principale motivation<sup>32</sup> ».

Cette définition reconnaît, outre la diversité des activités de volontariat, leurs trois caractéristiques principales : elles sont effectuées de plein gré, pour rendre service à autrui, et n'ont pas pour finalité essentielle des gains pécuniaires.

Le volontariat est cependant un phénomène social complexe perçu de manière différente d'une personne à l'autre. Les valeurs culturelles et communautaires influent sur la pratique du volontariat<sup>33, 34, 35</sup>, tandis que la diffusion des nouvelles technologies diversifie la manière dont les volontaires se mobilisent et interviennent<sup>36</sup>. Le volontariat informel, occasionnel, spontané et à assise communautaire est de plus en plus reconnu<sup>37, 38</sup>, et remet en question l'idée répandue selon laquelle le volontariat n'existerait que dans un cadre institutionnel. Par ailleurs, le volontariat étant souvent considéré comme une activité « non rémunérée », le manque de distinction claire entre volontariat, développement des compétences et octroi de moyens de subsistance, notamment dans les milieux pauvres en ressources, remet également en cause la notion de rémunération des volontaires<sup>39, 40, 41</sup>. Les débats sur le volontariat mettent le plus souvent l'accent sur les contributions des volontaires à la société. Néanmoins, les avantages dont bénéficient les volontaires sont également de plus en plus manifestes, et il importe de comprendre leur influence sur la motivation de nombreux volontaires<sup>42, 43, 44</sup>.



Un volontaire restaure la porte d'un temple au Népal.  
Source : Programme VNU.



En 2020, un rapport publié dans le cadre du Plan d'action pour intégrer le volontariat dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030 a proposé un nouveau modèle pour comprendre les pratiques du volontariat au XXI<sup>e</sup> siècle<sup>45</sup>. Ce nouveau modèle s'appuie sur une vision globale du volontariat. Si auparavant, les caractéristiques du volontariat étaient définies de façon précise, le nouveau modèle établi, quant à lui, cinq composantes<sup>46</sup>,

chacune représentant une dimension de l'action des volontaires : la structure (formelle et/ou informelle), l'espace d'intervention (en ligne et/ou sur le terrain), l'intensité (interventions ponctuelles et/ou régulières), l'aspiration (développement personnel et/ou renforcement des communautés) et la catégorie (service, assistance mutuelle, participation, campagnes et loisirs ; ces domaines ne s'excluent pas mutuellement).

**Figure 1.1.** Modèle concernant les pratiques du volontariat au XXI<sup>e</sup> siècle

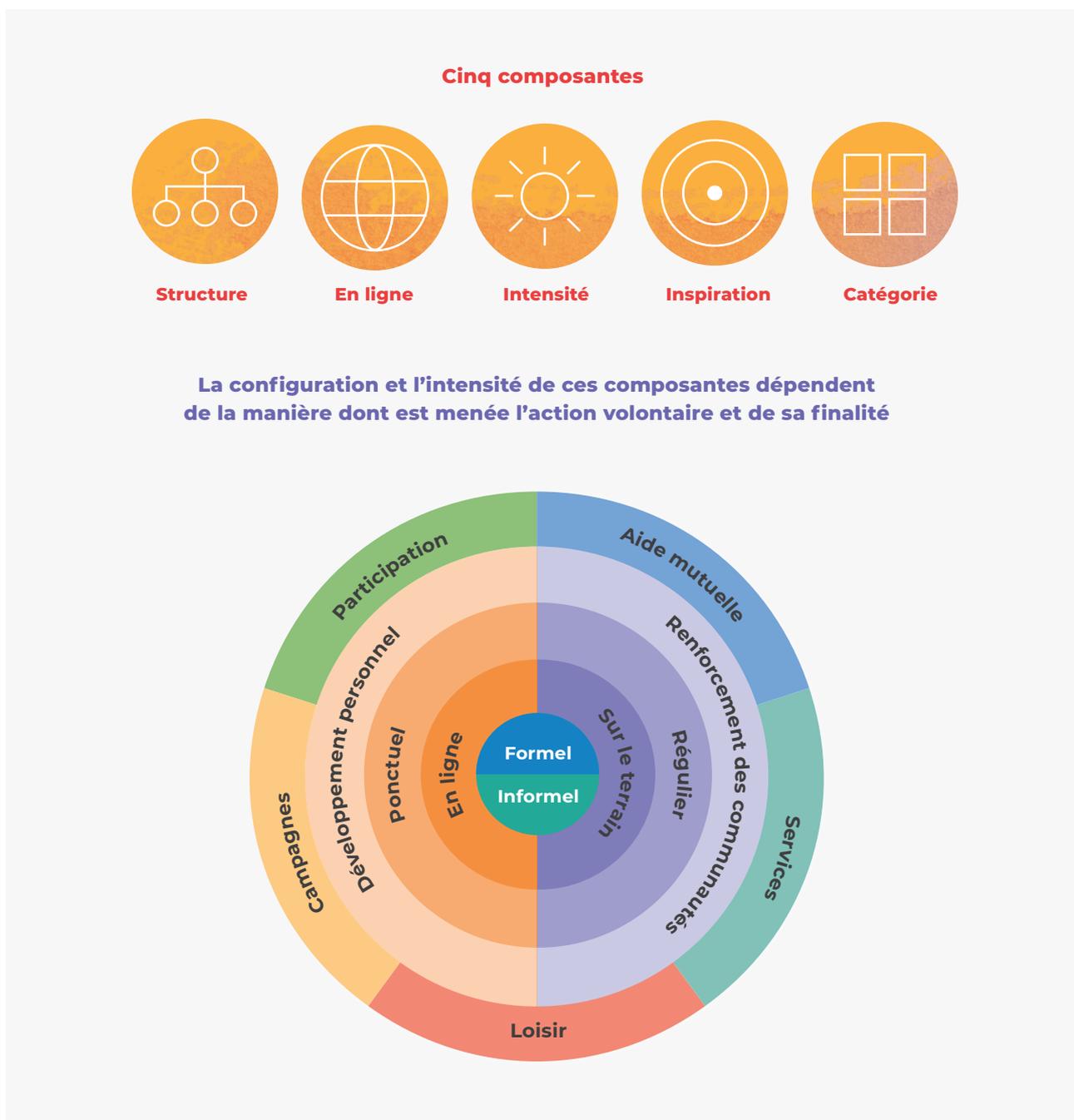


Figure 1.2. Catégories du volontariat



Le SWVR 2022 préfère cette définition élargie à d'autres plus étroites qui ne couvrent pas la variété et la diversité des pratiques. Comme le montrent les modèles, s'il est possible de décrire le volontariat en mettant en avant certaines de ses caractéristiques centrales, sa nature varie sensiblement d'un contexte à l'autre.

Le rapport met également l'accent sur le volontariat en tant que participation citoyenne.

La participation citoyenne sous ses différentes formes ne relève pas toujours du volontariat (et inversement), mais les deux se chevauchent<sup>47</sup>.

La participation citoyenne est souvent définie comme une action collective visant à améliorer la vie sociale et citoyenne<sup>48, 49</sup>. Elle englobe, outre des activités telles que le service volontaire auprès des communautés locales, les dons occasionnels<sup>50</sup> qui ne sont pas toujours considérés comme un acte de volontariat. Elle couvre également la participation à la vie politique au niveau personnel (par exemple, le vote lors d'une élection) et collectif (notamment, l'adhésion à un parti politique)<sup>51</sup>, ou le fait de faire don de son temps pour participer activement au processus décisionnel public ou à la mise en œuvre des programmes de l'État.

Vu sous cet angle, le volontariat permet à des individus de contribuer à « la résolution de problèmes sociaux existants qui requièrent un certain niveau d'interaction entre la société et l'État<sup>52</sup> ». De nombreuses pratiques de volontariat présentées dans ce rapport relèvent de la participation citoyenne ; citons, entre autres, les individus qui apportent des idées nouvelles aux autorités locales afin de résoudre des problèmes affectant la communauté, et qui assistent aux réunions de quartier ou aux séances du conseil municipal.

### 1.2.2. Inclusion et contrats sociaux pour le XXI<sup>e</sup> siècle

Le présent rapport met l'accent sur la contribution potentielle du volontariat à l'instauration de sociétés égalitaires et inclusives en s'appuyant sur le concept de contrat social, décrit comme « un accord dynamique et tacite entre l'État, le peuple et les communautés concernant leurs rôles et responsabilités réciproques, et tout particulièrement la participation, les biens publics, les politiques publiques et la fiscalité<sup>53</sup> ». Les contrats sociaux sont évolutifs : les relations entre les citoyens et les gouvernements, ainsi que les dynamiques de pouvoir connexes, sont remodelées, redéfinies et réinventées pour relever de nouveaux défis, comme le vieillissement de la population, les inégalités de genre et le changement climatique<sup>54</sup>.

Au cours des deux derniers siècles, des distinctions pertinentes ont été établies entre les « nouveaux » et les « anciens » contrats sociaux<sup>55</sup>. L'affaiblissement des services publics était une préoccupation majeure, notamment au début du XX<sup>e</sup> siècle, loin devant les besoins de la planète et les questions environnementales. De plus, il était souvent considéré que les rôles et responsabilités des « peuples » et des « États » étaient distincts.

—  
**Au XXI<sup>e</sup> siècle, un nouveau modèle, décrit comme un « contrat écologique et social »<sup>56</sup>, axé sur l'inclusion, a vu le jour.**  
 —

Ce nouveau contrat social se fixe trois priorités :

- i) Garantir les droits fondamentaux pour tous en étendant les contrats sociaux aux pans marginalisés de la société.
- ii) Être inclusif et reconnaître les multiples inégalités qui entravent l'établissement de relations entre certains groupes, dont les femmes, et l'État.
- iii) Protéger la planète, les processus écologiques et encadrer les interactions humaines avec la nature.

Du fait de l'attention plus soutenue accordée à l'inclusion, la notion de contrat social ne concerne plus seulement les pays occidentaux, et la nature des relations tend à se complexifier. À titre d'exemple, dans certaines régions d'Afrique, les contrats sociaux sont perçus comme étant inscrits dans l'Ubuntu, une philosophie centrée sur la communauté et la réciprocité<sup>57</sup>. Par ailleurs, dans les États fragilisés par des situations de crise prolongée, de guerre ou de violence, les contrats sociaux peuvent différer. Dans ces contextes, les gouvernements peuvent manquer de ressources, de revenus et de capacités juridiques et politiques pour couvrir les besoins de leur population : « le principal défi ne réside pas dans la volonté mais dans la capacité du gouvernement à répondre aux attentes des citoyens<sup>58</sup> ». Il importe par conséquent de réfléchir à la manière dont les relations entre la population et l'État peuvent contribuer à l'établissement de sociétés pacifiques<sup>59</sup>. Le présent rapport reconnaît qu'il n'existe pas un seul modèle de contrat social entre les citoyens et les États qui serait adapté à toutes les situations et qu'il faut compter sur une multiplicité de modèles et d'intervenants, comme les contrats sociaux conclus entre des segments déterminés de la société et certaines institutions gouvernementales intervenant à de multiples niveaux. En outre, les attentes et les marges de manœuvre des « citoyens » et des « États » diffèrent en fonction du contexte : le contrat social « définit ce que nous pouvons attendre les uns des autres dans la société<sup>60</sup> » et « ce que constitue un ensemble raisonnable d'attentes<sup>61</sup> ».

Les contrats sociaux qui tendaient, par le passé, à exclure ouvertement les femmes des processus de prise (directe ou indirecte) de décisions sociales<sup>62</sup>,

prendront désormais en compte différents facteurs tels que les inégalités de pouvoir, d'influence, de genre et d'accès aux technologies<sup>63,64</sup>.

Par ailleurs, à l'instar des multiples identités, rôles, fonctions et alliances à l'œuvre dans le corps social, les États possèdent diverses capacités institutionnelles qui déterminent la manière dont ils répondent aux attentes des communautés. Citons, entre autres, l'efficacité des institutions publiques, la qualité du leadership, la redevabilité et la transparence, les ressources disponibles ou la capacité d'apprentissage, d'adaptation et d'innovation.

### Encadré 1.1.

#### Définition des contrats sociaux

Les « **contrats sociaux** » sont des accords dynamiques et évolutifs entre divers groupes de personnes. Le présent rapport s'intéresse principalement aux accords entre, d'une part, les volontaires et les organisations faisant appel à ces derniers et, d'autre part, les acteurs étatiques et les institutions intervenant à différents niveaux. Ces accords doivent préciser les responsabilités mutuelles des volontaires et des acteurs étatiques au regard de leurs activités sociales conjointes visant à construire des sociétés égalitaires et inclusives. En d'autres termes, différentes formes de relations entre les citoyens et les États interviennent dans l'élaboration, le développement et le maintien des contrats sociaux.

Plus globalement, les « **relations entre les citoyens et les États** » se réfèrent à la collaboration entre des groupes de citoyens et le gouvernement concerné. Quant aux « relations entre les volontaires et les États », elles concernent plus spécifiquement la collaboration entre, d'une part, des volontaires, des groupes de volontaires ou des organisations faisant appel à des volontaires et, d'autre part, des institutions publiques et des fonctionnaires gouvernementaux.

Source : PNUD (2016).

Outre ce réseau complexe, les relations entre les citoyens et les États sont également façonnées par diverses structures et technologies formelles et informelles<sup>65,66</sup>. Ainsi, les volontaires ne s'engagent pas seulement en tant qu'individus auprès de l'État et d'autres acteurs au moyen d'activités volontaires, mais également en tant que citoyens, travailleurs et consommateurs. Les possibilités qui s'offrent à eux et les problèmes qu'ils rencontrent dans le cadre de leur travail avec les autorités nationales peuvent être tout à fait différents, par exemple, de ceux des employés rémunérés et des usagers des services.

D'un point de vue du contrat social, il apparaît clairement que les relations entre les volontaires, les organisations faisant appel à ces derniers et les États peuvent aller au-delà des partenariats permettant aux premiers de demander des comptes à l'État et de le rappeler à l'ordre lorsqu'il n'honore pas ses engagements<sup>67</sup> : la collaboration entre les volontaires et les autorités nationales peut également concerner l'appropriation et la création communes d'initiatives à de multiples niveaux.

Cependant, pour optimiser le potentiel de ce type de collaboration, il faut s'abstenir de présumer que ces contrats sociaux sont harmonieux, efficaces ou nécessaires, et veiller à identifier leurs faiblesses, leurs limites et les points de désaccord<sup>68</sup>.

#### 1.2.3. Gros plan sur la dynamique des relations entre les citoyens et les États

Pour comprendre la manière dont les contrats sociaux sont élaborés, il faut d'abord observer la dynamique de la création et du maintien des relations entre les citoyens et les États. Lorsque les citoyens participent aux actions de l'État, il importe de définir clairement les objectifs de cette relation, ainsi que le temps et les ressources que doivent investir les institutions publiques et les membres de la communauté. Le tableau 1.1<sup>69</sup> présente trois types de relation entre les citoyens et les États susceptibles de faciliter des partenariats plus équitables et inclusifs, et basés sur les piliers suivants : la délibération, la collaboration et les connexions. Il indique également le rôle potentiel du volontariat dans chaque type de relation.

**Tableau 1.1.** Types de relation entre les citoyens et les États

| Relation             | Description   | Exemples de contributions potentielles des volontaires  |
|----------------------|---|---|
| <b>Délibération</b>  | Les citoyens s'expriment et s'écoutent les uns les autres afin d'élaborer des plans et d'influer sur différents niveaux de l'autorité de l'État. Les débats peuvent donner lieu à des consensus mais également à des désaccords qui doivent être résolus.   | Mécanismes de gouvernance délibérative tels que les débats publics, l'élaboration conjointe des politiques locales, les forums politiques comme les marathons de programmation (hackathons), et les campagnes à assise communautaire.         |
| <b>Collaboration</b> | Mise en place d'initiatives collectives rassemblant les citoyens et les autorités locales/nationales en vue de résoudre des problèmes sociaux. Ces partenariats peuvent être considérés comme des modèles intermédiaires entre les initiatives dirigées par les citoyens et celles menées par les États.                        | Élaboration et mise en œuvre conjointes de services et de programmes de protection sociale à l'aide d'initiatives de planification et d'exécution, d'équipes d'intervention et de groupes d'entraide communautaires.                          |
| <b>Connexions</b>    | Les citoyens et les États nouent des relations efficaces et durables. Ces connexions et ces relations s'intègrent dans les cadres et les systèmes de gouvernance existants et, en raison de l'évolution du contexte politique et des institutions, peuvent être contestées et bouleversées par des changements institutionnels. | Agents de santé communautaires volontaires dans le cadre d'un système national de santé décentralisé ; programmes nationaux de volontariat ; gouvernance de quartier ; conseils locaux ; commissions sur le climat et entrepreneuriat social. |

Ces types de relation n'existent pas isolément ; ils évoluent en fonction de l'aggravation des inégalités de pouvoir et ne sont pas nécessairement harmonieux. Il est courant d'observer que les relations entre les citoyens et les États donnent lieu à des désaccords<sup>70</sup> qui, parfois, reflètent une polarisation exacerbée<sup>71</sup>. Parallèlement, la création d'espaces de délibération, voire de contestation, peut contribuer de manière déterminante à l'élaboration de politiques publiques et de contrats sociaux inclusifs<sup>72, 73</sup>. En Argentine, les débats sur la meilleure manière de prévenir la propagation de la COVID-19 opposant le gouvernement et les groupes sociaux ont débouché sur un plan de reconstruction pour l'après-pandémie axé sur la relance économique dans les villes les plus pauvres du pays<sup>74</sup>.

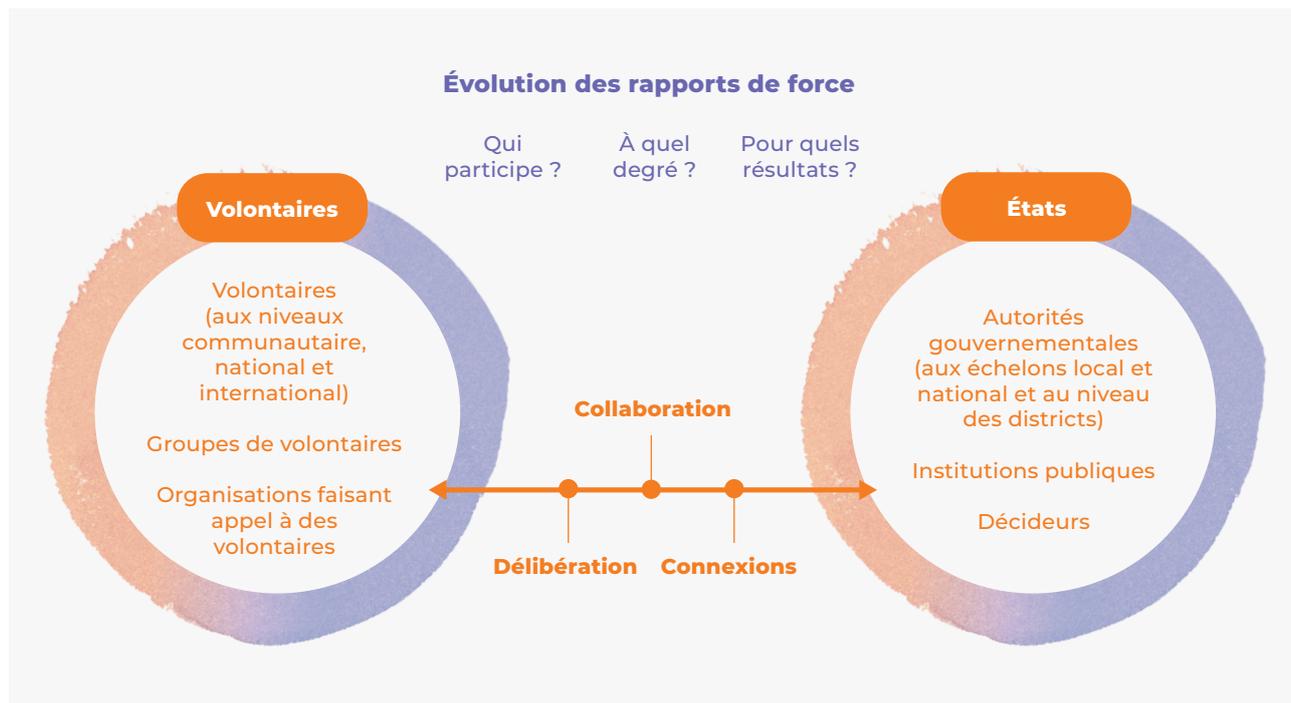
Après cinq ans de mise en œuvre des ODD, les examens nationaux volontaires du Programme de développement durable à l'horizon 2030 (Programme 2030) reconnaissent de plus en plus le potentiel du volontariat en tant que vecteur de participation et de consultation<sup>75</sup>. Le volontariat promeut la mobilisation des citoyens de plusieurs manières : initiatives communautaires visant à améliorer la résilience ; utilisation d'applications, de plateformes et des réseaux sociaux ; et participation aux consultations concernant les politiques qui affectent directement les volontaires. Aux Émirats arabes unis, les conseils de jeunes dirigés par des volontaires locaux veillent à ce que les politiques favorisent l'autonomisation des jeunes et des organisations de volontaires. Au Paraguay, les volontaires et le Gouvernement

ont lancé un processus de consultation à l'origine d'une loi sur le volontariat.

Le présent rapport décrit i) le degré d'implication des volontaires et des groupes de volontaires dans les relations entre les volontaires et les

États ; et ii) l'évolution des rapports de force et de la dynamique de contrôle entre les volontaires et les autorités nationales<sup>76</sup>. Comme le montre la figure 1.3, les relations entre les volontaires et les États évoluent au gré de leurs délibérations, leur collaboration et leurs connexions.

**Figure 1.3.** Évolution des relations entre les volontaires et les États



Il est ici entendu que les « volontaires » et les « États » ne sont pas des groupes homogènes et une attention particulière est accordée aux différents éléments influant sur leurs relations. Le présent rapport pose trois questions essentielles :

- i) Qui sont les volontaires ou les participants ?
- ii) Quelle est l'étendue ou la qualité de cette participation ?
- iii) Quels sont les résultats ?

i) Cette question a trait à l'influence et à l'inclusion des personnes impliquées dans les relations entre les volontaires et les États. Le volontariat parmi certains groupes, dont les femmes, les jeunes, les personnes handicapées et les peuples autochtones, et leur participation aux partenariats avec les autorités nationales centrés sur la prise de décisions, la cocréation

de services et l'innovation sociale, peuvent être entravés par des obstacles particuliers.

ii) Cette question vise à déterminer la manière dont l'implication dans les relations entre les citoyens et les États constitue un vecteur d'appropriation. Les différences et les inégalités en matière de pouvoir, de genre, de statut socioéconomique et d'influence affectent la participation reposant sur le volontariat.

iii) Cette question concerne les résultats obtenus lorsque les volontaires et les États collaborent au lieu d'œuvrer séparément. Elle permet de mettre en évidence la valeur ajoutée de ces partenariats dans le contexte des ODD.

Ces questions sont un point de départ pour étudier des modèles réels de relations entre les volontaires et les États afin d'identifier leurs forces et leur potentiel, ainsi que leurs limites et les désaccords.

### 1.2.4. Modèles de relations entre les volontaires et les États

Afin d'examiner les modèles réels de relations entre les volontaires et les États, le rapport les classe dans différentes catégories en fonction des critères suivants : i) les acteurs concernés ; ii) leurs relations ; et iii) la mesure dans laquelle leurs activités leur donnent voix au chapitre et favorisent l'inclusion, l'innovation et l'appropriation. Trois modèles sont identifiés, dont les piliers sont : la gouvernance délibérative, la cocréation de services et l'innovation sociale.

Le **modèle de relations axées sur la gouvernance délibérative** (chapitre 4) illustre la manière dont la diversité des voix et des aspirations est, et peut être, intégrée dans les processus décisionnels des États. L'inclusion de ces voix exige d'accorder une attention particulière aux inégalités, comme la dimension genrée du volontariat et de l'implication dans les relations entre les volontaires et les États.

À titre d'exemple, au Brésil, la budgétisation participative a permis aux villes de Porto Alegre et Belo Horizonte de placer les populations pauvres au centre des priorités financières<sup>77</sup>. En Tunisie, à la suite de la prise de fonction du Gouvernement de transition, les organisations de la société civile (OSC) ont contribué à intégrer le dialogue public dans les processus d'élaboration des politiques. Cela a permis d'atténuer le scepticisme de la population et d'accroître l'adhésion à la mise en œuvre des politiques<sup>78</sup>.

Le **modèle de relation axée sur la cocréation de services** (chapitre 5) montre à quel point les volontaires peuvent influencer sur les politiques et les programmes publics à différentes étapes, de l'élaboration à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre. Ce processus de cocréation permet également aux volontaires de définir leurs missions et leurs priorités, et de garantir de façon autonome leur sécurité et le caractère équitable de leurs relations avec les pouvoirs publics. Une étude menée auprès de volontaires locaux dans les bidonvilles de Korogocho, au Kenya, a ainsi montré comment le fait que les institutions locales prédéfinissent les objectifs des programmes avant de prendre contact avec la communauté peut avoir pour effet de limiter la participation

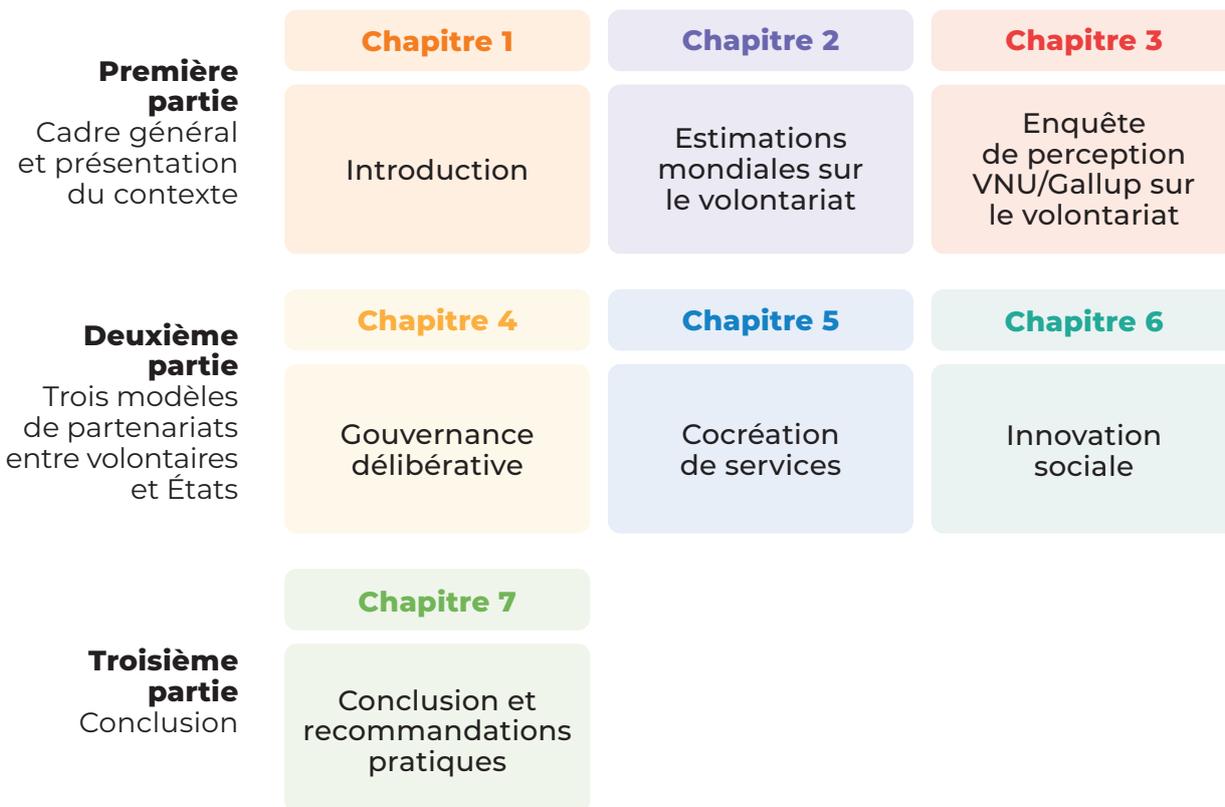
des volontaires à faible revenu<sup>79</sup>. Aux Philippines, l'équipe spéciale de lutte contre la tuberculose a collaboré à l'élaboration de la loi sur la recherche des cas contacts, et mène des initiatives dans ce domaine pour le compte de l'administration locale<sup>80</sup>.

Le **modèle de relation axée sur l'innovation sociale** (chapitre 6) permet aux volontaires de contribuer à la formation, à la mise en œuvre et à la diffusion de nouvelles idées et pratiques visant à relever les défis sociaux actuels et émergents.

À titre d'exemple, en Asie centrale, plusieurs groupes de volontaires œuvrant dans le domaine des soins de santé ont mis au point de nouvelles pratiques pour faire face à la pandémie<sup>81</sup>, comme la distribution de concentrateurs d'oxygène au domicile des patients à risque organisée par Egzu Agmal en Ouzbékistan. Si de nombreux exemples contemporains d'innovation sociale se rapportent à des projets technologiques et numériques, le SWVR présente également des initiatives menées par des communautés dans de nombreux contextes où les ressources sont exsangues.

## 1.3. Comment lire ce rapport

Le Rapport sur la situation du volontariat dans le monde 2022 se présente comme une anthologie : chaque chapitre est indépendant et l'ordre de lecture est indifférent. La construction de sociétés égalitaires et inclusives est le fil conducteur reliant les chapitres. Le présent ouvrage s'inscrit dans le cadre d'une série de quatre rapports qui fournissent des données probantes et un éclairage d'expert sur des domaines d'intérêt spécifiques au titre de l'appel à l'action en matière de volontariat pendant la décennie d'action. Les prochaines éditions du SWVR examineront le potentiel du volontariat en tant que vecteur de transformation pendant la décennie d'action et au-delà. L'édition 2024, dans la continuité du chapitre 2 du présent rapport, se centrera sur les manières de mesurer le volontariat. Le SWVR 2027 traitera du volontariat et des inégalités, et l'édition 2030 fera le point sur la contribution des volontaires à la réalisation du Programme 2030 et de la décennie d'action.

**Figure 1.4.** Structure du rapport

La première partie du rapport est composée de trois chapitres de cadrage, qui présentent les idées maîtresses du rapport et introduisent les prémisses de l'étude sur la contribution potentielle du volontariat à la construction de sociétés égalitaires et inclusives. Les deux chapitres suivant cette introduction examinent les tendances régionales et mondiales en matière de volontariat en accordant une attention particulière aux pays du Sud, et les effets de la COVID-19 sur le volontariat et ses orientations futures. Ils présentent un état des lieux du volontariat à l'échelle de la planète, ainsi que les tendances régionales et mondiales.

La deuxième partie du rapport décrit les trois modèles de relations entre les volontaires et les États, qui sont axés sur la gouvernance délibérative, la cocréation de services sociaux et l'innovation sociale. Chaque chapitre examine les composantes des « processus » et des « actions » concernant un modèle déterminé, et décrit les moteurs, défis et obstacles connexes. Le rapport s'appuie à cette fin sur des études de cas réalisées en Afrique, en Amérique latine et dans

les Caraïbes, en Asie-Pacifique, dans les États arabes, ainsi qu'en Europe et dans la Communauté d'États indépendants (voir le tableau 1.2 ; se reporter à l'annexe A pour la description complète de la méthodologie des études de cas).



**Tableau 1.2.** Liste des études de cas par chapitre

| Chapitres  | Thème extrait du cadre analytique | Études de cas de grande envergure  | Études de cas de petite envergure  |
|--|-----------------------------------|--|--|
| <b>Partenariats entre les volontaires et les États et gouvernance délibérative</b> | Influence et inclusion            | <i>Guthi et barghar</i> (Népal) et Fundación Futuro Latinoamericano (Équateur) | Conseil agricole et rural de gestion (CARG, République démocratique du Congo), Forum de l'eau du Nebhana (Tunisie), Alga (Kirghizistan)  |
| <b>Partenariats entre les volontaires et les États et cocréation de services</b>   | Appropriation                     | Amel Association Internationale (Liban)  | Fédération chinoise des personnes handicapées (Chine), Centre de réadaptation professionnelle des personnes handicapées (Kazakhstan), Bajenu Gox (Sénégal) et Sairon (Kirghizistan)  |
| <b>Partenariats entre les volontaires et les États : innovation sociale</b>        | Innovation                        | Art & Global Health Center Africa (ArtGlo, Malawi)                             | Centre du volontariat (Trinité-et-Tobago), Modèle de soins intégrés en milieu rural (Colombie), Alliance Muungano (Kenya), Marchés pour le changement (Fidji, Vanuatu, Îles Salomon) |

Le dernier chapitre traite de principes politiques clés et formule de nouvelles recommandations invitant les décideurs à mettre au point des contrats sociaux inclusifs durables avec les volontaires afin de bâtir des sociétés égalitaires et inclusives.

Chaque chapitre présente un « témoignage de volontaire » et une « contribution spéciale ». Les témoignages de volontaires ont été recueillis à travers le monde ; leurs auteurs traitent de questions spécifiques ayant trait à la pratique du volontariat de nos jours, dont les partenariats, l'égalité des genres et l'urbanisation. Les contributions spéciales sont des réflexions émanant de décideurs, d'acteurs issus d'organisations internationales, de représentants de gouvernements et de volontaires.



## Témoignage de volontaire : Les défis et les impacts du volontariat d'après Makan Dramé (Mali)

**Le volontariat est un processus social complexe perçu de manière différente d'une personne à l'autre. Dès l'apparition de la COVID-19 au Mali, Makan Dramé s'est porté volontaire pour soutenir la riposte du gouvernement local, et ce, en dépit de nombreux obstacles. Il nous livre ses réflexions quant à l'impact du volontariat sur les communautés et sur les volontaires eux-mêmes.**

*Ma passion pour le volontariat remonte à mon enfance. Élevé au sein d'une famille tournée vers la solidarité et le soutien mutuel, j'ai longtemps travaillé sur la base du volontariat au service de la communauté, une expérience très enrichissante.*

*Grâce au Centre national de promotion du volontariat (CNPV), j'ai été l'un des 60 volontaires invités à rejoindre les volontaires communautaires des Nations Unies pour faire face à la COVID-19. Nommé chef d'équipe, j'ai formé des volontaires afin qu'ils informent, sensibilisent et mobilisent les communautés autour de la lutte contre la pandémie dans les espaces publics en respectant les gestes barrières. Pendant 11 mois, les volontaires se sont déployés dans les centres de santé, les mosquées, les marchés, les lieux de rencontre communautaires (grins), dans les rues et au sein des foyers.*

*En novembre 2020, le ministère de la Jeunesse et des Sports, qui est responsable de l'éducation civique et du renforcement de la citoyenneté à Bamako, a soutenu une campagne de sensibilisation à la pandémie lancée par le programme VNU au Mali et le CNPV. Cette initiative, organisée sur deux jours, a permis d'atteindre des milliers de personnes, dont des femmes, des jeunes, des personnes vulnérables et des personnes déplacées dans leur propre pays. À l'occasion du lancement de la campagne, qui a mobilisé des associations et des organisations faisant appel à des volontaires aux fins de sensibilisation aux mesures de prévention de la COVID-19, les volontaires communautaires ont été loués pour leur contribution aux efforts de contrôle de la pandémie.*

*La plupart des personnes ne comprennent pas l'importance du volontariat et son rôle dans le renforcement de la citoyenneté. Être volontaire n'est pas chose aisée. En raison de notre statut (nous ne sommes pas employés à plein temps et n'avons pas de contrat à durée indéterminée), la société ne nous respecte pas toujours. Très souvent, les opinions négatives à l'égard des volontaires émanent des proches, des amis et des connaissances... Pourtant, chaque citoyen peut et doit contribuer à bâtir son pays.*

*Ce dont je suis le plus fier, c'est d'avoir contribué aux efforts collectifs de lutte contre la COVID-19. Nous nous sommes acquittés de notre mission avec succès car notre travail quotidien a permis de changer les comportements et de sauver des vies.*

## **Contribution spéciale : Les partenariats entre les volontaires et l'État**

### **Une réflexion de D<sup>r</sup> Nivine El-Kabbag, ministre de la Solidarité sociale, Égypte**

L'Égypte considère qu'il importe de développer les capacités et le potentiel des jeunes, qui seront les leaders de demain, afin de réaliser le développement durable et la Vision de l'Égypte 2030. L'histoire et les événements récents ont montré que les jeunes sont des acteurs actifs de la société qui ont la conscience, la capacité et la détermination nécessaires pour susciter un changement social constructif et influencer de manière positive sur la vie de millions de personnes issues des groupes les plus vulnérables et victimes de catastrophes ou d'accidents.

Pour l'Égypte, la jeunesse constitue une ressource précieuse qui mérite un soutien et une politique d'investissement dignes de ce nom. Leur inventivité et leur énergie nous sont indispensables pour résoudre les problèmes sociaux actuels. Le ministère de la Solidarité sociale, en partenariat avec d'autres secteurs du Gouvernement et de la société, œuvre à faire en sorte que les jeunes de tous les milieux, urbains et ruraux, participent volontairement à différents domaines du développement, et ce faisant, multiplient les possibilités qui leur sont offertes de relever des défis personnels ou communautaires grâce à l'esprit d'équipe, la coopération et l'innovation.

Ledit ministère met à la disposition des jeunes aspirant au volontariat des programmes de renforcement des capacités et des canaux de communication afin qu'ils participent et contribuent de manière créative à la résolution des défis de l'Égypte en matière de développement. Ces dernières années, les jeunes volontaires ont pris part à toutes les initiatives présidentielles et aux principaux projets publics de développement, dont l'initiative nationale de développement des villages égyptiens, et les programmes de sensibilisation communautaire « Hayah Karima » et « Waai ». Le ministère de la Solidarité sociale reconnaît également le caractère essentiel du travail des volontaires auprès du Croissant-Rouge égyptien dans les moments difficiles, comme les catastrophes et les crises. Par ailleurs, les jeunes contribuent de manière déterminante à bâtir un avenir sûr pour leurs pairs en collaborant volontairement avec le Fonds de lutte contre l'addiction et la toxicomanie. Ces initiatives renforcent le rôle de premier plan des jeunes dans les collectivités et l'action humanitaire, ainsi que leur motivation, leur résilience et leur potentiel pour le développement de leur communauté en tant que citoyens actifs, futurs leaders et figures tutélaires pour les prochaines générations d'Égyptiens.

## Chapitre 2

# Ce qui n'est pas compté ne compte pas : estimations mondiales sur le volontariat

16 PAIX, JUSTICE  
ET INSTITUTIONS  
EFFICACES



17 PARTENARIATS POUR  
LA RÉALISATION  
DES OBJECTIFS



## Points clés

- Aujourd'hui encore, il est difficile de mesurer le volontariat à l'échelle mondiale ; cependant, de nouvelles données renseignent sur la portée et l'ampleur des contributions des volontaires à travers le monde.
- À la lumière ces nouvelles données, le taux de volontariat mensuel, c'est-à-dire la part de la population en âge de travailler (15 ans et plus) qui travaille volontairement chaque mois, s'élève à près de 15 %, soit 862 millions de personnes.
- Globalement, le volontariat informel, répondant à des initiatives personnelles non structurées (soit 14,3 % de la population mondiale), continue de l'emporter sur le volontariat formel, qui relève d'une organisation ou d'une association (6,5 % de la population mondiale en âge de travailler). Une proportion élevée de personnes participe à de multiples modalités de volontariat.
- Les hommes se tournent davantage vers le volontariat formel et les femmes vers le volontariat informel.
- Les États membres peuvent utiliser les nouveaux outils de mesure mis au point par l'Organisation internationale du travail (OIT) et le programme VNU pour mieux évaluer l'action des volontaires au niveau national.

## 2.1. Introduction

Chaque jour dans le monde, des millions de personnes interviennent volontairement sur des questions qui leur tiennent à cœur par l'intermédiaire de leurs communautés, d'organisations et d'entreprises, ou de manière individuelle. Ce faisant, elles nous permettent d'avancer dans la réalisation des objectifs de développement durable (ODD).

L'édition 2020 de « l'examen quadriennal complet des activités opérationnelles de développement du système des Nations Unies » reconnaît que « le volontariat peut être un puissant outil intersectoriel en vue de l'application du Programme de développement durable à l'horizon 2030 et que les volontaires jouent un grand rôle dans la riposte à la pandémie de COVID-19 et à ses conséquences<sup>82</sup> ».

Cependant, on en sait moins sur le nombre exact des volontaires, la nature de leurs contributions, et la manière dont ces dernières peuvent être optimisées aux fins de réalisation des ODD. Les réponses à ces questions essentielles doivent reposer sur des données et des éléments probants. Le présent chapitre s'appuie sur les efforts déjà entrepris pour mesurer la portée et l'ampleur du volontariat aux niveaux régional et mondial.

## 2.2. Relever le défi : établir des estimations régionales et mondiales sur les volontaires

Déterminer la portée et l'ampleur du volontariat à l'échelle mondiale n'est pas chose aisée. Le volontariat englobe un vaste éventail d'acteurs et d'activités et influe de différentes manières sur la paix et le développement en fonction du contexte. Par conséquent, sa définition varie d'un pays à l'autre, et parfois au sein d'un même pays<sup>83</sup>. Le présent rapport fait sienne la définition du volontariat adoptée dans une résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies (2002) : « un large éventail d'activités, notamment les

formes traditionnelles d'assistance mutuelle et d'initiative personnelle, la prestation de services et autres formes de participation citoyenne, entreprises librement, pour le bien du public et pour lesquelles la rémunération monétaire ne constitue pas la principale motivation<sup>84</sup> ». D'après cette définition globale, le volontariat concerne les activités formelles réalisées par l'intermédiaire d'organisations et les activités informelles menées par des individus en dehors du cadre des sociétés officiellement enregistrées.

La mesure statistique du volontariat requiert une définition précise de ce qu'est un volontaire afin d'établir des comparaisons entre différents pays et sources. La Conférence internationale des statisticiens du travail, l'organe de référence mondial dans ce domaine, a mené de multiples consultations qui ont débouché sur la définition actuelle du volontariat en tant que forme de travail non rémunéré. En 2013, ces efforts ont abouti à l'adoption de définitions normalisées, qui sont essentielles pour procéder à des mesures et pour fournir des orientations officielles aux systèmes statistiques nationaux quant à la méthodologie employée.



Une volontaire se rend sur un marché au bord de la route pour encourager les villageoises à assister à une réunion sur la violence liée au genre. *Source* : VNU.

**D'après la définition de la Conférence internationale des statisticiens du travail, les volontaires sont toutes les personnes en âge de travailler qui, durant une courte période de référence, réalisent une activité non rémunérée et non obligatoire afin de produire des biens ou de dispenser des services au bénéfice d'autrui. Dans le cadre de cette définition :**

- « une activité » s'entend comme une tâche d'au moins une heure ;
- « non rémunérée » signifie que les volontaires ne reçoivent pas de rémunération en espèces ou en nature pour le travail effectué ou les heures travaillées (ils peuvent néanmoins recevoir une indemnité ou une allocation) ;
- « non obligatoire » signifie que les volontaires ne s'engagent pas dans ce travail en raison d'obligations civiles, légales ou administratives ;
- « au bénéfice d'autrui » signifie que le travail effectué bénéficie à des personnes autres que des membres du ménage ou de la famille des volontaires.

**La définition exclut :**

- les services communautaires et les travaux d'intérêt général effectués par des détenus sur décision d'un tribunal ou d'une instance équivalente, ainsi que le service militaire et le service civil obligatoires ;
- les travaux non rémunérés effectués dans le cadre de programmes d'éducation ou de formation (par exemple, stagiaires non rémunérés) ;
- les travaux pour autrui effectués sur le temps de travail en lien avec l'emploi ou durant des congés payés accordés par l'employeur.

*Source* : OIT (2013).

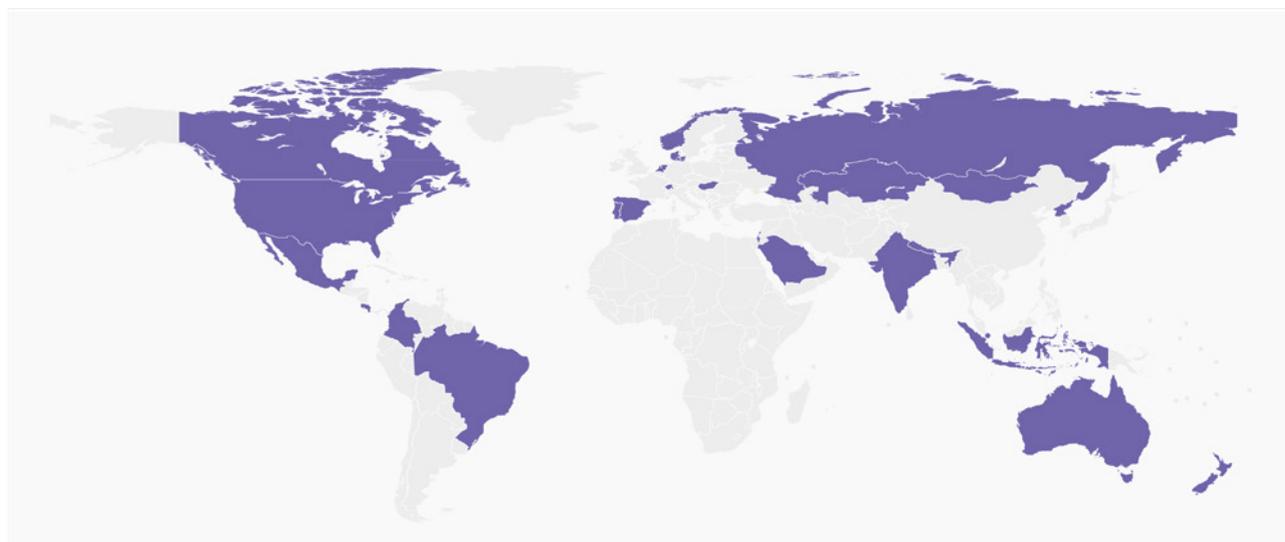
Les données nationales et transnationales sont parfois peu fiables et ce, pour différentes raisons. Premièrement, l'hétérogénéité des définitions du volontariat en cours dans les pays et l'absence de mesures régulières compromettent la qualité des statistiques. Deuxièmement, le volontariat est par définition une activité intermittente. À cet égard, comme indiqué dans le Rapport sur la situation du volontariat dans le monde 2018, « bien que les organismes nationaux de statistique considèrent le volontariat comme une forme de travail non rémunéré ayant une valeur sociale et économique, seuls quelques pays, en grande partie à haut revenu, mesurent régulièrement le volontariat, quoique cela ne soit pas systématique. De plus, lorsque le volontariat est mesuré, l'accent est souvent mis sur ses formes organisationnelles, négligeant le volontariat communautaire spontané<sup>85</sup> ».

En dépit de ces défis, des progrès considérables ont été accomplis depuis la mise au point des outils de mesure du programme VNU et de l'OIT, qui permettent d'appréhender pleinement la diversité des efforts de volontariat, en particulier les modules pour les enquêtes sur la population active<sup>86</sup> et pour les recensements de population<sup>87</sup>, ainsi que le nouvel indicateur sur le volontariat de la base de données en ligne ILOSTAT, qui fournit des statistiques nationales sur le volontariat

dans les États membres des Nations Unies<sup>88</sup>. Les changements significatifs concernent, entre autres, des questions visant à mieux cerner la participation au volontariat informel et aux activités volontaires suivant la réception de dons, qui semblent être particulièrement importants dans les pays du Sud. Globalement, l'accent n'est plus seulement mis sur le volontariat formel ou reposant sur des organisations, mais également sur des modalités informelles et irrégulières, susceptibles d'être plus pertinentes dans les pays où le volontariat se caractérise par son infrastructure moins formelle, plus variée et non conventionnelle.

Depuis 2018, à la suite du lancement des outils et des orientations du programme VNU et de l'OIT, au moins 25 pays<sup>i</sup> ont effectué de nouvelles mesures statistiques du volontariat (voir la figure 2.1). Le programme VNU et l'OIT continuent de promouvoir la coopération internationale aux fins de mesure statistique nationale du volontariat. Néanmoins, en 2020, de nombreux pays ont reporté leurs plans de mesure du volontariat en raison de la pandémie. Si dans les pays du Sud la couverture statistique demeure inégale, des efforts sont cependant en cours pour mesurer systématiquement l'action des volontaires dans la région à l'aide des outils du programme VNU et de l'OIT.

**Figure 2.1.** Carte des pays ayant effectué des mesures statistiques nationales du volontariat



<sup>i</sup> Ces pays sont l'Arabie saoudite, l'Australie, le Brésil, le Canada, la Colombie, le Costa Rica, le Danemark, l'Espagne, les États-Unis d'Amérique, la Fédération de Russie, la Hongrie, l'Inde, l'Indonésie, Israël, le Kazakhstan, le Mexique, la Mongolie, le Népal, la Norvège, la Nouvelle-Zélande, les Pays-Bas, le Portugal, la République populaire démocratique de Corée, Singapour et la Suisse.

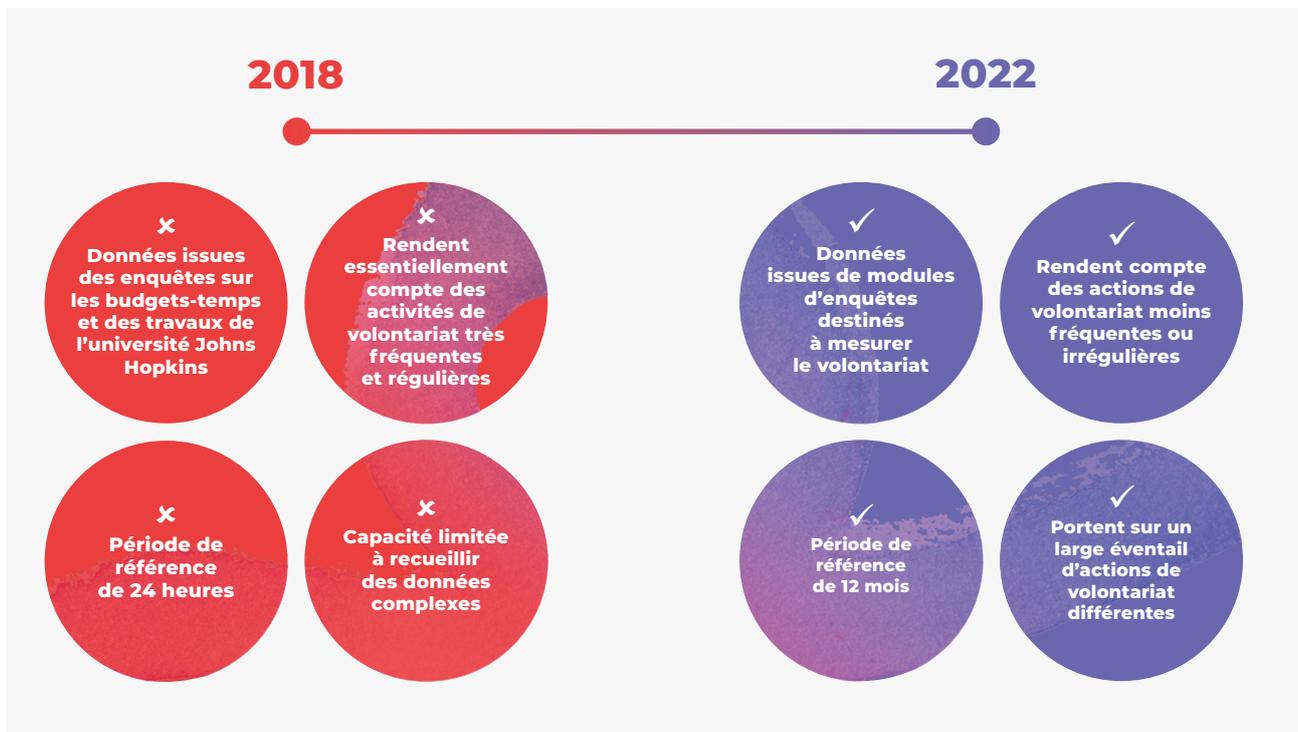
Dans le présent chapitre, les figures 2.5, 2.6, 2.7, 2.8 et 2.9 font état d'estimations régionales et mondiales du nombre total de volontaires et du taux de volontariat ; du volontariat par type, modalité (se reporter à l'encadré 2.1 pour les définitions) et genre, ainsi que d'une estimation des équivalents plein temps (nombre de personnes travaillant à temps complet nécessaires pour effectuer le travail accompli par les volontaires).

Il importe de noter que les données du module des enquêtes couvrent une période de 12 mois, et permettent de mieux prendre en compte les modalités de volontariat moins régulières, voire occasionnelles, ainsi qu'un éventail plus large d'activités de volontariat. En comparaison, en 2018, les données de l'enquête sur les budgets-temps concernaient une période de référence de 24 heures. Par conséquent, elles ne renseignaient que sur les activités de volontariat très fréquentes. Par ailleurs, les enquêtes sur les budgets-temps sont d'une moindre utilité dans le cadre des stratégies de collecte de données plus complexes.

### Encadré 2.1. Volontariat formel et informel

*Le volontariat formel couvre les activités régulières de volontaires mobilisés de manière continue et durable au sein d'une organisation, d'une association ou d'un groupe. Le volontariat informel englobe les activités effectuées directement par des individus et des communautés sans la médiation d'une organisation. Si les termes « volontariat formel » et « volontariat informel » sont largement répandus dans la communauté mondiale des volontaires, les statisticiens de la population active emploient davantage les expressions « volontariat organisationnel » et de « volontariat direct ».*

**Figure 2.2.** Comparaison des données figurant dans les Rapports sur la situation du volontariat dans le monde 2018 et 2022



### 2.2.1. Source des données

La base de données ILOSTAT<sup>89</sup> présente les taux de volontariat publiés par les bureaux de statistique nationaux ou estimés par l'OIT à partir des données recueillies et publiées par les bureaux de statistique nationaux dans 61 pays. Aux fins de cette estimation, les ensembles de données les plus récents et complets ont été sélectionnés, en particulier pour les pays ayant fourni des données sur le volontariat à plusieurs reprises.

Les enquêtes nationales sur le travail des volontaires appliquent différents critères de mesure. Une des variables employées, la période de référence, influe directement sur le taux de volontariat. Trois périodes de référence distinctes ont été utilisées pour calculer les taux de volontariat figurant dans ILOSTAT, à savoir, une semaine ou

sept jours, quatre semaines ou 30 jours, et un an ou 12 mois. L'estimation des taux de volontariat a été établie par l'enquête VNU-Gallup. Pour calculer les estimations mondiales, il a fallu d'abord assurer la comparabilité des taux de volontariat disponibles, c'est-à-dire les ajuster comme si tous les pays utilisaient la même période de référence, pour établir ces taux. La méthodologie suivie pour effectuer cet ajustement est décrite dans l'annexe B.

### 2.2.2. Calcul des estimations

Pour établir l'estimation des taux de volontariat régionaux et mondiaux, il a été nécessaire de calculer les taux des pays pour lesquels aucune statistique n'était disponible (voir la figure 2.3). Une description plus détaillée de ces calculs est fournie à l'annexe B.

Figure 2.3. Calcul des estimations



Les estimations des taux de volontariat à l'échelle régionale représentent les moyennes pondérées des taux nationaux officiels et estimés dans chaque région. Les estimations des taux de volontariat à l'échelle mondiale représentent les moyennes pondérées des taux nationaux officiels et estimés dans l'ensemble des pays. Les estimations régionales et mondiales du nombre total de volontaires ont ensuite été calculées en appliquant les taux de volontariat estimés aux effectifs totaux régionaux et mondiaux de la population âgée de 15 ans et plus. Pour estimer le nombre de femmes et d'hommes contribuant au volontariat formel et informel, les taux de volontariat ventilés par type et par genre ont été appliqués au nombre de personnes composant les groupes de population pertinents (par exemple, hommes âgés de 15 ans et plus, et femmes âgées de 15 ans et plus).

Enfin, les équivalents plein temps mondiaux ont été calculés en multipliant le nombre mensuel total estimé de volontaires par le nombre moyen d'heures d'activités volontaires effectuées par mois, puis en divisant le résultat par 160, correspondant au nombre estimé d'heures de travail mensuelles d'une personne employée à temps complet, à raison de 40 heures par semaine et de quatre semaines par mois.

### 2.2.3. Limites

Les taux de volontariat établis par ILOSTAT et l'enquête réalisée par VNU-Gallup sont le fruit d'un large éventail de stratégies de mesure, plus ou moins complexes. L'établissement d'estimations internationales est rendu difficile par l'hétérogénéité des mesures propres à chaque pays et par le fait que certains ne prennent en compte que le volontariat formel.

Les différents formats de diffusion des données utilisés par les pays aux fins de publication des taux nationaux de volontariat entament également la fiabilité des estimations. À titre d'exemple, les taux de volontariat fournis par de nombreux pays européens sont issus d'une enquête d'Eurostat, qui établit et publie les taux de volontariat formel et informel, mais pas de taux globaux. Pour ces pays, le taux national le plus élevé fait figure de taux total dans les

estimations mondiales. C'est la raison pour laquelle les valeurs du taux de volontariat pour l'Europe et l'Asie centrale, et par conséquent, le taux mondial, sont inférieures à la part réelle du volontariat dans la population, tous les autres facteurs restant constants par ailleurs.

Il importe en outre de noter que les estimations du taux de volontariat ventilé par modalité et par genre sont principalement fondées sur les données issues des pays du Nord puisque seuls cinq pays du Sud ont publié des statistiques. Les estimations sont de ce fait moins représentatives car elles ne reflètent pas les différences régionales.

Par ailleurs, il est possible que la pandémie de COVID-19 ait influé sur la participation aux activités de volontariat en 2020 et en 2021. La plupart des statistiques utilisées pour calculer ces estimations – soit 59 pays sur 69 – ont été publiées entre 2010 et 2019. L'enquête menée par VNU-Gallup dans huit pays du Sud au début de l'année 2021 portait sur les douze mois précédents (c'est-à-dire, pratiquement toute l'année 2020).

Les données sur le volontariat recueillies en 2020, alors que des confinements stricts et d'autres mesures de lutte contre la propagation de la pandémie étaient en place à travers le monde, ont certainement influé sur ces estimations mondiales.

---

**D'une part, on peut raisonnablement supposer que les restrictions liées à la COVID-19 ont empêché de nombreuses personnes de se porter volontaires sur le terrain et ont incité de nombreuses autres à se rabattre sur le volontariat en ligne.**

---

D'autre part, la hausse soudaine du nombre de personnes ayant besoin d'aide en raison de la pandémie est susceptible d'avoir engendré de nouvelles missions de volontariat. En raison de ces facteurs et du manque de statistiques connexes établies avant la pandémie dans les pays ciblés par l'enquête VNU-Gallup, il est difficile d'évaluer exactement l'incidence de la COVID-19 sur le volontariat.

Une volontaire milite pour la protection des *lomas* (écosystèmes locaux qui tirent leurs ressources en eau des nappes de brouillard) contre les trafiquants de terre au Pérou.  
Source : VNU.



### 2.3. Estimations mondiales

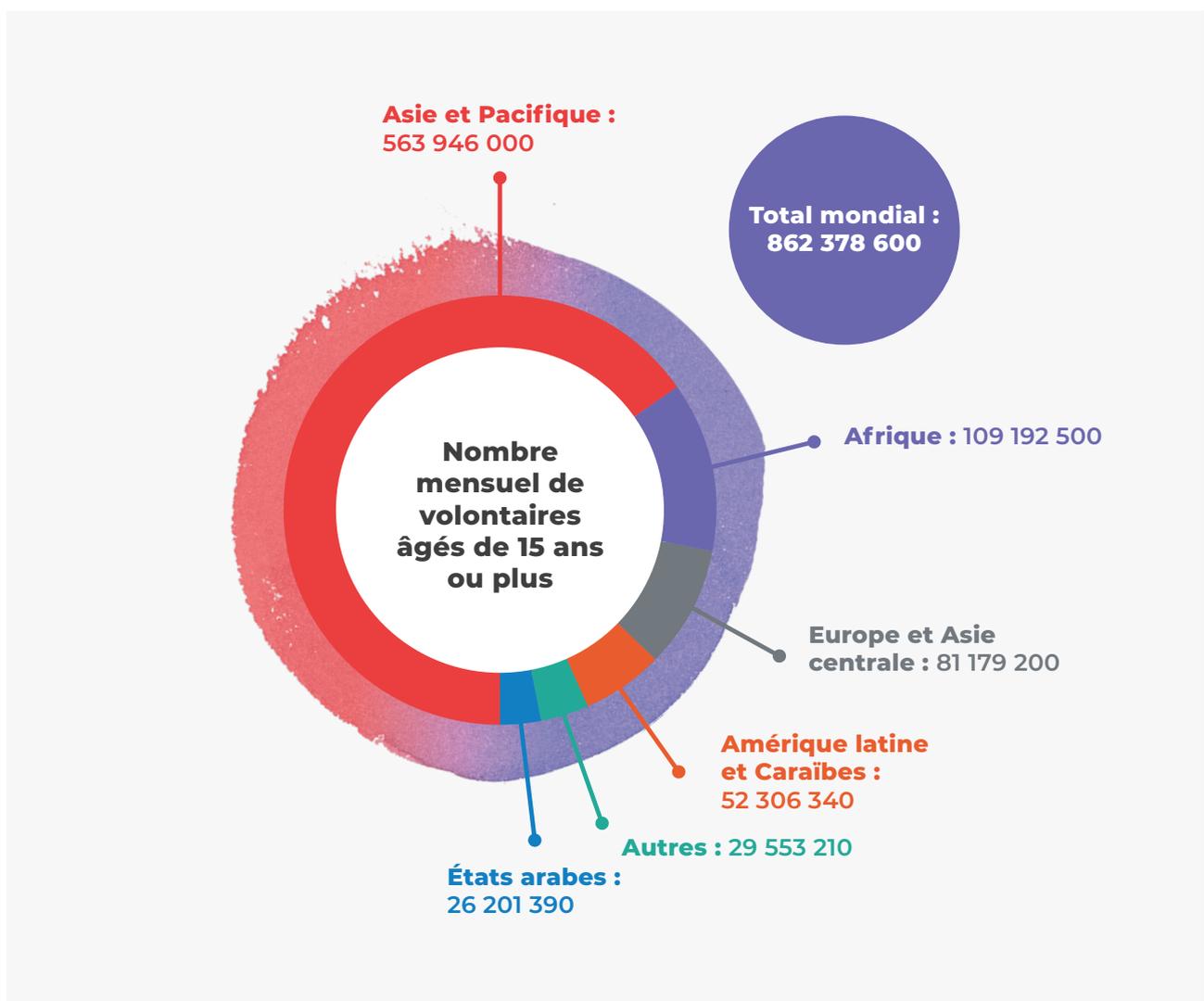
Cette section traite des estimations annuelles sur le volontariat, mais est particulièrement centrée sur des chiffres mensuels puisque les normes internationales y afférentes les plus récentes ont établi une période de référence mensuelle.

À l'échelle mondiale, le nombre total de volontaires âgés de 15 ans et plus recensés pendant un mois s'élève à 862,4 millions de personnes. Les différences entre les régions sont importantes, l'Asie-Pacifique étant nettement en tête (voir la figure 2.4).

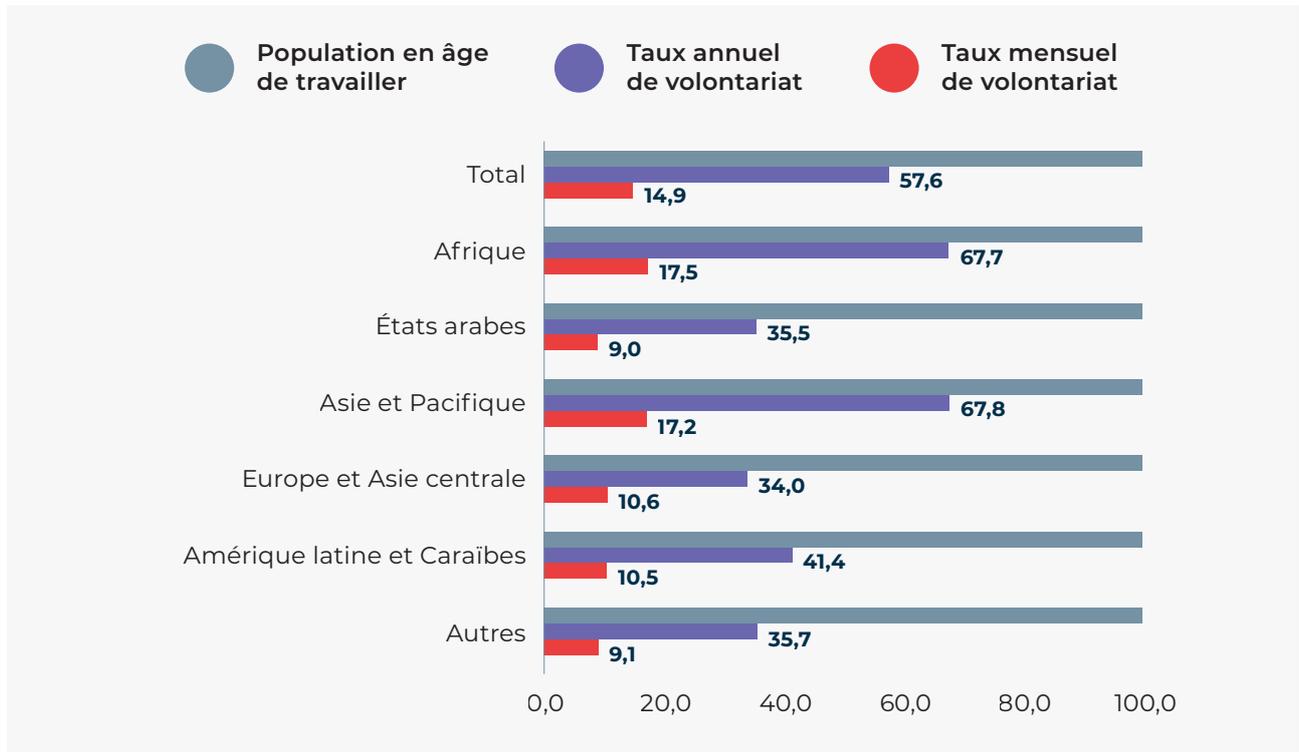
Les écarts de poids démographique et de taux de volontariat expliquent cette hétérogénéité. Les volontaires représentent près de 15 % de la population en âge de travailler (15 ans et plus) (voir la figure 2.5).

Si le taux mensuel de volontariat dans les États arabes, en Europe et en Asie centrale, et en Amérique latine et dans les Caraïbes oscille entre 9 et 10,6 %, il est nettement supérieur en Afrique, et dans la région Asie-Pacifique, où il atteint, respectivement, 17,5 % et 17,2 %.

**Figure 2.4.** Nombre mensuel de volontaires âgés de 15 ans ou plus par région



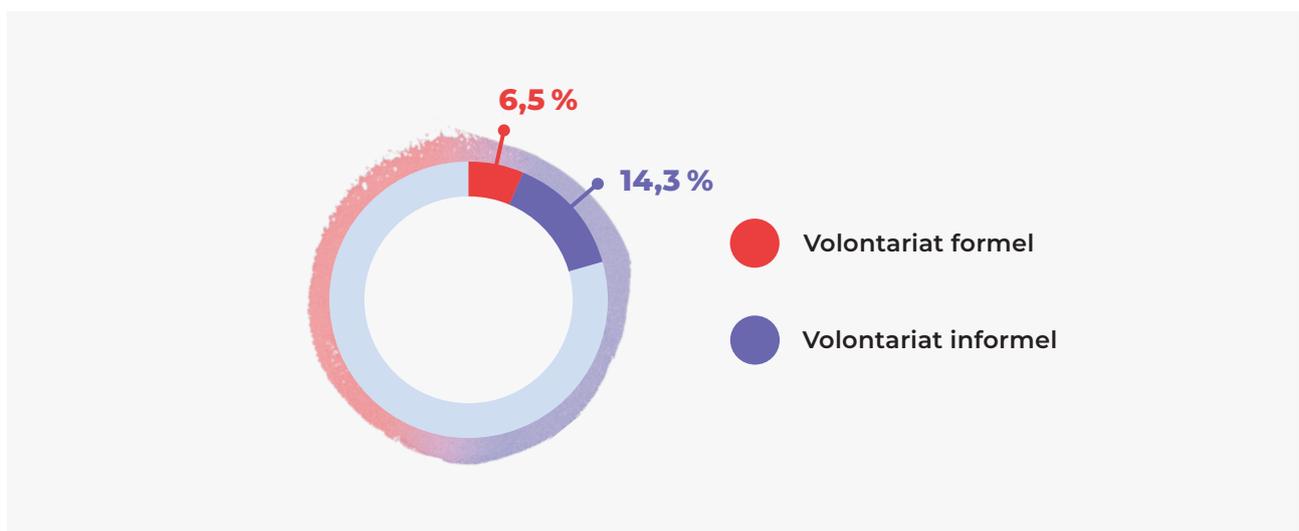
**Figure 2.5.** Taux de volontariat (en %)



D'après les données disponibles, 6,5 % des personnes en âge de travailler dans le monde contribuent au volontariat formel et 14,3 % au volontariat informel (voir la figure 2.6). Même si la difficulté à cerner le volontariat informel

empêche encore d'en prendre la pleine mesure, ces pourcentages laissent entendre que les volontaires informels sont deux fois plus nombreux que les volontaires formels à travers le monde.

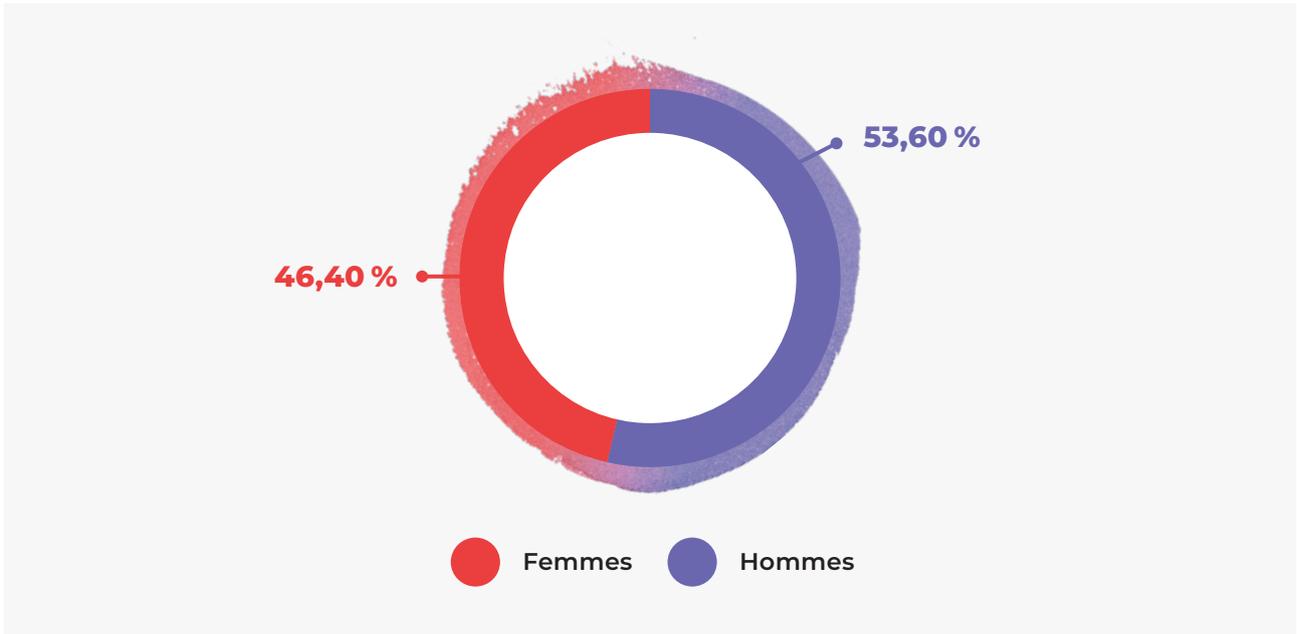
**Figure 2.6.** Taux mensuel de volontariat par type (%)



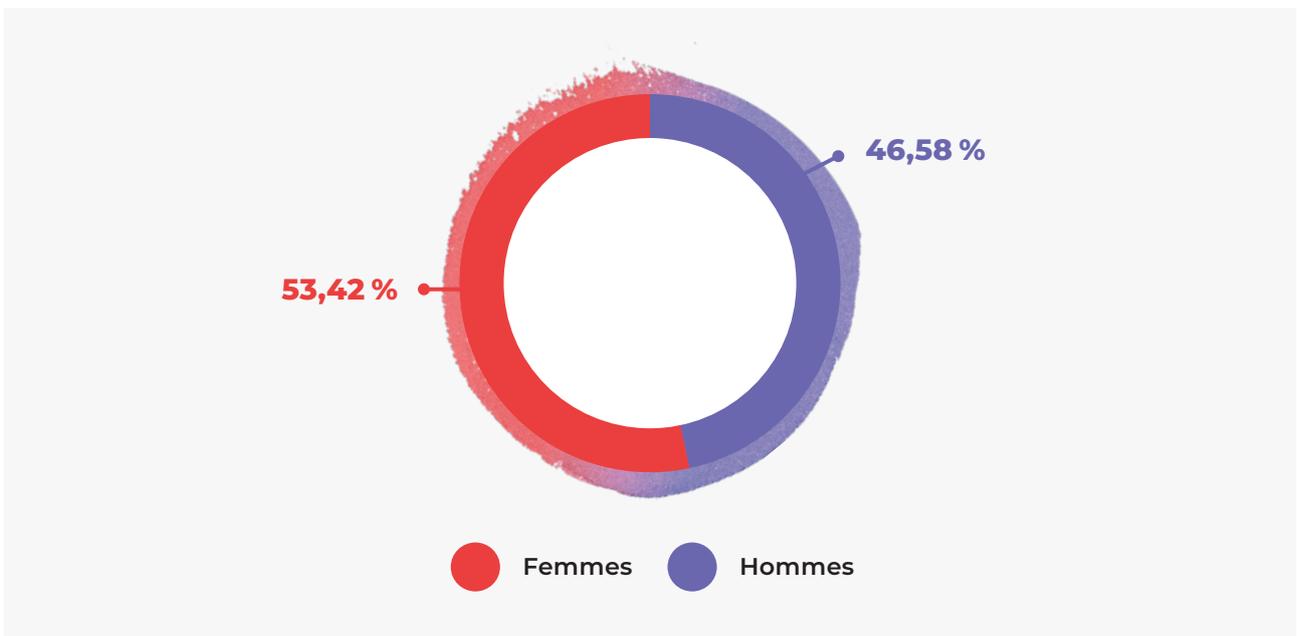
Du point de vue des différences fondées sur le genre, les volontaires formels sont pour la plupart des hommes, tandis que les volontaires informels sont plus souvent des femmes (voir les figures 2.7 et 2.8). Cet aspect est important si l'on s'intéresse à la manière dont le volontariat peut renforcer

ou remettre en question les normes de genre : le volontariat informel est souvent considéré comme étant moins important, est moins reconnu et bénéficie de moins de soutien matériel (comme la formation, les assurances ou l'appui administratif) que le volontariat formel.

**Figure 2.7.** Volontariat formel par genre



**Figure 2.8.** Volontariat informel par genre



L'estimation des équivalents plein temps a permis de mesurer la contribution économique du volontariat à l'échelle mondiale, qui correspond approximativement au travail effectué par 61 millions de personnes employées à temps complet, à raison de 40 heures par semaine.

Comme le montrent ces estimations, le volontariat, qui représente des millions de personnes intervenant dans différents secteurs, constitue une ressource clé pour la réalisation des ODD dans le cadre de la décennie d'action.

## 2.4. Améliorer la mesure du volontariat à l'échelle mondiale et régionale

Il est possible que le volontariat à l'échelle mondiale continue d'être sous-estimé, dans la mesure où de nombreux pays ne fournissent que des données sur le volontariat formel et où des difficultés persistantes entravent la collecte de données sur le volontariat informel. Le manque de cohérence des données et le fait que la plupart soient publiées par des pays du Nord constituent d'autres limites. Si la mesure du volontariat reste complexe, des progrès ont été accomplis, qui permettront peut-être à l'avenir d'améliorer les estimations sur le volontariat aux niveaux national, régional et mondial.

Un nombre accru de pays ont commencé à mesurer régulièrement la portée et l'ampleur du volontariat. Les pays à revenu faible et intermédiaire en particulier, où les données continuent d'être insuffisantes, bénéficieront d'investissements pour mesurer le volontariat conformément aux normes internationales les plus récentes en matière de statistiques. Des données de meilleure qualité et comparables permettront de mettre au point et d'utiliser des modèles de volontariat plus élaborés et complexes.

Du fait de la pandémie de COVID-19, plusieurs pays ont reporté leurs plans de mesure du volontariat. Il faut retrouver un élan. La mise au point par l'OIT de nouvelles méthodes de collecte de données peut contribuer à accélérer la production de données normalisées et comparables dans différents contextes. S'agissant des efforts en matière de mesure, il conviendrait

que les États membres intègrent les nouveaux outils de mesure du volontariat élaborés par le programme VNU et l'OIT – comme les enquêtes sur la population active, les enquêtes sociales et d'autres enquêtes sur les ménages – dans leurs enquêtes statistiques nationales.

---

À l'heure où nous nous efforçons de reconstruire en mieux à la suite de la pandémie de COVID-19, les stratégies de développement devraient s'appuyer sur la mesure du volontariat pour déterminer les critères de progrès sociaux, économiques et environnementaux.

---

En outre, les États membres devraient utiliser davantage les données sur le volontariat aux fins de planification nationale, d'analyse et d'établissement de rapports au titre du Programme 2030, et poursuivre leur collaboration en matière de mesure.

Ce chapitre présente des statistiques mondiales sur le volontariat tenant compte de différentes variables, dont le caractère formel et informel, le genre et l'âge. Les acteurs désirant intégrer les mécanismes de volontariat dans les initiatives de développement ont besoin de données pour prendre des décisions politiques en connaissance de cause. Il est donc essentiel de mettre ces informations à la disposition des décideurs et des praticiens du développement afin que les pays du monde entier bénéficient de la valeur réelle des différents types de volontariat. Le chapitre souligne i) le manque de données sur le volontariat, qui continue d'être circonstanciel, en particulier dans les pays du Sud, et ii) les efforts visant à mettre au point une méthodologie permettant de mesurer les contributions, formelles ou informelles, des volontaires. Cela étant, de nombreux pays du Sud quantifiant la valeur du volontariat depuis longtemps, il a été possible de déterminer la place du volontariat dans leurs contextes socioéconomiques.

Le chapitre suivant passe en revue les tendances du volontariat avant, pendant et après la crise de la COVID-19, et examine la manière dont le volontariat peut nous aider à reconstruire en mieux et à modeler le nouveau contrat social.

## Témoignage de volontaire : Gladys Mutukwa (Zambie) et la prise en compte de la voix des femmes

**On observe des disparités entre les genres dans le domaine du volontariat aux quatre coins de la planète. Gladys Mutukwa, volontaire en Zambie, nous fait part de ses réflexions à cet égard.**

*Je m'appelle Gladys Mutukwa. J'ai 73 ans. Initialement avocate, j'ai par la suite embrassé la carrière de procureure et conseillé le Gouvernement zambien. En tant que diplomate, j'ai été chargée des questions juridiques et sociales de la Mission permanente de la Zambie auprès des Nations Unies à New York. Toute ma vie, j'ai fait du volontariat. Pendant ma scolarité et mes études universitaires, j'ai œuvré au sein de la communauté, que ce soit à l'université ou à l'église, où j'ai enseigné la lecture et l'écriture aux filles et aux femmes des villages alentour et issues d'autres communautés. La plupart de mes activités de volontariat étaient centrées sur la défense des droits fondamentaux et juridiques des femmes.*

*La « nouvelle normalité » exige que les volontaires soient considérés d'emblée comme des partenaires essentiels. Les gouvernements, le secteur privé et d'autres parties prenantes devront s'engager à faciliter et à promouvoir le rôle important des volontaires. Les questions de genre sont cruciales et doivent être traitées par les volontaires et les organisations ou les communautés au sein desquelles ils interviennent, ainsi que par les communautés auxquelles ils apportent une aide. Il est impératif de sensibiliser l'ensemble du personnel, à tous les niveaux, aux questions de genre.*

*L'aspect le plus difficile à vivre pour les volontaires est le manque de reconnaissance et de respect. On attend souvent d'eux qu'ils se contentent d'obéir aux ordres et se soumettent aux injonctions. Leur contribution est rarement appréciée à leur juste valeur. Ils doivent souvent accomplir les tâches dont personne ne veut se charger ou qui sont considérées comme insignifiantes. Ils devraient pourtant être perçus comme des partenaires et des acteurs essentiels.*

*En ce qui me concerne, le fait de pouvoir contribuer à la résolution ou à l'atténuation d'un problème, même si la culture et l'environnement des personnes concernées sont différents des miens, est une source de satisfaction immense.*

*L'esprit du volontariat semble s'essouffler depuis quelques années, mais il est essentiel de le maintenir vivant pour œuvrer au développement durable de l'Afrique.*

## Chapitre 3

# Comprendre les modèles et les tendances en matière de volontariat dans les pays du Sud : étude plurinationale sur le volontariat avant, pendant et après la COVID-19

3

BONNE SANTÉ  
ET BIEN-ÊTRE



16

PAIX, JUSTICE  
ET INSTITUTIONS  
EFFICACES



## Points clés

- Pendant que les pays et les communautés étaient aux prises avec la COVID-19, les adultes, indépendamment de leur âge, genre et statut d'emploi, mettaient leur temps et leurs talents au service des autres.
- Dans la plupart des pays, les activités de volontariat visant à proposer de nouvelles idées ou solutions pour résoudre les problèmes locaux ont augmenté tandis que celles liées à la participation citoyenne ont diminué.
- Si le volontariat informel était la forme la plus répandue d'aide non rémunérée, le volontariat formel était loin d'être négligeable.
- Les citoyens comptant poursuivre leurs activités en dépit des problèmes persistants, l'avenir du volontariat au-delà de la pandémie semble prometteur.
- Les volontaires entendent jouer des rôles divers au-delà du volontariat informel et de la prestation de services, en collaborant avec d'autres acteurs afin de trouver des solutions innovantes aux problèmes locaux et en participant à la vie civique.

### 3.1. Introduction

Le volontariat est un pilier fondamental et une composante essentielle du tissu social partout dans le monde. Néanmoins, les recherches qui lui sont consacrées concernent principalement les pays du Nord<sup>90</sup>. Afin de remédier à la pénurie de données probantes, le programme VNU et Gallup ont effectué une étude sur le volontariat pendant la pandémie de COVID-19 dans huit pays du Sud : la Bolivie, l'Inde, le Kenya, le Liban, l'Ouzbékistan, le Sénégal, la Thaïlande et la Turquie. Ce chapitre présente les modèles et les tendances observées en matière de volontariat dans huit pays et souligne l'incidence de la pandémie sur les relations entre les volontaires et l'État et sur le volontariat lui-même. L'étude, qui repose sur une enquête menée auprès de plus de 8 000 personnes âgées de 15 ans et plus en mars et avril 2021 (se reporter aux annexes C et D pour la méthodologie), fournit des éléments d'information sur le volontariat dans un contexte sans précédent, et contribue de manière significative au corpus de données connexes qui autrement serait insuffisant dans les pays du Sud.

L'étude révèle les principaux modèles et tendances en matière de volontariat dans les huit pays. S'agissant des types de participation

pendant la pandémie, elle constate une diminution de la participation citoyenne (à savoir, assister à une réunion de quartier ou prendre contact avec un élu local pour lui communiquer certains points de vue), et une augmentation de la contribution des volontaires à l'innovation sociale (définie comme le fait de travailler avec d'autres acteurs pour trouver de nouvelles idées ou solutions permettant de résoudre des questions ou des problèmes locaux). Dans certains pays, le taux global de volontariat (qui comparait l'évolution de l'engagement des volontaires) a baissé, tandis que dans d'autres, il s'est accru, ce qui laisse à penser que la pandémie a eu un effet dissuasif sur certains mais a suscité des vocations chez d'autres.

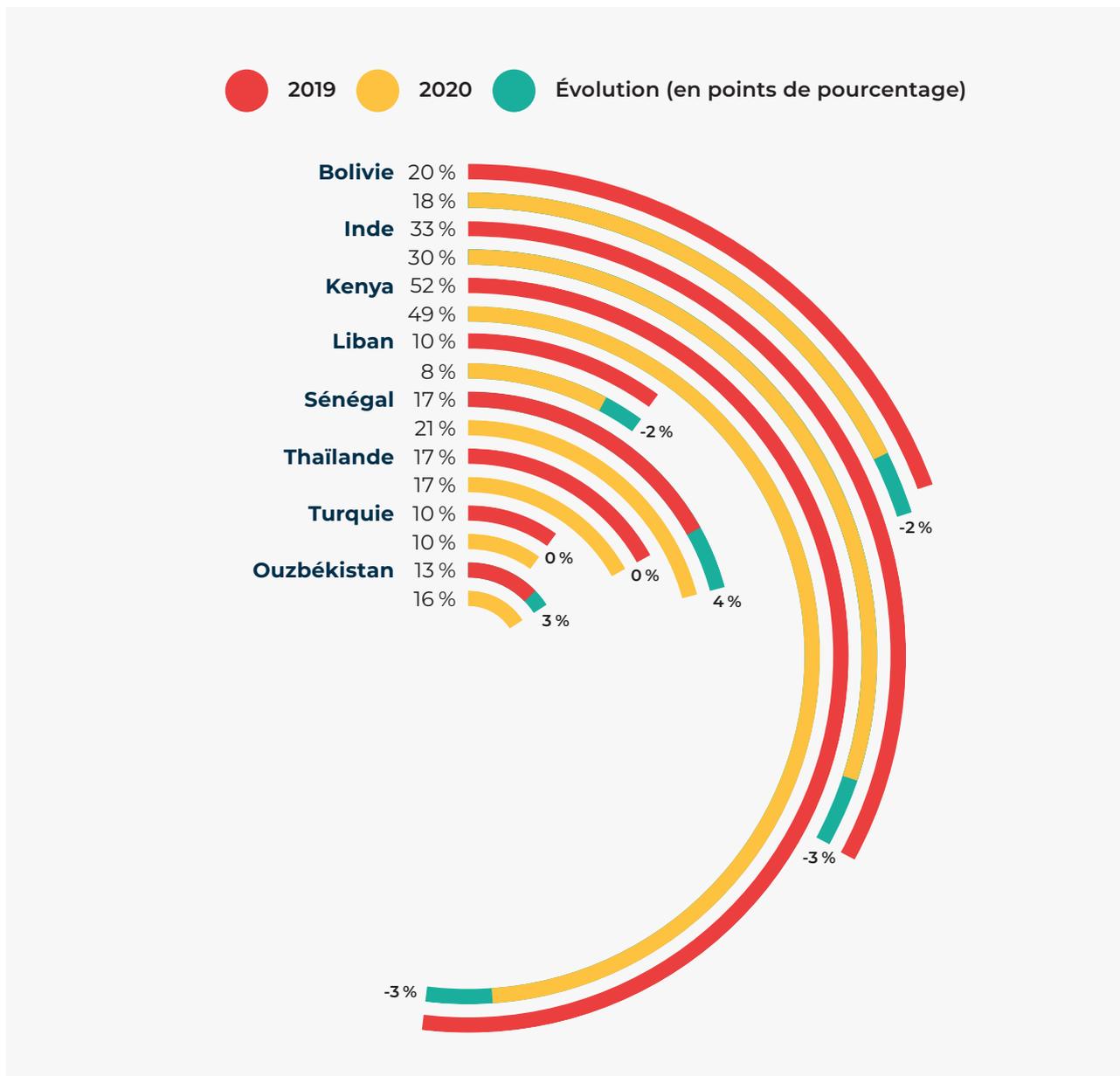
Ce chapitre fournit un aperçu des acteurs et des modalités du volontariat sur fond de pandémie, ainsi que de leurs projets en la matière. S'inspirant du florilège d'expériences recueillies dans les huit pays cités, il envisage également certaines répercussions politiques et esquisse certaines pistes pour renforcer le volontariat dans les autres pays tandis qu'ils se relèvent de la pandémie et œuvrent à reconstruire en mieux.

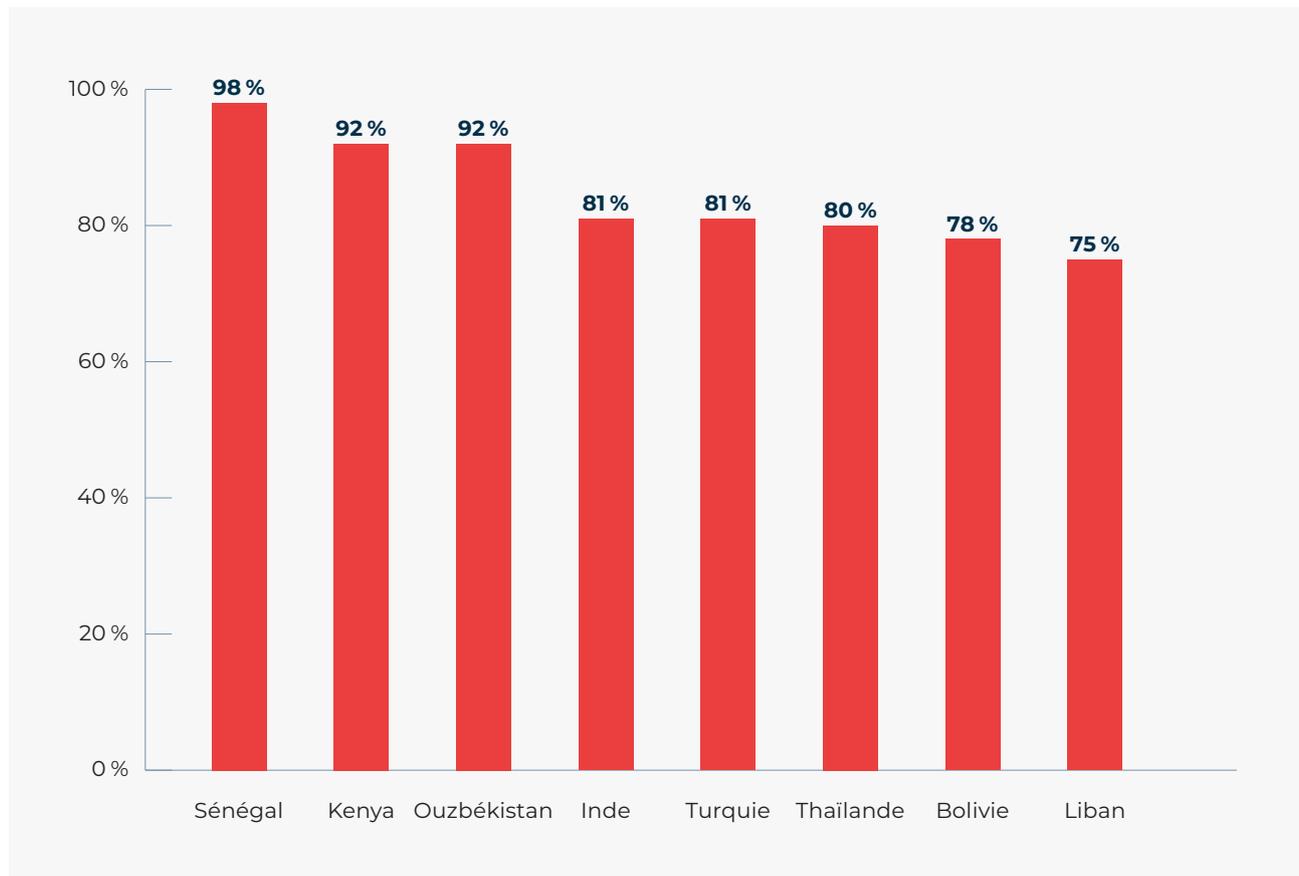
### 3.2. Modèles et tendances en matière de volontariat dans les pays du Sud

L'étude examine les principaux modèles et tendances en matière de volontariat dans les huit pays cités plus haut. La figure 3.1 montre la remarquable stabilité de la mobilisation des volontaires dans ces huit pays en 2019 et en 2020 en dépit de la pandémie – les répondants

devaient indiquer s'ils avaient travaillé de manière volontaire auprès d'une organisation (modalité formelle) « au cours du mois écoulé ». En revanche, dans certains pays du Nord, comme l'Australie, la pandémie a mis à mal le volontariat<sup>91</sup>, sans doute en raison des restrictions liées à la santé publique. Si ces restrictions ont freiné le volontariat formel, dans certains cas, cette baisse s'est vue compensée par la hausse du volontariat informel (ne relevant d'aucune organisation)<sup>92, 93</sup>.

Figure 3.1. Taux de volontariat, 2019 et 2020



**Figure 3.2.** Taux d'activités de volontariat par pays, 2020

*Remarque :* Ces pourcentages représentent le taux de volontariat par rapport à la population et non le temps consacré au volontariat.

### 3.2.1. Mobilisation des volontaires pendant la pandémie

La plupart des personnes interrogées dans les huit pays concernés ont déclaré avoir fait du volontariat sous une forme ou une autre pendant la pandémie. Comme le montre la figure 3.2, le taux d'activités volontaires – défini comme la participation à au moins une forme d'activité volontaire – était globalement relativement élevé pendant la période de référence (mars 2020 à mars 2021), pas moins de trois adultes sur quatre déclarant s'être engagés dans des formes de volontariat formel ou informel. Il convient de noter que des différences notables ont été relevées en fonction des tranches d'âge et que les jeunes adultes ont participé aux deux modalités dans deux des huit pays.

Quant aux formes du volontariat, elles couvraient les activités non rémunérées suivantes :

- fournir une aide au-delà du cercle familial ou au sein d'une organisation au service, par exemple, de personnes, d'animaux ou de l'environnement ;
- préparer ou fabriquer des produits pour en faire don, ou distribuer des dons, par exemple des produits alimentaires, des vêtements, du matériel ou d'autres biens ;
- contribuer à un programme, à une campagne ou à un projet du gouvernement ;
- fournir une aide à une organisation ou à un groupe ;
- participer à la vie civique en assistant à des réunions de quartier ou locales ou en prenant contact avec un élu local pour lui communiquer certains points de vue ;
- faire don de son temps pour trouver de nouvelles idées ou solutions en vue de résoudre une question ou un problème.

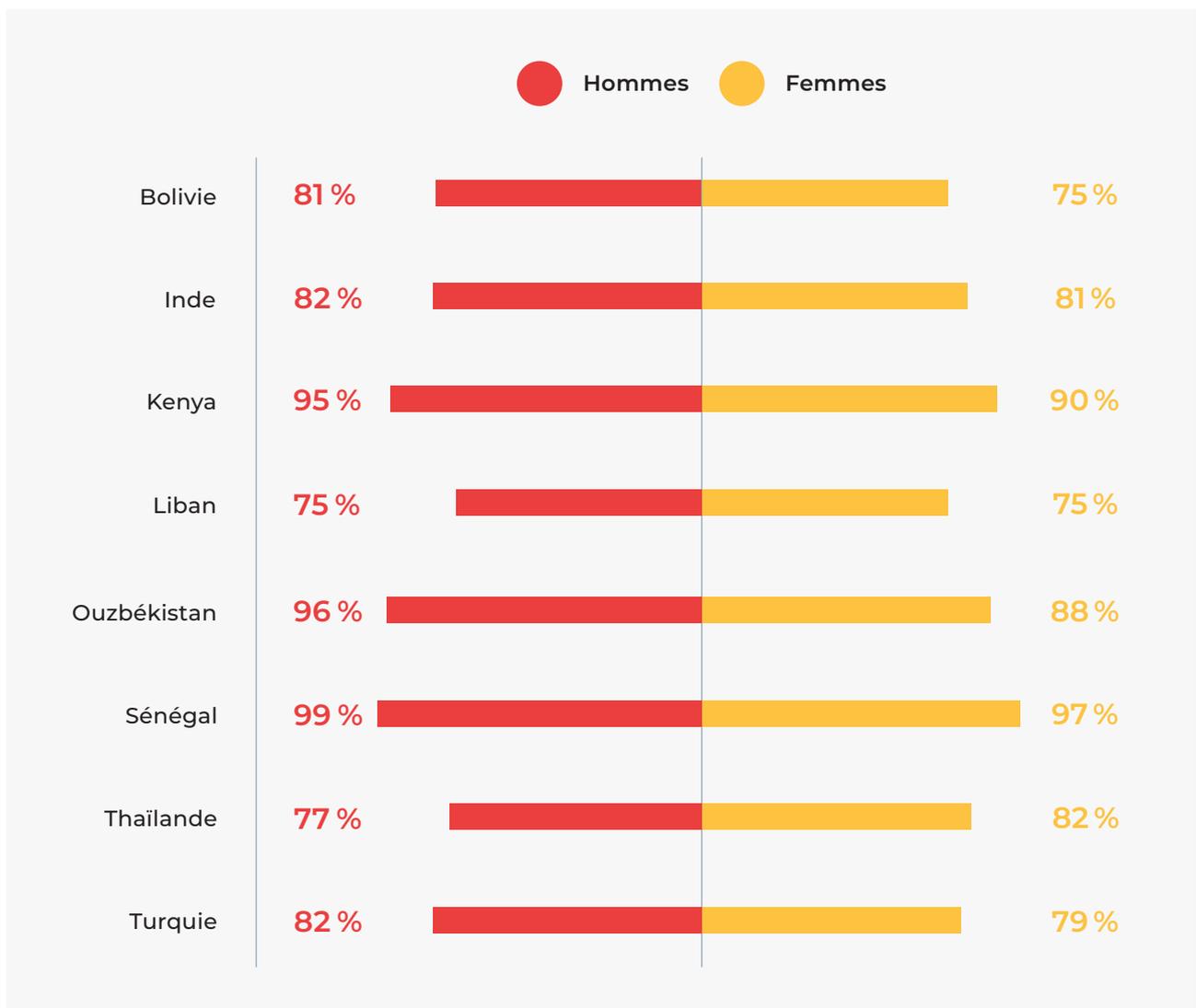
Dans plus de la moitié des pays, les adultes ayant un emploi étaient légèrement plus susceptibles que les adultes au chômage d'avoir fait du volontariat au cours de la période de 12 mois considérée ; dans les pays restants, ces différences étaient relativement anodines, voire inexistantes.

### 3.2.2. Modèles de volontariat par genre

Les activités de volontariat pendant la pandémie affichaient de nettes différences fondées sur le genre dans les huit pays. Exception faite

de la Thaïlande, où les femmes étaient plus susceptibles que les hommes de travailler de manière volontaire en 2020, et dans une certaine mesure du Liban, où la part d'hommes et de femmes volontaires était pratiquement égale, dans la plupart des pays, les hommes étaient, en proportion, légèrement plus nombreux à se porter volontaires pendant la pandémie que les femmes (figure 3.3). Cependant, dans la plupart des pays, il n'existe pas de différences significatives entre le taux de volontariat des populations rurales et urbaines.

**Figure 3.3.** Taux d'activités de volontariat par pays et par genre, 2020

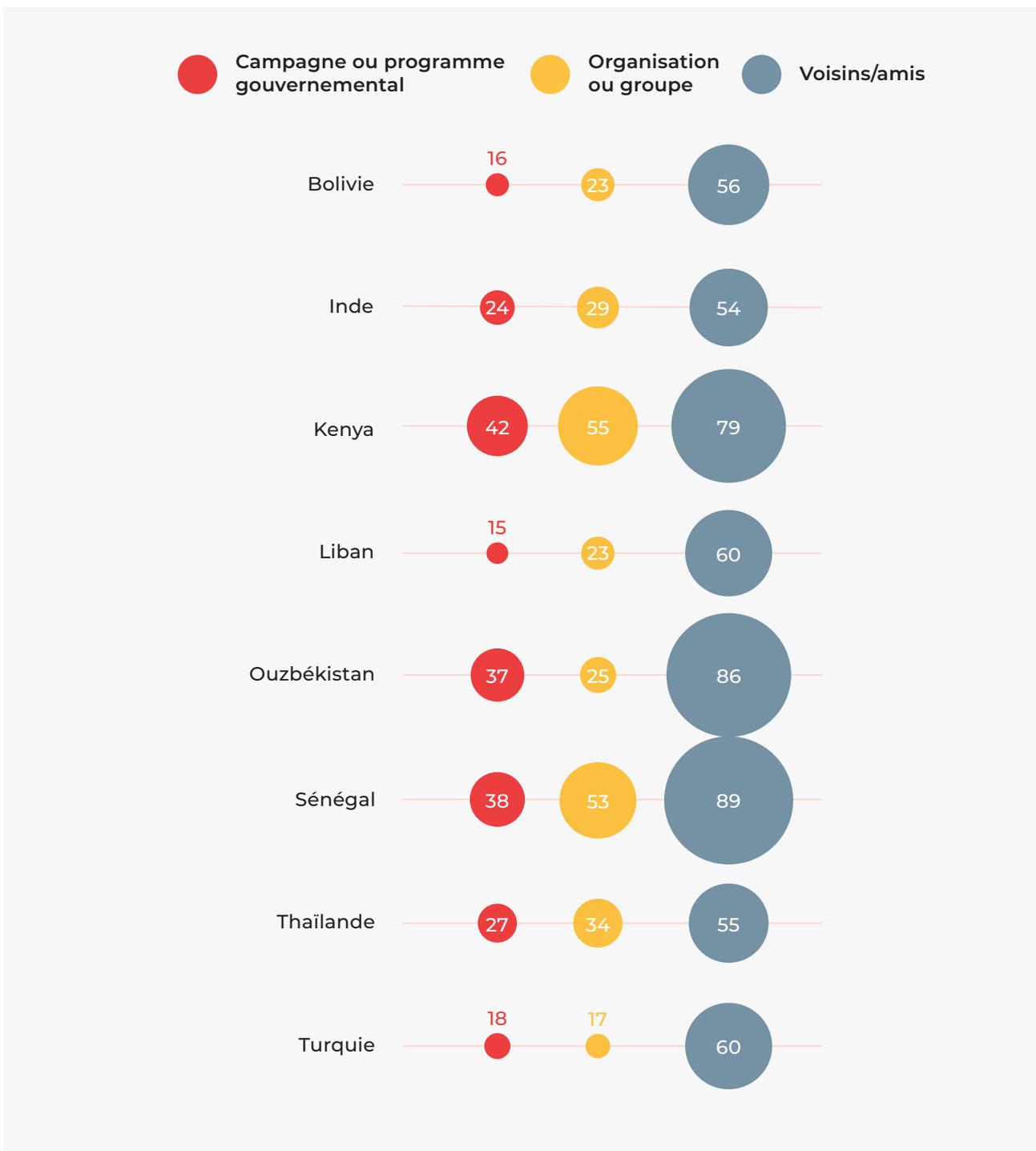


### 3.2.3. Formes de volontariat pendant la pandémie

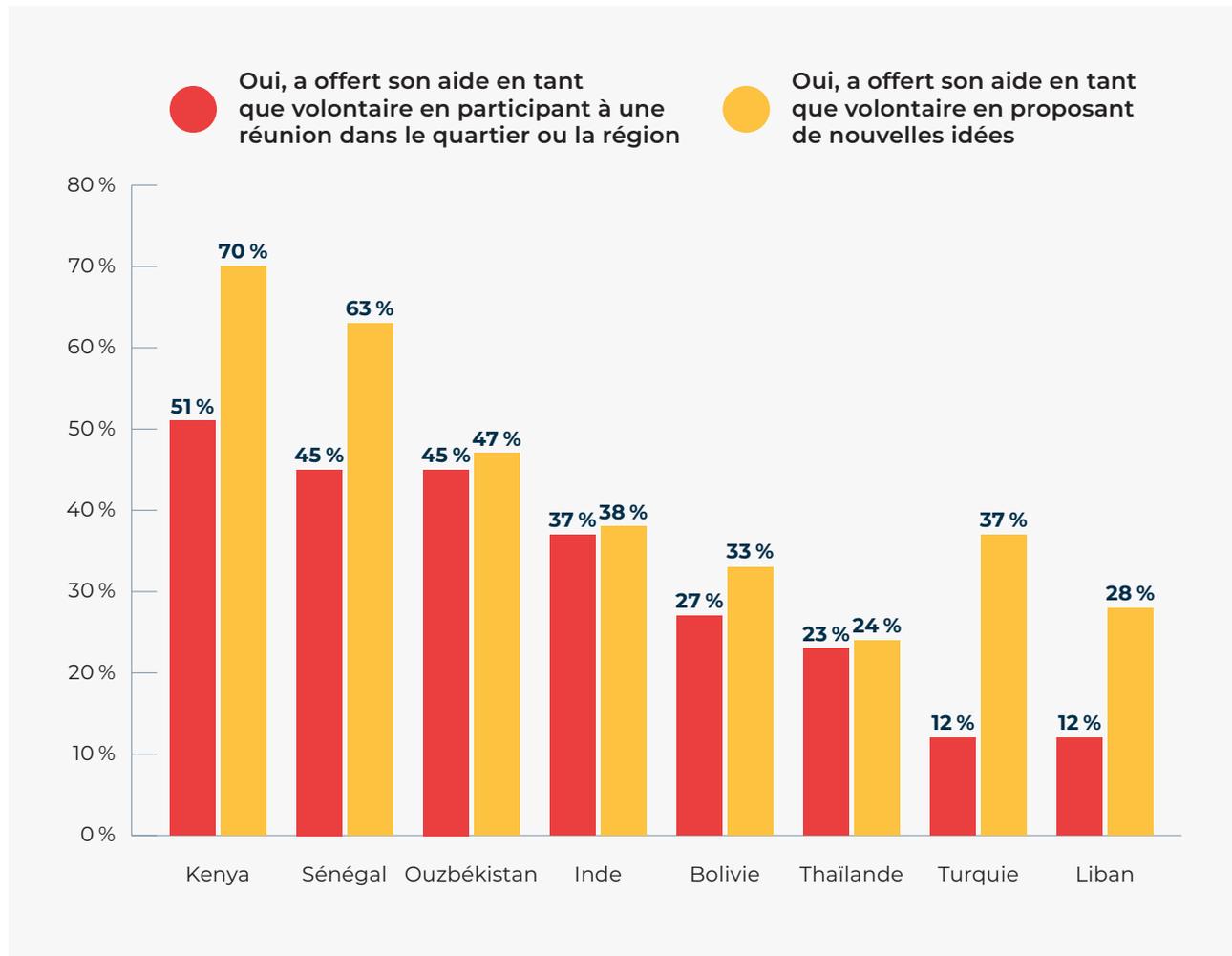
Dans les huit pays, les volontaires étaient plus susceptibles d'intervenir de manière informelle, par exemple en aidant leurs amis ou voisins, que de manière formelle par l'intermédiaire d'une

organisation ou institution (voir la figure 3.4). Cela étant, pendant la pandémie, de nombreuses personnes ont contribué de manière volontaire à la fourniture de services sociaux et de santé dans le cadre d'un programme du gouvernement ou d'une organisation.

**Figure 3.4.** Activités de volontariat dans les huit pays considérés, 2020



**Figure 3.5.** Participation citoyenne et innovation sociale des volontaires, 2020



S'agissant des types d'activités de volontariat, on relève des différences considérables entre les volontaires qui ont assisté à des réunions de voisinage ou ont pris contact avec des élus locaux (participation citoyenne) et ceux qui ont contribué à la proposition d'idées ou de solutions afin de résoudre une question ou un problème (innovation sociale) (voir la figure 3.5).

Si la participation citoyenne était plus répandue en milieu rural et dans les petites villes, l'innovation sociale était quant à elle plus fréquente en milieu urbain dans tous les pays, à l'exception de la Bolivie, où les volontaires ruraux s'investissaient davantage dans l'innovation sociale que leurs pairs urbains.

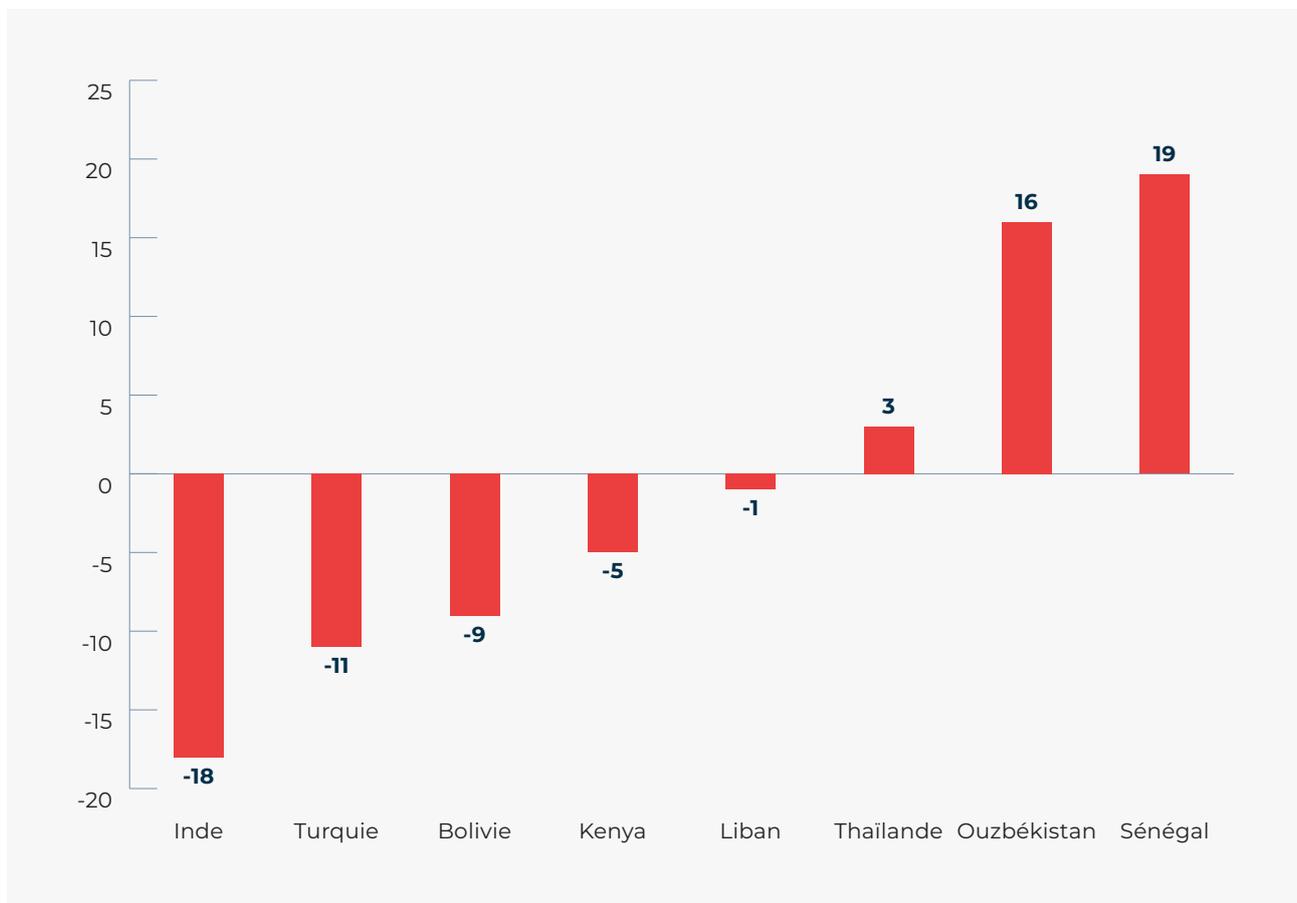
### 3.2.4. Comportement des volontaires en 2019 et en 2020

Quant à l'éventuelle incidence de la pandémie sur le comportement des volontaires, les données mettent en évidence une évolution marquée du volontariat dans la plupart des pays considérés en 2019 et en 2020 ; moins de la moitié des adultes interrogés dans chaque pays ont indiqué que leurs activités de volontariat étaient « essentiellement les mêmes » pendant ces deux années (voir la figure 3.6). Mis à part cet aspect, le volontariat ne semble pas avoir fondamentalement changé dans ces pays.

Il est possible que les différences notables entre les pays en matière de niveau d'infection, d'ampleur des confinements et de dureté des restrictions sanitaires avant et pendant la réalisation de l'enquête aient eu des effets complexes sur la participation des volontaires.

Une étude récente menée au Royaume-Uni révèle des effets similaires sur la participation des volontaires, avec une mobilisation « nette » relativement stable pendant la pandémie, mais accompagnée de nombreux changements au niveau des comportements individuels ou globaux<sup>94</sup>.

**Figure 3.6.** Changements comportementaux des volontaires entre 2019 et 2020

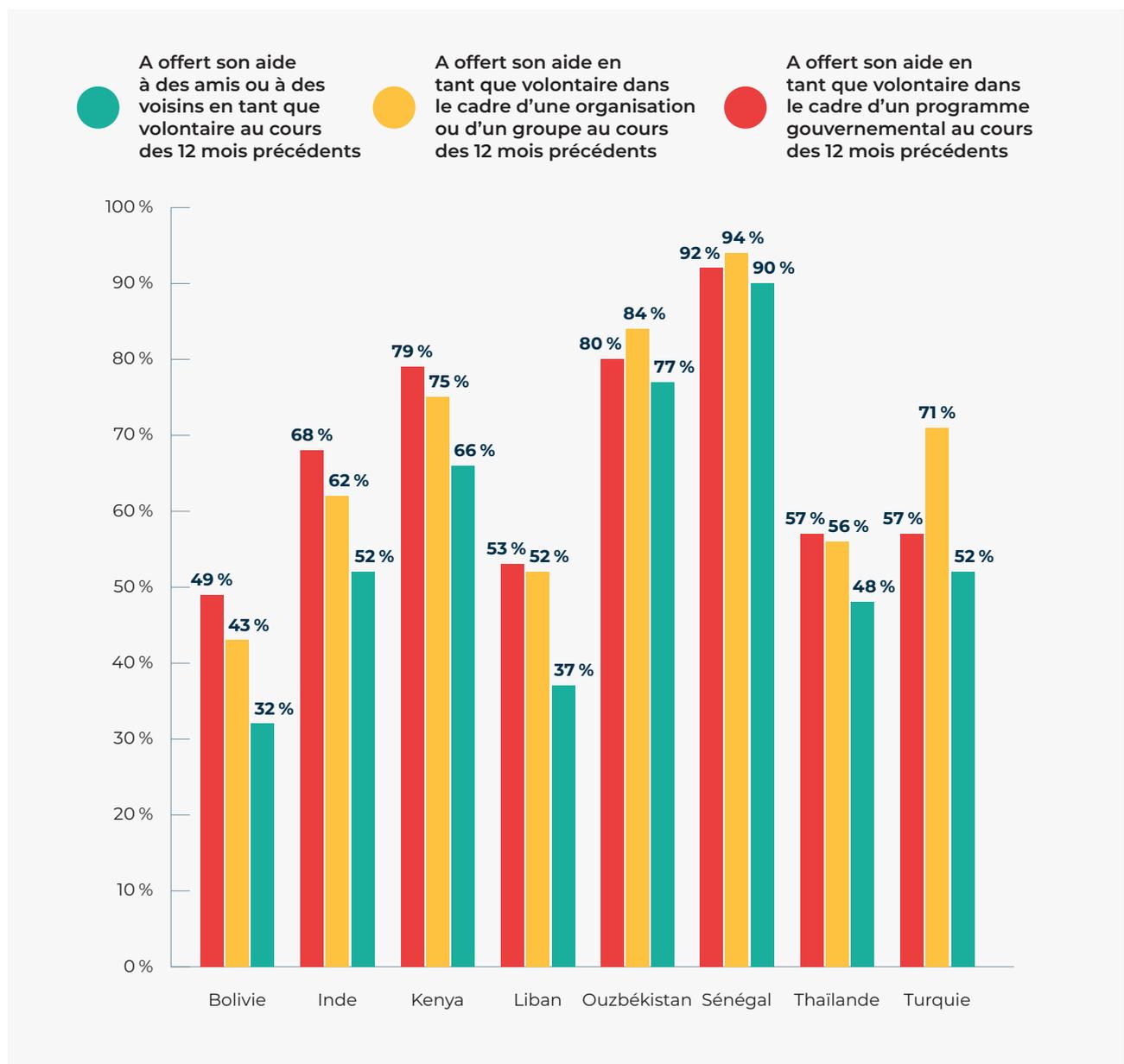


### 3.2.5. Reconstruire en mieux : le volontariat après la pandémie

En dépit des perturbations dues à la pandémie, la plupart des personnes qui ont fait du volontariat pendant cette période trouble ont déclaré envisager de continuer sur cette voie après la crise. Les pays enregistrant les plus forts taux d'activités de volontaires pendant la pandémie étaient également ceux où les prévisions en la matière pour les douze mois suivants étaient les plus élevées.

Dans l'ensemble des pays, les volontaires ont généralement fait part de leur intention de s'engager dans le volontariat informel, y compris en apportant une aide directe en dehors du cercle familial, et se montraient moins enclins à privilégier le volontariat formel au sein d'un groupe ou d'une organisation ou à participer à la vie citoyenne. Néanmoins, s'agissant de leurs projets d'avenir, les volontaires ayant participé à un programme du gouvernement ou ayant collaboré avec une organisation envisageaient davantage de faire du volontariat au cours des 12 mois suivants que les volontaires informels (voir la figure 3.7).

**Figure 3.7.** Volontaires formels et informels envisageant des activités de volontariat au cours des 12 mois suivants



Dans la plupart des pays, même si l'on tient compte des changements dus à la COVID-19, le nombre de volontaires affirmant envisager de contribuer à l'innovation sociale au cours des 12 mois suivants était nettement supérieur en 2021 qu'en 2020 ou 2019.

**L'analyse des projets de volontariat sous l'angle du genre suggère que les hommes sont plus nombreux que les femmes à envisager de faire du volontariat, sous quelque forme que ce soit.**

L'enquête révèle également de nettes différences entre les tranches d'âge. Les jeunes adultes (âgés de 15 à 29 ans) envisageaient différentes activités de volontariat, tandis que dans quatre pays sur huit, les adultes plus âgés étaient davantage motivés par la participation citoyenne.

### 3.3. Les volontaires apportent bien plus qu'une aide

En dépit des disparités démographiques, le volontariat informel devrait être majoritaire au cours des prochaines années. Néanmoins, une approche plus ouverte et polyvalente du volontariat, y compris le volontariat en ligne, suscite un intérêt manifeste. Dans les huit pays considérés, environ un volontaire sur dix seulement a déclaré être dévoué à une cause, un thème ou un projet.

#### 3.3.1. Volontariat informel

Le volontariat informel était la modalité la plus populaire pendant la pandémie dans les huit pays considérés, reflétant la tendance globale observée dans les pays du Sud. Bien que le gouvernement n'ait pratiquement aucune emprise sur le volontariat informel, des efforts doivent cependant être consentis pour, non pas contrôler, mais faciliter et soutenir cette modalité.

#### 3.3.2. S'adonner au volontariat dans le cadre des programmes gouvernementaux

Si le volontariat formel encadré par les programmes des gouvernements ou d'autres entités a diminué pendant la pandémie de COVID-19 dans les huit pays considérés, les personnes ayant participé à ces initiatives, notamment dans le secteur public, se montraient plus prédisposées à travailler de manière volontaire au cours des 12 mois suivants. Les gouvernements devraient donc faire en sorte de mieux exploiter et fédérer la disponibilité et l'énergie des volontaires afin de résoudre les problèmes persistants des communautés.



Un volontaire facilite l'accès des personnes migrantes à la vaccination contre la COVID-19 au Liban. Source : VNU.

### 3.3.3. Le volontariat en tant que participation citoyenne

Dans la plupart des pays, le volontariat en tant que participation citoyenne, qui était déjà l'une des formes du volontariat les moins répandues, a poursuivi son recul pendant la pandémie (voir le tableau 3.1). Cela est certainement dû aux restrictions sanitaires, et à la probable diminution des réunions locales, voire à leur suppression, en 2020.

Pour pallier ce déclin, il est nécessaire de renforcer les mécanismes de rétroaction, de participation aux prises de décision et de collaboration avec les autorités et, parallèlement, de prendre en considération la fracture numérique et les modalités de volontariat hybrides. Dans les pays affichant un faible taux d'activités des volontaires, il peut être utile d'approfondir les recherches pour en connaître les causes. Ces mécanismes doivent également prendre en considération les inégalités entre les sexes prévisibles qui influent sur la décision de s'engager ou non dans le volontariat.

**Tableau 3.1.** Participation citoyenne en 2020

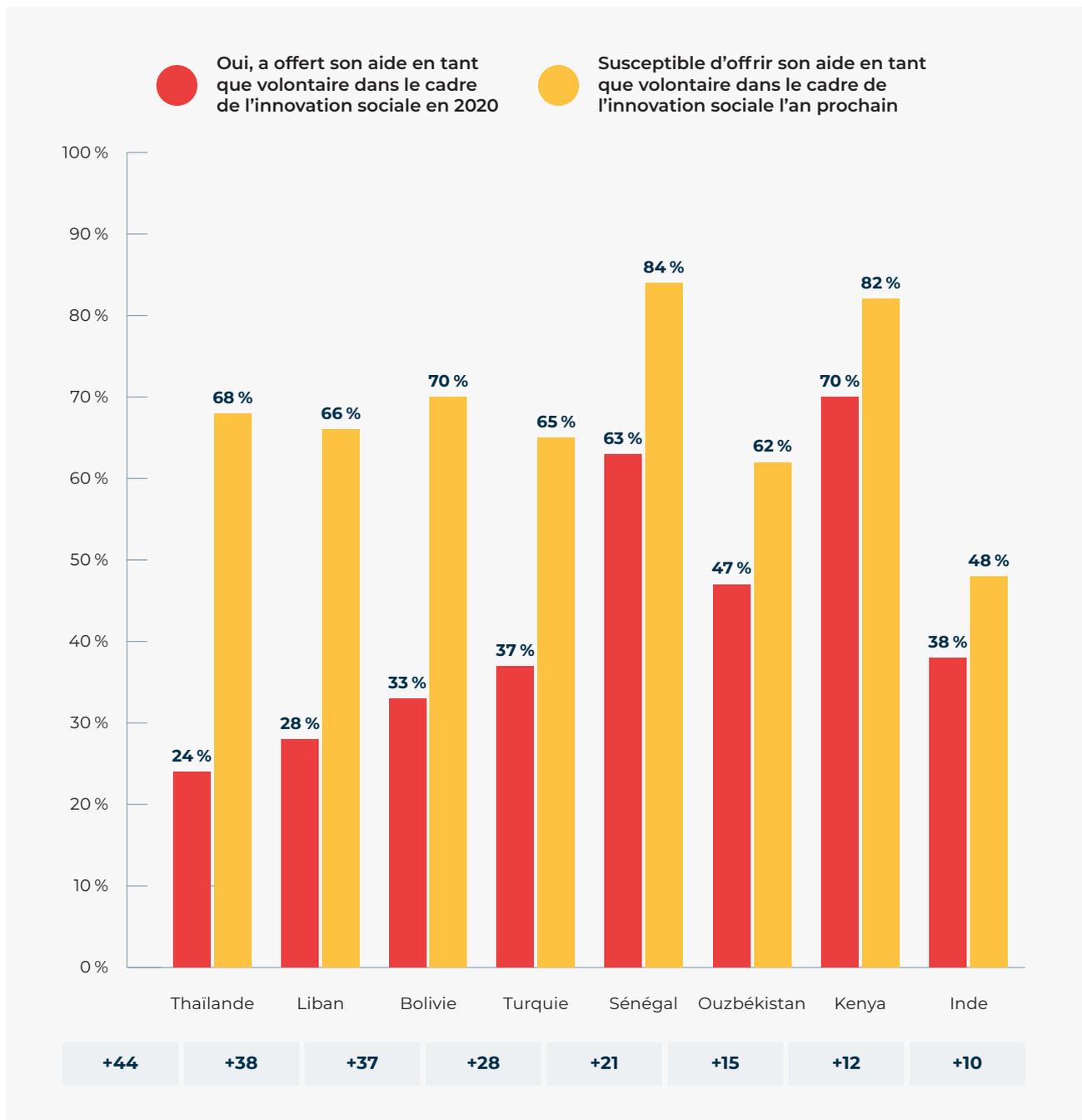
|                    | Supérieure | Inférieure | Différence nette |
|--------------------|------------|------------|------------------|
| <b>Turquie</b>     | 18 %       | 47 %       | -29              |
| <b>Ouzbékistan</b> | 29 %       | 46 %       | -17              |
| <b>Bolivie</b>     | 21 %       | 37 %       | -16              |
| <b>Inde</b>        | 33 %       | 46 %       | -13              |
| <b>Kenya</b>       | 36 %       | 43 %       | -7               |
| <b>Sénégal</b>     | 40 %       | 44 %       | -4               |
| <b>Liban</b>       | 20 %       | 23 %       | -3               |
| <b>Thaïlande</b>   | 25 %       | 23 %       | 2                |

### 3.3.4. Le volontariat en tant qu'innovation sociale

Dans la plupart des pays considérés, même si l'on tient compte des changements opérés pendant la pandémie de COVID-19, le nombre de personnes disposées à contribuer volontairement à l'innovation sociale au cours

de l'année suivante était nettement plus élevé qu'en 2019 ou 2020 (voir la figure 3.8). On peut donc, d'une part, émettre l'hypothèse que les volontaires participent à l'élaboration de solutions adaptées aux problèmes persistants des communautés et, d'autre part, que leur contribution potentielle aux efforts visant à « reconstruire en mieux » est prometteuse.

**Figure 3.8.** Le volontariat en tant qu'innovation sociale



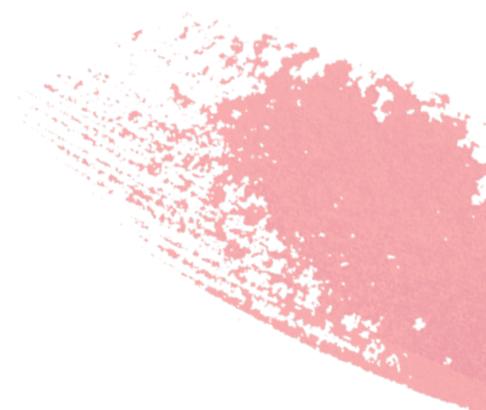
### 3.3.5. Des disparités croissantes entre les genres

Si la contribution élevée des hommes au volontariat pendant la pandémie devrait se

maintenir, il convient d'examiner de plus près les obstacles à la participation des femmes et, plus concrètement, la manière dont les responsabilités familiales et domestiques influent sur leur capacité à s'adonner au volontariat.

**Tableau 3.2.** Projets d'avenir en matière de contribution au volontariat par genre

| Pays               | Susceptible de donner votre avis aux autorités locales ou de les aider à organiser ou à assurer des services locaux |        | Susceptible de participer à une initiative ou à une campagne de sensibilisation à un problème, en ligne ou en personne |        | Susceptible de proposer de nouvelles idées ou des solutions à un problème, seul(e) ou avec d'autres personnes |        |
|--------------------|---|--------|--|--------|---|--------|
|                    | Femmes  | Hommes | Femmes   | Hommes | Femmes  | Hommes |
| <b>Bolivie</b>     | 48  | 54     | 60   | 59     | 65  | 75     |
| <b>Inde</b>        | 47  | 47     | 39   | 42     | 48  | 48     |
| <b>Kenya</b>       | 68  | 77     | 61   | 74     | 77  | 87     |
| <b>Liban</b>       | 35  | 42     | 56   | 58     | 65  | 68     |
| <b>Ouzbékistan</b> | 42  | 51     | 39   | 40     | 52  | 70     |
| <b>Sénégal</b>     | 83  | 82     | 66   | 66     | 85  | 83     |
| <b>Thaïlande</b>   | 45  | 56     | 54   | 56     | 64  | 72     |
| <b>Turquie</b>     | 41  | 48     | 40   | 49     | 59  | 71     |



### 3.4. Conclusion

Cet aperçu du volontariat pendant la pandémie, bien que circonscrit à huit pays du Sud, fournit cependant des éléments d'information importants qui peuvent être extrapolés à d'autres contextes de relèvement après la pandémie.

**En dépit de son impact, la pandémie n'a pas entamé l'intérêt des citoyens pour le volontariat. Les perspectives en la matière sont prometteuses, de nombreuses personnes interrogées déclarant être déterminées à faire du volontariat au cours des 12 mois suivants, sous des formes de plus en plus diverses.**

Si les volontaires semblent privilégier les modalités informelles dans leurs plans d'avenir, les projections concernant le volontariat formel par l'intermédiaire de programmes gouvernementaux ou d'autres organisations sont également encourageantes. Les parties prenantes concernées au sein des gouvernements et d'autres organisations doivent innover afin de mieux tirer parti de la disponibilité et des talents des volontaires et de leur potentiel à s'attaquer aux problèmes persistants des communautés.

S'agissant des tendances, la diminution de la contribution des volontaires à la vie citoyenne pendant la pandémie souligne la nécessité d'étudier les possibilités qui s'offrent à eux. Des efforts doivent être déployés pour promouvoir ce type de volontariat après la pandémie et au-delà, y compris au moyen des plateformes en ligne.

Étant donné que les volontaires envisagent différents types de contribution, y compris dans le domaine de l'innovation sociale et de la participation citoyenne, les gouvernements

et les autres parties prenantes doivent mettre à profit cet intérêt croissant pour des activités de volontariat autres que la prestation de services pour créer des mécanismes et des opportunités permettant de mieux exploiter l'engagement des volontaires dans ces domaines.

Enfin, alors que les femmes affichent moins leur intention de se mobiliser volontairement à l'avenir, il est nécessaire de mieux comprendre et résorber les obstacles émergents liés au genre. Cet aspect est particulièrement important car le volontariat demeure un vecteur important pour faire davantage entendre la voix des femmes, accroître leur représentation et renforcer leur appropriation des processus de développement.

Considérés conjointement, ces constats rappellent aux décideurs que la valeur économique et sociale du volontariat ne se limite pas au travail fourni et aux services dispensés. En effet, le volontariat peut être un moyen significatif pour les populations de préparer leur pays à vaincre la pandémie et affronter l'après-crise.

Un volontaire discute de la violence liée au genre avec des étudiants au Malawi. Source : VNU.



## **Témoignage de volontaire : Mohammed Ben Othman (Tunisie) et le volontariat pendant la pandémie de COVID-19**

**À travers le monde, les volontaires ont retroussé les manches pendant la crise sanitaire. Mohammed Ben Othman, boy-scout volontaire, partage son expérience du volontariat dans les centres de quarantaine tunisiens pendant la pandémie, et présente sa vision du volontariat à l'issue de cette crise.**

*Je m'appelle Mohammed Ben Othman. Je suis tunisien et j'ai 31 ans. Je suis boy-scout et je fais du volontariat depuis l'âge de cinq ans. Je n'ai jamais cessé depuis lors d'être activement engagé, y compris pendant la pandémie.*

*Dès le début de cette crise, j'ai soutenu les efforts de l'État pour prévenir la propagation du corona virus en travaillant sur la base du volontariat au centre de quarantaine de Borj Cédria, bien souvent dès les premières heures de l'aube jusqu'à minuit. Mes tâches consistaient à désinfecter le centre de quarantaine, à distribuer des denrées alimentaires aux personnes en quarantaine, à recueillir le matériel infecté afin qu'il soit éliminé de manière sûre par les autorités sanitaires, et à coordonner le placement des personnes en quarantaine.*

*Être volontaire pendant la pandémie était particulièrement difficile. Les relations avec les autorités et les acteurs du secteur privé étaient compliquées. Malgré les attentes formulées par l'État à l'endroit des volontaires, ces derniers ne sont perçus que comme des prestataires de services et non comme des décideurs. Le volontariat a de nombreux aspects positifs et négatifs, et l'un des écueils auxquels nous nous heurtons parfois est le manque de tâches et d'objectifs clairs.*

*Si notre rôle a consisté à garantir un retour progressif à une vie normale en encourageant, en guidant et en éduquant les citoyens au respect des protocoles sanitaires en vigueur, je pense que nous devons être mieux intégrés dans les institutions publiques afin d'être plus actifs et efficaces.*

## **Contribution spéciale : Mme Vani Catanasiga, Directrice exécutive du Conseil fidjien des services sociaux : la contribution des volontaires pour un relèvement résilient après la COVID-19**

Le Conseil fidjien des services sociaux (FCOSS, de l'anglais *Fiji Council of Social Services*) rassemble des organisations à assise communautaire et fournit des services sociaux aux communautés rurales et marginalisées des Fidji. Environ 80 % de ses membres sont des groupes de volontaires qui soutiennent la prestation de services sociaux de base, font entendre la voix des communautés locales et renforcent leur capacité d'action, tout en aidant les citoyens qui participent aux instances de prise de décision.

En 2021, même privé dans un premier temps de fonds d'intervention contre la COVID-19, le FCOSS est venu en aide à différentes communautés en mobilisant ses volontaires au niveau des districts. Outre la fourniture de denrées alimentaires aux communautés confinées, l'appui d'urgence aux équipes gouvernementales pour le traçage des contacts, et la supervision des centres de dépistage et d'isolement, les volontaires ont également contribué à la gestion des données pendant les campagnes de vaccination et ont prodigué des soins à domicile. Forts de leur expérience en matière de coordination des services dispensés au niveau des districts et des communautés pendant les crises, les volontaires du FCOSS ont pu répondre aux besoins émergents et immédiats des personnes âgées, des personnes handicapées et des ménages dirigés par des femmes et comptant de nombreuses personnes à charge.

À partir de ses rapports d'observation des communautés, comprenant des mises à jour concernant les quartiers d'habitat informels, le FCOSS a pu prouver que les distributions de denrées alimentaires organisées par le Gouvernement pendant les confinements n'avaient pas atteint certaines populations vulnérables ; quant à ses pôles de volontariat dans les districts, ils ont attiré l'attention des autorités sur les personnes souvent délaissées par la société. Grâce à l'intervention des volontaires, les autorités nationales ont apporté une aide ciblée, y compris en matière de soutien logistique et de renforcement des capacités, ainsi qu'un « filet de sécurité » et des services de protection.

Le potentiel des volontaires pour faciliter le relèvement des communautés après la COVID-19 reste inexploité. Alors que les Fidji œuvrent à la reconstruction post-pandémique, il est de plus en plus question de nouer des partenariats en vue de répondre aux besoins qui se font actuels. La société civile et les instances intergouvernementales entreprennent toujours plus de s'associer avec nos réseaux de volontaires et de tirer parti de leur expertise. Nous nous appuyons sur notre expérience auprès des communautés pour réfléchir à la meilleure façon de mobiliser les volontaires pour qu'ils aident leurs communautés à être résilientes dans les moments difficiles.

On peut raisonnablement estimer que les volontaires – qui connaissent et comprennent leur communauté respective, et représentent des vecteurs de changements positifs – sont les acteurs dont le monde de l'après-COVID a besoin pour panser ses blessures et se relever.

## Chapitre 4

# Partenariats entre les volontaires et les États et gouvernance délibérative



## Points clés

- Grâce à leurs partenariats avec les États, les volontaires font entendre leur voix, renforcent leur capacité d'action, tirent parti de leur expertise et de leurs expériences, et promeuvent l'inclusion.
- En intégrant les volontaires dans les processus de délibération, les autorités nationales facilitent leur inclusion et leur donnent les moyens de contribuer à l'élaboration de solutions permettant de résoudre des problèmes complexes.
- Les volontaires participent aux délibérations pour imposer leur agenda et se faire entendre, en particulier en cas de programmes et de priorités divergents.
- La participation des volontaires issus de communautés marginalisées (femmes rurales, petits agriculteurs et groupes autochtones) aux processus décisionnels permet de trouver des solutions durables et à long terme et garantit l'appropriation des enjeux du développement.

### 4.1. Introduction

À travers les pays et les régions, les volontaires issus de groupes marginalisés – les femmes, les personnes handicapées, les habitants des bidonvilles et les pauvres urbains – mettent leur temps, leur expertise et leurs connaissances au service d'autrui, et collaborent avec les autorités nationales dans différents processus de délibération afin d'influer sur les résultats en matière de développement. S'appuyant sur les études de cas concernant l'Équateur, le Kirghizistan, le Népal la République démocratique du Congo et la Tunisie, le présent chapitre traite des modèles de partenariat axés sur la gouvernance délibérative noués entre les volontaires et les États dans les pays du Sud.

Les études de cas, qui fournissent des éléments d'information sur la manière dont des intérêts divers sont fédérés et les attentes des volontaires et des autorités nationales sont satisfaites, apportent également un éclairage sur les nouvelles modalités de collaboration entre les volontaires et les autorités nationales, et sur la manière dont les mécanismes de gouvernance délibérative peuvent promouvoir l'inclusion des groupes marginalisés et l'instauration de sociétés plus égalitaires.

La suite du chapitre est divisée en quatre parties. La section 4.2 présente et définit le concept de

gouvernance délibérative, et décrit les principaux processus connexes. La section 4.3 présente brièvement les études de cas. La section 4.4 distingue les composantes clés des modèles de délibération illustrés dans les études de cas. Enfin, la section 4.5 traite des forces et des faiblesses de ces modèles.

### 4.2. Au-delà du dialogue : qu'est-ce que la gouvernance délibérative ?

Les processus de gouvernance délibérative, qui relèvent globalement des forums et des espaces au sein desquels les volontaires peuvent participer aux dialogues ou à la définition des priorités stratégiques, sont souvent mis à profit par les instances publiques pour permettre aux citoyens de contribuer plus directement à la résolution des enjeux d'orientation les plus pressants<sup>95</sup>. Sans être corrélés à des choix ou à des programmes prédéterminés, ils donnent la parole à un éventail élargi de citoyens et promeuvent leur capacité d'action. Le présent chapitre examine la manière dont les partenariats entre les volontaires et les États peuvent relayer la voix et promouvoir la capacité d'action des volontaires issus de différents groupes et communautés et ayant des aspirations et des centres d'intérêt divers.

### Trois principales caractéristiques des systèmes de délibération



#### Authenticité

La délibération doit être volontaire et réfléchie



#### Inclusivité

Les systèmes de délibération doivent permettre et favoriser la participation de tous



#### Effectivité

Les mécanismes de délibération visent l'obtention d'un résultat précis, comme la conclusion d'un accord ou un plan d'action

Les mécanismes de délibération possèdent trois caractéristiques principales : l'authenticité, l'inclusivité et l'effectivité<sup>96</sup>. Les délibérations authentiques sont volontaires et réfléchies ; les mécanismes de délibération inclusifs facilitent et renforcent la participation de tous ; et les mécanismes de délibération effectifs visent l'obtention d'un résultat précis, comme la conclusion d'un accord ou un plan d'action. Il convient de noter que si le consensus semble souvent être l'issue idéale, il ne constitue pas systématiquement l'objectif des délibérations. En revanche, il est essentiel que les citoyens aient la possibilité de communiquer leurs centres d'intérêt personnels et leurs préférences aux parties prenantes (fonctionnaires gouvernementaux, organisations faisant appel à des volontaires, voire les autres citoyens) tout en rendant visibles les désaccords<sup>97</sup>.

Le chapitre évalue les partenariats entre les volontaires et les États dans le cadre des processus de gouvernance délibérative pour examiner la manière dont les volontaires participent aux côtés des gouvernements aux prises de décision. Les volontaires faisant don

de leur temps pour participer à ces processus, il importe qu'ils le fassent librement (cet aspect est lié à la caractéristique de l'authenticité). La manière dont les volontaires participent et dont les processus tiennent compte de leurs besoins a également son importance. La contribution active des volontaires à la création et à la formation de ces espaces renforce l'inclusivité des processus de délibération et accroît leur légitimité. Ces derniers peuvent alors devenir des vecteurs permettant aux groupes marginalisés, comme les femmes, de réclamer leur place dans les processus décisionnels publics<sup>98</sup>.

La question de savoir qui crée ces espaces de participation et qui y intervient demeure essentielle<sup>99,100</sup>. Si les espaces de délibération peuvent être mis au point par l'État ou par des entités non étatiques, dont des volontaires ou des groupes de la société civile, il existe cependant un risque que ces processus soient inégaux et favorisent des groupes privilégiés<sup>101,102</sup>, et que les groupes marginalisés, comme les femmes, les minorités ethniques et les populations plus pauvres, soient un peu plus laissés pour compte et ne se fassent pas entendre<sup>103</sup>.

### 4.3. Présentation des études de cas

Dans le cadre de la gouvernance délibérative, les partenariats entre les volontaires et les États se centrent sur le volontariat dans le contexte des communautés situées dans les pays et les régions du Sud. Les volontaires issus de groupes marginalisés, y compris les communautés autochtones (Népal), les femmes rurales (Kirghizistan), les agriculteurs (République démocratique du Congo et Tunisie) et les militants (Équateur) collaborent avec leur gouvernement afin de résoudre divers problèmes : changements climatiques (Équateur et Népal), agriculture (République démocratique du Congo), crise de l'eau (Tunisie), droits des femmes (Kirghizistan), conservation du patrimoine (Népal), etc. Reconnaissant que les partenariats entre les volontaires et les États se caractérisent par des relations de pouvoir inégales, les études de cas illustrent comment de nouveaux modes de travail, qui permettent aux volontaires de jouer un rôle plus important dans la prise de décision aux côtés du gouvernement, peuvent renforcer l'inclusivité des espaces et promouvoir l'obtention de résultats qui répondent mieux aux besoins des communautés marginalisées tout en posant les jalons pour une évolution des relations de pouvoir.

Les études de cas réalisées en Équateur et au Népal se sont appuyées sur des recherches primaires (entretiens et groupes de discussion), et les trois autres plutôt sur des sources secondaires<sup>104</sup>.

Les études de cas mettent en évidence deux formes de volontariat. Au Népal et au Kirghizistan, les efforts des volontaires visaient à aider les communautés à résoudre des problèmes émergents en favorisant des discussions et des prises de décision collectives, apparentées à des formes d'entraide<sup>105</sup> ; en Équateur, en République démocratique du Congo et en Tunisie, les volontaires ont participé à des réunions et à des dialogues publics.



Une volontaire assure l'entretien des sentiers afin de favoriser l'écotourisme au Pérou.  
Source : VNU.



### 4.3.1. *Guthi* et *barghar* au Népal

**Au Népal, les *guthi*<sup>706</sup> et *barghar*, des institutions faisant appel à des volontaires, respectivement, dans les communautés Newar et Tharu, sont ancrées dans les processus traditionnels et culturels.**

Dans la communauté newar, les *guthi* continuent d'être surtout des institutions sociales qui définissent les droits des membres et leurs obligations à l'égard de la communauté. Dans le cadre des *guthi* et des *barghar*, les volontaires réalisent des activités sociales et culturelles, et les choix individuels sont considérés comme étant moins importants que les objectifs sociaux et culturels de la collectivité (comme la préservation du patrimoine culturel).

Ces groupes d'entraide et d'auto-assistance, qui abordent des problèmes collectifs, reposent sur la collaboration entre les individus et les communautés pour le bien commun.

Lors de la mise en place d'un gouvernement de type fédéral au Népal, les autorités locales ont promu les processus de délibération en maintenant et en consolidant leurs relations avec les *guthi* et les *barghar*. Ces derniers ont ainsi pu participer aux prises de décision et définir leurs priorités en matière de développement des communautés. La gouvernance locale a également donné la possibilité aux volontaires de participer à la planification et à la mise en œuvre des projets. Le nouveau système politique national, qui reconnaît les modèles traditionnels de gouvernance, a permis aux *guthi* et aux *barghar*<sup>ii</sup> d'élargir leur champ d'action, généralement culturel et religieux, et de contribuer de plus en plus à la planification et à l'exécution des projets. Ils ont ainsi noué des partenariats avec les gouvernements locaux et ont participé aux processus de gouvernance délibérative, consolidant leur influence croissante. Ce modèle a renforcé les capacités de délibération des institutions informelles locales comme les *guthi* et les *barghar* ainsi que leur aptitude à influencer sur le microsysteme public en matière de planification et de mise en œuvre des activités de développement, comme la gestion des ressources naturelles. Tel est l'axe de l'étude de cas.

<sup>ii</sup> Au Népal, le terme « *guthi* » fait également référence à un régime foncier encadrant la gestion des terres données à des fins religieuses. Ce système est en place dans l'ensemble du pays, mais dans la communauté Newar (au centre de l'étude de cas), les *guthi* continuent d'être surtout des institutions sociales déterminant les droits des membres et leurs obligations à l'égard de la communauté.



### 4.3.2. Fundación Futuro Latinoamericano (Équateur)

**La Fundación Futuro Latinoamericano [Fondation pour l'avenir de l'Amérique latine, FFLA] promeut la culture du dialogue concerté entre de multiples parties prenantes, dont des volontaires intervenant dans différents secteurs à l'échelle de l'Amérique latine en vue de trouver de nouvelles solutions à même de relever les défis du développement durable.**

La fondation œuvre à générer de nouvelles ressources, à renforcer l'élaboration des politiques publiques et à résoudre les conflits liés aux processus de collaboration. L'étude de cas examine la manière dont le dialogue engagé par la FFLA en faveur d'un programme de développement durable offre aux volontaires l'occasion d'engager des débats sur des questions ayant trait aux changements climatiques et à la durabilité.



### 4.3.3. Conseil agricole et rural de gestion (République démocratique du Congo)

**Le Conseil agricole et rural de gestion (CARG) est un mécanisme regroupant la société civile, des chefs traditionnels et des agriculteurs, dont des volontaires, pour nouer des partenariats avec les institutions gouvernementales afin de résoudre les problèmes des agriculteurs.**

Traditionnellement, les cadres de consultation des organisations de petits agriculteurs constituaient souvent des fédérations et défendaient les intérêts des agriculteurs<sup>107</sup>. Ces fédérations ont évolué avec le temps et se sont formalisées afin de permettre aux agriculteurs de participer aux prises de décision. Le CARG étant aujourd'hui un mécanisme intermédiaire entre les petits agriculteurs et l'État, certains adhérents mettent volontairement leur temps et leurs talents au service du CARG et contribuent à la définition et à la promotion des intérêts de leurs pairs<sup>108</sup>. L'étude de cas examine les mécanismes soutenant le travail des petits agriculteurs volontaires au sein du CARG et leur influence sur le financement et les politiques agricoles au niveau local.



#### 4.3.4. Forum de l'eau du Nebhana (Tunisie)

**Le Forum de l'eau du Nebhana est une plateforme multipartite créée pour résoudre le problème de la pénurie d'eau dans la région de Kairouan (Tunisie)<sup>109</sup>.**

Son objectif est de développer une approche intégrée et durable de la gestion de l'eau. La Tunisie a des ressources en eau très limitées dont 82 % sont utilisés par le secteur agricole<sup>110</sup>. La plateforme rassemble de nombreuses parties prenantes, mais l'étude de cas examine le partenariat noué entre deux groupes ayant deux conceptions opposées de la gestion de l'eau dans la région – à savoir, les agriculteurs (dont certains sont des volontaires) et le Gouvernement – ainsi que leurs efforts pour aborder la question de la gestion de l'eau de manière collaborative.



#### 4.3.5. Alga (Kirghizistan)

**Créé en 1995 par une communauté active de femmes rurales vivant dans une ferme collective, Alga est un groupe de femmes volontaires qui intervient dans les villages de six districts situés dans la partie orientale de la région de Tchouï au Kirghizistan<sup>111</sup>.**

Le groupe tient son nom de la ferme collective où il a été créé. En kirghize, « Alga » signifie « aller de l'avant » ou « avancer ». L'étude de cas examine la manière dont l'organisation de volontaires relaie la voix des femmes kirghizes dans les processus de délibération des gouvernements locaux.



Un volontaire reçoit le *tilak* et les bénédictions des anciens après avoir terminé les rituels *guthi* au Népal. Source : VNU.

#### 4.4. Principales caractéristiques des partenariats (entre les volontaires et les États) axés sur la gouvernance délibérative

Les quatre principales caractéristiques de la gouvernance délibérative au regard des partenariats entre les volontaires et les États sont présentées ci-après.

##### Encadré 4.1. Synthèse des mécanismes du volontariat au service de la gouvernance délibérative

###### Qui sont les volontaires ou les participants ?

Les volontaires communautaires issus de groupes socialement marginalisés (petits agriculteurs, groupes autochtones, femmes vivant en milieu rural, jeunes, etc.) interviennent dans les forums, les débats et les réunions communautaires car ils sont directement concernés par les questions ou les thèmes abordés et faisant l'objet de délibérations. Tout le monde ne souhaite pas s'investir dans les débats entre les citoyens et les États ou n'est pas convaincu de leur utilité.

Deux processus permettent de participer aux prises de décision : 1) les forums publics parrainés par l'État invitent les membres de ces groupes à mettre volontairement leur temps et leurs connaissances au service d'autrui, et 2) les gouvernements locaux appellent les institutions et les organisations établies facilitant le volontariat à ouvrir les débats aux groupes marginalisés.

Les volontaires peuvent participer (notamment dans le deuxième cas) directement ou par l'intermédiaire de représentants issus de l'organisation faisant appel à des volontaires concernée. Cet aspect a une incidence sur l'inclusion et l'influence exercée par les personnes invitées à contribuer aux débats et sur la manière dont leur voix est prise en compte dans ces espaces.

###### Quelle est l'ampleur de la participation ?

Les études de cas présentent différentes manières de rendre les débats plus participatifs, comme les visites à domicile pour inviter les représentants des ménages à les rejoindre ou la collecte d'informations et de points de vue auprès des membres d'un groupe. Si des critères de représentation sont parfois définis, il n'est pas toujours aisé de les respecter pendant les débats et certains participants plus « influents » dominent les échanges. Les compétences en matière de facilitation et une élaboration rigoureuse des méthodes de délibération ont permis de résoudre ces problèmes.

###### Pour quel résultat ?

La participation des citoyens à la gouvernance délibérative a entraîné des résultats plus durables et adaptés, à même de répondre aux besoins des populations les plus marginalisées. Le volontariat s'est avéré être un vecteur de renforcement de la collaboration entre les citoyens et les États. Cela étant, les relations entre les volontaires et les institutions publiques ne cessent d'évoluer en raison de leurs priorités, besoins et programmes divergents.



Un volontaire membre de l'institution *guthi* participe à une procession religieuse. Cette institution népalaise fondée sur le volontariat collabore avec le Gouvernement pour l'aider à préserver le patrimoine culturel du pays. Source : VNU.

#### 4.4.1. Promouvoir la capacité d'action et d'influence

—

**L'étude de cas menée au Népal illustre la manière dont les mécanismes de gouvernance délibérative peuvent stimuler la capacité d'action des volontaires.**

—

Au regard de l'évolution du système fédéral, les *guthi* et les *barghar* sont des groupes d'entraide qui ont engagé des délibérations et des partenariats avec les autorités nationales dans le cadre des systèmes de gouvernance, et participent de manière croissante aux projets communautaires. Au niveau local, les *guthi* et les *barghar* ont collaboré avec les gouvernements concernés aux fins de préservation de la culture. L'évolution du mécanisme aidant, les *guthi* et les *barghar* sont désormais intégrés dans les processus décisionnels et peuvent ainsi influencer sur les décisions. Les partenariats avec les autorités locales ont permis aux *guthi* de participer aux processus de planification, ce qui a renforcé leur capacité d'action et d'influence, et leur a donné les moyens de plaider en faveur de la préservation des droits du patrimoine culturel. Suivant la mise en place d'une structure gouvernementale fédérale au Népal en 2015, ces institutions locales ont pu participer aux prises de décision et définir leurs priorités en matière de développement communautaire. La gouvernance locale a également donné la possibilité aux volontaires de participer à la planification et à la mise en œuvre des projets. Les gouvernements locaux ont maintenu et renforcé leurs relations avec les *guthi* et les *barghar* pour promouvoir les processus de délibération, et les agents de l'administration locale ont intensifié leur collaboration avec ces institutions pour élargir les processus décisionnels en matière de gestion des ressources publiques, d'infrastructures et d'intervention à la suite de catastrophes (voir l'encadré 4.2).

#### 4.4.2. Tirer parti de l'expertise et des expériences des volontaires

D'une étude de cas à l'autre, les partenariats entre les volontaires et les États montrent que les processus de délibération permettent l'échange

de points de vue différents – les connaissances et l'expertise des volontaires étant souvent à l'origine de solutions durables. Les connaissances et les idées des volontaires rejoignent souvent le savoir, habituellement qualifié de « spécialisé », des bureaucrates et d'autres responsables gouvernementaux. À titre d'exemple, en République démocratique du Congo, les agriculteurs volontaires du CARG ont fourni des informations de première main aux agents de l'administration locale sur les répercussions des prix agricoles et des obligations fiscales sur leurs moyens de subsistance et ont suggéré des mesures afin de prévenir les flambées de prix<sup>112</sup>.

En Équateur, les volontaires de la FFLA issus de communautés locales qui subissaient l'impact des changements climatiques ont engagé des dialogues, y compris au moyen de réseaux tels que l'Alliance pour le climat et le développement, au sein desquels ils ont aidé les décideurs issus de pays en développement à mettre en œuvre des politiques de développement prenant en compte les questions climatiques.

Au Népal, les membres des *guthi* ont lancé des débats sur les principes de la gestion des ressources qui sont ancrés dans leur culture et leurs traditions. Ainsi, l'un d'entre eux a expliqué que le festival annuel Sithi Nakha coorganisé par les *guthi* « n'est pas seulement religieux ; il aborde aussi la manière dont nous gérons nos ressources, conservons l'environnement et gouvernons. Avant que la notion d'environnement mondial ne fasse son apparition dans la communauté Newar, nos ancêtres étaient conscients de la nécessité de nettoyer les sources d'eau ... il s'agit d'une sorte de campagne de nettoyage fondée sur nos traditions ». Ces croyances et pratiques culturelles spécifiques ont constitué des sources d'information précieuses pour la planification de l'environnement local.



### 4.4.3. Faciliter l'inclusion

Dans les études de cas, les processus de délibération ont été conçus pour faciliter et promouvoir l'inclusion.

Au Népal, les volontaires des *barghar* ont collaboré avec le Gouvernement local à la construction d'un barrage (voir l'encadré 4.2). Ce partenariat entre les volontaires et les autorités a permis d'inclure les *barghar* dans les prises de décision concernant un projet public, et a conduit à la construction d'une structure plus robuste adaptée aux besoins des volontaires et aux aspirations du Gouvernement local. Parallèlement, les *guthi* qui ont noué des partenariats avec les autorités locales pour restaurer et assurer l'entretien de temples, de fontaines d'eau potable et de monuments divers, ont créé un mécanisme de cofinancement qui a permis de préserver certains monuments historiques.

En Équateur, la FFLA veille à ce que les groupes minoritaires, notamment les femmes, soient intégrés et placés au centre des espaces qu'ils créent, mais aussi chargés des questions, relevant de certaines politiques publiques, pour lesquelles ils plaident ou sur lesquelles ils influent. Et ceci en dépit de l'absence de mécanismes et d'espaces spécifiques pour ces groupes dans les instances de gouvernance de la Fondation.

En Tunisie, le Forum de l'eau du Nebhana consacre un volet de sa politique de dialogue tripartite à sonder les opinions des acteurs concernés<sup>13</sup>. Ainsi, un petit groupe d'agriculteurs (sans représentants de l'État) ont pu participer

à un dialogue ouvert sur l'utilisation de l'eau, et expliquer leurs attentes ainsi que l'importance de l'eau dans leur travail, sans être contraints de se limiter à certains points prédéfinis (voir l'encadré 4.3).

Les études de cas montrent que les autorités nationales ne sont pas toujours à l'origine de la participation du public aux processus de délibération. Les volontaires et les groupes d'entraide se sont également posés en chefs de file de ces espaces, habilités à mettre en avant les problèmes ou les questions devant faire l'objet d'un débat. Par exemple, comme l'explique un membre d'un *barghar*, « ... nous avons convoqué une réunion pour discuter d'un problème communautaire et avons invité le président du district et le maire à y assister ». Parfois, les autorités nationales ont convié les agriculteurs membres du CARG (République démocratique du Congo) et les femmes leaders d'Alga (Kirghizistan) à participer aux réunions des conseils et aux dialogues entre les parties prenantes.

Ces initiatives montrent que les espaces de délibération peuvent être inclusifs, représentatifs et ancrés dans les valeurs et les pratiques des communautés. Cela n'est pas tout à fait vrai pour les *guthi* (Népal), où, en dépit de certains changements, les processus continuent d'être réservés à certains genres et castes. En dehors de ces exclusions, les volontaires et les membres des groupes d'entraide ont été « invités » à rejoindre les processus de délibération et ont également créé leurs propres espaces de discussion afin de traiter les questions qui leur semblaient prioritaires. Les délibérations n'ont pas toujours été formelles ; certaines activités informelles et non structurées ont accordé une grande importance aux témoignages et aux expériences des citoyens.





Un volontaire membre de l'institution *guthi* aide à reconstruire un temple détruit par le séisme de 2015 à Patan, au Népal. Source : VNU.

## 4.5. Points forts et faiblesses des mécanismes de délibération

Les études de cas mettent en évidence certaines des forces et des limites des mécanismes de délibération lorsqu'ils sont utilisés pour faciliter les relations entre les volontaires et les États.

### 4.5.1. Les volontaires peuvent contribuer à la prise de décisions difficiles et à l'obtention de résultats en phase avec les besoins

Comme le montrent les études de cas, les volontaires ont amélioré les processus décisionnels, leur expertise et leurs expériences permettant d'obtenir des résultats plus adaptés aux besoins de leur communauté.

Au Kirghizistan, le groupe Alga a noué des partenariats avec plusieurs instances gouvernementales locales et régionales, dont le conseil de surveillance de la région de Chui<sup>14</sup>. En 2015, Alga a lancé la campagne Follow Your Voice dans le but d'accroître la participation des femmes aux processus électoraux et de représenter leurs intérêts dans les organismes de l'État<sup>15</sup>. Si le groupe relaie la voix de ses membres, à savoir des femmes kirghizes, il tient également compte des points de vue recueillis lors de ses campagnes d'éducation et les transmet aux conseils locaux. Ces éléments d'information ont apporté une aide précieuse aux autorités locales devant prendre des décisions délicates et complexes concernant la participation des femmes à la vie citoyenne et politique, la lutte contre la violence domestique et les droits des femmes.



Une volontaire participe à un projet de construction au Népal.  
Source : VNU.

#### Encadré 4.2. La construction laborieuse d'un barrage

Les *barghar* contribuent à différents projets collectifs pour construire des infrastructures telles que des routes, des canaux et des temples. Pendant la saison des moussons, la région de Rajapur a subi de graves inondations, qui ont endommagé des terres agricoles et compromis certains moyens de subsistance. Pour résoudre ce problème qui concernait l'ensemble de la communauté, le responsable du *barghar* a fait du porte-à-porte pour demander à la population d'assister à une réunion de réflexion et, par la suite, de contribuer sur la base du volontariat à la construction d'un barrage. Il parle de l'expérience en ces termes : « Les hommes, les femmes, les jeunes et les personnes âgées ont travaillé de manière volontaire en fonction de leur disponibilité. Ils se rendaient sur le chantier tôt le matin, munis de leur casse-croûte. Ils ont rempli le fossé avec des pierres pour acheminer l'eau vers le canal. Il faut trois à quatre jours pour construire un barrage ». Les barrages étaient traditionnellement dressés à la force des bras et à l'aide de pierres et de boue. Souvent, ils restaient en place moins longtemps que prévu.

En raison de l'impact des inondations sur l'activité agricole dans la région, la construction du barrage était devenue prioritaire pour la municipalité, qui envisagea, de concert avec le *barghar*, de recourir à une intervention collaborative. Le président du district a expliqué que la première étape du processus de planification a consisté à recueillir les points de vue des membres de la communauté. Les agents de l'administration locale ont par ailleurs été invités à assister aux réunions communautaires du *barghar*. L'adjoint au maire a déclaré que « traditionnellement, les *barghar* décidaient seuls des solutions à appliquer, mais de nos jours leurs processus sont plus participatifs et tiennent compte des nouvelles idées et solutions proposées pendant ces réunions publiques. Les décisions, loin d'être individuelles, étaient collectives et s'alignaient sur les aspirations des gouvernements locaux ». Par la suite, les volontaires ont commencé à utiliser des outils tels que des systèmes de gabions afin que les structures résistent à des inondations plus graves. S'appuyant à la fois sur les compétences et les connaissances traditionnelles et sur des techniques d'ingénierie plus modernes, ils ont construit un barrage plus solide, financé par la municipalité.

Source : recherches primaires du programme VNU.

Au Népal, le partenariat entre un *barghar* et la municipalité de Rajapur montre comment l'association du savoir-faire du *barghar*, du financement des autorités locales et de l'expertise technique des ingénieurs a permis de construire un barrage plus solide et durable, à même de protéger les terres des agriculteurs contre les inondations (voir l'encadré 4.2). Par le passé, les *barghar* avaient recours aux savoirs traditionnels et autochtones pour lutter contre les inondations de manière autonome, mais le partenariat avec les pouvoirs publics a facilité ce travail (par exemple, au niveau du cofinancement) et a permis d'obtenir des résultats plus durables.

De même, le partenariat des *guthi* avec les autorités nationales visant à restaurer et à préserver des bâtiments culturels, dont de

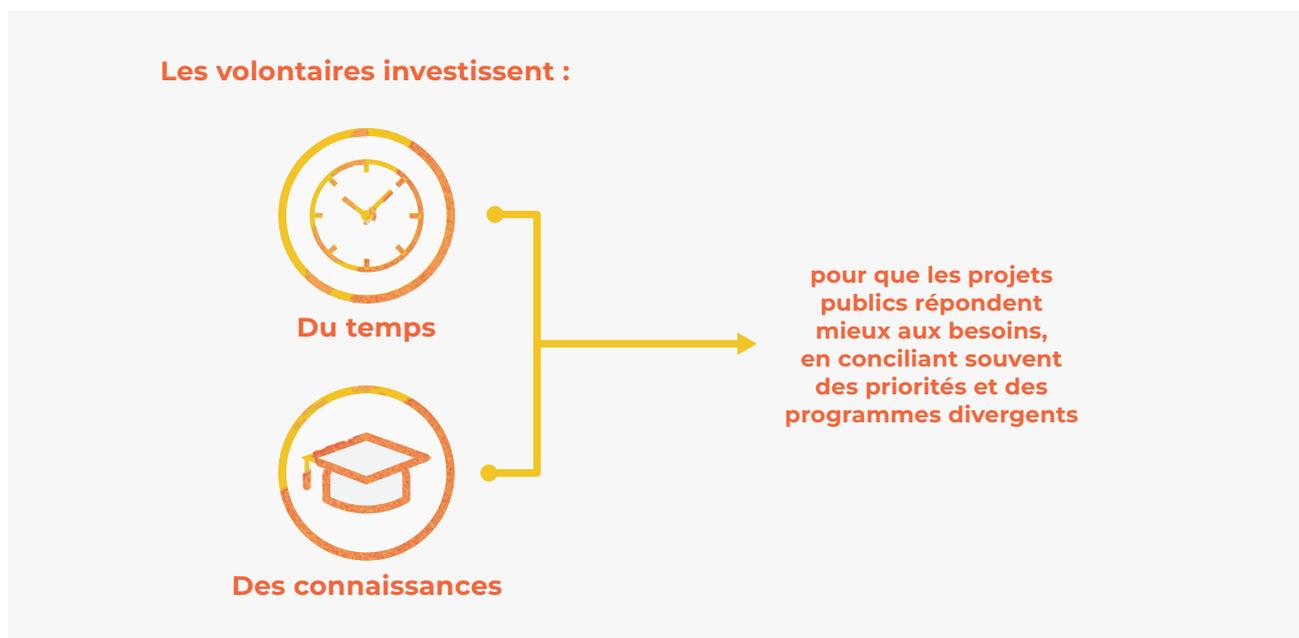
nombreux temples et sites du patrimoine culturel mondial de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) situés à Lalitpur, près de Katmandou, et détruits à la suite du tremblement de terre de 2015, leur a permis de participer à la planification aux côtés du Gouvernement local. Forts d'une tradition séculaire de sauvegarde du patrimoine culturel, ils ont noué une collaboration efficace avec les autorités locales en veillant à ce que leurs priorités soient prises en compte. La participation au processus de planification a été l'occasion pour les *guthi* d'être à l'écoute des institutions traditionnelles dans le cadre du mécanisme de gouvernance ; quant au processus de délibération, il a facilité les prises de décision concernant la préservation des sites.

Ces exemples illustrent la manière dont les citoyens ont mis volontairement leur temps et leurs connaissances au service de la mise au point de projets publics plus réactifs, tenant compte de priorités et de programmes souvent divergents. Les volontaires se sont montrés disposés à intervenir et à « réfléchir avec » les fonctionnaires locaux, en apportant leur connaissance approfondie du contexte et en soutenant les projets publics. L'expérience de la population a été déterminante pour renforcer la compréhension mutuelle des personnes engagées dans ces espaces de délibération.

Il convient cependant de noter que les « résultats » des délibérations ne sont pas toujours manifestes. Ainsi, en Équateur, la participation de la FFLA aux débats n'a pas entraîné de changement stratégique. Son rôle étant de servir d'intermédiaire entre les autorités nationales et la société civile et de créer des espaces de dialogue entre les deux parties, la FFLA avait pour objectif d'influer sur les politiques du Gouvernement en plaidant en faveur des groupes marginalisés. Si le partenariat de la FFLA avec les autorités nationales a permis de mieux faire entendre la voix de ces groupes, il n'a pas contribué à l'obtention de résultats leur étant favorables ou bénéficiant aux communautés représentées.

#### 4.5.2. Le volontariat peut promouvoir l'inclusion dans les espaces de délibération mais montre des limites

Ces études de cas prouvent que les processus de délibération permettent aux volontaires issus de groupes marginalisés de jouer un rôle central dans les prises de décision sur les programmes et les services publics les concernant, et de combler ainsi l'écart séparant les communautés et les autorités nationales. Si les motivations des volontaires collaborant avec les autorités nationales afin de résoudre des problèmes étaient diverses – mécontentement à l'égard des services publics destinés à des groupes spécifiques (Alga, au Kirghizistan), souhait de pérenniser la gestion des inondations (*barghar*, au Népal), etc. –, ils étaient toujours désireux d'influer sur les décisions concernant des questions importantes pour leur communauté et déterminantes pour le bien commun. Les mécanismes de gouvernance délibérative ont permis à des femmes kirghizes (Kirghizistan), à de petits agriculteurs (République démocratique du Congo et Tunisie) et à des groupes autochtones (Népal et Équateur) de participer à l'élaboration de politiques publiques aux niveaux local et national.



**Encadré 4.3. En République démocratique du Congo, de petits agriculteurs font don de leur temps pour garantir le caractère équitable des processus financiers.**

Les processus de délibération ont permis à de petits agriculteurs volontaires auprès du CARG, d'influer sur les prix agricoles en intervenant auprès des producteurs et des consommateurs, et d'aborder les questions fiscales avec les pouvoirs publics. Le coordonnateur du CARG a déclaré : « lorsque la surtaxe du prix de vente ou la pression exercée par les fonctionnaires ont une incidence négative sur le prix des produits agricoles, il est demandé aux agents de l'État siégeant au conseil de fournir des explications ». En raison du nombre élevé de parties prenantes concernées, les conflits et les désaccords étaient fréquents. Les discussions ont cependant fourni l'occasion aux petits agriculteurs de présenter leurs contre-arguments et de proposer de nouvelles conditions. Le coordonnateur du CARG ajoute : « c'est ainsi que la nomenclature fiscale est définie et qu'elle répond à la situation des paysans. Lorsqu'ils arrivent sur le marché avec leurs produits, ils savent ce qu'ils doivent payer ou pas ».

Un processus similaire est en place pour la préparation et la validation du budget provincial. Avant l'intervention du CARG, le budget était élaboré au niveau provincial sans consulter les agriculteurs et ne tenait donc pas compte de leur niveau de vie. Aujourd'hui, le projet de budget est soumis au CARG qui convoque une réunion de tous ses membres aux fins d'examen. Un autre membre du CARG précise : « si une section ne nous semble pas correcte, nous établissons un rapport pour suggérer des modifications et le soumettons à l'instance provinciale. Nous faisons en sorte de consulter le système de classement au niveau provincial et au niveau national. S'il ne correspond pas au niveau de vie de la population, nous apportons de légères modifications au niveau des différentes entités ». Ces processus de délibération permettent

de veiller à ce que les composantes financières des procédures agricoles publiques reflètent la situation des agriculteurs les plus pauvres dans la région.

Sources : entretiens avec le responsable provincial et le secrétaire permanent du CARG, 12 et 14 juillet 2021.

S'agissant du CARG, les petits agriculteurs ont participé aux délibérations avec les autorités nationales afin de faire part de préoccupations qui, autrement, n'auraient sans doute pas été abordées. Comme le montre l'encadré 4.3, les questions relatives au coût des produits agricoles et à la budgétisation locale influent de manière directe sur la vie et les moyens de subsistance de ces agriculteurs. Leur présence dans des espaces où ils pouvaient exprimer leurs points de vue et leurs préoccupations concernant la manière dont les décisions étaient prises a renforcé l'inclusion tout en garantissant la prise en considération de leurs besoins.

Comme le montrent certaines études de cas, des défis restent à relever pour garantir le caractère inclusif des espaces de délibération. Au Népal, les processus de délibération reflétaient les différences entre les groupes marginalisés. À titre d'exemple, les volontaires des *guthi* participant à ces processus étaient surtout des hommes de la communauté Newar (un groupe ethnique comprenant différentes castes) occupant des postes clés ; cela étant, au fil du temps, les femmes ont pu accéder à certaines activités. De même, en ce qui concerne le Forum de l'eau du Nebhana (Tunisie), il s'est avéré difficile de faire en sorte que les processus de délibération promeuvent l'inclusion au sein des groupes d'agriculteurs, par ailleurs importants et variés, touchés par la crise de l'eau (sur une large étendue géographique)<sup>116</sup>.

Compte tenu de l'hétérogénéité des groupes marginalisés, leurs problèmes sont trop différents et spécifiques pour proposer des solutions efficaces dans le cadre des processus de délibération. Cependant, comme le suggèrent les exemples du CARG et des *guthi*, le fait de réunir des groupes partageant des contextes et des expériences similaires en vue de discuter

d'une question en amont peut améliorer les perspectives de délibération future, y compris avec les autorités nationales.

#### **4.5.3. Les espaces de délibération peuvent atténuer les inégalités de pouvoir entre les citoyens et les États mais ne peuvent pas les supprimer**

Il ressort des conclusions des études de cas que les espaces de délibération ne sont pas neutres. Ils sont souvent influencés par des disparités sociales aiguës, en particulier lorsque des groupes marginalisés sont concernés. Dans les exemples du Forum de l'eau du Nebhana (Tunisie) et du groupe Alga (Kirghizistan), les volontaires comme les autorités nationales avaient des réserves quant à la pertinence du processus délibératif. Les doutes du Forum de l'eau du Nebhana étaient liés à la fracture permanente séparant les citoyens, les organisations de la société civile et l'État à la suite du printemps arabe dans le pays<sup>177</sup>. L'adhésion des volontaires était donc essentielle pour garantir un dialogue menant à la réconciliation et à une meilleure planification de l'agriculture.

Les réserves du groupe Alga étaient dues aux tensions manifestes entre les chefs de village et les villageois qui craignaient que la collaboration soit une source de préjudices et de difficultés. Les membres d'Alga ont participé aux réunions du conseil local et à des conférences, et ont invité les membres du conseil à assister aux réunions du groupe<sup>178</sup>. Ils ont ainsi prouvé leur volonté quant à nouer des partenariats et ont gagné la confiance de la communauté. S'agissant de la FFLA (Équateur), si les relations de pouvoir inégales avec les autorités nationales dominaient les processus de délibération, leur incidence sur les résultats n'était pas manifeste. Un facilitateur des dialogues de la FFLA témoigne :



*Les gouvernements tentent parfois de monopoliser les débats. Notre rôle est de servir d'intermédiaires et de faire en sorte que chaque partie (bénéficiaires, organisations non gouvernementales, organisations sociales, universitaires, minorités et groupes non privilégiés, entre autres) ait sa place et, pour cela, nous assurons d'emblée la transparence des processus. Cela instaure un climat de confiance. Il nous est déjà arrivé d'entamer des processus sous le feu des critiques gouvernementales ou de voir des acteurs politiques tenter d'utiliser les processus aux fins de promotion personnelle et de satisfaction de leurs intérêts politiques. Parfois, le manque d'adhésion des gouvernements est dû à leur crainte d'être la cible des critiques. Notre rôle est de trouver des moyens d'éviter ces conflits.*



Les stratégies visant à réduire les disparités de pouvoir et à garantir la participation des groupes marginalisés aux processus de délibération ont cependant été efficaces. Un membre de la FFLA explique : « [L]ors de la création d'un projet, nous établissons des quotas de femmes, de populations autochtones, etc., assurant leur participation. Par ailleurs, nous prenons en charge leurs frais de transport et mettons à leur disposition un lieu pour la garde des enfants ».

Il ressort également des études de cas que le fait d'atténuer les inégalités en amont peut contribuer de manière déterminante à l'efficacité des partenariats entre les volontaires et les États (voir l'encadré 4.4), sans pour autant constituer une garantie. Comme le montre le modèle de délibération du Forum de l'eau du Nebhana, tous les participants ne sont pas nécessairement disposés à délibérer.

Au Népal, il est possible que le caractère homogène des *guthi* et des *barghar*, qui a pu encourager la libre contribution des volontaires, soit en grande partie à l'origine de leur participation efficace aux processus de délibération. L'inverse s'est produit dans l'exemple du Forum de l'eau du Nebhana : la fracture s'est aggravée pour les agriculteurs en raison d'une politique de l'eau favorisant la classe moyenne et de la quasi-absence de mesures luttant contre les forages illégaux<sup>19</sup>. Les processus de délibération ont permis non seulement de reconnaître ces relations de pouvoir inégales mais également de les combattre. Les attentes et les objectifs ont été clairement définis, et les agriculteurs ont reçu assez d'informations pour pouvoir participer efficacement au forum.

Ces dynamiques de pouvoir continuent d'évoluer. L'étude de cas menée au Népal révèle une situation semblable à celle vécue par le Forum de l'eau du Nebhana : en 2019, la décision unilatérale de l'exécutif d'adopter une loi pour nationaliser tous les *guthi*, publics et privés, et réglementer toutes les activités culturelles et religieuses, a terni les relations habituellement fructueuses entre le Gouvernement local et les *guthi* et a accru les tensions entre ces derniers et le Gouvernement fédéral<sup>20</sup>. Les membres de *guthi* interrogés dans le cadre de cette étude ont déclaré que « la loi pouvait priver les *guthi* du droit de préserver leurs pratiques et leur patrimoine culturels ». Une série de manifestations pacifiques des membres des *guthi* a entraîné le retrait du projet de loi. Dans cet exemple, un conflit avec l'État a permis d'influer sur la politique publique.

#### Encadré 4.4. Préparation des délibérations en Tunisie

La première étape de la méthode du Forum de l'eau du Nebhana<sup>21</sup> (Tunisie) a consisté à inviter les agriculteurs à soumettre leurs idées, opinions et évaluations concernant les questions qui allaient faire l'objet de débats. Cet exercice informel s'est réalisé en petits groupes. Les facilitateurs ont veillé à faire régner l'absence de jugement et la neutralité. L'objectif de ce dialogue ouvert était de persuader les agriculteurs de l'efficacité des délibérations avec les autorités nationales pour résoudre les désaccords sur la gestion de l'eau. S'en est suivi un dialogue transversal au sein du groupe qui a permis aux agriculteurs de converser entre eux, sans la présence des administrateurs locaux. Ils ont ainsi pu apprendre les uns des autres et se familiariser avec leurs problèmes respectifs. Ce n'est qu'à l'issue de cette étape qu'ont débuté les dialogues concertés entre les agriculteurs et les responsables gouvernementaux.

Sources : Kühn (2017) et Diehl (2020).



## 4.6. Conclusion

**Le volontariat joue un rôle important dans la gouvernance délibérative. Les partenariats entre les volontaires et les États, notamment lorsqu'ils incluent les groupes marginalisés, jouent un rôle important dans la promotion de l'inclusion dans les processus qui, autrement, ne prendraient peut-être pas en considération ces groupes.**

Comme le montrent les études de cas, les mécanismes de gouvernance délibérative non seulement permettent aux agriculteurs, aux femmes et aux groupes autochtones de faire entendre leur voix et de participer légitimement à la gouvernance publique, mais leur donnent également les moyens d'influencer les résultats.

L'inclusion et l'influence (qui participe et comment) sont des questions essentielles, en particulier lorsque la prise de décision est fondée sur des valeurs (par exemple, la préservation du patrimoine culturel au Népal) ou concerne des solutions à long terme (comme les politiques agricoles en République démocratique du Congo). Si l'inclusion des groupes marginalisés permet de faire davantage entendre des voix d'ordinaire ignorées, les volontaires participant à ces processus doivent cependant surmonter des obstacles persistants étant donné que les espaces de délibération aggravent parfois

les inégalités de pouvoir existantes. Tel a été le cas en Équateur, où des intérêts plus « puissants » ont dominé les délibérations.

Comme le montrent les études de cas, l'engagement des volontaires auprès des autorités nationales a promu la solidarité et le renforcement des relations et a entraîné des résultats plus alignés sur les besoins locaux. En ce qui concerne l'étude de cas menée au Népal, les autorités locales se sont appuyées sur les structures institutionnelles (comme les *guthi* et les *barghar*) pour faciliter le volontariat et ont ainsi élargi les espaces de délibération. En outre, les processus de délibération ont été des vecteurs de légitimité, de confiance et d'appropriation tout en garantissant des résultats plus pertinents.

**Néanmoins, comme le montrent les études de cas, seule la mise en place d'approches inclusives, dont les caractéristiques peuvent varier d'un contexte local à l'autre, permet la concrétisation de ces aspects positifs.**

Manifestement, les partenariats entre les volontaires et les États qui incluent les membres de groupes marginalisés dans les processus de délibération ont un rôle à jouer dans la construction de sociétés plus équitables et inclusives. S'il est possible qu'ils n'éliminent pas complètement les inégalités existantes, ils permettent de mieux faire entendre les voix oubliées, et facilitent l'obtention de résultats plus adaptés aux besoins des communautés.

## Témoignage de volontaire : Sumak Bastidas (Équateur) : l'importance de promouvoir les voix autochtones dans la gouvernance délibérative

**Les nouveaux espaces de délibération communautaires, s'ils sont organisés de manière traditionnelle, peuvent entraver l'inclusion au lieu de la renforcer. Le chapitre 4 montre que, pour donner naissance à des contrats sociaux inclusifs, il importe de prendre en considération le type d'acteur participant à ces espaces. Sumak Bastidas, membre d'une communauté autochtone en Équateur, témoigne de la manière dont le volontariat peut contribuer à la prise en compte de la voix des groupes autochtones dans les processus décisionnels publics.**

*Je m'appelle Sumak Bastidas et j'appartiens à la communauté autochtone Kichwa. Je vis en Équateur. Ma longue expérience en tant que volontaire m'a amenée à exercer divers rôles. J'ai été coordonnatrice nationale d'un projet mondial du programme VNU visant à garantir l'accessibilité et la répartition équitable et juste des avantages liés à l'utilisation des savoirs traditionnels en matière de ressources génétiques.*

*Les volontaires ont un rôle à jouer dans la création de sociétés plus justes au sein des communautés rurales et autochtones à l'issue de la pandémie. Ils peuvent soutenir l'élaboration des politiques, programmes et projets qui contribuent à l'amélioration de la qualité de vie des populations les plus vulnérables au regard des questions sociales, économiques, environnementales et culturelles.*

*Ils peuvent veiller à ce que la voix des femmes et les points de vue des communautés autochtones aient leur place dans les relations entre les citoyens et les États en renforçant les capacités des peuples autochtones et des communautés locales dans les cadres nationaux et internationaux promouvant les savoirs traditionnels et l'exploitation durable de la faune et de la flore.*

*Parmi mes missions les plus passionnantes dans le cadre du volontariat, figure ma contribution au renforcement des capacités des communautés autochtones, au rapprochement entre les politiques publiques et les territoires éloignés, et à la visibilité accrue du rôle des femmes autochtones dans la protection de la diversité écologique et des savoirs traditionnels.*

## **Contribution spéciale : Mohamed Tazul Islam, ministre du Gouvernement local, du Développement rural et des Coopératives (Bangladesh)**

En 1973, dans un Bangladesh ravagé par la guerre, le père de notre nation, Bangabandhu Sheikh Mujibur Rahman, a eu l'initiative courageuse de faire participer les volontaires nationaux au programme de préparation aux cyclones. C'était quasiment une première dans l'histoire moderne du pays.

Cette initiative a posé les jalons d'une institutionnalisation de la participation des volontaires aux processus de développement. Le Bangladesh a toujours été pionnier dans la lutte contre les catastrophes. Il l'a encore prouvé face à la pandémie mondiale de COVID-19 ; les volontaires ont été remarquables, redoublant d'efforts et sensibilisant à l'importance du lavage de mains et de l'hygiène personnelle pour protéger les plus vulnérables.

La tradition du volontariat est fortement ancrée au Bangladesh. Au fil des ans, les volontaires ont joué un rôle important dans la vie socioéconomique et politique du pays. Le volontariat est de plus en plus perçu comme un élément essentiel de la réalisation des objectifs de développement durable. Il importe au plus haut point de promouvoir le volontariat au Bangladesh afin d'accroître l'engagement civique et la participation des citoyens, et de garantir la réalisation des objectifs de développement durable ainsi que des objectifs de développement à long terme du Gouvernement, dont la Vision 2041 et l'initiative Delta 2100. Les volontaires sont des partenaires de premier plan de notre ministère, en particulier au niveau local. Ils inspirent confiance et respect, tout en étant redevables auprès des communautés et nous les considérons comme des auxiliaires essentiels des municipalités. De ce fait, le ministère a déployé 171 volontaires communautaires des Nations Unies dans 20 municipalités et communes du pays par l'intermédiaire du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). Ils participent activement au projet du ministère du Gouvernement local, du Développement rural et des Coopératives visant à améliorer les moyens de subsistance des communautés urbaines pauvres. Au vu de l'élargissement des centres urbains et de leur population active, le projet a pour but de renforcer la croissance économique globale, l'égalité des revenus et l'offre d'emplois, et de réduire la pauvreté.

En 2020, en dépit des difficultés liées à la pandémie de COVID-19, le projet a permis, entre autres, d'atteindre les objectifs intermédiaires suivants : mise au point et renforcement des mécanismes locaux de prestation de services existants, amélioration des liens avec les communautés, ou encore renforcement des capacités des agents locaux. Compte tenu de l'attention prioritaire accordée à l'autonomisation des communautés et à l'amélioration de la fourniture des services urbains, la contribution des volontaires a été déterminante. Ces derniers ont impulsé l'action collective, amenant les communautés à s'investir activement dans la cartographie participative de la pauvreté ou dans les conseils de développement communautaire, tout en s'attachant à renforcer les capacités des pauvres urbains à cet égard. Ce faisant, ils donnent plus de poids aux voix des pauvres et rendent le processus plus inclusif.

Pour faire face à la pandémie, les volontaires communautaires des Nations Unies sont en première ligne, coordonnant directement les activités de sensibilisation et de sécurisation. Les communautés suivent leurs conseils réguliers en matière de vaccination. Par ailleurs, ils sensibilisent activement aux mesures

de sécurité et aux pratiques d'hygiène, et aident les habitants des bidonvilles et d'autres franges de la population urbaine pauvre à se protéger contre la COVID-19. Leur contribution est inestimable : en tant que membres des communautés où ils interviennent, les volontaires comprennent leur situation, créent des liens et nouent des relations.

Les quelques exemples qui suivent illustrent le travail des volontaires communautaires des Nations Unies que nous côtoyons. Ils mobilisent les organisations communautaires et collaborent avec les conseils de développement communautaire pour préparer, par exemple, les plans d'action communautaires en améliorant les infrastructures collectives prioritaires, et en tenant compte des facteurs de résilience climatique et de la nécessité de relever les défis socioéconomiques conformément aux besoins locaux. Ils organisent et facilitent les estimations, le suivi et les évaluations avec le concours des populations pauvres urbaines à l'échelon municipal. Toutes ces activités mettent en évidence leur force et leur capacité à mobiliser les ressources, entre autres humaines, au niveau local. Cela a permis de mettre en œuvre des interventions coordonnées et efficaces en collaboration avec les gouvernements locaux et les agences de développement.

Le ministère est à l'avant-garde en matière de partenariats avec les volontaires. En 2020, le ministère du Gouvernement local, du Développement rural et des Coopératives a créé, de concert avec WaterAid et le programme VNU au Bangladesh, le prix du volontariat national, qui récompense les volontaires les plus dévoués et assidus. Les médias ont largement couvert le lancement de cette initiative unique. Dans son sillage, d'autres organismes gouvernementaux envisagent de créer leur propre programme de reconnaissance des volontaires.

La crise actuelle due à la pandémie nous a contraints à repenser notre action de volontariat en tant que mobilisation fondée sur des modèles traditionnels de gouvernance. Par conséquent, en ce qui nous concerne, il est de la plus haute importance d'aider les volontaires à acquérir les compétences nécessaires pour qu'ils deviennent une main-d'œuvre auxiliaire en mesure de participer aux activités de développement. Depuis plusieurs mois, nous collaborons avec des volontaires, des organisations faisant appel à des volontaires et les ministères du Gouvernement, à l'élaboration de la première politique nationale du volontariat, portés par une conviction commune : le Bangladesh a besoin d'une structure organisée pour un volontariat efficacement coordonné, géré et encadré. La politique permettra d'intégrer le volontariat dans nos politiques nationales de développement et de renforcer de manière significative les institutions gouvernementales locales. Elle est par ailleurs centrée sur des thèmes essentiels : la promotion et l'intégration du volontariat dans le développement national, la réduction de la fracture entre les zones rurales et urbaines, la réalisation des objectifs de développement durable, et le renforcement des ressources humaines à l'aide d'une stratégie globale en matière d'inclusion. J'ai la conviction que la politique nationale du volontariat permettra également de donner du relief aux activités volontaires des individus, des communautés, du secteur privé et des partenaires du développement, et amènera le Gouvernement à reconnaître l'importance du volontariat. Nous organisons des consultations aux niveaux national et infranational afin de mettre à la disposition des volontaires et d'autres parties prenantes des espaces où ils peuvent exprimer leurs points de vue, écouter et être entendus tandis que nous élaborons les politiques.

Je crois fermement que la créativité, l'innovation et la sagesse locale des volontaires peuvent améliorer de manière significative la planification à l'échelle locale et la participation des bénéficiaires directs aux initiatives des autorités locales.

## Chapitre 5

# Partenariats entre les volontaires et les États et cocréation de services



## Points clés

- Les volontaires appartiennent souvent aux communautés au sein desquelles ils interviennent et ont une connaissance pointue des problèmes que rencontrent les groupes marginalisés. Leur expertise est donc importante dans le cadre du processus de cocréation.
- Les partenariats permettent aux volontaires et aux autorités nationales d'obtenir des résultats mutuellement avantageux.
- La participation des volontaires à la cocréation de services permet d'intégrer les besoins des groupes marginalisés dans les programmes publics et d'améliorer l'apport des services connexes.
- Les volontaires jouent les rôles de médiateurs et d'intermédiaires de l'information. Ils aident les groupes marginalisés à s'y retrouver dans les procédures hautement bureaucratiques qui sont souvent difficilement accessibles et à obtenir des services auprès des autorités nationales.

### 5.1. Introduction

Tandis que les pays et les régions du monde entier font face à des défis complexes en matière de développement, la collaboration entre les citoyens et les institutions est plus nécessaire que jamais pour les relever. Les crises favorisent la hausse de la demande de services et accroissent leur caractère urgent. Elles intensifient ainsi la nécessité des activités de cocréation. Faute d'une participation de la communauté dans son ensemble, la dispense de services publics peut s'avérer difficile.

Les gouvernements doivent souvent décentraliser leurs efforts et faire appel aux volontaires et à d'autres acteurs de la société civile pour cocréer des services<sup>122</sup>. Le rôle plus actif des volontaires dans la cocréation de services publics, ainsi que leur collaboration et l'établissement de liens<sup>123</sup> avec les autorités nationales à différents niveaux sont de plus en plus manifestes. Dans ce contexte, le présent chapitre examine la manière dont les volontaires et les autorités nationales s'associent pour cocréer des services.

À cet effet, il passe en revue des études de cas portant sur des partenariats noués entre les volontaires et les États en Chine, au Liban, au Kazakhstan, au Kirghizistan et au Sénégal.

Si le rôle des volontaires dans la prestation de services et la mise en œuvre de programmes est bien documenté, les études de cas présentées dans ce rapport illustrent la manière dont les volontaires contribuent également de manière déterminante à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des programmes et des services publics en collaboration avec les autorités nationales. Les volontaires sont ainsi non seulement des bénéficiaires des services publics mais également des partenaires essentiels de la fourniture de ces services.

Le chapitre est divisé en quatre parties. La section 5.2 présente un aperçu de la cocréation en tant que concept et cadre soutenant l'examen des modèles de cocréation entre les volontaires et les États dans les études de cas. La section 5.3 présente une vue d'ensemble de quatre études de cas. La section 5.4 s'appuie sur les études de cas pour analyser les principaux aspects de la cocréation, en soulignant leurs caractéristiques et les processus intervenant dans la cocréation de services dans le cadre des partenariats entre les volontaires et les États. Pour conclure, la section 5.5 définit les points forts des modèles de cocréation mis en œuvre par les volontaires et les États.

## 5.2. Le volontariat : une composante essentielle de la cocréation de services

La cocréation de services peut être globalement définie comme la participation des citoyens à l'élaboration conjointe de services qui promeuvent leur inclusion (élaboration, planification et évaluation). Des groupes divers peuvent contribuer aux processus afin de « combler les lacunes » en matière de services, tout en s'adaptant à l'évolution, d'une part, de la situation dans leur communauté et, d'autre part, des capacités des autorités nationales.

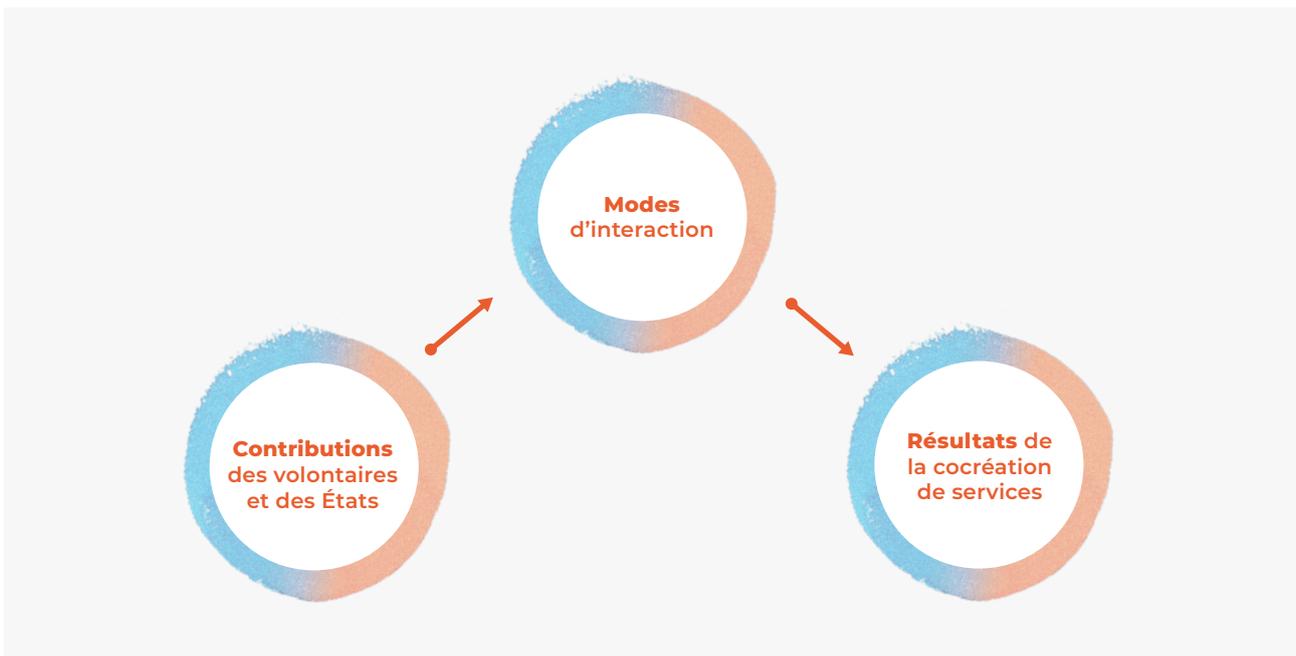
Aux fins du présent rapport, la cocréation renvoie aux partenariats créatifs, innovants et collaboratifs<sup>124, 125</sup> noués entre les volontaires et les autorités nationales en vue de fournir des services, s'éloignant du modèle « traditionnel » en vertu duquel les volontaires mettent en œuvre des programmes de façon passive sans avoir participé à leur élaboration. Si la « cocréation » concerne, entre autres exemples, les groupes locaux dans les coopératives et les groupes d'agriculteurs, ce rapport l'emploie en tant que terme générique

afin de représenter le large éventail d'activités envisageables dans le cadre de la collaboration entre les volontaires et les autorités nationales et ce, quelle que soit la phase du cycle des services publics<sup>126</sup>.

En matière de cocréation, les volontaires décident de mettre leur temps, leurs connaissances et leurs efforts au service de processus autrefois exclusivement réservés aux « experts » et aux « professionnels ». Ce faisant, ils remettent en cause les hiérarchies et les hypothèses dominantes quant aux acteurs habilités à participer à ces processus. En ce sens, la cocréation repose sur l'autonomisation et l'autonomie des participants et promeut l'adaptabilité, en particulier face aux besoins émergents.

Si les relations entre les volontaires et les États sont au centre de la cocréation, la manière dont les processus sont abordés, exposés et mis en œuvre varie. Comme le montre la figure 5.1, les partenariats entre les volontaires et les États associés aux processus de cocréation comprennent trois éléments : la contribution des volontaires et des États, les modes d'interaction, et les résultats de la cocréation.

**Figure 5.1.** Éléments interdépendants de la cocréation mise en œuvre par les volontaires et les États



Le premier élément du processus de cocréation est la **contribution des volontaires et des États** pendant leur collaboration. Cela couvre le temps consacré aux processus (par exemple, la participation aux réunions de planification visant à déterminer la manière la plus efficace de distribuer des biens pendant les confinements), et le partage de l'expertise et des connaissances (entre autres, la contribution d'un médecin axée sur sa connaissance pointue de la santé publique) ou des ressources (comme le financement du conseil gouvernemental local). Certaines contributions essentielles sont immatérielles, comme la compréhension et l'empathie, l'établissement de relations et la mise au point de cultures de travail. Cet élément couvre en outre les motivations diverses des volontaires. Le mécontentement à l'égard des services actuels ou le sentiment d'autonomie et de citoyenneté active qu'inspire la participation<sup>127</sup>.

Le deuxième élément, à savoir le **mode d'interaction**, peut être influencé par le niveau de participation des volontaires au processus de prestation de services et par l'étape à laquelle ils interviennent (en d'autres termes, « l'ampleur » et « le moment » de leur engagement). La cocréation englobe plusieurs étapes et processus (par exemple, la commande, l'élaboration, la prestation et l'évolution conjointes), l'intervention des volontaires pouvant s'étendre sur l'ensemble du cycle ou se limiter à certaines étapes spécifiques. Dans certains cas, les volontaires peuvent jouer un rôle de deuxième plan dans la refonte de services bien établis. Dans d'autres cas, les capacités organisationnelles limitées des autorités nationales peuvent entraver leur collaboration productive avec les volontaires.

Le troisième et dernier élément concerne les **résultats escomptés de la cocréation**.

---

**La collaboration entre les volontaires et les autorités nationales peut contribuer à l'amélioration des services publics et à une meilleure prise en compte des besoins des membres de la communauté<sup>128</sup>.**

---

Même si la cocréation est souvent considérée de manière positive, il convient de noter qu'elle peut

avoir des conséquences imprévues<sup>129</sup> et, dans quelques cas, faire porter un fardeau trop lourd aux volontaires.

### 5.3. Présentation des études de cas

---

**Les études de cas examinées dans ce chapitre concernent des partenariats entre États et volontaires axés sur la cocréation. Elles portent sur cinq pays situés dans différentes régions du Sud.**

---

Les organisations au centre des études sont plus structurées et formelles en Chine, au Kazakhstan et au Liban ; elles le sont moins au Kirghizistan et au Sénégal, où elles résultent d'initiatives communautaires.

Les études de cas illustrent la collaboration de volontaires issus de différents groupes marginalisés avec les autorités nationales aux fins de cocréation de services dans des contextes variés. Dans certains cas, les volontaires appartiennent eux-mêmes aux « groupes cibles » ; par exemple, les étudiants et les volontaires internationaux au Liban, les personnes handicapées et leur famille en Chine, les volontaires spécialisés en formation professionnelle au Kazakhstan, et les volontaires issus de communautés autochtones établies de longue date au Kirghizistan et au Sénégal.

Les études de cas examinent un éventail de problèmes sous l'angle du développement : l'égalité des genres (Liban et Sénégal), les droits et l'emploi des personnes handicapées (Chine et Kazakhstan), la santé reproductive (Sénégal), et les migrations (Kirghizistan et Liban). L'étude de cas réalisée au Liban est la seule reposant principalement sur des données primaires (étude de cas de grande envergure), les autres sont essentiellement fondées sur des données secondaires (études de cas de petite envergure). En Chine et au Sénégal, des entretiens avec des représentants des organisations ont également été menés dans le cadre des études de cas.



### 5.3.1. Association Amel (Liban)

---

**Créée en 1979, l'association Amel est une organisation non gouvernementale et non confessionnelle dont le siège se trouve à Beyrouth.**

Elle compte plus de 25 centres répartis dans l'ensemble du pays et s'appuie sur le travail d'un éventail de volontaires. Ces derniers sont pour la plupart des jeunes et des étudiants, ainsi que des volontaires internationaux et, dans une moindre mesure, des migrants qui contribuent aux activités de développement et de proximité et sont eux-mêmes issus de communautés vulnérables (réfugiés ou migrants). L'association collabore également avec des volontaires qui sont des dirigeants communautaires reconnus. Cette étude de cas analyse le projet de l'association Amel qui défend les droits et la protection sociale des travailleurs originaires d'Afrique et d'Asie du Sud-Est ayant émigré au Liban pour des raisons économiques. Le groupe de volontaires de l'association a participé à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet.

Le Liban compte plus de 250 000 travailleurs migrants, dont près de 70 000 sont en situation irrégulière. Ils font partie des groupes les plus vulnérables du pays, et nombre d'entre eux sont victimes d'exploitation et d'abus en raison de la *kafala*. Ce système permet à un citoyen libanais de parrainer un travailleur migrant et, de ce fait, d'en être responsable juridiquement et de détenir ses papiers d'identité. Dans ce système, l'article 7 du code du travail libanais, qui établit, entre autres, le salaire minimum, le temps de travail et les congés payés, exclut les travailleurs migrants. Ces derniers, qui ne bénéficient d'aucune protection contre les abus, peuvent en outre être expulsés à tout moment. Les parrains gèrent les permis de séjour et de travail des travailleurs migrants (allant jusqu'à confisquer leur passeport), et décident unilatéralement de leur salaire, de leur temps de travail et de leurs vacances, imposant souvent des conditions de travail injustes et portant atteinte à leurs droits fondamentaux<sup>130</sup>.



### 5.3.2. Fédération chinoise des personnes handicapées (Chine)

**Créée en 1988, la Fédération chinoise des personnes handicapées (ci-après, la FCPH), outre son rôle de porte-parole, collabore directement avec le Gouvernement à l'élaboration des politiques et à la prestation de services destinées aux personnes handicapées.**

Cette étude de cas porte sur un district de Shanghai<sup>131</sup> où plus de 1 300 volontaires gèrent les activités de la FCPH. Parmi eux, plus de 130 présentent un handicap. Ce partenariat entre des volontaires et l'État prend en considération les préoccupations des personnes handicapées et du Gouvernement. De type hybride, à la fois gouvernementale et populaire (*banguan banmin*), la FCPH fonctionne comme un réseau de collaboration entre les volontaires, les personnes handicapées et les autorités aux fins de prestation de services. La FCPH et ses branches locales sont présentes à tous les échelons gouvernementaux, y compris au niveau des provinces, des préfectures, des comtés et des communes. La FCPH regroupe différents types d'organisation, allant des organisations sans but lucratif constituées de manière formelle aux groupes de volontaires de quartier organisés spontanément par des personnes handicapées, leurs proches et des amis.



### 5.3.3. Bajenu Gox, Sénégal

**Le Gouvernement sénégalais a lancé le programme Bajenu Gox en 2010 dans 14 régions du pays.**

Reposant sur la figure hautement respectée de la *bajen* (« marraine » en wolof), qui fait figure de conseillère, ce programme regroupe plus de 8 600 femmes volontaires qui jouent le rôle de médiatrices entre les structures de santé publiques et les communautés locales. Appelées *badiénou gokh*, ces femmes volontaires sont mandatées par des médecins de santé publique pour soutenir la prestation de services de santé dans les zones difficiles d'accès. Jouant un rôle de premier plan reconnu et respecté au sein de leur quartier, les *badiénou gokh* sensibilisent à la santé maternelle et infantile et contribuent de manière essentielle à la planification de la santé locale au niveau des communautés et des districts. Les *badiénou gokh* suivent une série de stages de formation à la santé reproductive organisés par le Gouvernement du district afin d'assumer leur rôle de manière efficace. Modèle de relation entre les volontaires et l'État, le programme Bajenu Gox a permis au système de santé national de bénéficier et de tirer parti des informations, de l'expertise, des pratiques et des réseaux de ces femmes cheffes de file traditionnelles.



### 5.3.4. Centre de réadaptation professionnelle des personnes handicapées au Kazakhstan

**Le Centre de réadaptation professionnelle des personnes handicapées est un projet pilote conjoint, soutenu par le PNUD et le ministère du Travail et de la Protection sociale de la population du Kazakhstan<sup>132</sup>.**

Sa principale mission est d'aider les personnes handicapées à trouver un emploi permanent. À cette fin, les volontaires locaux et nationaux spécialisés dans les domaines de l'orientation professionnelle, du travail social, de la psychologie, du droit et du coaching (certains bénéficient de l'aide de volontaires des Nations Unies) collaborent avec le ministère du Travail et de la Protection sociale de la population<sup>133</sup>. Reposant sur le partenariat, le centre a rempli sa mission avec succès. L'initiative a donc été reproduite dans 17 régions du Kazakhstan où des volontaires, les autorités locales et le ministère ont travaillé ensemble.



### 5.3.5. Sairon (Kirghizistan)

**Créée en 1999 au Kirghizistan, Sairon (« passage » en tadjik) est une organisation de la société civile faisant appel à des volontaires qui œuvre à la protection et à l'intégration des populations réfugiées et migrantes originaires du Tadjikistan<sup>134</sup>.**

L'aide judiciaire, la fourniture d'informations, l'obtention de la citoyenneté, et la réparation des infrastructures voisines des habitations des réfugiés figurent parmi ses activités. Sairon travaille en étroite collaboration avec l'administration publique, le Comité d'État pour les migrations et l'emploi, le ministère des Affaires intérieures, les bureaux de délivrance des passeports et les collectivités locales autonomes dans les régions concernées. L'initiative de collaboration avec les autorités locales au titre de ce projet a permis à un millier de réfugiés d'obtenir la citoyenneté kirghize<sup>135</sup>.

## 5.4. Principales caractéristiques de la cocréation de services

Cette section passe en revue les principales caractéristiques du processus de cocréation.

### 5.4.1. Structures de collaboration

Les structures de collaboration, qui renforcent la cocréation de services, sont des éléments importants des partenariats entre les volontaires et les États. Exception faite du Centre de réadaptation professionnelle des personnes handicapées (Kazakhstan), les partenariats entre les volontaires et les États reposent sur des collaborations à long terme ; la solide réputation et le bilan encourageant des groupes de volontaires sont ainsi étayés par leurs relations tissées de longue date avec les États. Dans le cadre de la lutte de la Chine contre la pandémie, la FCPH a mobilisé ses structures de gouvernance plurielles au niveau des provinces, des préfectures, des comtés et des communes pour fournir des services essentiels aux personnes handicapées pendant les confinements. La FCPH s'est appuyée à cette fin sur son réseau de volontaires intégré dans ses systèmes de gouvernance.

Au Liban, l'association Amel a exploité les collaborations s'appuyant résolument sur les volontaires aux fins de consultation ou de cocréation active de programmes et de services. Forte de ces collaborations, Amel a pu renforcer sa crédibilité en tant qu'organisation de développement auprès des institutions publiques libanaises, et fournir aux étudiants et aux jeunes volontaires un cadre rigoureux où réaliser leurs activités et échanger leurs idées, parfois novatrices et d'ordre technologique, pendant les consultations gouvernementales.

### 5.4.2. Exploiter les partenariats dans un intérêt mutuel

L'importance de la confiance et du respect mutuels entre les partenaires est reconnue de longue date. La collaboration mutuelle représente un aspect essentiel de la cocréation de services dans les partenariats entre les volontaires et les États, les premiers apportant des solutions innovantes inspirées de leur vécu au sein des communautés marginalisées. Les études de

cas montrent que les volontaires et les autorités nationales ont obtenu, grâce à leurs partenariats axés sur la cocréation de services, des résultats mutuellement avantageux. Ainsi, les volontaires au Liban (Amel) ont sensibilisé les autorités nationales à la détresse des travailleurs migrants, ce qui a incité le Gouvernement à leur fournir des services. Au Kazakhstan, le plaidoyer en faveur de l'emploi décent effectué par les volontaires du Centre de réadaptation professionnelle des personnes handicapées a alerté les autorités nationales sur la nécessité d'intégrer davantage les groupes défavorisés dans la société en leur dispensant des services ; le point culminant de l'initiative étant son extension à 17 autres régions du pays. De même, les volontaires communautaires de Sairon, au Kirghizistan, s'appuyant sur leur connaissance de première main des procédures de naturalisation, ont pu collaborer avec les autorités nationales et aider des réfugiés à obtenir la citoyenneté kirghize, et de ce fait, à résider légalement dans le pays.

---

**Pris ensemble, ces exemples suggèrent qu'il est mutuellement avantageux pour les volontaires et les États de collaborer pour cocréer des services.**

---

Les résultats obtenus ont parfois favorisé un appui institutionnel à long terme ; c'est le cas de l'initiative de l'association Amel soutenant les travailleurs migrants et œuvrant à abolir le système *kafala* au Liban ; c'est également le cas des efforts du Centre de réadaptation professionnelle des personnes handicapées visant à améliorer l'emploi des personnes handicapées dans l'ensemble du Kazakhstan.

### 5.4.3. Les volontaires et les usagers de services : les meilleurs connaisseurs de leurs besoins

L'importance du leadership et de l'expertise des volontaires est manifeste dans plusieurs études de cas. Les volontaires de Sairon (Kirghizistan) ont contribué activement au processus engagé par le Gouvernement pour déterminer la hiérarchisation ponctuelle des structures destinées aux réfugiés<sup>136</sup>, soulignant les principaux problèmes rencontrés par les réfugiés et les migrants. Dans le cadre du programme Bajenu Gox, le Gouvernement sénégalais s'est appuyé sur le leadership des femmes autochtones volontaires respectées

dans les communautés locales, ainsi que sur les « relais communautaires », c'est-à-dire les jeunes filles leur prêtant main-forte. L'engagement des femmes et des filles était manifeste non seulement dans la prestation de services de santé reproductive, mais également dans les efforts fournis pour que ces services soient adaptés aux besoins constants et évolutifs des femmes. Les volontaires appartenant souvent aux communautés auxquelles ils venaient en aide, ils connaissaient à la perfection leurs forces et leurs faiblesses, ce qui s'est révélé essentiel pour la cocréation de politiques et de programmes.

#### 5.4.4. Les lacunes des services en tant que catalyseurs du volontariat

Les études de cas montrent que les lacunes des services, affectant en particulier les groupes marginalisés, ont largement incité les volontaires à participer aux activités de cocréation. Ils souhaitaient également être des acteurs de la dynamique de changement « concret » en cours en matière de protection de ces groupes. Les volontaires d'Amel (Liban) et de Sairon (Kirghizistan) ont plaidé en faveur de la prestation de services aux migrants et aux réfugiés vivant en marge de la société. En cocréant des services avec les autorités nationales, les volontaires ont pu renforcer leur capacité à plaider en faveur des besoins des groupes marginalisés et à mettre ces

questions à l'ordre du jour des gouvernements. Pour leur part, les autorités nationales ont obtenu des éléments d'information précieux sur les besoins de ces communautés et sur la meilleure manière d'y répondre.

---

**Cela montre que les volontaires peuvent contribuer activement au développement et au maintien de relations à long terme fondées sur la réciprocité avec les autorités nationales qui facilitent la cocréation et la mise en œuvre conjointe des programmes publics.**

---

Si la motivation des volontaires peut être stimulée par l'incapacité des gouvernements à satisfaire les besoins des groupes marginalisés, leur connaissance pointue des besoins et des problèmes de ces groupes est indispensable au processus de cocréation de services.

Ensemble, les volontaires et les autorités nationales peuvent modeler les processus de cocréation pour qu'ils soient efficaces et plus adaptés aux besoins des communautés. Comme le montrent les études de cas, les rôles joués par les volontaires, ainsi que leurs attentes et celles des États dans le cadre de ces partenariats évoluent constamment.



### Encadré 5.1. Synthèse des mécanismes du volontariat au service de la cocréation de services

#### Qui sont les volontaires ou les participants ?

De nombreux volontaires interrogés dans le cadre des études de cas déclarent que l'absence de priorité accordée à leurs besoins et/ou la nécessité d'améliorer la prestation de services sont à l'origine de leur engagement. Par conséquent, les volontaires participant ou invités à participer aux processus de cocréation de services sont généralement eux-mêmes victimes d'inégalités (comme les personnes handicapées, les travailleurs migrants et les femmes vivant en milieu urbain) ou plaident en faveur de solutions (par exemple, les étudiants et les jeunes volontaires, ainsi que les volontaires internationaux). Dans certains cas, les volontaires contribuent directement aux activités de mise en œuvre des États (Sairon) ou y participent par l'intermédiaire d'une organisation de volontaires qui entretient déjà des liens étroits avec les institutions publiques (Amel).

#### Quelle est l'ampleur de la participation ?

Les études de cas montrent que les volontaires et les membres des communautés cocréent des services à certains stades du cycle des projets. Leur intervention est particulièrement notable dans l'élaboration et la mise en œuvre conjointes des programmes. Certaines difficultés empêchent la pleine participation des volontaires et des autres membres de la communauté. Les volontaires locaux peuvent aussi être confrontés aux mêmes vulnérabilités ou à des obstacles d'ordre financier ou liés à l'analphabétisme. Il arrive également qu'ils se sentent dépassés par la bureaucratie et les procédures administratives.

#### Pour quel résultat ?

L'implication des volontaires dans la cocréation de services permet aux programmes gouvernementaux de mieux répondre aux besoins des groupes marginalisés. Cette démarche peut également améliorer les relations entre les citoyens et les pouvoirs publics, à condition d'être entretenue au fil du temps.



Cette médecin est chargée de coordonner les activités de volontariat de l'association Amel à Beyrouth (Liban) destinées à faciliter l'accès des personnes migrantes à la vaccination contre la COVID-19. Source : VNU.

## 5.5. Forces et faiblesses des modèles de cocréation

Les études de cas présentées ici mettent en évidence les réussites et les difficultés rencontrées dans les partenariats de cocréation établis entre les volontaires et les États.

### 5.5.1. Des services de cocréation qui répondent aux besoins des communautés marginalisées

La contribution la plus précieuse des volontaires au processus de cocréation réside dans leur crédibilité en tant que travailleurs de première ligne auprès des communautés locales. Dans le cas de la FCPH (Chine) et de l'initiative sénégalaise Bajenu Gox, les volontaires étaient originaires de la communauté dans laquelle ils travaillaient, et avaient de par leur vécu (de femme vivant dans un milieu défavorisé au Sénégal ou de personne handicapée en Chine) une certaine expertise au sein de leur communauté ainsi que des idées sur les mesures à prendre face aux problèmes rencontrés.

Dans ces études de cas, les autorités nationales ont noué des partenariats avec des volontaires issus de groupes marginalisés et se sont appuyées sur leur expérience pour orienter certains aspects de leurs programmes de façon à mieux répondre aux besoins des communautés concernées. Les experts volontaires du Centre de réadaptation professionnelle des personnes handicapées du Kazakhstan, par exemple, ont ouvert la voie à un accompagnement plus holistique des personnes handicapées en matière d'accès à l'emploi<sup>137</sup>. Ils complètent ainsi les services d'aide à l'emploi de l'État par une approche individualisée, mais proposent également un large éventail de services (soutien psychologique, aide juridique ou orientation professionnelle) qui contribuent à améliorer les perspectives de ces groupes. Les bénéficiaires qui retrouvent du travail sont confiés à des coordonnateurs personnels chargés de les aider à s'adapter à leur nouvel emploi et à acquérir les compétences professionnelles nécessaires sur une période de six mois.

Le projet de vaccination de l'association Amel, mis en œuvre en collaboration avec le ministère de la Santé et avec de jeunes volontaires du Liban (voir l'encadré 5.2), illustre la manière dont les volontaires locaux ont contribué à attirer l'attention du ministère sur les besoins des travailleurs migrants. Le ministère s'est en effet appuyé sur les efforts d'information et d'assistance déployés par les volontaires pour permettre aux travailleurs migrants de recevoir des injections vitales. Le partenariat a également permis à de jeunes volontaires d'œuvrer avec le ministère dans le cadre de l'association Amel pour mettre en place des plateformes de services destinées à mieux accompagner les travailleurs domestiques migrants. Cet exemple montre bien comment les partenariats de cocréation entre l'État et les volontaires peuvent répondre aux besoins des communautés locales tout en apportant des solutions durables aux problèmes qu'elles rencontrent.



Une volontaire aide les personnes migrantes faisant la queue pour leur vaccin contre la COVID-19 au rond-point de Dora à Beyrouth, au Liban. *Source* : VNU.

### Encadré 5.2. Collaboration entre volontaires et autorités locales pour vacciner les travailleurs migrants

Lorsque le Liban a commencé à vacciner ses citoyens contre la COVID-19, de nombreux travailleurs migrants n'ont pas eu accès au vaccin, en particulier ceux qui n'avaient pas de papiers. Quatre volontaires de l'association Amel ont alors lancé une campagne de sensibilisation pour faire valoir que les travailleurs domestiques migrants avaient également le droit d'être vaccinés et protégés contre la COVID-19. Des étudiants volontaires ont diffusé des informations sur la vaccination auprès des travailleurs migrants, créé des formulaires d'inscription, secondé l'équipe de l'association Amel dans la coordination des activités et aidé les personnes migrantes à remplir les formulaires et à trouver des centres de vaccination. Leurs efforts ont permis à 15 travailleurs domestiques migrants d'être vaccinés durant la phase pilote, puis à des centaines d'autres de s'inscrire pour avoir accès au vaccin, et ce chiffre continue d'augmenter. L'équipe de direction d'Amel a porté cette initiative menée par des volontaires à l'attention du ministère de la Santé, une institution partenaire de l'association depuis plus de 40 ans. L'une des personnes de l'équipe a déclaré :

Les volontaires [qui ont démarré cette campagne] nous ont aidés à faire comprendre au ministère que de très nombreux travailleurs migrants souhaitent se faire vacciner. Sans la coopération de longue date établie entre l'État et l'association, nous n'aurions pas été en mesure de déployer ce projet à grande échelle et de faire changer les choses.

Dans le cadre du partenariat avec le ministère, les volontaires ont pu contacter directement l'institution, participer aux prises de décisions aux côtés de l'équipe d'Amel et servir d'intermédiaires auprès des travailleurs domestiques migrants, souvent dépourvus de pièce d'identité, de numéro de téléphone et d'adresse électronique. Consciente de la difficulté à contacter ce public, l'association s'est rapprochée des autorités nationales pour créer une plateforme de services de santé en ligne pour les nombreux travailleurs migrants n'ayant pas accès à un téléphone ou à une messagerie électronique. Cette plateforme, en cours de conception par Amel et le ministère de la Santé, est destinée aux travailleurs migrants, dont beaucoup n'ont pas d'assurance santé, ni même accès au système de santé publique libanais. L'enthousiasme et les efforts des volontaires ont motivé Amel à consacrer davantage de temps à cette noble cause.

Source : recherches primaires du programme VNU.

### Encadré 5.3. Accorder la priorité aux besoins des femmes

Le 15<sup>e</sup> jour de chaque mois, une réunion de district est organisée dans des communautés du Sénégal entre le médecin, les sages-femmes et d'autres agents de santé, les Bajenu Gox et des relais communautaires. Ces réunions mensuelles visent à faire le bilan des activités du mois, à évaluer les résultats obtenus, à discuter des problèmes rencontrés et à trouver des solutions. Elles permettent aux Bajenu Gox et aux relais communautaires de faire part des préoccupations des femmes avec lesquelles ils ont travaillé au cours du mois précédent. C'est aussi l'occasion de reconstituer leurs stocks de vitamine A et de vermifuge, mais également de supports de communication et d'outils de travail (fiches de rapport d'activité, par exemple).

Source : Entretien avec une Bajenu Gox d'un district de Dakar.

Au Sénégal, l'initiative Bajenu Gox répond aux problèmes de santé reproductive des femmes et contribue à les mettre en avant dans les sphères décisionnelles. Elle est portée par des volontaires des communautés, mais contrairement à l'association Amel, il s'agit d'un programme de santé gouvernemental. Les autorités de santé publique du pays, conscientes de leur incapacité à dispenser des services de santé reproductive dans les zones difficiles d'accès, ont chargé des dirigeantes Bajenu Gox de développer ces services dans les régions en question. L'étude de cas fait état d'une consultation active des Bajenu Gox avant toute décision de l'équipe de district.

Une volontaire Bajenu Gox, interrogée dans le cadre de l'étude de cas, explique : « Lorsqu'un nouveau programme est mis en place, le médecin sollicite systématiquement l'avis des Bajenu Gox sur la stratégie à adopter, ou leur demande si elles pensent que les populations approuveront une nouvelle approche, etc. » Elle précise : « Les gens nous écoutent vraiment. Nous réalisons un travail important et il n'y a pas de blocages entre les pouvoirs publics (au niveau des districts) et les Bajenu Gox. La collaboration se passe

bien. Au début, nous nous sommes heurtées à de nombreux obstacles et les gens ne nous écoutaient pas, mais aujourd'hui ça va mieux »<sup>138</sup>.

Grâce à la cocréation de services, les autorités nationales ont pu mettre en place des programmes qui répondent aux besoins des groupes les plus marginalisés. Les pouvoirs publics et les volontaires conjuguent en effet leurs efforts pour procéder à des évaluations des besoins. Au Kirghizistan, par exemple, l'organisation Sairon a grandement contribué à chercher la meilleure solution pour reconstruire des abris destinés aux réfugiés tadjiks.

Les volontaires du Centre de réadaptation professionnelle des personnes handicapées et les membres du personnel ont pu concevoir des programmes de formation professionnelle adaptés aux capacités et aux priorités des personnes handicapées du Kazakhstan<sup>139</sup>.

De tels partenariats permettent de mettre sur pied des projets plus pertinents et plus en phase avec les besoins des communautés.

Les volontaires ont également pu proposer de nouveaux points de vue et de nouvelles approches pour venir à bout de problèmes persistants. Les relations de travail entre l'association Amel et l'État libanais, par exemple, montrent que les groupes de volontaires peuvent s'émanciper de leur rôle de subordonnés (censés « demander la permission » aux autorités nationales) et jouer un rôle déterminant dans la cocréation et la mise en œuvre de services sociaux destinés aux plus vulnérables. L'étude de cas consacrée à la Chine révèle qu'au sein de la FCPH, les réseaux d'aide mutuelle ont nettement contribué à améliorer la résilience des services fournis aux personnes handicapées pendant la pandémie.

De nombreux volontaires étant parfois eux-mêmes confrontés à la marginalisation, il reste difficile de répondre à leurs besoins et d'assurer leur sécurité. Les Bajenu Gox ne reçoivent aucune rémunération pour leur travail : « Il n'y a pas d'argent, aucun salaire pour les Bajenu Gox ; nous travaillons pour

nos voisins et pour notre pays »<sup>140</sup>. Les volontaires ont aussi moins de temps pour eux, pour leur famille et pour leurs autres activités économiques.

Un volontaire de la FCPH atteint de déficience visuelle nuance ce constat amer : « Participer à des programmes de la Fédération chinoise des personnes handicapées nous a changés. Désormais, nous participons activement à plusieurs activités. Notre vie s'est améliorée. »

Ces exemples témoignent de l'importance de la réciprocité dans les relations entre pouvoirs publics et volontaires.

### 5.5.2. Le volontariat local pour faciliter la diffusion d'informations et les procédures bureaucratiques

Les interventions des pouvoirs publics s'avèrent souvent très bureaucratiques. Comme le montre le modèle de cocréation de services présenté dans la deuxième partie de ce chapitre, la participation individuelle ne peut s'exercer de façon efficace que si l'on dispose de suffisamment d'informations sur les enjeux et que l'on est à l'aise avec les processus institutionnels.

#### Encadré 5.4. L'autonomisation par la citoyenneté

L'organisation Sairon participe à toutes les étapes de cocréation de services pour des programmes visant à aider les réfugiés tadjiks et les personnes migrantes à obtenir la citoyenneté kirghize. Les volontaires de l'organisation ont mis en place une série de tables rondes avec les villageois et les administrations autonomes locales. Les participants ont notamment pu échanger avec les services des passeports et avec des représentants d'organisations internationales comme le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR). Ces différents acteurs se sont mis d'accord sur une procédure simplifiée de demande de citoyenneté, à laquelle les volontaires de Sairon ont été formés. Les volontaires ont ensuite joué un rôle de consultants et d'intermédiaires pour faire en sorte que les réfugiés pris en charge respectent les exigences fixées. Selon le directeur de l'un des services des passeports, « sans l'aide de Sairon, nous ne pourrions pas traiter les nombreux documents demandés pour obtenir la citoyenneté »<sup>141</sup>.

Source : Burke et al. (2007).

Les études de cas montrent que les volontaires peuvent jouer un rôle déterminant à différentes étapes de la cocréation de services, de la recherche d'idées à la mise en œuvre (comme dans le cas de l'organisation Sairon). Au Liban, les travailleurs domestiques migrants doivent fournir une pièce d'identité délivrée par le Gouvernement (ou une copie), un numéro de téléphone et une adresse électronique pour pouvoir s'inscrire à la vaccination. Malheureusement, leur employeur peut refuser de leur procurer ces documents.

Un volontaire aide un migrant à remplir des papiers pour se faire vacciner contre la COVID-19 à Beyrouth, au Liban. Source : VNU.



« Nous tentons d'encourager l'accès des migrants à la vaccination, mais comme beaucoup n'ont pas de pièce d'identité, ils craignent d'y aller car ils risquent d'être placés en détention. Nous devons donc les accompagner. C'est là que les volontaires jouent un rôle fondamental. Quand on veut s'inscrire pour se faire vacciner, la plateforme COVAX demande pléthore d'informations. En tant que volontaires, nous aidons les travailleurs migrants à remplir les formulaires, et notamment à se procurer un numéro de téléphone s'ils n'ont pas de portable, car c'est un élément incontournable pour s'inscrire sur la plateforme. Nous donnons ces informations directement à l'association Amel, qui s'occupe de cette question en collaboration avec le ministère de la Santé. »

– Jeune volontaire à Beyrouth

Les volontaires de l'association Amel veillent à ce que ces groupes puissent accéder aux services gouvernementaux, et notamment au programme de vaccination, pendant la pandémie. Ils aident les usagers à s'y retrouver dans les formalités administratives et ont conçu des plateformes qui tiennent compte de leurs besoins particuliers. Le ministère des Affaires intérieures du Kirghizistan a adopté une stratégie similaire pour simplifier les procédures de demande de citoyenneté pour les réfugiés tadjiks. Cette décision a été facilitée et mise en application dans le cadre des relations de travail entretenues par le ministère avec l'organisation Sairon. L'atout principal d'une démarche de cocréation de services associant les volontaires réside dans sa capacité à rapprocher les autorités nationales qui fournissent les services des différents groupes marginalisés d'usagers, ce qui améliore la prestation de services.

L'un des problèmes majeurs des partenariats entre États et volontaires vient de la difficulté de certains volontaires à s'y retrouver dans les procédures bureaucratiques. Au Sénégal, de nombreuses Bajenu Gox ne maîtrisent pas bien

la lecture, l'écriture et le calcul, ce qui limite leur capacité à produire des rapports d'activité d'une qualité satisfaisante. Pour remédier à ce problème, les autorités nationales ont recruté des relais communautaires chargés de les aider à rédiger ces rapports. Au Liban, de nombreux jeunes volontaires doivent approfondir leur connaissance du système juridique et du système de *kafala* avant de pouvoir venir en aide à d'autres personnes. Une jeune volontaire affirme d'ailleurs que « l'association Amel [l']a sans doute sensibilisée à certains aspects juridiques de ces services ». Amel travaille également avec des volontaires internationaux à court terme, souvent issus d'universités d'autres pays. Durant l'été, ces jeunes séjournent au Liban en tant que stagiaires et sont formés ou initiés aux pratiques culturelles locales. Un membre d'Amel explique : « on ne peut pas les laisser se débrouiller, il faut les guider, leur consacrer du temps, les former au mieux. »

Comme le montrent ces études de cas, les volontaires peuvent aider les membres des communautés à accomplir des formalités administratives complexes pour accéder aux services de l'État. Cependant, il arrive que les volontaires aient eux-mêmes besoin d'aide pour comprendre ces procédures afin de pouvoir se rendre utiles.

### 5.5.3. Les partenariats de cocréation entre les volontaires et les États favorisent la confiance mutuelle et la redevabilité

Comme nous l'avons vu plus haut, le souhait des volontaires de collaborer avec les autorités nationales s'explique en grande partie par un mécontentement vis-à-vis de la gestion d'importants problèmes de développement tels que les migrations, le handicap et la santé reproductive par les autorités locales. Cela peut être perçu comme un manque de confiance entre les États, les usagers des services et les volontaires. Dans le cas de l'association Amel, les travailleurs migrants se montraient souvent réticents à s'adresser aux autorités gouvernementales malgré leur besoin urgent de trouver un logement ou en dépit de violations de leurs droits fondamentaux, parce qu'ils craignaient d'être placés en détention ou expulsés. En les aidant à effectuer les formalités administratives sous la direction d'Amel, les jeunes volontaires ont pu contribuer à rétablir la confiance et à les orienter vers les services dont ils avaient besoin.

*Beaucoup de travailleurs migrants n'ont pas de papiers, et comme ils ne veulent pas être retrouvés par le Gouvernement de leur pays, ils trouvent plus sûr de passer par des organisations non gouvernementales (ONG). En effet, celles-ci leur inspirent davantage confiance, et la philosophie d'Amel repose sur la dignité<sup>142</sup>.*

Ce témoignage montre clairement que les jeunes volontaires sont parvenus à instaurer un climat de sécurité et d'écoute pour les travailleurs migrants. Cela a également eu un effet positif sur la coopération avec les autorités nationales en encourageant la confiance entre volontaires, autorités de l'État et bénéficiaires de ces programmes de développement. Depuis 2011, Amel aborde cette question de façon holistique à travers la mise en place d'un programme d'aide aux travailleurs migrants et aux victimes de traite, en étroite collaboration avec des institutions gouvernementales telles que les ministères de la Santé, des Affaires sociales et du Travail. Les volontaires de l'association ont collaboré à la mise en œuvre de programmes d'aide d'urgence visant à distribuer des produits de base (colis alimentaires, kits d'hygiène et produits non alimentaires) pendant les confinements et à aider les travailleurs sans papiers à bénéficier d'un dispositif de soutien financier pour louer un logement ou de retour volontaire dans leur pays d'origine. Amel a également participé aux dialogues entre les parties prenantes, fourni des données à jour et sensibilisé la population aux droits et aux devoirs des travailleurs domestiques migrants. Ces activités ont grandement aidé le Gouvernement libanais à trouver des solutions alternatives au système de *kafala* de façon à assurer aux travailleurs domestiques migrants des conditions de vie et de travail dignes.

La collaboration avec les Bajenu Gox a permis au système de santé sénégalais d'assurer une prestation de services mieux adaptée aux besoins de la population. Les Bajenu Gox, qui se consacrent essentiellement aux femmes et à leur santé reproductive, sont aussi souvent

consultées par des hommes sur des sujets tels que la tuberculose, le tabagisme et les infections sexuellement transmissibles. Elles inspirent une telle confiance dans les communautés que les hommes leur demandent de l'aide lorsqu'ils doivent se rendre à l'hôpital pour la naissance de leurs enfants.

La confiance est indispensable pour nouer des partenariats de collaboration entre les volontaires et l'État. Un climat de confiance doit donc être instauré – et rétabli lorsqu'il se détériore. Les études de cas montrent que les volontaires peuvent renforcer la confiance des communautés à l'endroit des autorités nationales et vice-versa.

## 5.6. Conclusion

Le volontariat joue un rôle important dans la cocréation de services. Les partenariats entre les États et les volontaires faisant appel à des personnes issues de groupes marginalisés pour concevoir des services sont l'expression de nouvelles méthodes de travail favorisant l'inclusion.

Ces partenariats s'appuient souvent sur le vécu, les connaissances et l'expertise des volontaires pour créer et mettre en place des services. De ce fait, ils peuvent contribuer à obtenir des résultats mieux adaptés aux besoins des communautés marginalisées. Cela dit, ils s'avèrent profitables à la fois pour les volontaires et pour les autorités nationales.

Les partenariats de cocréation entre États et volontaires peuvent jeter les bases de sociétés plus égalitaires et plus inclusives lorsque ces initiatives répondent aux besoins des communautés. En outre, bon nombre de ces partenariats existant depuis longtemps, ils présentent une viabilité et des perspectives à long terme prometteuses.

## Témoignage de volontaire : Florina Qupevaj (Kosovo<sup>iii</sup>), sur la préservation de la santé mentale et du bien-être en période de pandémie

**En période de crise, des volontaires interviennent pour répondre rapidement à des problèmes sociaux aigus au sein de leurs communautés. Florina Qupevaj, volontaire au sein d'un service d'assistance psychologique par téléphone au Kosovo, raconte comment elle a participé à la mise en place d'une permanence téléphonique d'aide en matière de santé mentale au plus fort de la pandémie de COVID-19.**

*Je m'appelle Florina Qupevaj, j'ai 22 ans et je termine mes études de psychologie à l'université de Pristina. Ayant avant tout choisi ce domaine pour aider mes semblables, je n'ai pas hésité à participer aux permanences téléphoniques d'aide psychologique pendant la pandémie de COVID-19. Avec des psychologues volontaires, nous avons apporté un soutien psychologique à des personnes qui ressentaient le besoin de faire part de leurs inquiétudes ou de leurs problèmes à quelqu'un.*

*La permanence téléphonique a été lancée par le ministère de la Santé en avril 2020, alors que tout le monde était confiné à son domicile et tentait de protéger sa famille du nouveau virus qui se propageait sur toute la planète.*

*Le soutien que nous avons fourni dans le cadre de cette initiative était motivé par l'envie d'aider et de faire une bonne action. Nous nous sommes mis en danger, ainsi que nos familles et de nombreux proches, pour venir en aide à d'autres personnes.*

*Le métier de psychologue n'est pas facile au Kosovo, où l'on pâtit d'une réelle méconnaissance des questions de santé mentale. Nous avons donc été très attentifs à l'exactitude des informations communiquées à nos interlocuteurs. Cependant, je pense que les institutions devraient soutenir davantage le travail réalisé par ce service, mais aussi sensibiliser la population à la santé mentale et reconnaître l'importance des psychologues dans la société kosovare.*

*Je repense souvent à cette période pendant laquelle les gens étaient totalement isolés et me confiaient à l'issue d'une longue conversation téléphonique « Je me sens beaucoup mieux, comme si on avait retiré un poids de mes épaules ». Les émotions que j'ai ressenties à l'autre bout du fil sont indescriptibles.*

<sup>iii</sup> Mentionné ici dans le contexte de la résolution 1244 du Conseil de sécurité des Nations Unies (1999).

## **Contribution spéciale : réflexions sur une initiative de volontariat d'entreprise en période de crise – Leyla Perea, responsable de Voluntarios Telefónica et membre de la plateforme de volontariat d'entreprise « Empresas que Inspiran » au Pérou**

Voluntarios Telefónica [volontaires du groupe Telefónica] est un programme de volontariat d'entreprise qui vise à transformer la vie des personnes défavorisées en leur consacrant du temps et des efforts, tout en leur apportant des connaissances et des ressources, conformément aux valeurs du travail social et à la stratégie de l'entreprise.

Nous faisons également partie du réseau « Empresas que Inspiran », première plateforme nationale de volontariat d'entreprise, mise au point par le PNUD. Cette plateforme cherche à faire valoir le volontariat d'entreprise et sa contribution stratégique pour la compagnie, les collaborateurs et la société comme moyen de réaliser les ODD en s'appuyant sur l'atout le plus précieux de toute entreprise, à savoir ses collaborateurs.

Voluntarios Telefónica mobilise chaque année plus de 2 600 volontaires et mise sur ses partenaires pour contribuer à la mise en œuvre des ODD. Depuis 2007, nous soutenons des volontaires qui viennent en aide à des groupes vulnérables dans 21 villes et encourageons leur participation au développement local et communautaire.

Nous proposons habituellement un large éventail de missions de volontariat en face à face à nos collaborateurs, à nos proches et à nos amis qui prennent souvent part aux campagnes d'aide, à des activités de volontariat sur une journée, ou plus récemment à des opérations de transfert des connaissances et des compétences. Non seulement la plupart de nos partenaires finissent par mener leurs propres initiatives sociales, mais ils aspirent aussi à devenir des acteurs du changement social.

Du fait de la pandémie, nous avons repensé la totalité de notre programme et lancé des activités de volontariat virtuelles et faciles à réaliser, auxquelles nos partenaires peuvent participer, tout en bénéficiant des ressources du programme et en renforçant les relations avec d'autres entités stratégiques.

Pendant la pandémie, nous avons dû rapidement réorganiser les activités du programme de volontariat d'entreprise. Voluntarios Telefónica a évolué afin de répondre aux nouveaux besoins sanitaires des groupes vulnérables en pleine pandémie. Nous avons changé notre fusil d'épaule et constitué un réseau pour pouvoir mobiliser nos volontaires sur des activités par téléphone sans les exposer aux risques sanitaires liés aux interactions en face à face.

Voluntarios Telefónica a lancé différents appels au volontariat virtuel à l'échelle nationale : dons d'équipements de biosécurité sur mesure pour les pompiers et le personnel médical, distribution de nourriture et de produits d'entretien dans différents refuges et centres d'accueil, et activités numériques destinées aux enfants (programmes scolaires ou culture numérique pour les plus âgés).

Pendant la pandémie, Voluntarios Telefónica s'est notamment distingué par son « Maratón de Iniciativas Ágiles » (« Marathon des initiatives agiles »), une campagne d'urgence destinée à lutter contre la pandémie, qui s'est déroulée entre juin et août 2020. Cette initiative a connu un tel succès qu'elle a été organisée à deux reprises, en juin et en août, dans 22 villes ainsi que dans la capitale Lima et dans plusieurs provinces, rassemblant plus de 1 200 volontaires pour venir en aide à plus de 5 300 personnes.

Durant le confinement, nous avons noué des partenariats stratégiques avec des organisations non gouvernementales (ONG), des églises, ainsi que des administrations municipales et régionales en vue de mieux comprendre et satisfaire les besoins des communautés locales. Grâce à des financements provenant du ministère de la Femme et des Populations vulnérables, nous avons donné aux volontaires la possibilité de s'investir dans des programmes sociaux. Ces partenariats stratégiques ne nous ont pas seulement aidés à mieux comprendre les besoins des communautés et à atteindre les plus touchées par la pandémie ; ils ont aussi amélioré l'efficacité de nos interventions. Dans le même temps, le secteur privé a déployé des efforts notables pour proposer des activités de volontariat, et l'État, par l'intermédiaire du ministère de la Femme et des Populations vulnérables, a imaginé différentes missions pour les volontaires d'entreprise désireux de participer à des programmes sociaux.

Les partenariats avec d'autres acteurs nous permettent d'accomplir des choses extraordinaires. C'est pourquoi la plateforme « Empresas que Inspiran » joue un rôle essentiel en contribuant à faire redémarrer le volontariat d'entreprise dans d'autres sociétés. Nous voulons continuer à former des alliances pour favoriser la participation des différents acteurs de l'écosystème du volontariat d'entreprise, dans une logique de réalisation des ODD et d'autonomisation citoyenne.

## Chapitre 6

# Partenariats entre les volontaires et les États : innovation sociale

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



## Points clés

- Le manque de services est souvent un moteur et un catalyseur d'innovation sociale, une dynamique essentiellement portée par des volontaires.
- Les volontaires, experts des problèmes rencontrés par leurs communautés, peuvent trouver de nouvelles idées pour résoudre les difficultés communautaires, au service d'un développement plus responsable sur le plan social.
- Les innovations facilitées par les volontaires peuvent entraîner des transformations sociales en faisant évoluer les normes sociales, les mentalités et les valeurs, et donner lieu à des résultats plus durables.
- En contribuant à favoriser de nouvelles méthodes de travail, les volontaires peuvent jouer un rôle dans la transformation des rapports de force entre les citoyens et les États.

### 6.1. Introduction

Les problèmes de développement actuels tels que le changement climatique, le creusement des inégalités, la polarisation politique et la pandémie de COVID-19 obligent de plus en plus souvent les populations et les institutions à travailler dans l'urgence. Face à la pandémie de COVID-19, par exemple, les organisations (y compris celles créées par des volontaires) ont dû répondre aux besoins immédiats tout en s'adaptant à l'évolution de l'épidémie<sup>143</sup>. Certains groupes de volontaires ont redéfini leurs objectifs tandis que d'autres se sont constitués spontanément, apportant souvent des solutions innovantes reposant ou non sur la technologie pour répondre aux besoins immédiats et urgents des communautés<sup>144</sup>.

L'innovation sociale désigne de manière générale l'émergence de nouvelles idées ou de nouveaux procédés visant à combler certains manques. Confrontés à des problèmes sociaux anciens ou apparus plus récemment, les citoyens et les institutions doivent penser différemment et mettre en œuvre de nouvelles initiatives avant-gardistes. Dans le contexte du volontariat, les volontaires contribuent souvent à trouver, mettre en œuvre et diffuser de nouvelles idées

et pratiques en réponse à des besoins sociaux. Le présent rapport révèle également un intérêt croissant pour le volontariat dans des activités en lien avec l'innovation sociale (voir le chapitre 3).

Ce chapitre s'appuie sur des études de cas concernant des partenariats entre l'État et les volontaires en Colombie, au Kenya, au Malawi et à Trinité-et-Tobago ainsi que sur un projet couvrant les petits États insulaires en développement que sont les Fidji, les Îles Salomon et le Vanuatu. Il cherche à découvrir comment le volontariat peut être un facteur d'innovation sociale, et s'intéresse aussi à la manière dont les volontaires s'investissent pour imaginer et promouvoir de nouvelles méthodes de travail et pour mettre en œuvre des solutions inédites afin de relever les défis du développement durable.

La suite du chapitre est divisée en quatre parties. La partie 6.2 donnera quelques définitions et expliquera les principaux processus qui interviennent dans l'innovation sociale. Les études de cas seront ensuite brièvement présentées dans la partie 6.3. La partie 6.4 portera sur les principaux éléments des différents modèles d'innovation sociale illustrés par les études de cas. Enfin, la partie 6.5 s'intéressera aux forces et aux faiblesses de ces modèles.

## 6.2. Le rôle du volontariat dans l'innovation sociale

En substance, l'innovation sociale suppose une nouvelle manière d'agir dans le but de traiter ou de résoudre un problème. Souvent, les innovations sociales permettent d'améliorer les relations ou d'en créer de nouvelles en optimisant l'utilisation des biens et des ressources<sup>145</sup>. D'après un rapport du PNUD consacré à l'innovation sociale en Asie du Sud-Est, « l'innovation sociale inclusive désigne une quête d'innovation centrée sur des objectifs sociaux et sur le contexte local. Elle peut être envisagée comme une approche plus inclusive de l'innovation, comme une approche plus innovante de promotion de l'inclusion sociale, ou les deux à la fois »<sup>146</sup>. Le terme « innovation sociale » désigne également les innovations technologiques ou économiques<sup>147</sup> destinées à répondre à des besoins sociaux, à accroître l'autonomie des communautés et à renforcer leurs capacités<sup>148</sup>. Dans le domaine des services publics, les innovations sociales doivent être conçues et mises au point en collaboration avec les utilisateurs finaux de façon à pouvoir tirer parti des compétences des communautés et à entraîner des retombées plus directes<sup>149</sup>.

Il est bien connu que l'innovation sociale a des chances d'aboutir à des résultats durables lorsque les citoyens participent activement aux processus de décisions et à la mise en œuvre des politiques publiques<sup>150, 151</sup>.

Cela concerne notamment les volontaires qui utilisent leur temps et leurs connaissances pour échanger de nouvelles idées destinées à relever les défis incessants en matière de développement. De plus en plus de structures telles que des laboratoires ou des accélérateurs d'innovation sociale permettent aux citoyens d'imaginer des solutions aux problèmes actuels. Étant donné que les volontaires travaillent couramment avec les populations marginalisées et sont en général bien intégrés dans les communautés locales, ils sont souvent enclins à apprendre<sup>152, 153</sup>, et donc bien placés pour contribuer à l'innovation sociale. Une étude consacrée au volontariat dans les pays du Sud a par ailleurs révélé que les volontaires

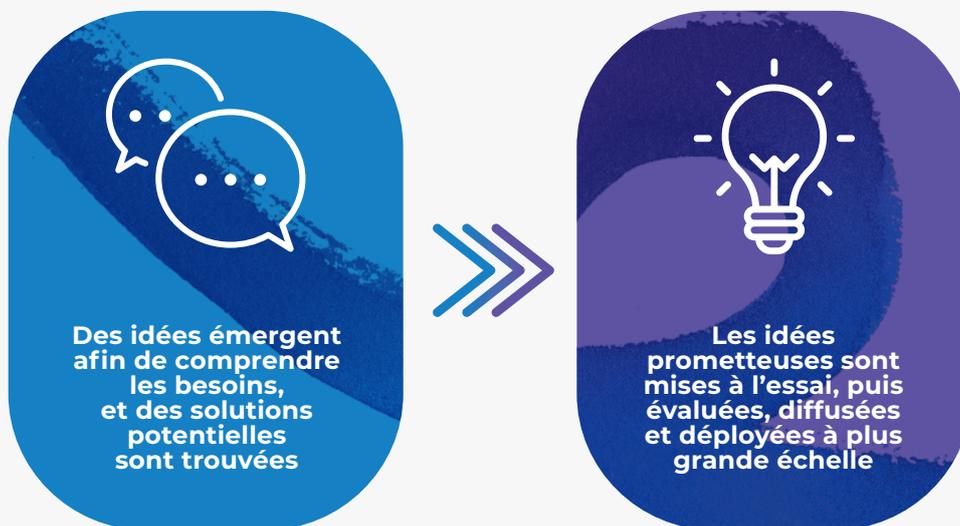
facilitent l'intégration entre les connaissances extérieures et les savoirs autochtones, ce qui leur permet de trouver des solutions à la fois durables et adaptées au contexte local<sup>154</sup>.

La nouveauté est souvent considérée comme une caractéristique essentielle de l'innovation sociale. Mais quelle doit être au juste la part de nouveauté pour qu'une initiative soit jugée innovante ? Les solutions innovantes ne sont pas nécessairement nouvelles de A à Z. Elles peuvent combiner de façon inédite des éléments existants<sup>155</sup>. Une innovation peut par exemple consister à repenser des activités de volontariat existantes afin qu'elles répondent mieux aux besoins actuels. C'est précisément la démarche adoptée par Kudumbashree, un groupe d'entraide pour les femmes en Inde, qui a adapté ses méthodes d'organisation communautaire, ses réseaux et sa structure d'encadrement pour agir efficacement face à la pandémie de COVID-19<sup>156</sup>. L'innovation sociale passe également par la création de nouveaux produits et services, à l'instar des nouvelles plateformes de gouvernement ouvert mises en place à Buenos Aires, Mexico et Montevideo pour accroître la participation des citoyens à l'élaboration des politiques publiques<sup>157</sup>.

Élément crucial, la technologie peut être mise à profit pour développer et diffuser des idées innovantes, à travers des hackathons en ligne organisés par des volontaires, des plateformes de volontariat, ou encore des sites de mise en relation entre voisins<sup>158</sup>. Toutefois, le fait que de nombreuses initiatives solidaires se déroulent désormais en ligne exclut parfois certains groupes, notamment les personnes vivant dans la pauvreté, dans des régions isolées ou avec de faibles revenus<sup>159</sup>.

L'innovation sociale peut être vue comme un processus. Elle émane généralement d'idées émises afin de comprendre les besoins et de trouver des solutions potentielles<sup>160</sup>. Pour commencer, il est impératif d'écouter l'opinion et les préoccupations des groupes marginalisés afin de bien comprendre les problèmes qu'ils rencontrent et leurs propositions de solutions. Les idées prometteuses sont ensuite développées, mises à l'essai, puis évaluées, diffusées et déployées à plus grande échelle. Il est important de tirer des enseignements à toutes ces étapes. Ainsi, certaines innovations peuvent s'avérer

## Le processus d'innovation sociale



inefficaces ou ne pas être diffusées, mais ce processus peut néanmoins être instructif pour les acteurs de l'innovation sociale. Les études de cas présentées ci-dessous pour illustrer ce rapport montrent comment le volontariat peut contribuer à cette démarche.

Enfin, la notion d'innovation sociale peut s'appliquer en fonction du type de relations instaurées et favorisées par les initiatives<sup>161</sup>. Celles-ci peuvent en effet créer de nouveaux liens sociaux au sein des institutions et des groupes de population ou entre ces entités. Bien souvent, l'innovation sociale peut se traduire par des modifications des rapports de force et une capacité accrue des bénéficiaires à satisfaire leurs propres besoins<sup>162</sup>. Dans certains cas, « pour cultiver l'innovation sociale, mieux vaut partir du principe que les citoyens sont en mesure de comprendre correctement ce qu'ils vivent et de résoudre leurs problèmes par eux-mêmes »<sup>163</sup>. Différentes notions peuvent donc se recouper, car certains aspects de la gouvernance délibérative et de la cocreation de services peuvent être considérés comme des innovations sociales, notamment en matière de gouvernance publique<sup>164</sup>. Les études de cas mentionnées aux chapitres 4 et 5 montraient comment les nouveaux modes de collaboration entre les volontaires, les membres des communautés

et les autorités nationales pouvaient faciliter l'évolution des rapports de force. Celles présentées dans ce chapitre illustrent la manière dont le volontariat peut contribuer aux processus d'innovation sociale ou les influencer.

### 6.3. Présentation des études de cas

Les études de cas examinées dans ce chapitre concernent des partenariats entre États et volontaires dans le domaine de l'innovation sociale. Elles portent sur sept pays du Sud situés dans différentes régions géographiques : des petits États insulaires en développement du Pacifique (Fidji, Îles Salomon et Vanuatu), les Caraïbes (Trinité-et-Tobago), l'Afrique (Kenya et Malawi) et l'Amérique latine (Colombie). Ces études témoignent du rôle important que peuvent jouer les volontaires dans le processus d'innovation sociale. À Trinité-et-Tobago et au Malawi, des organisations dirigées par des volontaires ont défendu des idées et favorisé des relations faisant valoir de nouvelles modalités de réflexion et de collaboration entre les volontaires et les États. Les études de cas révèlent également que l'innovation sociale n'est pas nécessairement

synonyme de nouveauté : des pratiques anciennes peuvent ainsi être appliquées d'une nouvelle manière ou dans un nouveau contexte. Les études de cas concernant la Colombie, le Kenya ainsi que les Fidji, les Îles Salomon et le Vanuatu mettent en lumière le type d'idées et de programmes innovants qui peuvent voir le jour lorsque les autorités nationales nouent des relations et des partenariats avec des groupes d'entraide et d'autres organisations qui facilitent le volontariat.

Les études de cas mettent en scène des volontaires issus d'un large éventail de groupes marginalisés : des jeunes (Malawi et Trinité-et-Tobago), des paysans (Colombie), des habitants

des bidonvilles et des citoyens pauvres (Kenya) ainsi que des vendeuses de marchés (Fidji, Îles Salomon et Vanuatu). Ces volontaires s'attaquent à divers problèmes, tels que la santé sexuelle et reproductive et les droits connexes (Malawi), la participation des jeunes (Trinité-et-Tobago), la santé en milieu rural (Colombie), les droits des habitants des bidonvilles et le développement urbain (Kenya), ou encore l'autonomisation économique et les droits des femmes (Fidji, Îles Salomon et Vanuatu). À l'exception de l'étude de cas consacrée au Malawi, réalisée à partir de sources primaires (entretiens et discussions de groupes) et secondaires, toutes les études s'appuient uniquement sur des sources primaires.



### 6.3.1. L'Art & Global Health Center au Malawi

**L'Art & Global Health Center (ArtGlo) est une organisation de jeunes dirigée par des volontaires et établie à Zomba, dans le sud du Malawi.**

Parmi les volontaires de l'organisation, on compte un certain nombre de jeunes appartenant aux populations clés, et notamment de personnes vivant avec le VIH. Dans le cadre de ce chapitre, l'étude de cas porte sur le travail réalisé par ArtGlo dans le domaine de la santé sexuelle et reproductive et des droits connexes, mais également de la sensibilisation au VIH/sida et de sa prévention, en particulier au sein des populations clés. ArtGlo collabore directement avec des membres de la communauté (notamment dans les districts de Zomba, Chiradzulu et Phalombe) par l'intermédiaire d'organisations communautaires existantes (Vision for Development ou l'organisation Tiwasunge à Chiradzulu, par exemple), mais également avec les autorités nationales (unités de soutien aux victimes au sein de la police locale, bureaux régionaux de la jeunesse et de la protection sociale, etc.). L'organisation, qui mise sur l'art participatif pour favoriser le changement social, a créé un environnement dans lequel les membres de la communauté locale sont encouragés à développer leur leadership tout en exerçant une influence active sur les systèmes de santé.



### 6.3.2. La Muungano Alliance au Kenya

**Les habitants des bidonvilles et les citoyens pauvres représentent la moitié de la population du Kenya, mais n'occupent que 2 % de la superficie du pays.**

La Muungano Alliance est une fédération kenyane composée de trois entités qui représentent les intérêts de ces populations : Muungano wa Wanavijiji, la fédération kenyane des habitants des bidonvilles (pour le volet « mouvement social ») ; l'Akiba Mashinani Trust, fonds kenyan pour les citoyens pauvres (pour le volet « mobilisation de ressources ») ; et Slum Dwellers International (SDI) Kenya (pour le volet « renforcement des capacités et soutien technique »)<sup>165</sup>. L'alliance, qui représente à la fois les habitants des bidonvilles et les citoyens pauvres, s'efforce d'influer sur l'évolution des pratiques et des politiques, en particulier des politiques nationales de développement urbain.



### 6.3.3 Le Centre du volontariat de Trinité-et-Tobago

**Le Centre du volontariat de Trinité-et-Tobago (VCTT) est une organisation de volontariat novatrice, qui a pour ambition de rapprocher plusieurs entités différentes (organisations non gouvernementales et institutions gouvernementales) et de mettre en place des activités de volontariat à fort impact pour encourager la croissance du secteur<sup>166</sup>.**

Il propose une plateforme de volontariat en ligne, a réalisé la toute première évaluation nationale du volontariat dans le pays, dirige un programme de mentorat pour les jeunes en ligne et hors ligne, et mène des projets d'éducation civique dans les écoles.



#### 6.3.4. Le Modèle de soins intégrés en milieu rural en Colombie

**Le Modèle de soins intégrés en milieu rural (MICR) est un programme de santé mené à Sumapaz, dans la zone rurale proche de la capitale colombienne, Bogota<sup>167</sup>.**

Cette initiative, mise en œuvre en collaboration avec la Subred Sur, entreprise chargée de la gestion de la santé publique, vise à améliorer la qualité des soins de santé en milieu rural ainsi que l'accès à ces soins dans l'un des plus grands *páramos* au monde<sup>168</sup>. Dans ce territoire qui ne compte que 2 500 habitants, l'accès aux services de santé a toujours été difficile, et la situation est aggravée par des problèmes de nutrition, des conflits armés et une pénurie d'eau potable. Le programme MICR a réuni un groupe de paysans et des représentants du système régional de santé afin qu'ils imaginent ensemble des initiatives de soins de santé plus inclusives et mieux adaptées aux besoins des habitants.



#### 6.3.5. Le programme Markets for Change aux Fidji, aux Îles Salomon et au Vanuatu

**Markets for Change a pour vocation d'améliorer la représentation et la participation des vendeuses de marchés dans les petits États insulaires en développement que sont les Fidji, les Îles Salomon et le Vanuatu, où cette profession est majoritairement féminine<sup>169</sup>.**

Le programme encourage la création d'associations de vendeuses dans ces trois pays. En juin 2017, on comptait 10 associations de vendeuses de marchés déclarées aux Fidji, deux aux Îles Salomon et trois au Vanuatu. Ces associations travaillent en collaboration avec les institutions gouvernementales pour proposer des infrastructures accessibles et tenant compte des questions de genre ainsi que des services sur place.

## 6.4. Principales caractéristiques de l'innovation sociale dans les partenariats entre volontaires et États

Cette partie s'intéresse aux principaux aspects de l'innovation sociale dans les partenariats entre les volontaires et les gouvernements.

### 6.4.1. Le manque de services est un catalyseur d'innovation

Dans les études de cas présentées ici, le manque de services destinés aux groupes marginalisés a été un moteur et un catalyseur d'innovation, dans une dynamique essentiellement portée par des volontaires. Les groupes marginalisés n'ayant pas toujours la possibilité de se faire entendre, leurs besoins sont généralement moins visibles. L'innovation sociale est née des besoins de ces populations, qu'il s'agisse des jeunes vivant avec le VIH au Malawi, des paysans en Colombie ou des habitants des bidonvilles au Kenya. L'initiative d'ArtGlo (Malawi) consistant à convier des agents de santé à des ateliers participatifs répondait à la nécessité de combattre la stigmatisation et la discrimination subies par les personnes minoritaires, marginalisées et socialement exclues, car ces comportements limitaient leur accès aux services de santé.

Le modèle innovant de soins de santé à long terme MIRC (Colombie) est le fruit d'années de travail sur les problèmes propres aux populations dispersées rencontrés par les agriculteurs de Sumapaz, en particulier les difficultés d'accès aux soins de santé et la mauvaise qualité de ces derniers<sup>170</sup>. Dans les autres études de cas, les carences sont apparues à la suite d'une crise ou d'une situation d'urgence : citons par exemple les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur la santé mentale et l'employabilité à Trinité-et-Tobago.

Il ressort de l'ensemble des études de cas que les volontaires jouent un rôle moteur dans l'innovation. Dans le cas de la Muungano Alliance, par exemple, des habitants des bidonvilles ont offert de leur temps et mis à disposition leurs connaissances pour mettre au point des outils d'analyse et des méthodes de cartographie

communautaire uniques, mais aussi recueilli des données afin de mieux appréhender la situation des quartiers d'habitat informels de la ville. Les données collectées par les volontaires ont servi à élaborer des stratégies d'urbanisme tenant compte des besoins particuliers des habitants des bidonvilles. Quant au VCTT, les données produites à partir de l'Enquête nationale sur le volontariat réalisée par l'organisation se sont avérées précieuses pour le Gouvernement et pour d'autres ONG<sup>171</sup>. Au Malawi, les jeunes volontaires d'ArtGlo ont co-animé des activités d'art participatif destinées à faire mieux connaître les problèmes rencontrés par les populations clés. Faisant eux-mêmes partie des communautés concernées, ils avaient été directement témoins de ces problèmes (discrimination, stigmatisation, désinformation, etc.) ignorés des autorités nationales, trop éloignées du terrain. Des éducateurs et des agents de santé du district ont parfois été invités à ces séances afin d'apprendre de leur expérience et d'utiliser ces connaissances dans leurs processus de planification et l'élaboration de leurs programmes.

### 6.4.2. Les volontaires émettent des idées et des solutions nouvelles

Les relations nouées par les volontaires avec les communautés locales ont contribué à faire émerger des idées et des solutions nouvelles. Les étudiants et les jeunes volontaires d'ArtGlo (Malawi) ont collaboré avec leurs pairs pour élaborer des propositions de projets dans divers domaines tels que la santé sexuelle et reproductive, l'éducation ou l'art créatif (projet sur la santé mentale chez les jeunes, par exemple). L'organisation a mobilisé des financements afin que ces activités puissent être mises en œuvre. Elle assure également la liaison avec des volontaires des bureaux des administrations locales afin d'établir des partenariats. Aux Fidji, aux Îles Salomon et au Vanuatu, la participation active de l'association des vendeurs de marché a permis de dégager des idées concrètes pour une meilleure prise en compte des questions de genre par l'administration locale dans les structures et systèmes de gouvernance des marchés. Aux Fidji, par exemple, la vente sur les marchés étant une activité majoritairement féminine, le conseil local s'est engagé à construire une petite cabane réservée aux femmes allaitantes et à augmenter le nombre de toilettes pour femmes sur le marché<sup>172</sup>.

### Encadré 6.1. Synthèse des mécanismes du volontariat au service de l'innovation sociale

#### Qui sont les volontaires ou les participants ?

Des volontaires locaux préoccupés par les carences observées dans certains domaines comme la mobilisation des populations clés, la participation et l'emploi des jeunes, la gestion des marchés et les soins de santé.

#### Quelle est l'ampleur de la participation ?

Les données présentées dans ce chapitre visent surtout la participation des volontaires locaux à l'émergence d'idées nouvelles. Il est difficile d'estimer dans quelle mesure ces personnes s'investissent dans d'autres phases de l'innovation, notamment la diffusion et l'évaluation. Les groupes de volontaires locaux ont également su s'adapter et revoir leurs priorités pour répondre à l'évolution de leur environnement, notamment face à la pandémie de COVID-19.

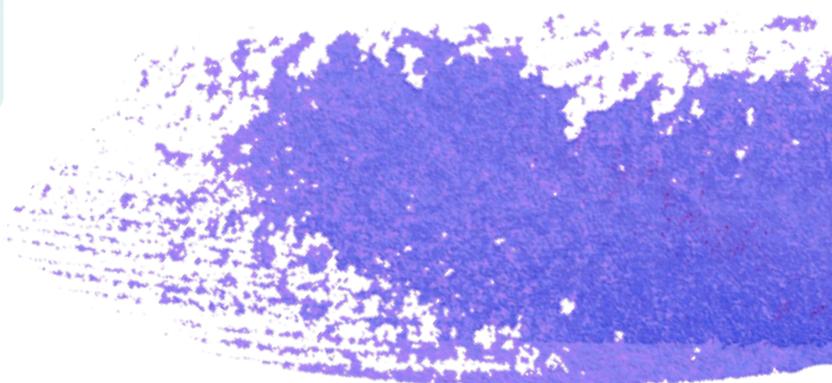
#### Pour quel résultat ?

L'innovation ne concerne pas tant la mise au point de produits ou de services totalement nouveaux que la recherche de méthodes de travail innovantes : utilisation de données produites par la communauté pour concevoir un projet, application d'approches anciennes dans un nouveau contexte, établissement de nouvelles relations intersectorielles, recyclage d'outils éprouvés face à de nouveaux problèmes, etc. Ces méthodes de travail innovantes, favorisées à la fois par les volontaires locaux et les organisations de volontaires, ont des retombées sociales, car elles font évoluer les points de vue, les normes sociales, les valeurs et les mentalités.

### 6.4.3. Les partenariats favorisent les structures inclusives

Les partenariats ont favorisé des structures inclusives qui ont permis d'établir de nouvelles relations entre les citoyens et les États. Pour ArtGlo (Malawi), l'implication d'autres organisations de la société civile (comme Vision for Development et l'organisation Tisuwange) constitue désormais une partie importante du développement de réseau. Qui plus est, l'organisation a contribué à nouer de nouvelles relations entre les groupes minoritaires (populations clés et personnes vivant avec le VIH), les spécialistes de la santé locaux et les comités exécutifs des districts, dans un pays où l'homosexualité est encore fortement réprimée. Dans le cas du programme MIRC (Colombie), il s'agit de partenariats intersectoriels. Les agriculteurs des régions rurales ont dialogué avec le secteur de la santé publique et avec des universitaires et des spécialistes de l'environnement afin de trouver des solutions pour améliorer l'accès aux soins de santé. Des membres de l'équipe ont ainsi effectué des visites médicales à domicile et aidé les membres de la communauté à consulter des médecins spécialistes<sup>173</sup>.

Ces exemples mettent en évidence le rôle crucial joué par les volontaires pour aider les autorités nationales à comprendre les problèmes sociaux et à trouver des solutions qui répondent aux besoins des communautés. Les volontaires peuvent contribuer à proposer des idées innovantes et à les mettre en pratique. Ils favorisent également les innovations sociales en participant à la mise au point de méthodes et d'outils destinés à mieux appréhender les problèmes communautaires. Les idées qu'ils avancent servent ensuite de base à de nouvelles mesures innovantes.





Un volontaire anime un débat sur les problèmes de violence liée au genre face à un public d'élèves et de parents au Malawi. Source : VNU.

## 6.5. Principales forces et faiblesses des modèles d'innovation sociale

Lorsque les volontaires prennent part à des missions, ils contribuent à faire émerger des idées et des solutions nouvelles et à restructurer les relations, ce qui renforce le processus d'innovation sociale. Cela pose toutefois un certain nombre de difficultés également. Cette partie s'intéresse donc aux forces et aux faiblesses des modèles d'innovation sociale.

### 6.5.1. Des plateformes innovantes pour mieux comprendre les problèmes des communautés marginalisées

Plusieurs études de cas montrent que la mise en place de plateformes innovantes aide à mieux comprendre les problèmes des communautés. Des plateformes participatives, créées par des volontaires et faisant parfois appel à la technologie, ont ainsi permis d'améliorer les perspectives des communautés marginalisées. La Muungano Alliance (Kenya) a utilisé une méthodologie communautaire d'évaluation des bidonvilles mise au point en collaboration avec une association d'habitants de ces zones pour fournir aux autorités nationales un état des lieux plus précis des quartiers d'habitat informels du pays.

Ce travail a non seulement permis aux pouvoirs publics de mieux connaître les difficultés rencontrées par les habitants des bidonvilles et les citoyens pauvres, mais également de prendre des mesures tenant compte de leurs besoins face à la pandémie de COVID-19 (voir l'encadré 6.3 pour de plus amples informations)<sup>174</sup>. Les plateformes et les méthodes mises au point par le VCTT (Trinité-et-Tobago) et par la Muungano Alliance (Kenya) sont parvenues à atteindre un plus grand nombre de personnes et ainsi à dresser un tableau plus complet des difficultés et des problèmes rencontrés par les populations cibles.

Quant à ArtGlo (Malawi ; voir l'encadré 6.2) et Markets for Change (PEID), leurs approches innovantes ont favorisé le dialogue entre les volontaires, les autorités locales (notamment les agents de santé et les urbanistes du district) et les populations cibles, notamment les personnes vivant avec le VIH/sida (ArtGlo) ou les vendeuses de marchés (Markets for Change). Plus de 600 vendeurs de marchés des Fidji, des Îles Salomon et du Vanuatu ont participé à une série d'ateliers organisés par Markets for Change (PEID) afin de créer des associations mieux structurées dans ce secteur<sup>175</sup>. Au Vanuatu, ils ont créé la toute première association de vendeurs de marchés, qui compte environ un millier de membres (majoritairement des femmes). Cette représentation collective leur a permis de faire valoir leurs droits auprès des responsables des marchés locaux (notamment en faisant augmenter le nombre de toilettes pour femmes) et d'influer sur la gestion budgétaire des marchés<sup>176</sup>.

**Une vendeuse de marchés des Fidji (seule vendeuse de kava sur le marché de Tavua) rapporte : « Je continue d'attirer l'attention du conseil sur les locaux du marché. Nous payons nos emplacements et nous aimerions que les locaux soient rénovés »<sup>177</sup>.**

Dans le cas d'ArtGlo, les stratégies et les approches fondées sur l'art participatif ont favorisé des discussions plus ouvertes entre les autorités nationales et les volontaires issus des groupes de population clés au sujet des discriminations et des difficultés auxquelles sont confrontées les populations clés et les personnes vivant avec le VIH.



Un volontaire du projet Make Art for Women's Activism du centre ArtGlo coordonne les représentations des étudiants consacrées à la violence liée au genre au Malawi. Source : VNU.

### Encadré 6.2. Des stratégies fondées sur l'art participatif pour s'attaquer aux problèmes majeurs

ArtGlo fait de l'art participatif un outil de changement social. L'organisation crée un environnement dans lequel les membres de la communauté locale peuvent prendre des décisions éclairées sur les problèmes qu'ils rencontrent et développer leur leadership, et milite activement pour l'équité des systèmes de prestation de santé. La méthode fondée sur l'art participatif est un atout essentiel et unique d'ArtGlo, qui utilise le chant, la danse, la poésie, le dessin et le théâtre pour amorcer des discussions cruciales lors des réunions communautaires, mais également avec les agents de district locaux lors des ateliers et des programmes de formation. Ces techniques participatives sont considérées comme une approche novatrice de la santé et de la mobilisation communautaire. Elles combinent en outre des éléments traditionnels du monde du spectacle, en particulier le théâtre, la danse et les chansons locales, ce qui a contribué aux stratégies de changement des comportements. Un jeune volontaire explique :

« On chante et on joue des pièces de théâtre qui aident les gens de nos communautés à comprendre les dangers de la violence »<sup>178</sup>.

Ces activités participatives ont également été bien accueillies par les agents gouvernementaux. Ainsi, lors d'un atelier destiné aux agents de santé à Thekerani, dans le district de Thyolo, de jeunes volontaires issus des populations clés ont interprété une pièce de théâtre dénonçant les difficultés rencontrées par les jeunes pour accéder aux services de santé. Les volontaires jouaient à la fois les patients et les professionnels de santé. Ils ont fait état des discriminations fréquentes subies lorsqu'ils révèlent leur orientation sexuelle et témoigné des nombreuses fois où ils quittent le dispensaire sans avoir bénéficié du moindre service ou suivi. Cette technique théâtrale, appelée « théâtre-forum », invite les spectateurs (ici, les agents de santé et autres participants) à intervenir sur les aspects de la pièce qu'ils ont trouvés inappropriés. Les participants ont ensuite partagé leurs réflexions. L'un des agents de santé a reconnu : « Ce jeu de rôle m'a permis de me rendre compte que je ne prenais pas le temps d'écouter les patients des populations clés lorsqu'ils viennent à l'hôpital. Je ne respectais pas non plus leur vie privée, mais désormais je suis prêt à changer »<sup>179</sup>. Un autre a commenté : « Je ferai mon possible pour mieux accueillir les populations clés dans mon centre de santé. Je veux que toutes ces personnes sachent qu'elles sont les bienvenues et qu'elles seront traitées avec dignité. »

Sources : entretiens menés dans le cadre des études de cas ; ArtGlo (2020a).

L'organisation fait le pari d'une approche innovante pour faciliter les discussions et instaurer un climat de sincérité à la fois pour les agents de santé et pour les volontaires issus des populations clés. Cette approche met l'accent sur les aspects sociaux de l'innovation, notamment l'évolution des normes sociales, des pratiques, des relations et des mentalités. Notons que les questions concernant la sexualité des jeunes, la santé sexuelle ainsi que des sujets apparentés comme la violence liée au genre et les mauvais traitements restent

taboues dans ces communautés tout comme dans de nombreux autres endroits au Malawi, en particulier du fait de la législation du pays. Pour les volontaires, les populations clés et les personnes vivant avec le VIH, l'expression théâtrale apparaît comme un moyen moins dangereux de témoigner des problèmes qu'ils rencontrent. De même, cela permet aux agents de santé d'entendre parler de ces questions directement par les personnes concernées, mais de façon moins frontale.

Ces exemples montrent comment les volontaires peuvent contribuer à des approches innovantes d'évaluation communautaire et de dialogue entre les citoyens et les États. Ces approches offrent aux décideurs politiques et aux autorités locales de nouvelles pistes pour échanger avec les groupes les plus touchés par la stigmatisation sociale et d'autres problèmes (quartiers d'habitat informels au Kenya, par exemple), et mieux les comprendre, de façon à élaborer des politiques et des programmes qui répondent mieux à leurs besoins.

### 6.5.2. Les approches innovantes sur le plan social sont source de nouvelles idées et de changement, même avec des échéances et des moyens limités

Plusieurs études de cas montrent que les volontaires contribuent à répondre de façon innovante aux besoins sociaux lorsque le temps est compté et les ressources limitées.

À Sumapaz, en Colombie, les agriculteurs n'ont depuis longtemps qu'un accès restreint à la santé en raison d'un manque de moyens, mais cette situation a été aggravée par l'insécurité alimentaire, la pénurie d'eau potable, les problèmes de nutrition ainsi que divers conflits armés. Le Modèle de soins intégrés en milieu rural (Colombie) est une initiative de santé socialement innovante qui donne à des groupes de paysans un rôle central de participation à la conception du programme de santé<sup>160</sup>. Des sujets comme les plantes médicinales couramment utilisées au sein de la communauté rurale, l'amélioration de la gestion des déchets organiques et les jardins potagers ont ainsi été étudiés et intégrés dans les dispositions relatives à la santé. Selon le site Internet du programme, « ce modèle intègre les connaissances techniques et les savoirs communautaires, en reconnaissant l'intersectionnalité ainsi que le la connaissance pratique qu'ont les agriculteurs et agricultrices de leur environnement. » Malgré des moyens et des effectifs limités, cette initiative a su mettre sur pied un projet durable et innovant aux retombées positives en matière

de santé, la région de Sumapaz ayant enregistré les meilleurs indicateurs sur le plan de la mortalité infantile et connu une diminution de la malnutrition aiguë et chronique. C'est également un exemple d'innovation sociale fondée sur les savoirs autochtones des paysans et de leurs communautés.

Des crises comme la pandémie de COVID-19 mettent à l'épreuve les relations entre les volontaires et les États et obligent à concevoir rapidement des interventions innovantes et adaptées au contexte. Pendant la pandémie, ArtGlo (Malawi) a tiré parti de son expertise dans le domaine de la formation des jeunes pour lutter contre la désinformation liée à la COVID-19 et pallier le manque d'accès aux informations sanitaires dans les communautés. De jeunes volontaires locaux ont ainsi collaboré avec le ministère de la Santé pour diffuser des informations vitales au sujet de la COVID-19 dans leurs communautés. Un assistant chargé de la surveillance sanitaire a participé à l'un des ateliers organisés par ArtGlo. Il témoigne : « C'est une zone typique des régions rurales. Les habitants n'ont ni radio, ni aucune source d'information. Lors de la mise en place des mesures préventives contre la COVID-19, un véhicule équipé d'un mégaphone a fait le tour des villages pour diffuser les messages de prévention. Cette stratégie n'a pas été efficace. Pour les habitants, elle a soulevé plus de questions qu'elle n'a apporté de réponses. Grâce au programme Umunthu qui est intervenu très rapidement, les gens ont compris ce qui se passait, et désormais ils respectent les mesures de restriction »<sup>161</sup>.

Cet exemple montre la flexibilité dont peut faire preuve une ONG relativement récente en intervenant rapidement pour répondre à de nouveaux besoins, en particulier lorsque l'organisation en question a établi de bonnes relations de travail avec la communauté.

Au Kenya, la Muungano Alliance a également joué un rôle déterminant dans l'élaboration des mesures prises par le Gouvernement contre la COVID-19 (voir l'encadré 6.3).

### Encadré 6.3. Des données produites par la communauté pour des mesures innovantes contre la COVID-19<sup>182</sup>

Au Kenya, les parties prenantes ont reconnu la capacité de la Muungano Alliance à produire des données communautaires concernant des quartiers d'habitat informels généralement absents des recensements gouvernementaux, notamment grâce à des exercices de cartographie communautaire, un état des lieux des bidonvilles et des enquêtes auprès des ménages.

Ces données, qui portent exclusivement sur des caractéristiques propres aux quartiers informels (de faible superficie mais densément peuplés, par exemple), ont permis de mieux appréhender la pauvreté en ville (à travers des plans des rues, des visuels et des analyses statistiques).

Pendant la pandémie, ces données produites par la communauté ont pris encore plus d'importance. En effet, la Muungano Alliance s'est associée à l'équipe spéciale chargée de la lutte contre la COVID-19 à l'échelle nationale pour élaborer des mesures sanitaires adaptées aux besoins des habitants des bidonvilles. Étant donné que ces lieux présentent une organisation spatiale différente de celle des autres quartiers, les données collectées par l'organisation, parfois en temps réel (tous les deux à trois jours), dans 10 quartiers informels, ont servi à orienter la stratégie nationale de lutte contre la COVID-19.

Les données recueillies par la Muungano Alliance ont montré que les habitants des quartiers informels n'avaient qu'un accès limité aux établissements de santé. L'organisation a réalisé un exercice de cartographie avec ces communautés afin de trouver, au sein des bidonvilles, des lieux pouvant servir de centres d'isolement : centres de santé traditionnels, églises, écoles, etc. Elles ont également rédigé des règles d'isolement adaptées au contexte afin que les habitants puissent respecter les quarantaines et recevoir des soins ainsi qu'un traitement. Ces améliorations devraient renforcer l'entente et la cohésion sociales, mais également accroître la capacité des habitants des quartiers informels à contribuer aux programmes gouvernementaux.

Sources : Banyai-Baker, Mwangi et Wairutu (2000) ; Muungano Alliance (n. d.).

L'expérience de la Muungano Alliance met en évidence la nécessité d'adapter les interventions aux différentes communautés et aux différents groupes. Dans ce contexte, il était important de comprendre la situation et la réalité des habitants des bidonvilles du Kenya. La communauté ayant contribué à trouver des centres d'isolement, les habitants savaient qu'ils pouvaient utiliser ces espaces en toute sécurité, ce qui a permis de limiter la propagation du virus dans ces zones très densément peuplées. Cette expérience montre également que l'organisation, de concert avec des groupes d'entraide et des volontaires, a su appliquer des méthodes anciennes à un nouveau contexte dans une situation de crise.

Dans le cas du VCTT (Trinité-et-Tobago), la technologie a aidé à répondre aux besoins des jeunes et des élèves en matière d'éducation et d'emploi. Le VCTT a en effet lancé le mouvement

« Me to We » (« De moi à nous »), une plateforme de mentorat pour les jeunes à la fois présente en ligne et hors ligne, qui met en relation des jeunes d'écoles secondaires de Trinité-et-Tobago en échec scolaire avec un groupe de mentors volontaires formés à l'encadrement, au mentorat et au travail avec les jeunes<sup>183</sup>. Grâce aux financements de plusieurs ONG et donateurs privés, le VCTT est parvenu non seulement à mobiliser un certain nombre de jeunes volontaires, mais également à prendre des mesures face aux questions urgentes de santé mentale, d'employabilité et d'épanouissement des jeunes, en particulier durant la pandémie.

Ces exemples montrent que les volontaires se servent de la technologie et tirent parti des atouts présents dans leurs communautés, et notamment des partenariats et mécanismes existants, pour faire valoir de nouvelles

formes de collaboration avec les autorités nationales. Ces nouvelles méthodes de travail s'accompagnent de nouvelles solutions plus adaptées aux besoins des communautés et aux retombées décisives malgré des délais courts et des ressources limitées.

### 6.5.3. Les volontaires favorisent de nouvelles méthodes de travail et contribuent à transformer les rapports de force

---

**Les volontaires peuvent contribuer à promouvoir de nouvelles méthodes de travail. Comme le montrent les études de cas, ils réunissent des groupes sans liens entre eux pour réfléchir collectivement à des solutions, ce qui parfois transforme les rapports de force entre ces groupes.**

---

Le VCTT (Trinité-et-Tobago), par exemple, a créé une plateforme de volontariat en ligne qui recense différents projets de développement à Trinité-et-Tobago et en Amérique latine. Les volontaires peuvent ainsi choisir le projet qui leur convient en fonction de leurs compétences et de leurs centres d'intérêt. Cette plateforme a la particularité de classer les projets selon les ODD auxquels ils contribuent le plus. Les activités de volontariat effectuées par les jeunes dans le cadre de ces projets peuvent être considérées comme faisant partie d'une stratégie de développement plus générale à l'échelle mondiale<sup>184</sup>. Les missions de volontariat sont également regroupées par thème : enseignement et formation, collecte de fonds, organisation d'événements, etc. Cette plateforme va de pair avec le projet « V Challenge », mené par des volontaires dans les établissements scolaires afin d'encourager la participation citoyenne et le volontariat dans les écoles<sup>185</sup>.

Pour ce qui est de la Muungano Alliance (Kenya), une collaboration était déjà en place entre trois organisations de la société civile (OSC). Chacune avait un rôle bien défini, mais elles avaient pour point commun de défendre les droits des habitants des quartiers informels. Dans le cadre de l'alliance, des associations locales d'habitants des bidonvilles et de citoyens pauvres ont pris part à des « partages d'expériences horizontaux »,

selon les termes de l'organisation, afin de tirer des enseignements des projets menés par les unes et les autres. Cette approche est un moyen de faire connaître à tous les membres d'une alliance des projets potentiellement innovants, qu'ils visent la création de revenus, le réaménagement d'un quartier informel ou la construction de toilettes. Elle repose sur l'idée que le savoir s'acquiert par la pratique, et que les connaissances et les nouvelles idées issues de ces échanges sont un atout pour la communauté<sup>186</sup>.

Créer et entretenir des relations entre les citoyens et l'État a aussi grandement contribué à traduire des idées innovantes en projets concrets. ArtGlo (Malawi), par exemple, a financé des propositions de projets soumises par des volontaires, mais les partenariats ont joué un rôle déterminant dans la réalisation de ces projets (voir l'encadré 6.4).

L'exemple d'ArtGlo met en lumière l'importance vitale des relations nouées entre les volontaires, les membres de la communauté et les autorités nationales pour mettre des idées en application. Cela rejoint les constats dressés dans les chapitres précédents concernant le rôle joué par les volontaires dans la création d'espaces de délibération (chapitre 4) et dans la conception et la mise en œuvre collaboratives des programmes gouvernementaux (chapitre 5). Dans le cas d'ArtGlo, il apparaît en outre clairement que les volontaires tenaient à instaurer des relations avec diverses parties prenantes et à développer un esprit de solidarité avec d'autres acteurs.

L'innovation dont a fait preuve le programme MICR (Colombie) et ses retombées au fil des années ont été en partie attribuées à la composition interdisciplinaire de l'équipe concernée. Les communautés rurales ont apporté leur connaissance pratique de l'agriculture au quotidien, tandis que les universitaires et les responsables de la santé publique ont mis à disposition des connaissances scientifiques et d'autres ressources. Ainsi, des agronomes ont étudié les plantes médicinales fréquemment utilisées par la communauté : « Nous avons tenu compte du recours à la médecine intégrative et mis en place des mesures pour que les familles puissent compléter les traitements conventionnels dispensés par la Subred Sur. Les traitements sont ainsi mieux observés et la santé est envisagée de manière holistique »<sup>187</sup>.

Toutefois, l'accès aux informations nécessaires pour faire émerger des idées reste problématique<sup>188</sup>, comme nous l'avons indiqué dans le chapitre 4 consacré à la gouvernance délibérative. Une étude réalisée sur les trois marchés des Fidji a ainsi révélé une méconnaissance préoccupante des arrêtés municipaux<sup>189</sup>. Seules quelques femmes en avaient été informées grâce à des panneaux d'affichage ou des systèmes d'annonces publiques, et plus de 50 % des personnes interrogées ont indiqué qu'elles préféreraient apprendre ce type de nouvelles par le bouche-à-oreille. Les informations qui les intéressaient concernaient notamment les interdictions de pêche et les nouvelles lois ayant une incidence sur leur source de revenus.

#### Encadré 6.4. Du « rêve » à la réalité : le rôle des partenariats

« Students with Dreams » (« Rêves d'étudiants ») est un programme de leadership créatif lancé par ArtGlo au Malawi. Il invite les étudiants et les jeunes volontaires à imaginer de nouvelles idées pour résoudre divers problèmes dans les domaines de la santé sexuelle et reproductive, de l'éducation ou encore de l'environnement. Ces jeunes volontaires élaborent ce qu'ArtGlo appelle des « projets de rêve », que l'organisme aide à concrétiser. L'initiative Umunthu est l'un de ces projets. Il s'agissait au départ d'un film documentaire sur la discrimination subie par les groupes marginalisés, notamment les personnes LGBTQI. Le projet a ensuite pris de l'ampleur, et une série d'ateliers a été créée à partir des observations et des enseignements tirés du film. C'est alors devenu un programme à part entière, destiné à lutter contre les discriminations à l'encontre des groupes marginalisés de jeunes LGBTQI. Depuis, le programme s'est encore développé et plusieurs acteurs gouvernementaux participent à sa mise en œuvre, notamment le bureau de la santé et le comité exécutif du district, les agents de santé gouvernementaux et le ministère de la Santé. Pour ses autres programmes, ArtGlo s'appuie sur ses relations dans différents districts et

encourage ses partenaires à faire de même. L'un de ses partenaires est l'organisation communautaire Vision for Development. « L'une des réussites d'ArtGlo à l'égard de Vision for Development et d'autres OSC, c'est d'avoir réduit les problèmes de coordination, explique le dirigeant d'une OSC. Nous travaillons en concertation avec des parties prenantes comme le Gouvernement et les ministères d'État. Dans le cadre de ce programme, par exemple, nous collaborons avec le ministère du Genre, le ministère de la Protection sociale et celui des Affaires intérieures, c'est-à-dire la police. Cette mobilisation coordonnée nous a beaucoup aidés à travailler ensemble plutôt que chacun dans notre coin »<sup>190</sup>. ArtGlo coopère également avec le bureau de la santé du district, à Zomba, avec lequel il co-organise des réunions et des ateliers. Celui-ci participe à l'ensemble des programmes d'ArtGlo relatifs à la santé, aux jeunes, à la lutte contre la discrimination et au développement communautaire, de leur lancement à leur clôture. Pour ce qui est de la prestation de services de santé, ArtGlo collabore avec l'État par l'intermédiaire de l'équipe de gestion de la santé du district, qui mobilise du personnel pour assister aux ateliers de l'organisation. ArtGlo informe le bureau de la santé des nouveautés concernant les programmes et formule des recommandations au sujet de la santé, des jeunes et de l'égalité des genres, soit dans le cadre du plan de mise en œuvre du district (ArtGlo siègeant au comité d'évaluation du district), soit directement au bureau de la santé du district. Les observations et recommandations d'ArtGlo sont ensuite relayées à l'échelle nationale lors de réunions et d'ateliers.

## 6.6. Conclusion

Le volontariat joue un rôle important dans l'innovation sociale. Les partenariats entre les volontaires et les États mettent en évidence de nouvelles méthodes de travail qui encouragent les citoyens à s'investir à titre volontaire dans l'innovation sociale face aux carences observées dans leurs communautés.

Comme ces partenariats tirent parti de l'expérience, des connaissances et de l'expertise des volontaires au sein de leurs communautés, non seulement ils contribuent à encourager un développement mieux adapté aux besoins de ces dernières, mais ils jouent également un rôle de première ligne pour faire avancer l'innovation. Comme le montrent clairement les études de cas, les volontaires apportent une connaissance plus approfondie et plus fine des enjeux auxquels sont confrontées les communautés locales dont ils font partie. Pour les jeunes de Zomba, le problème ne résidait pas nécessairement dans le manque de dispensaires, mais plutôt dans la peur d'être discriminés par les agents de santé

gouvernementaux en raison de leur sexualité ou de leur séropositivité. L'intervention innovante d'ArtGlo a donc consisté à réunir ces deux groupes afin qu'ils se connaissent mieux et, à terme, que les jeunes puissent bénéficier des services dont ils avaient besoin.

L'attachement des volontaires à des valeurs communes (souvent fondées sur des principes d'inclusion et d'égalité), leur relation réciproque avec les autorités nationales et leur volonté de se faire entendre renforcent leur contribution à la dimension sociale de l'innovation. Les volontaires représentent par conséquent un atout essentiel pour les autorités nationales.

Notons que les innovations sociales issues des relations entre volontaires et États ne débouchent pas nécessairement sur la création de nouveaux produits et services. Elles peuvent prendre la forme de méthodes de travail innovantes, notamment avec la mise en place de nouvelles procédures. Le recours à la méthodologie d'analyse employée depuis 20 ans par la Muungano Alliance dans le cadre de la stratégie gouvernementale de lutte contre la COVID-19 en est un parfait exemple.



Un élève participe à des discussions animées par des volontaires sur la violence liée au genre au Malawi. Source : VNU.

## Témoignage de volontaire : Sumitra Sahu (Inde), sur son rôle de volontaire pendant la pandémie de COVID-19

**Les volontaires font émerger des idées nouvelles et innovantes pouvant servir la société. En situation de crise, ce phénomène peut s'accélérer. Sumitra Sahu, en Inde, raconte comment des groupes d'entraide et d'autres organisations de volontaires de sa région ont imaginé des solutions originales pendant la pandémie.**

*Je m'appelle Sumitra, j'ai 30 ans, et je suis une jeune volontaire de Nehru Yuva Kendra Sangathan (NYKS). J'habite dans le district de Rajnandgaon, dans l'État de Chhattisgarh, et j'interviens dans cette organisation depuis deux ans. J'ai été persécutée dans mon district natal de Raigarh : ma famille a dû fuir la rébellion naxaliste, une insurrection communiste endémique fomentée par des militaires et des groupes séparatistes qui rendait la région dangereuse, en particulier pour les adolescentes. En 2011, j'ai eu la chance de pouvoir m'intégrer à un groupe d'entraide destiné aux femmes, ce qui m'a offert de meilleures perspectives professionnelles et permis de terminer mes études secondaires grâce à un système d'enseignement ouvert.*

*Pendant la pandémie, beaucoup de femmes et d'enfants vulnérables de Rajnandgaon se sont retrouvés menacés de malnutrition à cause de l'irrégularité des approvisionnements en nourriture. Des volontaires ont imaginé des solutions locales simples et peu coûteuses et ont sensibilisé la population à la nécessité de se nourrir sainement et localement, et de faire plus attention à l'hygiène. Ils ont également introduit une nouvelle méthode d'agriculture destinée à fournir des aliments nutritifs aux familles, y compris dans les zones les plus isolées de nos villages tribaux. Cette solution a également aidé de nombreux villageois ayant perdu leurs sources de revenu pendant la pandémie à faire des économies et à devenir plus autonomes.*

*Ce qui me stimule le plus dans le volontariat, c'est de venir en aide aux membres de ma communauté et d'apporter des solutions simples pour améliorer leur vie. Quand je les sensibilise à l'hygiène et à l'intérêt des comportements sains, que je les aide à dépasser les tabous ou à accéder à des dispositifs gouvernementaux utiles, ou juste à faire preuve d'ouverture d'esprit et à réfléchir et agir rationnellement, je sais que je rends service à la société dans son ensemble.*

*Je pense que mon expérience de volontaire m'a rapprochée des personnes de ma communauté. J'ai le sentiment qu'aujourd'hui, ils m'aiment, me font confiance et me respectent.*

# **Contribution spéciale : façonner l'avenir du développement dans la région du Sahel à travers les partenariats entre jeunes volontaires et gouvernements – une chance à ne pas laisser passer**

## **Réflexions du Coordonnateur spécial pour le développement au Sahel, M. Abdoulaye Mar Dieye**

Le volontariat repose sur l'abnégation de personnes, essentiellement des jeunes, qui souhaitent un véritable changement. Cet idéal, ancré dans le travail des Nations Unies, est au cœur de la Stratégie intégrée des Nations Unies pour le Sahel et de son Plan de soutien.

Le Sahel est un territoire aux multiples réalités contradictoires, qui se caractérise d'une part par des problèmes humanitaires, de paix et de sécurité, et d'autre part par des habitants généreux, d'inestimables ressources culturelles et naturelles et un potentiel de croissance considérable.

Pour assurer le développement du Sahel, il est éminemment souhaitable que les jeunes de la région fassent preuve d'altruisme. Les jeunes, qui représentent plus de 60 % de la population, sont incontestablement le principal atout du Sahel. Dès lors, quel est pour les pouvoirs publics de la région et les autres partenaires le meilleur moyen de mobiliser ces jeunes, souvent déjà impliqués dans le volontariat au service du développement ?

Pour exploiter pleinement le potentiel de la région et faire oublier la mauvaise réputation du Sahel, les parties prenantes doivent encourager les jeunes à s'investir en faveur du développement. C'est forts de cette conviction que les acteurs de la Stratégie intégrée des Nations Unies pour le Sahel entendent remédier aux problèmes structurels de la région. Pouvant compter sur les jeunes Sahéliens (souvent déjà volontaires) en tant que précieux alliés dans la résolution de ces problèmes, la Stratégie a défini des mesures ambitieuses destinées à s'attaquer aux causes profondes des crises prolongées et du sous-développement dans la région.

Le volontariat est une noble cause qui peut servir les intérêts des habitants du Sahel. Les jeunes volontaires sont des acteurs du changement disposés à favoriser activement le développement dans leurs communautés. S'associer à eux pour appuyer le développement de leurs pays est l'un des moyens les plus efficaces d'influer sur l'avenir de la région.

Les jeunes Sahéliens ont en effet été les premiers à intervenir face aux différentes crises traversées par la région et ont contribué à maintes reprises à son développement ainsi qu'à la paix et à la sécurité. Dans le cadre de la lutte contre la COVID-19, par exemple, 170 Volontaires de l'ONU (principalement des femmes) ont coopéré avec les Nations Unies et les gouvernements du Burkina Faso, du Mali, de la Mauritanie, du Niger et du Tchad pour répondre aux besoins émergents.

Antonio Guterres, Secrétaire général des Nations Unies, a quant à lui appelé « tous les gouvernements à encourager le volontariat, à soutenir les efforts des volontaires et à reconnaître leur contribution à la réalisation des objectifs de développement durable ». Pour encourager le développement des pays du Sahel, les gouvernements de la région doivent reconnaître le rôle des jeunes et du volontariat et placer ce dernier au cœur des efforts de développement afin que tout le monde y gagne.

Compte tenu de l'importante contribution des jeunes Sahéliens, la Stratégie intégrée des Nations Unies pour le Sahel a lancé en 2021 une initiative destinée à tenir compte de leur point de vue sur le développement en leur demandant directement comment les Nations Unies pourraient mieux s'associer aux jeunes pour donner une image plus positive du Sahel.

Le volontariat rapproche les différentes générations, s'attaque aux causes profondes des conflits et restaure le contrat social sans laisser personne pour compte. Les gouvernements du Sahel et les autres partenaires qui souhaitent concrétiser les objectifs de développement du Sahel et réaliser les ODD doivent donc reconnaître et miser sur les efforts déployés par les volontaires, les soutenir et engager des ressources et des investissements en faveur d'initiatives menées par les jeunes, en particulier lorsque celles-ci font appel au volontariat.

Le moment ne pourrait être mieux choisi pour se lancer dans le volontariat.

## Chapitre 7

# Conclusion et recommandations : le volontariat au service de sociétés plus égalitaires et plus inclusives

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



## 7.1. Introduction

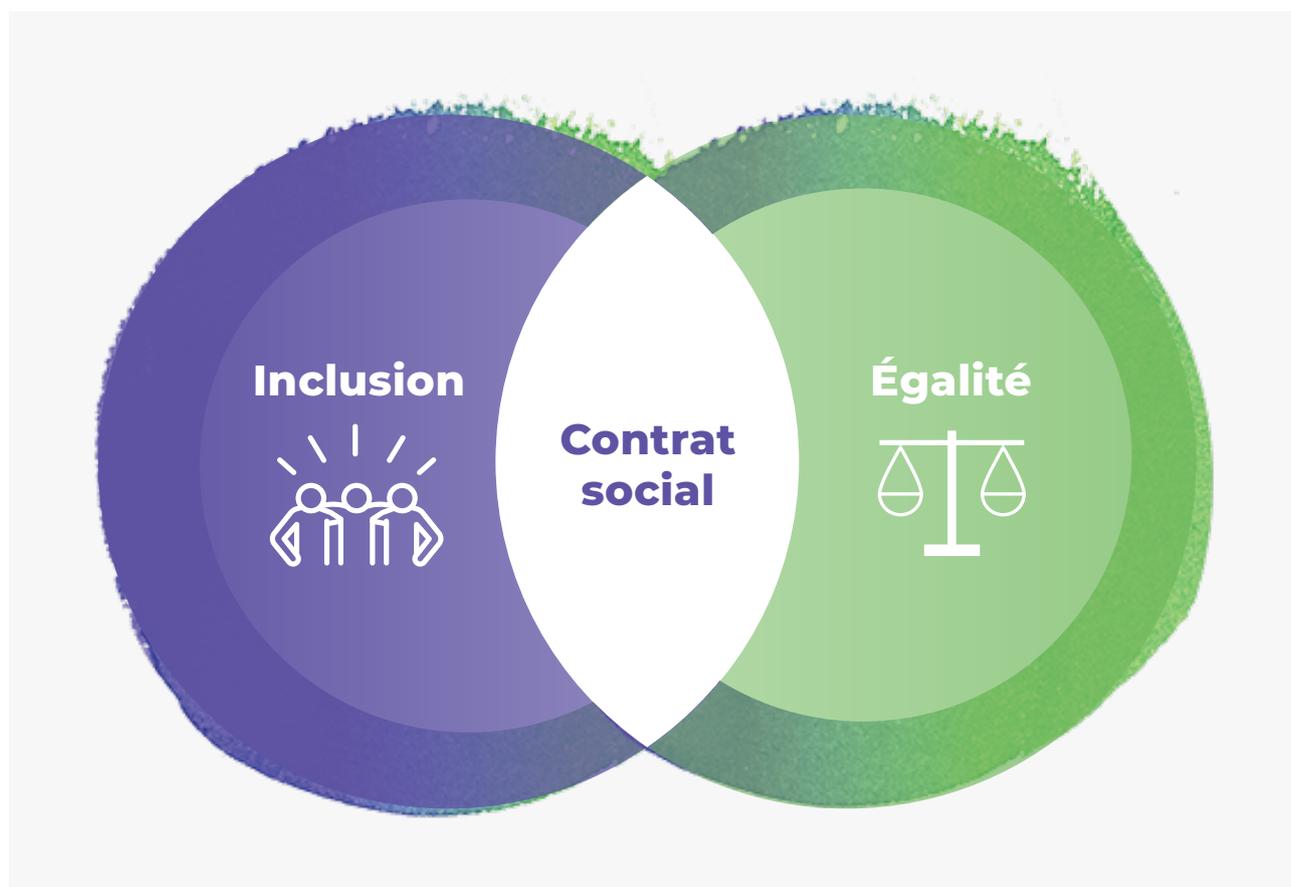
Ce rapport met en évidence le rôle fondamental joué par le volontariat dans l'établissement et le renforcement des relations entre les citoyens et les États. De leur côté, ces relations conduisent à une meilleure gouvernance, favorable au développement durable et à la paix, ce qui contribue à des sociétés plus égalitaires et plus inclusives.

L'appel à des prises de décisions et des mesures collaboratives impliquant les citoyens et les États a suscité différentes réactions chez les volontaires. Certains ont collaboré avec les

pouvoirs publics et contribué activement et de diverses manières à la gouvernance délibérative, à la cocréation de services et à l'innovation sociale. Ces partenariats sont plus que jamais essentiels à l'heure où les communautés et les pays s'efforcent de bâtir un avenir meilleur, plus égalitaire et plus inclusif, en ne laissant personne de côté.

Les partenariats entre les volontaires et les États constituent un mécanisme appréciable pour renforcer le rôle des volontaires dans la réalisation des objectifs de développement durable (ODD) et peuvent servir à poser les bases d'un contrat social pour le XXI<sup>e</sup> siècle, fondé sur l'inclusion et l'égalité et répondant aux besoins des communautés.

**Figure 7.1.** Un contrat social au service de sociétés plus égalitaires et plus inclusives



En outre, il est établi que les partenariats entre les groupes de volontaires et les autorités nationales sont très utiles pour donner aux volontaires un rôle plus actif dans la réalisation des objectifs de développement durable (ODD), en particulier durant cette Décennie d'action décisive.

Fondé sur les conclusions des travaux de recherche, ce dernier chapitre recense les principaux messages du rapport et adresse quelques recommandations pratiques aux décideurs politiques, aux gouvernements, aux organisations non gouvernementales (ONG), aux groupes de volontaires et aux autres acteurs du développement.

## 7.2. Messages clés : le volontariat au service d'un contrat social pour le XXI<sup>e</sup> siècle

La participation des citoyens à la gouvernance a déjà été reconnue comme un élément essentiel de la cocréation de services et de la collaboration avec l'État, en particulier dans l'optique de bâtir des sociétés plus égalitaires et plus inclusives et de mettre sur pied un nouveau contrat social. Le présent Rapport sur la situation du volontariat dans le monde met en lumière la valeur ajoutée que la participation des volontaires peut apporter aux processus décisionnels publics. Les particuliers, a fortiori lorsqu'ils font partie des communautés les plus marginalisées, peuvent devenir des collaborateurs, des parties prenantes, des militants et des dirigeants actifs.



Un groupe de volontaires issus de différentes organisations de protection de la nature se réunit au Pérou. Source : VNU.



## Le volontariat a la capacité de promouvoir une culture de prise de décisions collaborative

### Ce rapport démontre que les volontaires sont très attachés à l'inclusion.

De nombreux volontaires contribuent à définir les questions qui leur tiennent à cœur et à en faire des priorités. Lorsque la mise en œuvre des politiques locales est défailante, les volontaires collaborent avec les élus locaux pour que les services publics soient plus adaptés et répondent mieux à leurs besoins et à ceux de leurs communautés. Ceux qui travaillent dans leur communauté d'origine, animés par un sentiment de solidarité, prennent part aux délibérations, participent à la mise en œuvre des programmes gouvernementaux et partagent des idées innovantes. Leur connaissance et leur expérience directe du terrain s'avèrent indispensables dans l'élaboration de politiques publiques et de programmes innovants et adaptés.

Au Népal, par exemple, les méthodes traditionnelles de prévention des inondations employées par les *barghar* ont été couplées aux savoirs des ingénieurs locaux, ce qui a entraîné la construction de structures plus robustes et plus durables, efficaces face aux inondations. Les volontaires, présents dans l'espace public et sur des plateformes, aspirent à une meilleure gouvernance. Dans l'étude de cas consacrée au Malawi (voir le chapitre 6), des volontaires des communautés ont adopté des approches innovantes et créatives pour engager le dialogue, de sorte que les agents de santé communautaires du gouvernement ont pu mettre en place des procédures sur mesure pour les jeunes vivant avec le VIH.

Il existe toutefois des groupes et des personnes qui ne souhaitent pas participer, ou qui considèrent que la délibération et les partenariats avec l'État ne sont pas la solution. Bien souvent, c'est parce que les citoyens et les autorités nationales n'ont pas les mêmes attentes vis-à-vis de l'élaboration d'un contrat social. Dans le cas du Forum de l'eau du Nebhana, en Tunisie, les membres de la communauté se sont d'abord montrés réticents à l'idée de s'associer aux institutions publiques locales. Au Kirghizistan, ce sont les chefs de village et les villageois qui ont hésité à collaborer avec les groupes de femmes, car ils doutaient que le dialogue et le partenariat soient la meilleure solution. Ces exemples montrent bien que l'établissement d'un partenariat, quel qu'il soit, repose sur l'adhésion de toutes les parties, et mettent en évidence le fait que les volontaires locaux, les organisations de volontaires et les institutions de l'État ont souvent des priorités, des programmes et des objectifs divergents.

Néanmoins, les espoirs d'une meilleure gouvernance, conjugués à l'engagement d'une communauté à travailler en ce sens grâce au volontariat, contribuent non seulement à construire une culture de redevabilité, mais également une culture de décision participative et collaborative.



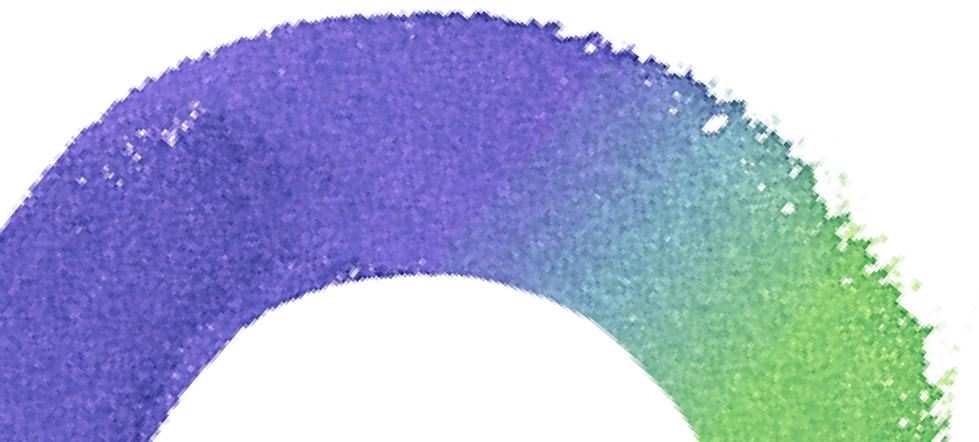
## Le volontariat peut pallier les relations de pouvoir inégales

**Ce rapport présente des arguments qui remettent en cause la croyance populaire selon laquelle les volontaires auraient un rôle purement « utilitaire » consistant essentiellement à pallier les manquements des services gouvernementaux et à perpétuer l'immobilisme en matière de développement.**

Les volontaires ont le pouvoir, grâce à la collaboration, de remédier à l'inégalité des rapports de force entre les simples citoyens et les autorités nationales. Les paysans de la République démocratique du Congo (RDC ; voir le chapitre 5), par exemple, ont réussi à persuader les élus locaux de revoir la tarification des produits agricoles en tenant compte des réalités et du pouvoir d'achat des agriculteurs. D'autres exemples de ce rapport montrent également qu'avec le soutien nécessaire, tous les groupes peuvent s'investir plus activement dans le volontariat afin de se faire entendre et d'exercer une influence, en revendiquant la place qui leur revient dans les espaces décisionnels. En coopérant avec l'État, les volontaires du Kazakhstan ont pu intensifier leur action et aider davantage de personnes handicapées à trouver un emploi dans le pays (voir le chapitre 5). Ainsi, le volontariat ne permet pas seulement aux citoyens d'influer sur le programme de développement, mais véritablement de se l'approprier.

En ce qui concerne les institutions de l'État et les autres organisations, ce rapport révèle que les administrations locales se sont appuyées sur les pratiques, les dirigeants et les systèmes locaux et informels pour créer des espaces de dialogue citoyen. Après la décentralisation de la structure de gouvernance au Népal, par exemple, les collectivités locales ont contacté des institutions traditionnelles et des groupes d'entraide comme les *guthi* et les *barghar* afin d'accroître la portée de leurs discussions publiques (voir le chapitre 4).

Les études de cas nous enseignent également que l'adoption d'une approche inclusive et participative de la gouvernance publique permet aux citoyens de mieux comprendre les notions d'égalité et de responsabilité sociale partagée et de s'y intéresser davantage.





## Bien qu'il offre diverses voies d'accès à la participation civique, le volontariat reste inégalitaire

**Les études de cas montrent que les volontaires des communautés, confrontés à des problèmes de plus en plus complexes, peuvent être motivés par différentes causes et disposent de divers canaux pour agir.**

Les volontaires s'impliquent souvent dans plusieurs activités qui correspondent à leurs centres d'intérêt et à leurs priorités (l'une des principales observations du chapitre 3). Leurs activités ne se limitent pas uniquement à celles mises en place par une organisation. Au contraire, leur engagement prend généralement une forme plus indépendante : ils agissent de façon autonome et ne se cantonnent pas à une seule mission.

Comme le démontrent les chapitres 2 et 3, les femmes auraient plus tendance que les hommes à pratiquer des formes de volontariat informel et à « rendre service » plutôt qu'à participer à des initiatives faisant appel à la prise de décisions. Ce constat met en évidence la disparité hommes-femmes qui existe dans les pratiques de volontariat et les aspirations des volontaires. L'essor du volontariat chez les hommes, observé pendant la pandémie, doit se poursuivre, mais en tenant davantage compte des différences entre hommes et femmes en ce qui concerne le temps consacré au volontariat. Il est par ailleurs indispensable de mieux comprendre comment la hausse des responsabilités familiales et domestiques a pesé sur la disponibilité des femmes pendant la pandémie.

L'inclusion demeure difficile. Les agriculteurs tunisiens, très nombreux et dispersés géographiquement, ont ainsi eu du mal à se faire correctement représenter lors des discussions publiques (voir le chapitre 4). En outre, les volontaires des communautés étant les utilisateurs finaux de nombreux programmes et services qu'ils contribuent à mettre en œuvre, ils se retrouvent dans la situation très particulière d'être à la fois « prestataires » et « bénéficiaires » des services. Bon nombre des volontaires représentés dans les études de cas travaillaient auprès des populations marginalisées d'une communauté (paysans, groupes autochtones, femmes des régions rurales, habitants des quartiers informels, personnes handicapées, etc.) ou en faisaient partie. Ils connaissaient donc les mêmes vulnérabilités et la même marginalisation que les personnes auxquelles ils venaient en aide.



## Les volontaires sont de précieux intermédiaires

**Les volontaires occupent une position unique qui leur permet d'établir des passerelles entre les prestataires de services et les bénéficiaires, même si celles-ci sont fragilisées par des problèmes d'ordre administratif et des divergences en matière de priorités et de perspectives.**

Les volontaires communautaires qui apparaissent dans ces études de cas font office de médiateurs entre plusieurs groupes, et notamment entre les institutions de l'État et les associations communautaires locales, qu'ils aident souvent, s'agissant des difficultés bureaucratiques. Les jeunes volontaires de l'association Amel (Liban), par exemple, ont été formés afin de mieux comprendre la législation nationale relative aux travailleurs domestiques migrants. Cela s'est avéré très utile pour aider les travailleuses domestiques sans papiers à se faire vacciner, et leur travail a notamment consisté à traduire des documents importants de l'arabe vers l'anglais (ou vers une langue locale) afin de les rendre plus accessibles (voir le chapitre 5). Confrontés à des procédures complexes, les volontaires assurent une médiation efficace, et pourraient se voir confier des missions similaires à l'avenir.

Les études de cas démontrent également que le volontariat couvre différents secteurs qui correspondent à divers ODD. Selon les cas, les partenariats entre volontaires et États visent ainsi à améliorer les pratiques agricoles (ODD 2), à faire progresser la participation des femmes et l'égalité des genres (ODD 5), à favoriser l'emploi (ODD 8) ou encore à accroître l'inclusivité des villes (ODD 11), par exemple. Cela montre bien que le volontariat peut être un moyen d'intégrer différents objectifs mondiaux à l'échelle locale.

### 7.3. Le volontariat au service de sociétés plus égalitaires et plus inclusives : recommandations stratégiques

L'édition 2020 de l'examen quadriennal complet des activités opérationnelles de développement du système des Nations Unies reconnaît le volontariat comme un puissant levier intersectoriel de mise en œuvre du Programme de développement durable à l'horizon 2030,

et encourage le système des Nations Unies, la société civile et le secteur privé à appuyer les initiatives visant à faciliter l'intégration des différents modèles de volontariat dans les cadres de développement.

Les recommandations pratiques formulées ici, fondées sur les résultats de recherche et inspirées des cadres des Nations Unies, pourraient permettre au volontariat de mieux tirer parti des modèles émergents, lesquels peuvent s'avérer très utiles pour construire des sociétés plus égalitaires et plus inclusives.



## 1. Aplanir les obstacles auxquels se heurtent les groupes marginalisés dans le cadre du volontariat

**Les groupes marginalisés, notamment les personnes handicapées, les femmes des régions rurales et les groupes LGBTQI, sont souvent les premières victimes des inégalités.**

Si ces groupes se heurtent à l'exclusion ou à des obstacles à la participation (mobilité limitée, responsabilités domestiques, difficultés à accéder à l'information, etc.), il peut être nécessaire d'élaborer des stratégies visant à leur faciliter l'accès aux espaces de délibération. L'intégration de plusieurs approches et de plusieurs modalités de participation des volontaires aux processus de gouvernance délibérative à tous les niveaux pourrait améliorer les choses dans ce domaine. Citons par exemple l'Initiative nationale de développement des villages égyptiens (Hayah Karima), un programme de sensibilisation communautaire mené par les autorités égyptiennes pour inviter les jeunes à prendre la tête d'initiatives destinées à assurer la participation des jeunes volontaires issus de communautés marginalisées aux processus de décision.

Les **décideurs** peuvent adopter des politiques en faveur de l'accès et de l'inclusion des volontaires et des groupes marginalisés afin de surmonter les obstacles qui limitent leur participation aux processus de gouvernance délibérative. Les politiques visant à encourager les partenariats entre les volontaires et les gouvernements ou d'autres entités, y compris dans le secteur privé, ne sont pas non plus à négliger. Aux Philippines, par exemple, la Loi sur le volontariat adoptée en 2007 impose aux organismes gouvernementaux nationaux et aux administrations locales de créer des programmes de volontariat dans leurs institutions afin de promouvoir et d'encourager les partenariats avec des volontaires. Cette mesure a entraîné la création du Service gouvernemental des programmes de volontariat (BBP).

Il est essentiel de mettre en place des structures de gouvernance qui permettent aux volontaires de prendre part à la conception et à la mise en œuvre des programmes de développement en collaboration avec les autorités nationales. Au Bangladesh, des volontaires s'investissent activement dans des projets de cartographie participative de la pauvreté ou dans des comités de développement communautaires auxquels ils apportent un soutien indispensable pour renforcer les capacités des citoyens pauvres. Pour favoriser les partenariats avec des volontaires, les pouvoirs publics nationaux, régionaux et locaux (municipalités) peuvent élaborer des politiques destinées à soutenir la création et l'intégration de ce type de partenariats au sein de leurs institutions.

Outre les espaces traditionnels (assemblées citoyennes, réunions publiques ou conseils communautaires), les décideurs peuvent par ailleurs songer à adopter des mesures qui amélioreraient l'accès et la participation aux processus décisionnels, en recourant à des approches technologiques en complément des approches traditionnelles (plateformes participatives ou de gouvernement ouvert, par exemple).

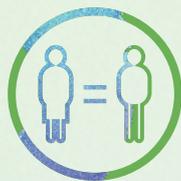


## 2. Mettre à profit les partenariats grâce au volontariat

**L'établissement de relations entre les volontaires et les États doit impérativement s'appuyer sur les pratiques et réseaux de soutien et de leadership locaux et informels.**

Cette démarche renforce la légitimité et l'appropriation des programmes de développement et contribue à instaurer un climat de confiance entre les autorités nationales et les volontaires. Les gouvernements, les organisations faisant appel à des volontaires et les autres parties prenantes doivent accorder davantage d'attention aux systèmes de connaissances, aux pratiques et aux réseaux de soutien informels, et imaginer des solutions pour les intégrer dans la création de partenariats de volontariat durables.

Les **décideurs** peuvent tirer parti des réseaux de soutien existants ainsi que des pratiques et valeurs inhérentes à l'engagement communautaire lorsqu'ils élaborent des politiques en la matière, en particulier si celles-ci encouragent les partenariats entre les volontaires et d'autres parties prenantes. Reconnaisant l'importance des partenariats entre les volontaires, les organisations qui font appel à ces derniers et le Gouvernement, le Bangladesh, avec le concours de diverses parties prenantes, développe actuellement une politique visant à intégrer le volontariat aux politiques nationales de développement et à renforcer les institutions locales. Son objectif est à la fois de généraliser le volontariat dans les institutions d'État et de favoriser les partenariats entre les volontaires, le secteur privé et les partenaires du développement.



### 3. Adopter des mesures promouvant l'égalité des genres pour lutter contre les inégalités

**Les femmes se heurtent à divers obstacles dans le secteur du volontariat. Elles contribuent notamment moins aux prises de décisions que les hommes, c'est pourquoi il convient de veiller à ce qu'elles puissent prendre part aux processus décisionnels.**

Pour que le volontariat reste un moyen viable de faire entendre les femmes et de renforcer leur capacité d'action ainsi que leur appropriation du processus de développement, il s'agit de mieux comprendre les obstacles persistants auxquels sont confrontées les femmes et les autres personnes exclues en raison de leur genre.

Les **décideurs** peuvent adopter des mesures en faveur de l'égalité des genres afin d'optimiser l'engagement volontaire des femmes, notamment en leur assurant un accès aux processus décisionnels. Il est important de comprendre les obstacles incessants que rencontrent les femmes dans le secteur du volontariat. Des études menées dans plusieurs pays et régions pour évaluer dans quelle mesure les processus de prise de décisions collaboratives renforcent ou remettent en cause les normes de genre et autres inégalités entre les genres dans le domaine du volontariat pourraient combler le manque de données en la matière.



Un groupe de volontaires se réunit pour discuter de l'importance de la préservation des *lomas* de Lúcumo dans la région de Lima, au Pérou. Source : VNU.



Un volontaire milite pour la protection de l'écosystème local au Pérou. Source : VNU.



#### 4. Tirer parti de l'expertise, des connaissances et des expériences des volontaires

---

**Comme le montrent les conclusions des travaux de recherche, les discussions sur les politiques publiques et les consultations qui tiennent compte d'une multitude d'idées et de points de vue différents, des pratiques locales et autochtones et des concepts propres au volontariat produisent de meilleurs résultats, et notamment des programmes de développement sur mesure, plus adaptés aux besoins.**

Il est donc essentiel de reconnaître le savoir et l'expérience des volontaires issus de communautés marginalisées, et surtout de les utiliser au service du développement. De plus, comme les volontaires s'investissent généralement dans plusieurs activités civiques, il est nécessaire d'envisager différentes formes de participation citoyenne lors de l'élaboration de nouvelles initiatives et de nouveaux programmes portés par des volontaires afin que ceux-ci correspondent aux besoins et aux centres d'intérêt des citoyens ainsi qu'à leurs compétences professionnelles et à leurs activités de loisirs.

Les **décideurs** devraient reconnaître l'expertise des volontaires, en particulier pour pouvoir faciliter ou instaurer un environnement dans lequel leurs compétences seront pleinement exploitées. Ils pourraient notamment adopter des mesures stratégiques visant à favoriser la participation des volontaires issus de communautés marginalisées aux processus décisionnels, ce qui peut également contribuer à renforcer leurs compétences. Les décideurs devraient également envisager de s'appuyer sur le fort intérêt que suscitent les diverses formes de volontariat au-delà de la prestation de services, notamment l'innovation sociale et la participation citoyenne.



## 5. Encourager l'innovation sociale

### Les partenariats entre les volontaires et les États incitent à l'action volontaire.

L'attachement des volontaires à des valeurs communes, souvent fondées sur des principes d'inclusion et d'égalité et sur la collaboration avec les autorités nationales, renforce leur contribution à l'innovation sociale dans le secteur du développement là où elle est la plus nécessaire.

Les **décideurs** devraient défendre des mesures qui favorisent l'émergence d'idées nouvelles afin que les innovations s'alignent sur les besoins des communautés en matière de développement et y répondent plus efficacement. L'innovation sociale nécessite l'adoption de politiques inclusives qui facilitent la participation des groupes marginalisés. Des mesures destinées à stimuler l'innovation sociale, comme les plateformes participatives et de gouvernement ouvert, devraient également être envisagées. Toutefois, il faut veiller à ce que les mesures adoptées n'aggravent pas les inégalités face au numérique, en particulier pour les groupes marginalisés.



## 6. Reconnaître le travail et les contributions des volontaires informels

### Les volontaires informels des milieux défavorisés reçoivent généralement moins de soutien matériel et de reconnaissance. La valorisation de leur engagement, de leur travail et de leurs contributions est donc indispensable et peut accroître leur motivation à l'égard de l'engagement volontaire.

Au Bangladesh, le Prix du volontariat, lancé par le ministère du Gouvernement local, du Développement rural et des Coopératives, WaterAid et le programme VNU pour récompenser les volontaires du pays, en est un parfait exemple.

Les **décideurs** devraient envisager l'élaboration de mécanismes permettant de valoriser le travail des volontaires, qu'il s'agisse de reconnaître leurs opinions et de tenir compte de leur contribution à la prise de décisions, ou de mettre à leur disposition des systèmes de protection sociale dans les communautés marginalisées. Ils devraient également reconnaître les contributions des volontaires en créant diverses formes d'incitations telles que la reconnaissance sociale, et répondre ainsi à leur aspiration à se sentir utiles et valorisés.



## 7. Investir dans les données et la recherche sur le volontariat

**Il reste difficile d'estimer l'ampleur et la portée du volontariat, car les données sont rares et de mauvaise qualité. De ce fait, les activités de volontariat ne sont souvent pas prises en comptes dans les budgets et les plans de développement.**

Il est impératif de renforcer la capacité des pays et des régions à collecter des données sur le volontariat, y compris sur le volontariat informel très répandu dans les pays du Sud.

Il est nécessaire de collecter des données et de mesurer le volontariat pour mieux comprendre dans quelle mesure il contribue au développement et mieux connaître les besoins et les compétences des volontaires de divers horizons. Toute initiative facilitant la mesure des besoins en matière de volontariat doit être ventilée selon différents facteurs tels que le genre, le statut socioéconomique, les zones d'intervention (urbaines/rurales) et l'âge. Cela permettra aux décideurs et aux professionnels de terrain de mieux appréhender la réalité du volontariat dans les pays, les régions, et à l'échelle mondiale.

Les **décideurs** devraient investir dans des initiatives de mesure du volontariat afin de remédier au manque de données en la matière et de produire des données comparables et de meilleure qualité de façon à rendre compte de la contribution du volontariat au développement dans les différents pays et régions. Pour dresser un état des lieux plus précis du volontariat, les décideurs devraient également envisager des partenariats avec des entités nationales (organismes nationaux de statistique), régionales (avec des organisations régionales) et internationales (avec l'OIT et d'autres partenaires) afin de collecter des données et de mesurer plus efficacement le volontariat.

## Témoignage de volontaire : repenser l'avenir du volontariat

**Des volontaires originaires du Mali, de l'Inde et de l'Équateur réfléchissent à la question suivante : « Dans cette "nouvelle normalité", y a-t-il des aspects que vous aimeriez changer s'agissant des modes de coopération entre les volontaires et d'autres parties prenantes, notamment le gouvernement et le secteur privé ? »**

*Lorsque la pandémie a affaibli le système de santé – déjà vacillant – du Mali, les volontaires étaient les seuls acteurs présents sur le terrain pour sensibiliser la population. À l'avenir, des partenariats plus solides et une meilleure coordination des volontaires et des autres parties prenantes (notamment des autorités nationales) seront nécessaires pour reconstruire efficacement à l'issue de la pandémie.*

– Makan Dramé, Mali

*Après la pandémie, les problèmes devront être abordés différemment. Il faudra sensibiliser les femmes, les adolescentes, les hommes et les anciens des villages, les autorités de l'État, des districts et des villages... Nous serons confrontés à une nouvelle normalité, mais aussi à de nouveaux défis.*

*Les volontaires ont un rôle à jouer pour créer une société post-COVID plus juste dans les communautés rurales et autochtones. Comme nous sommes en première ligne et que nous interagissons directement avec les parties prenantes sur le terrain, nous connaissons parfaitement les besoins socioéconomiques des communautés où nous intervenons. À ce titre, nous sommes mieux placés pour trouver des solutions simples aux problèmes qu'elles rencontrent, qu'il s'agisse de mettre en œuvre des programmes de développement, de mener des actions de sensibilisation pour adapter les comportements des communautés locales et autochtones, ou de faciliter leur accès aux programmes et dispositifs gouvernementaux.*

– Sumitra Sahu, Inde

*Les volontaires devraient être considérés comme des experts techniques qui contribuent à définir des mesures stratégiques destinées à faire redémarrer la société grâce à des programmes consacrés à l'égalité des genres, à l'interculturalité et à la participation active d'autres acteurs locaux.*

– Sumak Bastidas, Équateur

## **Contribution spéciale : Nabaloum Boureïma, directeur général du Programme national de volontariat au Burkina Faso**

Nabaloum Boureïma, directeur général du Programme national de volontariat au Burkina Faso (PNVB) explique le rôle joué par les volontaires, et en particulier par les femmes, dans le développement du Burkina Faso.

### **Le rôle des volontaires dans le développement du Burkina Faso**

Le volontariat est une pratique répandue depuis longtemps au Burkina Faso du fait d'une tradition de solidarité et d'entraide, et cela transparaît dans les pratiques traditionnelles et contemporaines de volontariat et d'engagement civique. Depuis sa création en 2008, le PNVB, qui est une entité publique, a ainsi mobilisé dans le cadre de ses programmes plus de 48 000 volontaires nationaux, dont une majorité de jeunes femmes et de filles. Les volontaires mettent leurs compétences au service de plusieurs domaines prioritaires, notamment la santé, la décentralisation et l'éducation. En 2020, 14 172 volontaires sont venus en aide à plus de 7 millions de personnes dans le cadre des efforts visant à contenir la propagation de la COVID-19. Outre l'action du PNVB, d'autres initiatives de volontariat ont été mises en œuvre dans les 13 régions du pays. Le programme des Volontaires adjoints de sécurité (VADS), par exemple, a mobilisé depuis 2013 plus de 10 000 volontaires, dont 35 % de femmes. De son côté, la Brigade verte compte plus de 3 000 femmes volontaires qui contribuent depuis 22 ans à améliorer l'assainissement urbain et à rendre l'environnement plus sain.

# Annexe A

## Méthodologie de recherche pour les études de cas

### 1. Approche méthodologique générale

Les chapitres à caractère qualitatif s'appuient sur l'analyse de plusieurs études de cas qualitatives de diverses envergures. **Chaque étude de cas** met en avant un modèle de relation volontaires-État spécifique, clairement associé à au moins un des thèmes abordés dans ces chapitres, à savoir la gouvernance délibérative, la cocréation de services ou l'innovation sociale. Le collectif de recherche dirigé par le programme VNU et par l'équipe chargée du Rapport sur la situation du volontariat dans le monde a chargé des équipes de recherche de réaliser les enquêtes sur le terrain et les recherches secondaires qui ont ensuite été consignées dans les rapports de recherche. Ces rapports commandés ont servi de base à la rédaction des chapitres à caractère qualitatif. Chaque chapitre se compose d'au moins une étude de cas de grande envergure et de **deux à trois études de cas de moindre envergure**. Voici les principales distinctions entre ces deux catégories :

**Études de cas de grande envergure** : ces études ont été réalisées à l'aide de données primaires (discussions de groupe, entretiens semi-dirigés et analyse documentaire) et sont des comptes rendus détaillés, dans lesquels figurent de longs extraits des entretiens, des documents et des discussions de groupe.

**Études de cas de moindre envergure** : ces études plus courtes ont été réalisées essentiellement à l'aide de données secondaires, bien que certaines comprennent également des entretiens avec plusieurs des acteurs concernés (en Chine, en RDC et au Sénégal).

Pour les études de cas de grande envergure, les enquêtes de terrain ont été réalisées en Amérique latine (Fundación Futuro Latinoamericano), au Liban (association Amel), au Malawi (Art & Global Health Center, ou ArtGlo) et au Népal (*guthi* et *barghar*).

### 2. Questions de recherche

Les rapports de recherche commandés devaient répondre à deux grandes questions de recherche interdépendantes :

**Question 1 :** Quels sont les modèles émergents de relations entre volontaires et États et en quoi ces modèles renforcent-ils ou limitent-ils la capacité du volontariat à répondre aux nouveaux besoins du XXI<sup>e</sup> siècle ?

**Question 2 :** Parmi les nouveaux modèles de volontariat, quels sont ceux qui pourraient permettre au volontariat de faire émerger plus efficacement un contrat social durable et inclusif, contribuant ainsi à la construction de sociétés plus égalitaires et plus inclusives ? Comment les citoyens et les États envisagent-ils le rôle du volontariat à l'avenir ?

La première question est plutôt conceptuelle. Elle cherche à recueillir des informations pour mieux comprendre les différentes formes de relations entre volontaires et États, leurs caractéristiques, leurs motivations, les divers acteurs qui y contribuent et y participent, leurs forces et leurs faiblesses, ainsi que les valeurs qu'elles incarnent.

La deuxième question s'intéresse plutôt à la dimension stratégique et aux perspectives. Elle vise à apporter des arguments et à formuler des recommandations pratiques destinées à aider les décideurs des États membres dans l'élaboration de politiques et de programmes consacrés aux ODD et/ou au volontariat. Le fait que cette question porte spécifiquement sur la **construction de sociétés égalitaires et inclusives** souligne la nécessité de s'intéresser aux questions du pouvoir et de la représentation : qui est associé à la création de contrats sociaux durables et inclusifs ? Dans quelle mesure ces personnes peuvent-elles influencer ce processus ? Il est important que les recommandations pratiques formulées soient concrètes et réalistes.

### 3. Sélection des études de cas

Le collectif a commencé par une étude de cadrage (en consultant des travaux de recherche consacrés au sujet, des rapports d'ONG, des sites Internet et des blogs) et a recensé une soixantaine d'organisations. Le programme VNU a ensuite demandé au collectif de sélectionner en priorité des exemples dans les pays du Sud, où il est nécessaire d'approfondir les recherches sur le volontariat. Les organisations de la liste ont été classées à l'aune de différents critères, notamment la région, le modèle de volontariat et le secteur. Dans l'ensemble, la sélection d'études de cas devait :

- représenter différentes régions, en particulier l'Afrique, l'Amérique latine et les Caraïbes, l'Asie-Pacifique, les États arabes, ainsi que l'Europe et la Communauté d'États indépendants (CEI) ;
- représenter différents contextes nationaux, avec notamment un ou deux exemples d'États fragiles ou connaissant une crise prolongée ou une situation d'urgence ;
- représenter toutes formes de volontariat, des plus formelles (programmes nationaux de volontariat) aux plus informelles (groupes d'assistance mutuelle ou d'entraide plus ou moins structurés) ;
- inclure des organisations ou des initiatives de volontariat dirigées par des femmes ou des jeunes ;
- inclure des exemples portant sur différents secteurs du développement (santé, égalité des genres, pauvreté, changement climatique, etc.) afin de montrer que le volontariat s'inscrit dans la poursuite de plusieurs ODD (et pourrait contribuer à leur réalisation).

Sur la liste initiale, les équipes de recherche ont sélectionné quatre études de cas de grande envergure (en Équateur, au Liban, au Malawi et au Népal) et 11 études de cas de moindre envergure : deux au Kirghizistan, en Tunisie et en République démocratique du Congo, les autres en Chine, en Colombie, au Kazakhstan, au Kenya, au Sénégal, à Trinité-et-Tobago, ainsi qu'une étude

de cas couvrant trois petits États insulaires en développement (PEID), à savoir les Fidji, les Îles Salomon et le Vanuatu. Les équipes de recherche ont choisi des études de cas « révélatrices » (plutôt que « représentatives »)<sup>iv</sup> : elles ont donc dû sélectionner des organisations, institutions ou groupes susceptibles de contribuer aux recherches et étroitement liés aux trois modèles de partenariat. La sélection des études de cas s'est également fondée sur les considérations suivantes :

- l'envergure potentielle de l'étude de cas ;
- le caractère local et communautaire des institutions (ce critère était essentiel ; ces institutions pouvaient avoir tout au plus une portée nationale, même si certaines études de cas mettent aussi en avant des volontaires internationaux) ;
- l'équilibre entre les différents secteurs (changement climatique, santé, migrations, etc.) : les chercheurs ont évité de multiplier les rapports sur un même secteur afin de couvrir un plus large éventail d'ODD ;
- les éventuels problèmes d'accès (faisabilité des enquêtes à réaliser dans le cadre de l'étude de cas et accessibilité des interlocuteurs).

### 4. Méthodes

Trois méthodes interdépendantes ont été utilisées dans le cadre de cette étude. Compte tenu de l'évolution des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, la plupart des activités prévues ont finalement dû être réalisées en ligne.

Des **entretiens semi-structurés** ont été organisés afin de poser des questions ciblées en fonction des objectifs de recherche et d'approfondir les enjeux éventuellement mis en lumière par les observations. Les équipes ont interrogé des acteurs très divers : des volontaires locaux, nationaux et internationaux, des communautés partenaires, mais également des spécialistes du développement et d'autres acteurs locaux pertinents dans ce domaine, le cas échéant. Ces entretiens ont également eu lieu en ligne.

<sup>iv</sup> Mitchell, C., « Case studies », dans *Ethnographic research: a guide to general conduct*. Ellen, R. F., éd., Academic Press, Londres, 1984.

Des **discussions de groupe** ont par ailleurs été menées avec un groupe de volontaires afin qu'ils partagent leurs expériences et leurs points de vue sur le sujet. Cette méthode a permis un échange productif et un partage d'idées. Certaines discussions de groupe ont eu lieu en ligne.

Une **analyse documentaire (recherche théorique)** a été réalisée afin de mieux appréhender le contexte dans lequel les recherches seraient menées. Les équipes ont recueilli différents documents dans chaque pays, notamment des évaluations politiques et programmatiques consacrées à l'engagement volontaire. Les documents relatifs aux programmes mis en avant dans les études de cas ont également été analysés.

Le collectif de recherche a par ailleurs apporté son soutien en procédant à un examen critique des rapports de recherche et en donnant son avis sur toutes les questions soulevées dans le cadre de l'enquête de terrain.

## 5. Considérations éthiques

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de l'École de développement international de l'université d'East Anglia. Les équipes qui sont intervenues au Népal et au Malawi ont respectivement reçu l'approbation de l'École de pédagogie de l'université de Katmandou et du comité d'éthique de l'université du Malawi. La réalisation de ce projet de recherche s'est inspirée des grands principes éthiques suivants :

- L'anonymat a été respecté. Aucune personne ou institution n'a été citée nommément ou n'est reconnaissable dans ce rapport à moins de l'avoir souhaité et d'avoir rempli un formulaire de consentement à cet effet.
- La confidentialité a été respectée. Toutes les données brutes, non anonymisées, n'ont été communiquées qu'au sein de l'équipe du collectif de recherche de l'université d'East Anglia chargée de l'étude.
- Lorsqu'il existait des rapports de force hiérarchiques, les volontaires ont été recrutés directement et non par le biais des membres du personnel de l'organisation concernée (afin que les volontaires ne se sentent pas

obligés de participer). Les équipes ont fait preuve de vigilance lorsqu'elles ont fait appel à des intermédiaires pour accéder aux participants.

- Tous les formulaires de consentement écrits et les fiches d'information destinées aux participants étaient rédigés dans la langue locale. Tous les participants ont été correctement informés du projet et de leurs droits en tant que participants de façon à pouvoir donner un consentement éclairé.
- Si un participant ne pouvait pas ou ne souhaitait pas donner son accord écrit, son consentement a été obtenu par oral (et enregistré) ou par courrier électronique.
- Les équipes ont veillé à prendre connaissance des protocoles de protection et à se former à leur utilisation, notamment en orientant les participants vers les services de soutien appropriés ; les chercheurs pouvaient également faire le choix de ne pas se retrouver seuls avec les participants si un sujet sensible était abordé ou discuté.
- Toutes les activités de collecte de données ont été réalisées dans le respect des restrictions nationales liées à la COVID-19 (nombre de personnes autorisées à se réunir, mesures d'hygiène, etc.). Les entretiens ainsi que les autres activités se sont déroulés en ligne lorsque la situation l'imposait.
- Les participants aux études de cas de grande envergure ont été invités à lire l'étude de cas et les extraits de leur entretien dans le rapport principal, puis à faire part de leurs commentaires.

## Annexe B

# Groupes régionaux, pour les estimations mondiales et la méthodologie

| Afrique                   | Amérique latine et Caraïbes   | Asie-Pacifique                                | États arabes              | Europe et Asie centrale   |
|---------------------------|---|---|---------------------------|---|
| Afrique du Sud            | Antigua-et-Barbuda  | Afghanistan                                   | Algérie                   | Albanie   |
| Angola                    | Antilles néerlandaises  | Bangladesh                                    | Arabie saoudite           | Allemagne   |
| Bénin                     | Argentine   | Bhoutan                                       | Djibouti                  | Andorre   |
| Botswana                  | Aruba, Pays-Bas   | Brunei Darussalam                             | Égypte                    | Arménie   |
| Burkina Faso              | Bahamas   | Cambodge                                      | Émirats arabes unis       | Autriche  |
| Burundi                   | Barbade   | Chine   | État de Palestine         | Azerbaïdjan   |
| Cabo Verde                | Belize  | Fidji   | Iraq                      | Bélarus   |
| Cameroun                  | Bermudes  | Guam, États-Unis d'Amérique                   | Jordanie                  | Belgique  |
| Comores                   | Bolivie   | Hong Kong, Chine                              | Koweït                    | Bosnie-Herzégovine  |
| Congo                     | Brésil  | Île Norfolk, Australie                        | Liban                     | Bulgarie  |
| Côte d'Ivoire             | Chili   | Îles Cook                                     | Libye                     | Croatie   |
| Érythrée                  | Colombie  | Îles Mariannes du Nord, États-Unis d'Amérique | Maroc                     | Danemark  |
| Eswatini                  | Costa Rica  | Îles Marshall                                 | Oman                      | Espagne   |
| Éthiopie                  | Cuba  | Îles Salomon                                  | Qatar                     | Estonie   |
| Gabon                     | Curaçao, Pays-Bas   | Inde  | République arabe syrienne | Fédération de Russie  |
| Gambie                    | Dominique   | Indonésie                                     | Somalie                   | Finlande  |
| Ghana                     | El Salvador   | Iran  | Soudan                    | France  |
| Guinée                    | Équateur  | Japon   | Tunisie                   | Géorgie   |
| Guinée équatoriale        | Grenade   | Kiribati                                      | Yémen                     | Gibraltar   |
| Guinée-Bissau             | Guadeloupe, France  | Macau, Chine                                  |                           | Groenland, Danemark   |
| Kenya                     | Guatemala   | Malaisie                                      |                           | Guernesey, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord  |
| Lesotho                   | Guyana  | Maldives                                      |                           | Hongrie   |
| Mali                      | Guyane française, France  | Micronésie (États fédérés de)                 |                           | Île de Man, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord |
| Maurice                   | Haïti   | Mongolie                                      |                           | Îles Féroé, Danemark  |
| Mauritanie                | Honduras  | Myanmar                                       |                           | Irlande   |
| Mozambique                | Îles Caïmanes   | Nauru   |                           | Islande   |
| Namibie                   | Îles Falkland (Malvinas), Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord | Népal   |                           | Israël  |
| Niger                     |   | Nouvelle-Calédonie, France                    |                           |   |
| Nigéria                   |   | Pakistan                                      |                           |   |
| Ouganda                   |   | Palau   |                           |   |
| République centrafricaine |   | Papouasie-Nouvelle-Guinée                     |                           |   |

|                                  |   |  |  |   |
|----------------------------------|---|--|--|---|
| République démocratique du Congo | Îles Turques-et-Caïques,  | Philippines                                |  | Italie  |
| République-Unie de Tanzanie      | Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord             | Polynésie française, France                |  | Jersey, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord |
| Réunion                          | Jamaïque  | République de Corée                        |  | Kazakhstan  |
| Rwanda                           | Martinique, France  | République démocratique populaire lao      |  | Kirghizistan  |
| Sao Tomé-et-Principe             | Mexique   | République populaire démocratique de Corée |  | Kosovo  |
| Sénégal                          | Montserrat, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord | Samoa                                      |  | Lettonie  |
| Seychelles                       | Nicaragua   | Samoa américaines, États-Unis d'Amérique   |  | Liechtenstein   |
| Sierra Leone                     | Panama  | Singapour                                  |  | Lituanie  |
| Soudan du Sud                    | Paraguay  | Sri Lanka                                  |  | Luxembourg  |
| Tchad                            | Pérou   | Taiwan, Chine                              |  | Macédoine du Nord   |
| Togo                             | Porto Rico  | Thaïlande                                  |  | Malte   |
| Zambie                           | République dominicaine  | Timor-Leste                                |  | Monaco  |
| Zimbabwe                         | Sainte-Lucie  | Tokélaou, Nouvelle-Zélande                 |  | Monténégro  |
|                                  | Saint-Kitts-et-Nevis  | Tonga                                      |  | Norvège   |
|                                  | Saint-Vincent-et-les Grenadines                                 | Tuvalu                                     |  | Ouzbékistan   |
|                                  | Suriname  | Vanuatu                                    |  | Pays-Bas  |
|                                  | Trinité-et-Tobago   | Viet Nam                                   |  | Pologne   |
|                                  | Uruguay   |  |  | Portugal  |
|                                  | Venezuela (République bolivarienne du)                          |  |  | République de Moldova                                       |
|                                  |   |  |  | Roumanie  |
|                                  |   |  |  | Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord         |
|                                  |   |  |  | San Marino  |
|                                  |   |  |  | Serbie  |
|                                  |   |  |  | Slovaquie   |
|                                  |   |  |  | Slovénie  |
|                                  |   |  |  | Suède   |
|                                  |   |  |  | Suisse  |
|                                  |   |  |  | Tadjikistan   |
|                                  |   |  |  | Tchéquie  |
|                                  |   |  |  | Turkménistan  |
|                                  |   |  |  | Turquie   |
|                                  |   |  |  | Ukraine   |

## 1. Méthode d'estimation

Les estimations régionales<sup>v</sup> et mondiales des taux de volontariat<sup>vi</sup> chez les personnes âgées de 15 ans ou plus correspondent à des moyennes pondérées<sup>vii</sup> des taux de volontariat disponibles dans la base de données ILOSTAT (61 pays) et des estimations des taux de volontariat établis par l'enquête Gallup (huit pays).

L'estimation du temps moyen consacré au volontariat correspond à une moyenne pondérée établie à l'aide des données disponibles pour 22 pays<sup>viii</sup> répartis dans toutes les régions.

## 2. Données disponibles

Les taux de volontariat régionaux et mondiaux ont été calculés à partir de toutes les données disponibles dans la base de données ILOSTAT et l'enquête VNU-Gallup sur le volontariat et la pandémie de COVID-19 (huit pays). Les taux de volontariat par type d'activité et par genre ont été calculés à l'aide d'un sous-ensemble de données disponibles dans la base de données ILOSTAT, les données nécessaires à ce calcul étant collectées par moins de pays. L'enquête VNU-Gallup portait à la fois sur le volontariat formel et informel, mais les données concernant ces deux types de volontariat ne peuvent malheureusement pas être séparées, car les questions de l'enquête n'avaient pas été conçues à cette fin.

## 3. Ajustement en fonction des différences de périodes de référence

Près des deux tiers des taux de volontariat disponibles (ILOSTAT et enquête Gallup) ont été estimés sur une période de référence d'un an ou 12 mois, un quart sur une période de référence de quatre semaines ou 30 jours, et les autres sur une période de référence d'une semaine ou 7 jours.

Les normes internationales recommandant une période de référence de quatre semaines, c'est

sur cette base qu'il a été décidé de produire les estimations mondiales. Les taux de volontariat estimés sur la base des deux autres périodes de référence ont donc été ajustés à l'aide de coefficients calculés comme suit :

- Coefficient 1 : taux moyen de volontariat calculé pour les pays utilisant une période de référence de quatre semaines divisé par le taux de volontariat moyen calculé pour les pays utilisant une période de référence d'une semaine.
- Coefficient 2 : taux moyen de volontariat calculé pour les pays utilisant une période de référence de quatre semaines divisé par le taux de volontariat moyen calculé pour les pays utilisant une période de référence d'un an.

Les taux de volontariat estimés sur la base d'une période de référence d'une semaine ont ensuite été multipliés par le coefficient 1, tandis que les taux de volontariat estimés sur la base d'une période d'un an ont été multipliés par le coefficient 2.

La moyenne du nombre d'heures de volontariat sur une période d'une semaine a été multipliée par quatre et la moyenne du nombre d'heures de volontariat sur une période d'un an a été divisée par 12, afin d'obtenir la moyenne du nombre d'heures de volontariat sur une période de quatre semaines pour les pays disponibles.

## 4. Estimation des taux nationaux de volontariat

Pour pouvoir établir l'estimation des taux de volontariat à l'échelle mondiale et régionale, il a d'abord fallu calculer les taux de volontariat des pays ne disposant pas de statistiques en la matière de façon à compenser les données manquantes.

Pour le taux de volontariat total (regroupant tous les types de volontariat et quel que soit le genre), les taux de volontariat moyens pondérés ont été

<sup>v</sup> Six régions fondées sur les groupes régionaux du PNUD : l'Afrique, l'Amérique latine et les Caraïbes, l'Asie-Pacifique, les États arabes, l'Europe et l'Asie centrale, et les autres pays.

<sup>vi</sup> Proportion de la population en âge de travailler ayant fait du volontariat durant une période de référence.

<sup>vii</sup> Pondération en fonction du nombre estimé de personnes âgées de 15 ans ou plus (nombre total et par sexe, 2020).

Source : Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies (DESA) (n. d.). *Perspectives de la population mondiale 2019*. Disponible (en anglais) à l'adresse suivante : <https://population.un.org/wpp/Download/Standard/Population/>

<sup>viii</sup> Ces pays sont les suivants : l'Afrique du Sud, l'Arabie saoudite, l'Arménie, l'Australie, le Bangladesh, la Belgique, le Brésil, le Canada, la Colombie, le Costa Rica, les États-Unis d'Amérique, la Fédération de Russie, la Hongrie, l'Irlande, le Kazakhstan, la Mongolie, le Népal, la Nouvelle-Zélande, la Pologne, le Portugal, la République de Moldova et la Suisse.

calculés à l'aide des données disponibles pour chaque région. Ces moyennes ont ensuite été utilisées dans chaque région afin de remplacer les estimations nationales pour les pays ne disposant pas de données sur le taux national de volontariat.

Les taux de volontariat par type de volontariat (formel et informel) et par genre, en revanche, ont été calculés différemment. Seuls des taux mondiaux moyens ont pu être calculés, car on ne disposait de données suffisantes que pour deux régions (Europe et Asie centrale, et autres pays).

### 5. Calcul du temps consacré au volontariat et des équivalents temps plein

L'estimation mondiale de la moyenne mensuelle du nombre d'heures travaillées par un volontaire correspond à une moyenne pondérée des valeurs mensuelles estimées par 22 pays répartis dans toutes les régions<sup>ix</sup>.

Les équivalents plein temps ont été estimés en multipliant le nombre total estimé de volontaires mensuels par le nombre moyen d'heures travaillées par mois, puis en divisant le résultat par 160 (en partant du principe qu'une personne employée à temps plein travaille 40 heures par semaine et quatre semaines par mois).

### 6. Interprétation des résultats

Les estimations rendent compte du pourcentage/ nombre moyen de personnes âgées de 15 ans ou plus qui font du volontariat sur une période d'un mois.

La différence entre les estimations de 2021 et de 2018 ne s'explique pas par un essor du volontariat, mais essentiellement par le type de données utilisé. Les estimations de 2018 ont en effet été calculées à l'aide de données issues d'enquêtes sur l'utilisation du temps : ces dernières appliquant une période de référence très courte (24 heures, par exemple), elles mettent principalement en évidence le volontariat très fréquent (quotidien ou hebdomadaire). De plus, les enquêtes portant sur l'utilisation du temps présentent une capacité limitée à appliquer des méthodes de collecte de données plus complexes.

Les modules d'enquêtes, en revanche, utilisent des périodes de référence plus longues, et sont donc mieux à même de rendre compte du travail volontaire effectué moins fréquemment (même ponctuellement) et dans un plus large éventail d'activités (ce qui se traduit par des taux de volontariat plus élevés).

### 7. Impact de la pandémie de COVID-19 sur les estimations

Il est possible que la pandémie de COVID-19 ait influé sur la participation des citoyens aux activités de volontariat en 2020 et 2021. La majeure partie des statistiques utilisées pour calculer ces estimations (59 pays sur 69) a été publiée entre 2010 et 2019. En revanche, les dernières mesures du volontariat ont été réalisées en 2020 pour deux pays européens (la Norvège et la Suisse), et l'enquête VNU-Gallup menée dans huit pays début 2021 portait sur les 12 mois précédents (soit sur une bonne partie de l'année 2020).

Les données sur le volontariat recueillies pour l'année 2020, alors que des confinements stricts et d'autres mesures destinées à endiguer la pandémie étaient en place à travers le monde, ont probablement eu une incidence sur les estimations mondiales. On peut raisonnablement penser que les restrictions liées à la pandémie de COVID-19 ont empêché de nombreuses personnes d'effectuer des missions de volontariat sur le terrain. D'un autre côté, beaucoup sont sans doute passés au volontariat en ligne. Il se peut aussi que la hausse soudaine du nombre de personnes à aider engendrée par la pandémie ait fait émerger de nouvelles missions de volontariat. Il est donc difficile de déterminer exactement l'influence qu'a pu avoir la pandémie de COVID-19 sur la participation des citoyens aux activités de volontariat.

De manière générale, il est probable que le niveau de l'engagement volontaire n'ait pas évolué du fait de la pandémie. Les taux de volontariat enregistrés en Norvège et en Suisse pour l'année 2020, par exemple, étaient similaires à ceux mesurés avant la pandémie. Pour ce qui est des pays où a été réalisée

<sup>ix</sup> Ces pays sont les suivants : l'Afrique du Sud, l'Arabie saoudite, l'Arménie, l'Australie, le Bangladesh, la Belgique, le Brésil, le Canada, la Colombie, le Costa Rica, les États-Unis d'Amérique, la Fédération de Russie, la Hongrie, l'Irlande, le Kazakhstan, la Mongolie, le Népal, la Nouvelle-Zélande, la Pologne, le Portugal, la République de Moldova et la Suisse.

l'enquête VNU-Gallup, compte tenu de l'absence de données sur le volontariat antérieures à

la pandémie, il est impossible d'estimer les conséquences éventuelles de cette dernière.

## Annexe C

### Méthodologie de l'enquête Gallup

Bien que l'enquête VNU consacrée au volontariat dans les pays du Sud ait été menée de manière indépendante, l'institut Gallup a utilisé des procédures de conception d'enquête, de collecte de données et d'assurance qualité similaires pour réaliser le sondage Gallup World Poll, une enquête mondiale conduite dans plus de 140 pays depuis 2005.

Le sondage Gallup World Poll s'appuyait traditionnellement sur deux grands modes de collecte de données : les entretiens par téléphone ou en face-à-face, selon le taux de pénétration des services téléphoniques enregistrés dans chaque pays. Cependant, en 2020, face à l'ampleur de la pandémie de corona virus, il est apparu évident que la collecte de données en face-à-face présentait des risques de transmission du virus dans les communautés. Il a donc fallu recourir à une méthodologie de secours entièrement fondée sur des entretiens par téléphone.

L'institut Gallup et ses partenaires ont pour pratique habituelle de respecter l'ensemble des directives gouvernementales émanant des autorités locales. Ils ont donc tenu compte desdites directives pendant tout le déroulement des entretiens, réalisés par téléphone afin de respecter les mesures de distanciation sociale.

#### Sélection finale des pays

La sélection comprenait à la fois des pays à faible revenu et à revenu intermédiaire, représentant divers contextes et couvrant les différentes régions programmatiques du programme VNU.

La couverture des services téléphoniques dans la population était également un facteur important, puisque la méthodologie reposait sur des entretiens par téléphone. Malgré cela, quelques segments restreints des populations nationales n'ont pas pu être contactés pour être intégrés aux bases d'échantillonnage de l'enquête téléphonique, et ont de ce fait été exclus du sondage.

#### Conception du questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par l'institut Gallup et le programme VNU, qui ont utilisé un certain nombre de ressources pour mettre au point un instrument d'enquête fiable et capable de mesurer efficacement tous les concepts et les comportements présentant un intérêt pour l'étude. L'institut Gallup a entrepris des recherches documentaires afin de recenser et de consulter les questions d'enquête existantes correspondant aux objectifs généraux de l'étude, et s'est servi des outils d'enquête de l'Organisation internationale du travail (OIT) pour mesurer le travail volontaire. Les spécialistes des méthodes d'enquête du sondage Gallup World Poll ont par ailleurs apporté leur expertise sur la manière de créer un instrument d'enquête objectif, fiable et efficace.

Le questionnaire du programme VNU sur le volontariat dans les pays du Sud (qui comprenait des questions sur la démographie et sur la situation personnelle) a été conçu pour que les personnes interrogées puissent y répondre en cinq minutes environ. Il a été traduit dans les principales langues parlées dans chaque pays.

La version finale du questionnaire a été approuvée par le Comité d'examen institutionnel de Gallup. Le programme VNU a en outre demandé à l'institut Gallup de confirmer que cette étude se conformait aux principaux éléments de ses règles de déontologie, à savoir :

- **Population ciblée :** aucune population ou aucun groupe vulnérable n'est directement ciblé par cette étude. Il s'agit au contraire d'une enquête générale portant sur la population âgée de 15 ans ou plus dans chacun des pays sélectionnés. L'institut Gallup n'interrogera aucune personne âgée de moins de 15 ans.
- **Objet de l'étude :** aucun des sujets examinés dans le cadre de l'étude n'est de nature à pouvoir nuire aux participants à cette étude.
- **Formulation du consentement :** tous les répondants sont tenus de donner leur consentement à participer à cette étude. Le département juridique et le Comité d'examen institutionnel de Gallup approuvent toutes les formulations du consentement utilisées dans les enquêtes Gallup. Toutes les formulations du consentement sont conformes au Règlement général sur la protection des données (RGPD). Afin d'assurer la conformité au RGPD, aucune donnée personnelle identifiable (nom, adresse, numéro de téléphone ou données GPS précises) n'est transférée aux États-Unis à des fins de traitement des données ni pour aucune autre raison. Toutes les données des entretiens personnels assistés par ordinateur sont stockées dans un *cloud* virtuel privé hébergé en Irlande par Amazon Web Services. Toutes les données personnelles identifiées

recueillies en vue d'un contrôle qualité sont protégées par un pare-feu de façon à ce que seul le partenaire du pays concerné puisse y accéder à des fins de validation. Ces données sont généralement supprimées un an après la fin du projet.

### Approche méthodologique générale et assurances de la qualité des données

Les échantillons étudiés dans chaque pays comprenaient chacun environ 1 000 répondants.

L'institut Gallup a procédé à des entretiens par téléphone assistés par ordinateur afin que l'étude puisse être réalisée pendant la pandémie. L'objectif était de protéger la santé des répondants comme celle des enquêteurs, conformément aux recommandations internationales relatives aux mesures destinées à endiguer la pandémie, et notamment aux mesures de distanciation sociale. Confronté à la situation sans précédent que nous avons connue en 2020, Gallup a su s'adapter et poursuivre sa collecte de données mondiales dans plus de 115 pays.

L'institut Gallup a eu recours, selon les pays, à un plan d'échantillonnage stratifié sur une base de sondage double (téléphone fixe et portable) ou à un échantillonnage fondé uniquement sur les téléphones portables si le taux de pénétration des services de téléphonie mobile garantissaient une couverture optimale, et les enquêtes nationales ont été menées dans les langues mentionnées dans le tableau A1. Pour chaque base, la constitution des échantillons a fait appel à la numérotation aléatoire avec ou sans liste.

**Tableau A1.** Informations sur les ensembles de données nationaux destinés à l'édition 2021 de l'enquête VNU sur le volontariat dans les pays du Sud

| Pays               | Mode d'entretien              | Langue(s)  |
|--------------------|-------------------------------|--|
| <b>Bolivie</b>     | Téléphone portable uniquement | Espagnol   |
| <b>Inde</b>        | Téléphone portable uniquement | Assamais, bengali, gujarati, hindi, kannada, malayalam, marathi, oriya, pendjabi, tamoul, télougou |
| <b>Kenya</b>       | Téléphone portable uniquement | Anglais, swahili   |
| <b>Liban</b>       | Téléphone portable uniquement | Arabe  |
| <b>Ouzbékistan</b> | Téléphone portable uniquement | Russe, ouzbek  |
| <b>Sénégal</b>     | Téléphone fixe/portable       | Français, wolof  |
| <b>Thaïlande</b>   | Téléphone portable uniquement | Thaï   |
| <b>Turquie</b>     | Téléphone portable uniquement | Turc   |

Cette approche méthodologique, imposée par les circonstances, a engendré dans certains des pays étudiés une erreur de couverture plus importante (pourcentage de la population cible n'ayant pas pu être touché par cette méthode d'échantillonnage).

Pour certains pays, cette erreur de couverture peut aggraver les déséquilibres dans la composition de l'échantillon de base pour ce qui est des profils démographiques de tous les répondants interrogés dans un pays donné. Pour corriger ces déséquilibres lorsque cela a été jugé nécessaire, l'institut Gallup a eu recours à un ensemble élargi de facteurs démographiques pour calculer les pondérations post-stratification.

### Pondération des données

La pondération des données sert à réduire au maximum les biais des estimations fondées sur une enquête de façon à obtenir des échantillons représentatifs de chaque pays. Elle est destinée à être utilisée pour produire des estimations à l'échelle d'un pays. La procédure de pondération a été formulée à partir de la base de sondage et réalisée à plusieurs étapes.

Dans les pays où les données sont collectées par téléphone (ce qui est le cas pour tous les pays de cette étude), Gallup a établi un facteur de pondération de probabilité (pondération de base) afin de tenir compte de la sélection des numéros de téléphone en fonction des deux bases de sondage et de corriger les inégalités liées aux probabilités de sélection (sélection d'un seul adulte pour la ligne téléphonique de tout un ménage, ou double sélection d'une personne ayant à la fois un téléphone fixe et un téléphone portable, par exemple). Cet ajustement des probabilités de sélection pour tenir compte de la taille relative des bases de sondage est une amélioration qui a été apportée au processus de pondération en 2020 et a été mise en œuvre dans tous les pays figurant dans l'édition 2021 de l'enquête VNU sur le volontariat dans les pays du Sud.

Les pondérations de base ont été post-stratifiées afin de tenir compte des non-réponses et pour que les totaux des échantillons pondérés correspondent aux totaux de la population cible obtenus grâce aux données nationales de recensement. Gallup a procédé à la correction de la non-réponse en fonction du genre, de

l'âge et – lorsque des données fiables étaient disponibles) – du niveau d'instruction ou du statut socioéconomique, ainsi que d'autres

facteurs comme la situation en matière d'emploi si nécessaire.

## Annexe D

### Enquête Gallup

|                 | Énoncé  | Réponses  |
|-----------------|---|---|
| <b>Q1</b>       | Je vais maintenant vous poser quelques questions sur le volontariat. Le volontariat désigne le fait de PASSER DU TEMPS à aider des personnes extérieures à sa famille ou des organisations (au service d'autres personnes, des animaux ou de l'environnement, par exemple). Vous est-il arrivé de faire du volontariat ou de fournir une aide NON RÉMUNÉRÉE au cours des 12 derniers mois ? | Oui<br>Non<br>(Ne sait pas)/ (Ne souhaite pas répondre)   |
| <b>Q2</b>       | (UNIQUEMENT si la réponse à la question 1 est « Non » ou « Ne sait pas/ne souhaite pas répondre »)<br>Vous est-il arrivé de fabriquer des choses pour en faire don, ou de distribuer des dons (produits alimentaires, vêtements, matériel ou autres biens) au cours des 12 derniers mois ?  | Oui<br>Non<br>(Ne sait pas)/ (Ne souhaite pas répondre)   |
| <b>SÉRIE Q3</b> | Avez-vous fait du volontariat ou fourni une aide non rémunérée pour aider l'une des entités suivantes au cours des 12 derniers mois ?   |   |
| <b>Q3A</b>      | Un programme, une campagne ou un projet gouvernemental.   | Oui   |
| <b>Q3B</b>      | Une organisation ou une association.  | Non   |
| <b>Q3C</b>      | Des voisins ou des amis.  | (Ne sait pas)/(Ne souhaite pas répondre)  |
| <b>Q4A</b>      | Vous êtes-vous porté(e) volontaire pour participer à une réunion dans le quartier ou la collectivité où vous vivez ou pour contacter un élu local afin de lui faire part de votre opinion au cours des 12 derniers mois ?   | Oui<br>Non  |
| <b>Q4B</b>      | (UNIQUEMENT si la réponse à la question Q4A est « OUI »)<br>Avez-vous participé à des réunions de quartier ou contacté des élus locaux PLUS SOUVENT, MOINS SOUVENT ou à peu près aussi souvent ces 12 derniers mois que l'année précédente ?  | Plus souvent<br>Moins souvent<br>À peu près aussi souvent<br>(Ne sait pas)/(Ne souhaite pas répondre) |
| <b>Q4B_1</b>    | (UNIQUEMENT si la réponse à la question Q4A est « Non » ou « Ne sait pas/ne souhaite pas répondre ») Avez-vous participé à une réunion de quartier ou locale ou fait part de votre opinion à un élu au cours de l'année précédente ?  | Oui<br>Non<br>(Ne sait pas)/(Ne souhaite pas répondre)  |

|                 |   |  |
|-----------------|---|--|
| <b>Q5A</b>      | Au cours des 12 derniers mois, avez-vous offert de votre temps afin de trouver de nouvelles idées ou des solutions à un problème (que vous ayez mené cette réflexion seul(e) ou collectivement) ?   | Oui<br>Non<br>(Ne sait pas)/(Ne souhaite pas répondre)   |
| <b>Q6</b>       | Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que vous avez fait du volontariat ou aidé des personnes extérieures à votre famille PLUS SOUVENT, MOINS SOUVENT ou à peu près aussi souvent que l'année précédente ?   | Plus souvent<br>Moins souvent<br>À peu près aussi souvent<br>(N'a pas fait de volontariat/aidé d'autres personnes au cours des 12 derniers mois)<br>(Ne sait pas)/(Ne souhaite pas répondre) |
| <b>Q6A</b>      | (UNIQUEMENT si la réponse à la question Q6 est « N'a pas fait de volontariat/aidé d'autres personnes au cours des 12 derniers mois ») Vous dites ne pas avoir fait de volontariat ou aidé des personnes extérieures à votre famille au cours des 12 derniers mois. Repensez maintenant à L'ANNÉE PRÉCÉDENTE. Avez-vous fait du volontariat ou aidé des personnes extérieures à votre famille au cours de cette année-là ? | Oui<br>Non<br>(Ne sait pas)/(Ne souhaite pas répondre)   |
| <b>Q7</b>       | Avez-vous prévu de faire du volontariat ou de fournir une aide non rémunérée, quelle qu'elle soit, au cours des 12 PROCHAINS mois ?   | Oui<br>Non<br>(Ne sait pas)/(Ne souhaite pas répondre)   |
| <b>SÉRIE Q8</b> | Est-il probable ou peu probable que vous vous investissiez dans les activités suivantes au cours des 12 prochains mois ?  |  |
| <b>Q8A</b>      | Passer du temps à aider directement des personnes que vous connaissez en dehors de votre famille.   |  |
| <b>Q8B</b>      | Faire partie d'un groupe ou d'une organisation qui vient en aide aux autres.  | Probable   |
| <b>Q8C</b>      | Faire part de votre opinion aux autorités locales ou les aider à organiser ou à assurer des services locaux.  | Peu probable<br>(Ne sait pas)/(Ne souhaite pas répondre)   |
| <b>Q8D</b>      | Participer à une initiative ou à une campagne de sensibilisation à un problème, en ligne ou en personne.  |  |
| <b>Q8E</b>      | Proposer de nouvelles idées ou des solutions ou à un problème, seul(e) ou collectivement.   |  |

## Annexe E

# Gros plan sur les facteurs permettant de prédire le taux de volontariat futur

Cette annexe propose une analyse statistique des caractéristiques démographiques ou d'autres aspects du parcours d'un individu, notamment son comportement passé à l'égard du volontariat, qui contribuent grandement à prédire leurs activités de volontariat futures.

Ce qu'il faut retenir de cette analyse, c'est que les expériences de volontariat d'une personne et le type de volontariat effectué ont souvent (mais pas toujours) une forte valeur prédictive quant à ses perspectives de volontariat à l'avenir. Le tableau A2 présente une estimation de la proportion dans laquelle le fait qu'une personne ait répondu « oui »

à l'une des quatre questions sur son expérience passée en matière de volontariat augmente la probabilité que cette personne affirme avoir l'intention de faire du volontariat au cours des 12 mois suivants.

Dans les huit pays sans exception, on constate des effets notables et souvent majeurs pour au moins une des questions. En Inde, par exemple, une personne ayant déclaré avoir fait du volontariat l'année précédente était 7,86 fois plus susceptible qu'une personne n'ayant pas fait de volontariat au cours de l'année précédente d'affirmer qu'elle comptait en faire dans l'année à venir.

**Tableau A2.** Augmentation de la probabilité qu'une personne ayant répondu « oui » aux questions sur l'expérience passée en matière de volontariat affirme avoir l'intention de faire du volontariat au cours des 12 mois suivants.

|                    | A fait du volontariat au cours de l'année précédente | A offert son aide dans le cadre d'un programme gouvernemental | A offert son aide dans le cadre d'une organisation ou d'un groupe | A offert son aide à des amis ou à des voisins |
|--------------------|--|---|---|---|
| Pays               | Taux d'activités de volontariat (« oui »)            | (« oui »)   | (« oui »)   | (« oui »)                                     |
| <b>Bolivie</b>     | 3,94   | 2,33  | Non significatif  | Non significatif                              |
| <b>Inde</b>        | 7,86   | 2,93  | Non significatif  | Non significatif                              |
| <b>Kenya</b>       | Non significatif                                     | 2,71  | 2,19  | Non significatif                              |
| <b>Liban</b>       | Non significatif                                     | 1,78  | 2,46  | 2,66  |
| <b>Ouzbékistan</b> | 6,05   | Non significatif  | 1,65  | Non significatif                              |
| <b>Sénégal</b>     | Non significatif                                     | Non significatif  | 2,86  | 2,47  |
| <b>Thaïlande</b>   | Non significatif                                     | Non significatif  | 1,98  | 2,06  |
| <b>Turquie</b>     | 2,46   | Non significatif  | 3,39  | 2,41  |

*Remarque :* seuls les résultats ayant un niveau de significativité de 95 % sont affichés.

En revanche, les caractéristiques démographiques prises en compte dans cette analyse n'ont généralement pas montré d'effet statistiquement significatif sur la probabilité qu'une personne dise avoir l'intention de faire du volontariat au cours des 12 mois suivants.

## Annexe F

### Liste des acronymes

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>ArtGlo</b>   | Art & Global Health Center Africa  |
| <b>CARG</b>     | Conseil agricole et rural de gestion   |
| <b>CEI</b>      | Communauté d'États indépendants  |
| <b>COVID-19</b> | maladie à corona virus   |
| <b>FCPH</b>     | Fédération chinoise des personnes handicapées  |
| <b>FFLA</b>     | Fundación Futuro Latinoamericano [Fondation pour l'avenir de l'Amérique latine]                                      |
| <b>LGBTQI</b>   | lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, queers et intersexes (ce groupe est appelé « populations clés » au Malawi) |
| <b>MICR</b>     | Modèle de soins intégrés en milieu rural   |
| <b>OCDE</b>     | Organisation de coopération et de développement économiques  |
| <b>ODD</b>      | objectifs de développement durable   |
| <b>OIT</b>      | Organisation internationale du travail   |
| <b>ONG</b>      | organisation non gouvernementale   |
| <b>OSC</b>      | organisation de la société civile  |
| <b>PEID</b>     | Petits États insulaires en développement.  |
| <b>PNUD</b>     | Programme des Nations Unies pour le développement  |
| <b>RDC</b>      | République démocratique du Congo   |
| <b>SDI</b>      | Slum Dwellers International  |
| <b>SWVR</b>     | Rapport sur la situation du volontariat dans le monde  |
| <b>UNESCO</b>   | Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture  |
| <b>UNRISD</b>   | Institut de recherche des Nations Unies pour le développement social   |
| <b>VCTT</b>     | Centre du volontariat de Trinité-et-Tobago   |
| <b>VNU</b>      | Volontaires des Nations Unies  |

## Annexe G

# Figures, encadrés et tableaux

### Figures

- Figure 1.1.** Modèle concernant les pratiques du volontariat au XXI<sup>e</sup> siècle
- Figure 1.2.** Catégories du volontariat
- Figure 1.3.** Évolution des relations entre les volontaires et les États
- Figure 1.4.** Structure du rapport
- Figure 2.1.** Carte des pays ayant effectué des mesures statistiques nationales du volontariat
- Figure 2.2.** Comparaison des données figurant dans les Rapports sur la situation du volontariat dans le monde 2018 et 2022
- Figure 2.3.** Calcul des estimations
- Figure 2.4.** Nombre mensuel de volontaires âgés de 15 ans ou plus par région
- Figure 2.5.** Taux de volontariat (en %)
- Figure 2.6.** Taux mensuel de volontariat par type (%)
- Figure 2.7.** Volontariat formel par genre
- Figure 2.8.** Volontariat informel par genre
- Figure 3.1.** Taux de volontariat, 2019 et 2020
- Figure 3.2.** Taux d'activités de volontariat par pays, 2020
- Figure 3.3.** Taux d'activités de volontariat par pays et par genre, 2020
- Figure 3.4.** Activités de volontariat dans les huit pays considérés, 2020
- Figure 3.5.** Participation citoyenne et innovation sociale des volontaires, 2020
- Figure 3.6.** Changements comportementaux des volontaires entre 2019 et 2020
- Figure 3.7.** Volontaires formels et informels envisageant des activités de volontariat au cours des 12 mois suivants
- Figure 3.8.** Le volontariat en tant qu'innovation sociale
- Figure 5.1.** Éléments interdépendants de la cocréation mise en œuvre par les volontaires et les États
- Figure 7.1.** Un contrat social au service de sociétés plus égalitaires et plus inclusives

### Encadrés

- Encadré 1.1.** Définition des contrats sociaux
- Encadré 2.1.** Volontariat formel et informel
- Encadré 4.1.** Synthèse des mécanismes du volontariat au service de la gouvernance délibérative
- Encadré 4.2.** La construction laborieuse d'un barrage
- Encadré 4.3.** En République démocratique du Congo, de petits agriculteurs font don de leur temps pour garantir le caractère équitable des processus financiers
- Encadré 4.4.** Préparation des délibérations en Tunisie
- Encadré 5.1.** Synthèse des mécanismes du volontariat au service de la cocréation de services

- Encadré 5.2.** Collaboration entre volontaires et autorités locales pour vacciner les travailleurs migrants
- Encadré 5.3.** Accorder la priorité aux besoins des femmes
- Encadré 5.4.** L'autonomisation par la citoyenneté
- Encadré 6.1.** Synthèse des mécanismes du volontariat au service de l'innovation sociale
- Encadré 6.2.** Des stratégies fondées sur l'art participatif pour s'attaquer aux problèmes majeurs
- Encadré 6.3.** Des données produites par la communauté pour des mesures innovantes contre la COVID-19
- Encadré 6.4.** Du « rêve » à la réalité : le rôle des partenariats

## Tableaux

- Tableau 1.1.** Types de relation entre les citoyens et les États
- Tableau 1.2.** Liste des études de cas par chapitre
- Tableau 3.1.** Participation citoyenne en 2020
- Tableau 3.2.** Projets d'avenir en matière de contribution au volontariat par genre
- Tableau A1.** Informations sur les ensembles de données nationaux destinés à l'édition 2021 de l'enquête VNU sur le volontariat dans les pays du Sud
- Tableau A2.** Augmentation de la probabilité qu'une personne ayant répondu « oui » aux questions sur l'expérience passée en matière de volontariat affirme avoir l'intention de faire du volontariat au cours des 12 mois suivants

## Références bibliographiques

### Chapitre 1

- Abers, R. N., Rossi, F. M. et von Bülow, M., « State–society relations in uncertain times: Social movement strategies, ideational contestation and the pandemic in Brazil and Argentina ». *International Political Science Review*, vol. 42, n° 3 (mars), 2021, p. 333-349.
- Adler, R. P. et Goggin, J., « What do we mean by “civic engagement”? ». *Journal of Transformative Education*, vol. 3, n° 3 (juillet), 2005, p. 236-253.
- Aked, J., « What’s Different about How Volunteers Work? Relationship Building for Wellbeing and Change ». *IDS Bulletin*, vol. 46, n° 5 (septembre), 2015, p. 29-42.
- AlOmar, R. S. et al., « What are the barriers and facilitators of volunteering among healthcare students during the COVID-19 pandemic? A Saudi-based cross-sectional study ». *BMJ Open*, vol. 11, n° 2, 2021, p. 1-9.
- Amichai-Hamburger, Y., « Potential and promise of online volunteering ». *Computers in Human Behavior*, vol. 24, n° 2 (mars), 2008, p. 544-562.
- Anheier, H. K. et Salamon, L. M., « Volunteering in Cross-National Perspective: Initial Comparisons ». *Law and Contemporary Problems*, vol. 62, n° 4 (automne), 1999, p. 43-65.
- Assemblée générale des Nations Unies, *Le volontariat à l'appui du Programme de développement durable à l'horizon 2030*. 8 janvier 2018, A/RES/73/140.
- \_\_\_\_\_, *Recommandations relatives à l'appui au volontariat*. 10 janvier 2002, A/RES/56/38.
- Baillie Smith, M. et al., « Volunteering Hierarchies in the Global South: Remuneration and Livelihoods ». *Voluntas*, 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://doi.org/10.1007/s11266-020-00254-1>.
- Burns, D. et al., *The role of volunteering in sustainable development*. Voluntary Service Overseas, Londres ; Institute of Development Studies, Brighton, 2014.
- Butcher, J. et Einolf, C. J., « Volunteering: A Complex Social Phenomenon », dans *Perspectives on Volunteering: Voices from the South*. Butcher, J. et Einolf, C. J., éd., Springer International Publishing, Suisse, 2017.
- Cabato, R., « Community pantries offer reprieve from covid-19 hardships in the Philippines ». *Washington Post*, 21 avril 2021.
- Chambers, R., *Ideas for Development*. Earthscan, Londres, 2005.
- Chemhuru, M., « Gleaning the social contract theory from African communitarian philosophy ». *South African Journal of Philosophy*, vol. 36, n° 4, 2017, p. 505-515.
- Cook, S., Smith, K. et Utting, P., *Green Economy or Green Society? Contestation and Policies for a Fair Transition*. Publication occasionnelle n° 10, Institut de recherche des Nations Unies pour le développement social, Genève, 2012.
- Coole, D., « Women, gender and contract: feminist interpretations », dans *The Social Contract from Hobbes to Rawls*. Boucher, D. et Kelly, P., éd., Routledge, Londres, 1994.
- Cornwall, A., Schattan, V et Coelho, P., « Spaces for Change? The Politics of Participation in New Democratic Arenas », dans *Spaces for Change? The Politics of Citizen Participation in New Democratic Arenas*. Cornwall, A., Schattan, V et Coelho, P., Zed Books, Londres, 2007.
- Couvet, D. et Prevot, A. C., « Citizen programmes: towards transformative biodiversity governance ». *Environmental Development*, vol. 13 (janvier), 2015, p. 39-45.
- Dekker, P. et Halman, L., « Volunteering and Values: An introduction », dans *The values of volunteering: Cross-cultural perspectives*. Dekker, P. et Halman, L., éd., Springer US, New York, 2003.
- Eisele, I., « Coronavirus soup kitchen in Bogota forges solidarity ». *DW Online*, 15 mai 2020.
- Ekman, J. et Amnå, E., « Political participation and civic engagement: towards a new typology ». *Human Affairs*, vol. 22, n° 3 (juin), 2012, p. 283-300.
- Ellis Paine, A., Hill, M. et Rochester, C., *'A rose by any other name...: revisiting the question: what is volunteering'*. Institute for Volunteering Research, 2010.
- Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, *Étude mondiale sur le volontariat : rapport*. Genève, 2015.
- Gombodorj, U., « Volunteering in a Global Pandemic », 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://bit.ly/2ZH7Sim>, consultée le 25 octobre 2021.

Green, M., « Coronavirus: How These Disabled Activists Are Taking Matters Into Their Own (Sanitized) Hands ». *KQED*, 17 mars 2020.

Guijt, I. et Shah, M. K., « Waking up to power, conflict and process », dans *The Myth of Community: Gender issues in participatory development*. Guijt, I. et Shah, M. K., éd., Intermediate Technology Publications, Ltd., Londres, 1998.

Hickey, S., *The politics of social protection: what do we get from a 'social contract' approach?* Document de travail n° 216, 2011. Disponible à l'adresse suivante : <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a08adb40f0b649740007f0/WP216-Hickey.pdf>.

Hustinx, L. et Lammertyn, F., « Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective ». *Voluntas*, vol. 14, n° 2 (juin), 2003, p. 167-188.

Institut de recherche des Nations Unies pour le développement social, *A New Eco-Social Contract: Vital to Deliver the 2030 Agenda for Sustainable Development*. Note d'information n° 11, Genève, 2021.

Kwiatkowski, G. et al., « Volunteering and collaborative governance innovation in the Wadden Sea National Park ». *Current Issues in Tourism*, vol. 23, n° 8, 2020, p. 971-989.

Leach, M. et al., « Post-pandemic transformations: How and why COVID-19 requires us to rethink development ». *World Development*, vol. 138, 2021.

Lee, M. J. et Levine, P., « A New Model for Citizen Engagement ». *Stanford Social Innovation Review*, vol. 14, n° 4, 2016, p. 40-45.

Lewis, S., « Learning from Communities: The Local Dynamics of Formal and Informal Volunteering in Korogocho, Kenya ». *IDS Bulletin*, vol. 46, n° 5, 2015, p. 69-82.

Loewe, M., Zintl, T. et Houdret, A., « The social contract as a tool of analysis: Introduction to the special issue on 'Framing the evolution of new social contracts in Middle Eastern and North African countries' ». *World Development*, vol. 145, article 104982, 2021.

Macduff, N., « Societal Changes and the Rise of the Episodic Volunteer », dans « *Emerging Areas of Volunteering* ». *ARNOVA's Occasional Paper Series*, vol. 1, n° 2, deuxième édition, Brudney, J. L., éd., Association for Research on Nonprofit Organizations and Voluntary Action, Indianapolis, 2005.

Mahmoud, Y. et Ó Súilleabháin, A., « Improvising Peace: Towards New Social Contracts in Tunisia ». *Journal of Intervention and Statebuilding*, vol. 14, n° 1, 2020, p. 101-118.

Mahoney, J. et Thelen, K., « A Theory of Gradual Institutional Change », dans *Explaining Institutional Change: Ambiguity, Agency, and Power*. Mahoney, J. et Thelen, K., éd., Cambridge University Press, Cambridge, 2010.

McCandless, E., « Resilient Social Contracts and Peace: Towards a Needed Reconceptualization ». *Journal of Intervention and Statebuilding*, vol. 14, n° 1, 2020, p. 1-21.

Millora, C. et Ahmed, F., « World Vision transition to the Iloilo City TB Taskforce Federation Inc., Philippines », dans *What Transformation Takes: Evidence of Responsible INGO Transitions to Locally Led Development Around the World*. Renoir, M. et Boone, G., éd., Peace Direct, Londres, 2020.

Monbiot, G., « The horror films got it wrong. This virus has turned us into caring neighbours ». *The Guardian*, 31 mars 2020.

Mutua, J. N. et Kiruhi, T. M., « Volunteer public leaders' values-driven leadership: the case of village elders in Kenya ». *Heliyon*, vol. 7, n° 3 (mars), article e06411, 2021.

Organisation des Nations Unies, *Rapport sur les objectifs de développement durable*, 2020. Disponible à l'adresse suivante : [https://unstats.un.org/sdgs/report/2020/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2020\\_French.pdf](https://unstats.un.org/sdgs/report/2020/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2020_French.pdf), consultée le 9 mars 2021.

Perold, H. et al., *COVID-19 and the Future of Volunteering for Development. Part 2: Survey Findings*. Forum international du volontariat pour le développement, 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://forum-ids.org/wp-content/uploads/2016/03/Forum-Survey-Report-COVID-19-and-the-Future-of-Volunteering-for-Development-1.pdf>, consultée le 25 octobre 2021.

Programme des Nations Unies pour le développement, *Building Inclusive Societies and Sustaining Peace through Democratic Governance and Conflict Prevention: An Integrated Approach*. Publication des Nations Unies, 2016.

Programme des Volontaires des Nations Unies, *Rapport sur la situation du volontariat dans le monde : Valeurs universelles pour le bien-être mondial*. Bonn, 2011.

\_\_\_\_\_, *Rapport sur la situation du volontariat dans le monde : Transformer la gouvernance*. Bonn, 2015.

\_\_\_\_\_, *Rapport sur la situation du volontariat dans le monde : Le fil qui nous relie – Volontariat et résilience communautaire*. Bonn, 2018.

\_\_\_\_\_, *Rapport de synthèse mondial : Plan d'action pour intégrer le volontariat dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030*. Bonn, 2020.

\_\_\_\_\_, « Refugee UN Volunteer Medics join Jordanian COVID-19 Response », 17 septembre 2021.

Radjabov, B., « COVID-19 Outbreak in Post-Soviet Central Asia: Has the Time Come for Social Innovations? » Central Asia Program, article n° 246, 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.centralasiaprogram.org/covid-19-outbreak-post-soviet-central-asia-time-social-innovations>.

Rochester, C. et al., *Volunteering and Society in the 21st Century*. Palgrave MacMillan, Hampshire, 2010.

Serrat, R. et al., « Fifty-Five Years of Research Into Older People's Civic Participation: Recent Trends, Future Directions ». *The Gerontologist*, vol. 60, n° 1, 2020, p. 38-51.

Shafik, M., *What we owe each other: A new social contract*. The Bodley Head, Londres, 2021.

Sherwin, E., « Russia: Volunteers are a driving force to help doctors ». *DW Online*, 7 novembre 2020.

Souza, C., « Participatory budgeting in Brazilian cities: limits and possibilities in building democratic institutions ». *Environment and Urbanization*, vol. 13, n° 1, 2001, p. 159-184.

Stebbins, R., « Unpaid work of love: defining the work-leisure axis of volunteering ». *Leisure Studies*, vol. 32, n° 3, 2013, p. 339-345.

Twigg, J. et Mosel, I., « Emergent Groups and Spontaneous Volunteers in Urban Disaster Response ». *Environment and Urbanization*, vol. 29, n° 2, 2017, p. 443-458.

Volunteering Australia, *Re-engaging Volunteers and COVID-19*, 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.volunteeringaustralia.org/wp-content/uploads/2021.02.08-Re-engaging-Volunteers-and-COVID-19-Report.pdf>, consultée le 25 octobre 2021.

Volunteer Service Overseas, « COVID-19 response: Healthy communities », non daté. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.vsointernational.org/our-work/healthy-communities/covid-response>, consultée le 25 octobre 2021.

Youngs, R., « Introduction », dans *Global Civil Society in the Shadow of Coronavirus*. Youngs, R., éd., Carnegie Endowment for International Peace, Washington D. C., 2020.

## Chapitre 2

Assemblée générale des Nations Unies, *Recommandations relatives à l'appui au volontariat*. 10 janvier 2002, A/RES/56/38.

\_\_\_\_\_, *Examen quadriennal complet des activités opérationnelles de développement du système des Nations Unies*. 30 décembre 2020, A/RES/75/233.

\_\_\_\_\_, *Le volontariat à l'appui du Programme de développement durable à l'horizon 2030*. Rapport du Secrétaire général, 14 juillet 2021, A/76/137.

Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies, *Perspectives de la population mondiale 2019*, 2019. Disponible (en anglais) à l'adresse suivante : <https://population.un.org/wpp/Download/Standard/Population/>.

Organisation internationale du travail, Résolution concernant les statistiques du travail, de l'emploi et de la sous-utilisation de la main-d'œuvre, adoptée par la dix-neuvième Conférence internationale des statisticien(ne)s du travail, 21 novembre 2013. Disponible à l'adresse suivante : [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/normativeinstrument/wcms\\_233215.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/normativeinstrument/wcms_233215.pdf).

Organisation internationale du travail, *ILO Model question on volunteer work for Population and Housing Censuses (Version 1)*. Note technique, 2019. Disponible à l'adresse suivante : [https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms\\_731571.pdf](https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_731571.pdf).

Organisation internationale du travail, « Statistiques sur le travail bénévole ». ILOSTAT, 2021a. Disponible à l'adresse suivante : <https://ilostat.ilo.org/fr/topics/volunteer-work/>.

Organisation internationale du travail, *Volunteer work measurement guide*. Genève, 2021b.

Programme des Volontaires des Nations Unies, *Rapport sur la situation du volontariat dans le monde 2018 : Le fil qui nous relie – Volontariat et résilience communautaire*. Bonn, 2018.

### Chapitre 3

Ministère britannique du Numérique, de la Culture, des Médias et du Sport, *Community Life COVID-19 Re-contact Survey 2020*, 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.gov.uk/government/statistics/community-life-covid-19-re-contact-survey-2020-main-report>, consultée le 25 octobre 2021.

Ministère britannique du Numérique, de la Culture, des Médias et du Sport, *Community Life Survey 2020/21*. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.gov.uk/government/statistics/community-life-survey-202021>, consultée le 25 octobre 2021.

Programme des Volontaires des Nations Unies, *Rapport sur la situation du volontariat dans le monde : Le fil qui nous relie – Volontariat et résilience communautaire*. Bonn, 2018.

\_\_\_\_\_, *Rapport de synthèse mondial : Plan d'action pour intégrer le volontariat dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030*. Bonn, 2020.

\_\_\_\_\_, *From care to where? Understanding volunteerism in the Global South: a multi-country study on volunteering before, during and beyond COVID-19*. Bonn, 2021.

Volunteering Australia, « New data suggests volunteering impacted harder by COVID-19 than paid work », 19 mai 2021.

Volunteer Now, *Volunteering During the Pandemic & Beyond – A Northern Ireland Perspective*, 2021. Disponible à l'adresse suivante : [https://www.volunteerscotland.net/media/1722731/qub\\_covid\\_volunteering\\_report\\_mar2021.pdf](https://www.volunteerscotland.net/media/1722731/qub_covid_volunteering_report_mar2021.pdf), consultée le 25 octobre 2021.

### Chapitre 4

Burke, S. P. et al., *Kyrgyzstan Case Study Sourcebook: Partnership and Collaboration between Government and Civil Society Organizations*. Aga Khan Development Network, Bichkek, 2007.

Campagne d'information nationale « Follow Your Voice », Questions-réponses destinées aux militants et aux volontaires, 2015. Disponible (en kirghize) à l'adresse suivante : <https://aceproject.org/ero-en/regions/asia/KG/kyrgyzstan-201cquestions-and-answers-for>, consultée le 25 octobre 2021.

Cornwall, A., « Making spaces, changing places: situating participation in development ». IDS Working Paper, n° 170, Institute of Development Studies, Brighton, 2002.

Cornwall, A., Schattan, V et Coelho, P., « Spaces for Change? The Politics of Participation in New Democratic Arenas », dans *Spaces for Change? The Politics of Citizen Participation in New Democratic Arenas*. Cornwall, A., Schattan, V et Coelho, P., Zed books, Londres et New York, 2007.

Curato, N. et al., « Twelve Key Findings in Deliberative Democracy Research ». *Daedalus*, vol. 146, n° 3, 2017, p. 28-38.

Dryzek, J. S., *Deliberative Democracy and Beyond: Liberals, Critics, Contestations*. Oxford University Press, Oxford, 2002.

Gundelach, B., Buser, P. et Kübler, D., « Deliberative democracy in local governance: the impact of institutional design on legitimacy ». *Local Government Studies*, vol. 43, n° 2, 2017, p. 218-244.

Hendriks, C. M., « Deliberative governance in the context of power ». *Policy and Society*, vol. 28, n° 3, 2009, p. 173-184.

Kühn, E., *Collaboration for the SDGs: the Set-up of the Nebhana Water Forum in Tunisia*. Collective Leadership Institute, Allemagne, 2017.

Ministère de la Justice du Kirghizistan, Ordre du Premier ministre de la République kirghize n° 491 en date du 25 juillet 2017. Disponible (en kirghize) à l'adresse suivante : <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/216414>, consultée le 25 octobre 2021.

Mansbridge, J. et al., « Norms of Deliberation: An Inductive Study ». *Journal of Public Deliberation*, vol. 2, n° 1, 2006, p. 1-47.

Moritz, J., « Re-conceptualizing civil society in rentier states ». *British Journal of Middle Eastern Studies*, vol. 47, n° 1, 2020, p. 136-151.

Organisation de coopération et de développement économiques, *Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions: Catching the Deliberative Wave*. Paris, 2020.

Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, « Efficacité, productivité et durabilité de l'eau dans la région NENA : Tunisie », non daté. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.fao.org/in-action/water-efficiency-nena/countries/tunisia/fr/>, consultée le 25 octobre 2021.

Ntumba, P. N., « Case Study—Co-Creation and Empowerment: The Case of DR Congo in Agricultural and Rural Sector », dans *Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Services*. Brandsen, T., Verschuere, B. et Steen, T., éd., Routledge, New York, 2018.

Pearse, H., « Deliberation, Citizen science and COVID-19 ». *The Political Quarterly*, vol. 91, n° 3, 2020, p. 571-577.

Rao, V. et Sanyal, P., « Dignity through Discourse: Poverty and the Culture of Deliberation in Indian Village Democracies ». *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, vol. 629, n° 1 (mai), 2010, p. 146-172.

Sanders, L. M., « Against Deliberation ». *Political Theory*, vol. 25, n° 3, 1997, p. 347-376.

Scheinerman, N. et McCoy, M., « What does it mean to engage the public in the response to covid-19? » *The BMJ*, vol. 373, article 1207, 2021.

Shrestha, A., « Everything You Need to Know About the Guthi Bill ». *Kathmandu Post*, 11 septembre 2019.

White, S. C., « Depoliticising development: the uses and abuses of participation ». *Development in Practice*, vol. 6, n° 1, 1996, p. 6-15.

Young, I. M., « Difference as a Resource for Democratic Communication », dans *Deliberative Democracy: Essays on Reason and Politics*. Bohman, J. et Rehg, W., éd., MIT Press, Cambridge (Massachusetts) et Londres, 1997.

## Chapitre 5

Alford, J., « The Multiple Facets of Co-production: Building on the Work Of Elinor Ostrom ». *Public Management Review*, vol. 16, n° 3, 2014, p. 299-316.

Anonyme, entretien téléphonique réalisé par un chercheur du SWVR, Sénégal, 12 juillet 2021.

Burke, S. P. et al., *Kyrgyzstan Case Study Sourcebook: Partnership and Collaboration between Government and Civil Society Organizations*. Aga Khan Development Network, Bichkek, 2007.

Centre de recherches pour le développement international, « Maternal and child health is a community affair in Senegal », 29 septembre 2017.

Governance International, « What You Always Wanted to Know about Co-Production », non daté. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.govint.org/our-services/engagement/co-production-tree/>, consultée le 25 octobre 2021.

Nabatchi, T., Sancino, A. et Sicilia, M., « Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction ». *Public Administration Review*, vol. 77, n° 5, 2017, p. 766-776.

Needham, C. et Carr, S., « Co-production: an Emerging Evidence Base for Adult Social Care Transformation ». *SCIE Research Briefing* n° 31, Social Care Institute for Excellence, Londres, 2009.

Nesta, *People Powered Health Co-Production Catalogue*. Londres, 2012.

Pestoff, V., « Collective Action and the Sustainability of Co-Production ». *Public Management Review*, vol. 16, n° 3, 2014, p. 383-401.

Programme des Nations Unies pour le développement Kazakhstan, « New Centre in Nur-Sultan City Provides Persons with Disabilities A Stepping Stone to Labour Market », 25 septembre 2020.

Rak, P., « Modern Day Slavery: the Kafala System in Lebanon ». *Harvard International Review*, 21 décembre 2020.

Sorrentino, M., Sicilia, M. et Howlett, M., « Understanding Co-Production as a New Public Governance Tool ». *Policy and Society*, vol. 37, n° 3, 2018, p. 277-293.

Steen, T. et Brandsen, T., « Coproduction during and after the COVID-19 Pandemic: Will It Last? ». *Public Administration Review*, vol. 80, n° 5, 2020, p. 851-855.

Verschuere, B., Brandsen, T. et Pestoff, V., « Co-production: The State of the Art in Research and the Future Agenda ». *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, vol. 23, n° 4, 2012, p. 1083-1101.

## Chapitre 6

Abrams, A., « How to get mutual aid to those who need it most ». *openDemocracy*, 1<sup>er</sup> mai 2020.

Art & Global Health Center Africa, « Using theater to create safe spaces: Reflection on stigma in Healthcare services », 22 avril 2020 (2020a).

\_\_\_\_\_, « Engaging communities on COVID-19 prevention through the spirit of Umunthu », 8 août 2020 (2020b).

Banyai-Becker, W., Mwangi, C. et Wairutu, J., « The power of data in a pandemic: repurposing Muungano's data-collection expertise to fight Covid-19 in Kenya ». *African Cities*, 23 novembre 2020.

Bautista Gómez, M. M., Agudelo, K. et Castro-Arroyave, D. M., *Comprehensive Care Model for Rural Health: Sumapaz Locality*. Social Innovation in Health Initiative, Genève, 2020.

Biljohn, M. I. M. et Lues, L., « Citizen participation, social innovation, and the governance of local government service delivery: Findings from South Africa ». *International Journal of Public Administration*, vol. 43, n° 3, 2020, p. 229-241.

Bonina, C. et Eaton, B., « Cultivating open government data platform ecosystems through governance: Lessons from Buenos Aires, Mexico City and Montevideo ». *Government Information Quarterly*, vol. 37, n° 3, article 101479, 2020.

Burns, D. *et al.*, *The role of volunteering in sustainable development*. Voluntary Service Overseas, Londres ; Institute of Development Studies, Brighton, 2014.

Centre des volontaires de Trinité-et-Tobago, « About us », non daté a. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.vctt.org/community/why-we-are-here>, consultée le 25 octobre 2021.

\_\_\_\_\_, « National Survey on the State of Volunteerism in T&T », non daté b. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.vctt.org/volunteers/survey>, consultée le 25 octobre 2021.

\_\_\_\_\_, « V Challenge », non daté c. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.vctt.org/volunteers/v-challenge>, consultée le 25 octobre 2021.

Davies, A., *Spreading Social Innovations: A Case Study Report*. Livrable du projet TEPSIE (Theoretical, Empirical and Policy foundations for building Social Innovation in Europe), septième programme-cadre de la Commission européenne, Commission européenne, Bruxelles, 2012.

de Wit, A. *et al.*, « Beyond service production: Volunteering for social innovation ». *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 48, n° 2, 2017, p. 52S-71S.

Fitzgerald, G., « What Working in Crisis Mode Teaches Us About Collaboration and Impact ». *Stanford Social Innovation Review*, 19 juillet 2021.

Fleming, F. et Tabualevu, M., *UN Women Markets for Change Midterm Review Report*. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.dfat.gov.au/sites/default/files/markets-for-change-independent-mid-term-review-2018.pdf>, consultée le 25 octobre 2021.

Ghouralal, D., « ME to WE: More than a mentorship programme ». *Loop*, 12 mars 2020.

Glennie, A. *et al.*, *Strategies for supporting inclusive innovation: insights from South-East Asia*. Programme des Nations Unies pour le développement, 2020.

Hulgård, L. et Ferreira, S., « Social Innovation and Public Policy », dans *Atlas of Social Innovation: 2nd Volume: A word of new practices*. Howaldt, J., Kaletka, C., Schröder, A. et Zirngiebl, M., éd., oekom, Munich, 2019.

Mulgan, G., « The Process of Social Innovation ». *Innovations: Technology, Governance, Globalization*, vol. 1, n° 2, 2006, p. 145-162.

Mulgan, G. *et al.*, *Social innovation: what it is, why it matters, how it can be accelerated*. The Young Foundation, Londres, 2007.

Muongano Alliance, « About the Alliance », non daté. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.muungano.net/about>.

Newth, J., « Social Enterprise Innovation in Context: Stakeholder Influence through Contestation ». *Entrepreneurship Research Journal*, vol. 6, n° 4, 2015, p. 369-399.

ONU-Femmes, *Markets for Change Project*, 2015. Disponible à l'adresse suivante : [https://asiapacific.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20ESEAsia/Docs/Publications/2016/02/M4C\\_regionalbrief\\_17Feb16\\_email.pdf](https://asiapacific.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20ESEAsia/Docs/Publications/2016/02/M4C_regionalbrief_17Feb16_email.pdf).

Organisation des Nations Unies, « COVID-19 has exposed endemic gender inequality, Guterres tells UN Women's commission », 15 mars 2021.

Piatak, J., Dietz, N. et McKeever, B., « Bridging or deepening the digital divide: Influence of household internet access on formal and informal volunteering ». *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 48, n° 2, 2019, p. 123S-150S.

Programme des Nations Unies pour le développement, « Coronavirus versus inégalités », 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://feature.undp.org/coronavirus-vs-inequality/fr/>, consultée le 27 octobre 2021.

Rioba, B., « With schools shut by pandemic, solar radios keep Kenyan children learning ». *Reuters*, 23 décembre 2020.

Shamsuddin, A., « How a Women's Organization became 'chief architects' of the COVID-19 response in Southern India ». *FP2P Blog*, 1er mars 2021.

Social Innovation in Health Initiative, « Integrated Care Model for Rural Areas ». Disponible à l'adresse suivante : <https://socialinnovationinhealth.org/case-studies/integrated-care-model-for-rural-areas/>, consultée le 25 octobre 2021.

Spear, R. *et al.*, « Innovations in Citizen Response to Crises: Volunteerism & Social Mobilization During COVID-19 ». *Interface*, vol. 12, n° 1, 2020, p. 383-391.

Tucker, S., *Social Innovation for Public Service Excellence*. Centre mondial pour l'excellence du service public du Programme des Nations Unies pour le développement, Singapour, 2014.

Union internationale pour la conservation de la nature, « Paramos », 9 juillet 2010.

Vitukawalu, B. *et al.*, « Addressing barriers and constraints to gender equality and social inclusion of women seafood sellers in municipal markets in Fiji. Women in Fisheries ». *Information Bulletin*, n° 31, 2020, p. 30-36.

## Notes de fin

- 1** Burns *et al.* (2014).
- 2** Aked (2015).
- 3** Leach *et al.* (202).
- 4** Tiré du discours du Secrétaire général des Nations Unies prononcé en 2020 à la conférence annuelle de la Fondation Nelson Mandela, intitulé « Tackling Inequality: A New Social Contract for a New Era », disponible à l'adresse suivante : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/a-new-social-contract-for-a-new-era/>.
- 5** Institut de recherche des Nations Unies pour le développement social (UNRISD ; 2021, p. 3).
- 6** VNU (2011, p. 93).
- 7** VNU (2015).
- 8** VNU (2018).
- 9** VNU (2011, p. 92).
- 10** VNU (2015).
- 11** Burns *et al.* (2014).
- 12** Kwiatkowski *et al.* (2020).
- 13** Couvet et Prevot (2015).
- 14** Mutua et Kiruhi (2021).
- 15** Mutua et Kiruhi (2021, p. 7).
- 16** Voir également Hazeldine et Baillie Smith (2015) dans le contexte des situations d'urgence et des crises humanitaires.
- 17** Monbiot (2020).
- 18** Volunteer Service Overseas (VSO ; n. d.).
- 19** VNU (2021).
- 20** Cabato (2021).
- 21** Eisele (2020).
- 22** Sherwin (2020).
- 23** Volunteering Australia (2021).
- 24** AlOmar *et al.* (2021).
- 25** Voir Gombodorj (2021).
- 26** Perold *et al.* (2021).
- 27** Youngs (2020).
- 28** Voir Green (2020). Aux États-Unis, un groupe de militants se revendiquant comme personnes de couleur queer et handicapées est venu en aide à d'autres personnes handicapées ou appartenant à d'autres populations défavorisées (sans-abris, par exemple) en leur distribuant du désinfectant pour les mains fait maison, des masques N95, des gants, etc.
- 29** VNU (2020).
- 30** Voir l'annexe A pour la description complète de la méthodologie de recherche des études de cas.
- 31** Assemblée générale des Nations Unies (2018).
- 32** Assemblée générale des Nations Unies (2002).
- 33** Dekker et Halman (2003).
- 34** Butcher et Einolf (2017).
- 35** Anheier et Salamon (1999).
- 36** Amichai-Hamburger (2008).
- 37** MacDuff (2005).
- 38** Twigg et Mosel (2017).
- 39** Baillie Smith *et al.* (2020).
- 40** Lewis (2015).
- 41** Hazeldine et Baillie Smith (2015).
- 42** Hustinx et Lammertyn (2003).
- 43** Rochester *et al.* (2010).
- 44** Stebbins (2013).
- 45** VNU (2020).
- 46** Ellis Paine, Hill et Rochester (2010).
- 47** Butcher et Einolf (2017).
- 48** Adler et Goggin (2005).
- 49** Serrat *et al.* (2020).
- 50** Adler et Goggin (2005).
- 51** Ekman et Amnå (2012).
- 52** Butcher et Einolf (2017).
- 53** PNUD (2016).
- 54** Shafik (2021).
- 55** Ces distinctions sont essentiellement tirées de UNRISD (2021).
- 56** UNRISD (2021).
- 57** Chemhuru (2017).
- 58** Shafik (2021, p. 185).
- 59** McCandless (2020).
- 60** Shafik (2021, p. 25).
- 61** Shafik (2021, p. 6).
- 62** Coole (1994).
- 63** Hickey (2011).
- 64** Shafik (2021).
- 65** PNUD (2016).
- 66** Shafik (2021).
- 67** Lorsque les volontaires contribuent aux systèmes de responsabilité sociale, par exemple. Ici, des volontaires demandent à l'État de rendre compte de ses actes, de ses politiques et de ses priorités.
- 68** Loewe, Zintl et Houdret (2021).
- 69** Ce tableau s'inspire des travaux de Lee et Levine (2016) sur les différentes formes d'engagement citoyen, du concept de contrats sociaux résilients et inclusifs défini par le PNUD (2016), ainsi que des modes de changement institutionnel décrits par Mahoney et Thelen (2010 ; voir en particulier p. 18-20).
- 70** UNRISD (2021).
- 71** Abers, Rossi et von Bülow (2021) abordent cette question dans le contexte de l'Argentine et du Brésil.
- 72** Voir par exemple Cook, Smith et Utting (2012) pour ce qui est des politiques relatives à l'économie verte et au développement durable.
- 73** Les relations entre les volontaires et les États peuvent par exemple être considérées comme relevant de ce que Cornwall et Coelho appellent la « sphère participative » ou « les espaces de contestation et de collaboration » (2007, p. 1).

- 74** Abers, Rossi et von Bülow (2021). Les incertitudes liées à la pandémie ont entraîné une reconfiguration du rôle des mouvements sociaux au sein de la coalition gouvernementale argentine, avec une hausse de la participation de groupes sociaux importants (notamment le mouvement *piquetero*, qui réunit des personnes pauvres sans emploi ou ayant un emploi informel). Le « plan Marshall créole » a été mis en place pour urbaniser 1 600 bidonvilles de la métropole de Buenos Aires, où résidaient 3,5 millions d'habitants parmi les plus pauvres du pays.
- 75** VNU (2020).
- 76** Chambers (2005) ; Guijt et Shah (1998).
- 77** Swoza (2001). La budgétisation participative consiste à associer les citoyens aux prises de décisions concernant la manière dont l'argent public est dépensé. Bien que ce processus ait fait ses preuves concernant la prise en compte des priorités des personnes pauvres, les populations les plus marginalisées restent délaissées.
- 78** Mahmoud et Súilleabháin (2020, p. 112).
- 79** Voir Lewis (2015).
- 80** Voir Milllora et Ahmed (2020).
- 81** Radjabov (2020).
- 82** Assemblée générale des Nations Unies (2020).
- 83** VNU (2018).
- 84** Assemblée générale des Nations Unies (2002, p. 3).
- 85** VNU (2018).
- 86** OIT (2021b).
- 87** OIT (2019).
- 88** OIT (2021a).
- 89** OIT (2021a).
- 90** VNU (2020).
- 91** Volunteering Australia (2021).
- 92** Volunteer Now (2021).
- 93** Ministère britannique du Numérique, de la Culture, des Médias et du Sport (2021).
- 94** Ministère britannique du Numérique, de la Culture, des Médias et du Sport (2020).
- 95** Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE ; 2020).
- 96** Dryzek (2002).
- 97** Curato *et al.* (2017).
- 98** Rao et Sanyal (2010).
- 99** Cornwall et Coelho (2007).
- 100** Cornwall (2002).
- 101** Sanders (1997).
- 102** Hendriks (2009).
- 103** Sanders (1997, p. 349).
- 104** Voir l'annexe A pour une description complète de la méthodologie.
- 105** Dans ce rapport, le volontariat est entendu au sens de la définition élargie proposée au chapitre 1.
- 106** Remarque : dans ce rapport, le terme « guthi » fait référence aux institutions de la communauté de Newar, et non au système de gestion des terres au Népal, qui est un mécanisme juridique de gestion des terres offertes en don à des fins religieuses.
- 107** Ntumba (2018).
- 108** Ntumba (2018).
- 109** Kühn (2017).
- 110** Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO ; n. d.).
- 111** Burke *et al.* (2007).
- 112** Entretien avec le Coordonnateur provincial du CARG, 12 juillet 2021.
- 113** Kühn (2017).
- 114** Ministère de la Justice du Kirghizistan (2017).
- 115** Campagne d'information nationale « Follow Your Voice » (2015).
- 116** Kühn (2017).
- 117** Kühn (2017).
- 118** Burke *et al.* (2007).
- 119** Kühn (2017).
- 120** Shreshta (2019).
- 121** Kühn (2017).
- 122** Steen et Brandsen (2020).
- 123** Needham et Carr (2009).
- 124** Governance International (n. d.).
- 125** Sorrentino, Cicilia et Howlett (2018).
- 126** Nabatchi, Sancino et Sicilia (2017).
- 127** Alford (2014).
- 128** Pestoff (2014).
- 129** Nabatchi, Sancino et Sicilia (2017).
- 130** Rak (2020).
- 131** La réforme des services destinés aux personnes handicapées à Shanghai a commencé en 2010, cinq ans avant que les directives gouvernementales fassent valoir la nécessité de répondre plus globalement aux problèmes des personnes handicapées du pays. Shanghai, première ville de Chine, est à l'origine de plusieurs innovations sociales dans de nombreux domaines, notamment le développement du volontariat et des organisations à but non lucratif. Shanghai a toujours été choisie par le gouvernement central pour expérimenter des politiques et mener des projets pilotes. Les services aux personnes handicapées du district W de Shanghai sont ainsi réformés et développés depuis près de 10 ans. L'administration locale a déjà constaté un certain nombre d'améliorations. Pendant la pandémie, de nombreuses organisations d'entraide ont travaillé efficacement, ce qui montre également que les réformes menées dans le district W de Shanghai ont eu des résultats positifs. Elles ont commencé à encourager l'institutionnalisation de nouveaux modèles de prestation de services, impliquant de faire appel à

des organisations à but non lucratif et à la participation de volontaires ; certaines organisations nationales envisagent désormais de déployer cette approche. En ce sens, ce seul district de Shanghai est représentatif de l'initiative nationale en faveur des personnes handicapées.

**132** PNUD Kazakhstan (2020).

**133** PNUD Kazakhstan (2020).

**134** Burke *et al.* (2007).

**135** Burke *et al.* (2007).

**136** Burke *et al.* (2007).

**137** PNUD Kazakhstan (2020).

**138** Anonyme, (2021).

**139** PNUD Kazakhstan (2020).

**140** Anonyme, (2021). Entretien téléphonique réalisé par un chercheur du SWVR, Sénégal, 12 juillet 2021.

**141** Aga Khan Foundation (2017).

**142** Anonyme, (2021a). Entretien téléphonique réalisé par un chercheur du SWVR, Liban, 3 juin 2021.

**143** Fitzgerald (2021).

**144** Spear *et al.* (2020).

**145** Mulgan *et al.* (2007).

**146** Glennie *et al.* (2020, p. 7).

**147** Par exemple, d'après Mulgan (2006), les innovations commerciales sont généralement motivées par le souhait de maximiser les bénéfices. Cependant, ces distinctions sont souvent moins nettes dans le cas des entreprises sociales, qui visent à la fois des objectifs sociaux et économiques. Voir également Newth (2015).

**148** Mulgan (2006).

**149** Tucker (2014, p. 4).

**150** Biljohn et Lues (2020).

**151** Tucker (2014).

**152** de Wit *et al.* (2017).

**153** Voir Davies (2012) pour d'autres exemples d'études de cas.

**154** Burns *et al.* (2014).

**155** Largement inspiré des discussions de Mulgan *et al.* (2007).

**156** Shamsuddin (2021).

**157** Bonina et Eaton (2020).

**158** Spear *et al.* (2020).

**159** Abrams (2020).

**160** Mulgan (2006).

**161** Mulgan *et al.* (2007).

**162** Mulgan (2006).

**163** Mulgan (2006, p. 150).

**164** Hulgård et Ferreira (2019).

**165** Muungano Alliance,

**166** VCTT (n. d. a).

**167** Social Innovation in Health Initiative (2021).

**168** Selon l'Union internationale pour la conservation de la nature (2010), « les *páramos* forment une écorégion néotropicale de haute altitude située essentiellement

le long de la Cordillère des Andes au Pérou, en Équateur, en Colombie et au Venezuela. [Ils] jouent un rôle essentiel à la survie de millions de personnes, car ils fournissent des services écosystémiques indispensables tels que la production d'eau destinée à un usage urbain, à l'irrigation et à la production d'énergie hydroélectrique. »

**169** ONU-Femmes (2015).

**170** Bautista Gómez, Agudelo et Castro-Arroyave (2020).

**171** VCTT (n. d. b).

**172** Fleming et Tabualevu (2018).

**173** Social Innovation in Health Initiative (2021).

**174** Banyai-Becker, Mwangi et Wairutu (2020).

**175** ONU-Femmes (2015).

**176** ONU-Femmes (2015).

**177** ONU-Femmes (2015).

**178** Discussion de groupe avec le club des jeunes (Vision for Development), 15 juillet 2021.

**179** Art & Global Health Center Africa (ArtGlo ; 2020a).

**180** Bautista, Agudelo et Castro-Arroyave (2020).

**181** ArtGlo Africa (2020b).

**182** Banyai-Becker, Mwangi et Wairutu (2020).

**183** Chouralal (2020).

**184** VCTT (n. d. a).

**185** VCTT (n. d. c).

**186** Muungano Alliance (n. d.).

**187** Social Innovation in Health Initiative (2021).

**188** Vitukawalu *et al.* (2020).

**189** Vitukawalu *et al.* (2020).

**190** Entretien avec un chef d'équipe (Vision for Development), 15 juillet 2021.

ISBN : 978-92-95-04594-1

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de récupération ou transmise, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, sans autorisation préalable.

Le *Rapport sur la situation du volontariat dans le monde 2022 : Construire des sociétés égalitaires et inclusives* présente de nouveaux éléments au sujet des relations entre les volontaires et les gouvernements. Il montre que les partenariats entre volontaires et États peuvent redéfinir les rapports de force de façon à créer des sociétés servant les intérêts de tous. Lorsque les gouvernements coopèrent avec des volontaires issus de groupes marginalisés, ces relations favorisent de nouvelles méthodes de travail qui donnent à ces volontaires un rôle d'alliés de premier plan dans la création de solutions de développement.

Nous devons nous appuyer sur la créativité et l'énergie des volontaires. Ce faisant, nous pourrions mettre sur pied un contrat social pour le XXI<sup>e</sup> siècle, plus inclusif et mieux adapté aux besoins des populations. Ce rapport offre une réflexion très à propos sur la précieuse contribution des volontaires aujourd'hui et sur le rôle crucial qu'ils pourraient jouer demain, alors que nous cherchons précisément à bâtir un avenir meilleur et des sociétés plus égalitaires et plus inclusives.