« Rôles et responsabilités des structures d'accueil togolaises envers les volontaires expatriés »

FICHE TECHNIQUE « Gestion des problèmes »

Au Togo, de nombreuses associations développent des projets de solidarité avec la perspective d'accueillir des volontaires internationaux sur un court, moyen ou long terme.

Afin de faciliter la gestion des volontaires français au Togo, France Volontaires et les associations togolaises, en collaboration avec les autorités locales et françaises, proposent une fiche technique qui regroupe quelques conseils.

L'objectif de cette fiche est d'améliorer, fluidifier la communication entre les structures d'accueil, France volontaires et les services de l'ambassade de France pour la gestion des problèmes en lien avec l'accueil des volontaires français au Togo

*Les **recommandations formulées** sont issues des ateliers **« Rôle et Responsabilités des structures d'accueil envers les volontaires expatriés »** organisés à Lomé (juin 2014) et Kpalimé (mai 2015).*

Elles ne remplacent pas les responsabilités contractuelles et morales que les structures d'accueil ont envers les volontaires qu'elles accueillent. De même, elles n'engagent en aucune façon la responsabilité de France volontaires et/ou celle de l'Ambassade de France au Togo dans la gestion des volontaires.

I. Quelques précautions à prendre avant l'arrivée du volontaire

- **S'assurer que le volontaire bénéficie d'une assurance maladie et rapatriement sanitaire** le couvrant durant la durée de son séjour à l'international (demander un justificatif et les coordonnées de l'assurance en cas de problème).

Attention, les assurances souscrites avec les cartes bancaires françaises ne sont valables que 3 mois.

- **Demander les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence :** parents, proches ou toute autre personne désignée par le/la volontaire à son arrivée

- **Informer vos volontaires des consignes de sécurité** en vigueur dans le pays d'accueil. Vous pouvez pour cela vous référer aux recommandations de l'Ambassade de France au Togo http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/togo-12320/

- **Démarches consulaires**

✓ Séjour inférieur à 6 mois : les Français de passage au Togo sont invités à s'inscrire au consulat de France. Enregistrement direct au consulat de France ou via le portail Ariane http://www.ambafrance-tg.org/Francais-de-passage

✓ Séjour supérieur à 6 mois : un enregistrement doit être effectué auprès du consulat. Les RDV doivent être pris sur internet via http://www.ambafrance-tg.org/-Prise-de-rendez-vous-par-internet

II. Mobiliser les interlocuteurs adéquats en fonction de la problématique

Conflit en lien avec la mission du volontaire français

Ex : gestion de l'argent, gestion de la mission, gestion de la vie quotidienne …

- ✓ **S'adresser à l'Espace Volontariats du Togo** : une médiation sera proposée afin de trouver une alternative qui apaise le conflit. Si la médiation ne trouve pas d'issue favorable, France Volontaires orientera alors les parties en conflit vers d'autres services compétents.

Vol matériel (interne ou externe à l'association)

Situation où le volontaire est victime :

- ✓ **Faire une déposition** dans le commissariat de proximité
- ✓ **En cas de complication, contacter France Volontaires** qui fera appel aux services compétents

Situation où le volontaire est auteur :

- ✓ **Faire une déposition** dans le commissariat de proximité
- ✓ **Contacter le Service de Sécurité de l'Ambassade de France et le consulat**
- ✓ **Informer France volontaires**

Accident (volontaire victime / volontaire auteur)

Situation où le volontaire est victime :

- ✓ **Evacuer le volontaire** accidenté vers la structure sanitaire la plus proche pour lui procurer les soins nécessaires
- ✓ **Laisser le véhicule sur place**. Cela permet de matérialiser et de faire un constat. La matérialisation peut s'effectuer par photo (l'idéal reste le déplacement et le constat du service de police ou de gendarmerie)
- ✓ **Prendre contact avec l'assurance du volontaire** afin de l'informer du sinistre
- ✓ **Informer le consulat de France**
- ✓ **Prévenir la famille du volontaire.** Cette démarche doit se faire avec précaution pour ne pas affoler les parents du volontaire
- ✓ **Informer France Volontaires**

Situation où le volontaire est auteur :

- ✓ **Evacuer le volontaire** du lieu du sinistre afin de le mettre dans un lieu sécurisé
- ✓ **S'adresser aux autorités locales** les plus proches
- ✓ **Prendre contact avec le consulat de France**
- ✓ **Informer France Volontaires**

Situation en lien avec des agressions

Ex : agression physique, agression sexuelle, menaces ...

- ✓ **Faire une déposition** dans le commissariat de proximité
- ✓ **Informer le consulat de France et le service de sécurité intérieure de l'ambassade de France**
- ✓ **Informer France Volontaires**

NB : une agression sexuelle constitue une violence et une grave atteinte à la personne avec des conséquences souvent durables sur la santé physique et psychique. Les troubles psycho-traumatiques sont fréquents d'où la nécessité, dans les plus brefs délais, de prises en charge spécialisées.

III. Les adresses utiles en cas de problème

France Volontaires :
Espace Volontariats **:** 91.84.56.69 – 97.71.30.30 **-** 22.21.06.45
Mail : ev.togo@france-volontaires.org

Section Consulaire de l'Ambassade de France
Standard : 22.23.46.76 du lundi au vendredi de 15h30 à 16 h30
Mail : consulat.lome-fslt@diplomatie.gouv.fr

Service de Sécurité Intérieure de l'Ambassade de France
Standard : 22.23.46.02

Association Médico-Sociale (AMS) de Lomé
Docteur Joulin : 22.23.46.76
Horaires : du lundi au vendredi de 7h30 à 12h et de 14h30 à 17h

Numéros d'urgence à Lomé
CHU Tokoin : 22.21.25.01
Polyclinique Internationale St Joseph : 22.26.72.32
Clinique BIASA : 22.21.11.37
Clinique BARRUET : 22.21.21.97
Urgences/Police Secours : 117 (fixe) 161 (portable)
Commissariat central : 21.21.28.71
Gendarmerie : 172 ou 22.21.37.43
Sapeurs pompiers : 118

Concernant les cliniques à l'intérieur du pays, il est préférable de contacter les représentants consulaires des provinces concernées. Ils pourront ainsi vous conseiller et vous orienter vers le centre de soin le plus adapté.

Représentants consulaires en dehors de Lomé :

KPALIME	BONCONVI Fanny	24.41.00.99 90.24.52.90	hôtelchezfanny@yahoo.fr
SOKODE	BOBILLIER Cécile	25.50.17.70 90.08.05317	Cecile_bobillier@yahoo.fr
KARA	CURIE Etienne	25.68.53.36 92.09.08.10	etienneafgha@yahoo.fr

#