
le

Leader Humanitaire

**La confiance des migrants en l'action humanitaire :
leçons locales et perspectives mondiales**

MAGDALENA ARIAS CUBAS, NICOLE HOAGLAND ET SANUSHKA MUDALIAR



LE LEADER HUMANITAIRE

La confiance des migrants en l'action humanitaire : leçons locales et perspectives mondiales

PUBLICATION 037

JUILLET 2023

Détails des auteurs

Dr Magdalena Arias Cubas

Magdalena est chargée de recherche au Laboratoire mondial des migrations de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge. Elle est titulaire d'un doctorat en sociologie et politique sociale de la University of Sydney et a une dizaine d'années d'expérience dans la recherche sur les migrations en Amérique, Afrique, Europe et dans la région Asie-Pacifique.

Nicole Hoagland

Nicole est conseillère principale en matière de politique et d'engagement au sein du Laboratoire mondial des migrations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Elle est titulaire d'un master en droits de l'homme et en gestion des conflits de la *Scuola Superiore Sant'Anna* et d'un master en développement social international de la *University of New South Wales*.

Sanushka Mudaliar

Sanushka est directrice du Laboratoire mondial des migrations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Elle est titulaire d'un master en migration internationale de la *London School of Economics* et a plus de 20 ans d'expérience dans la défense des intérêts politiques, la recherche, la gestion de programmes internationaux et les politiques publiques en Afrique, en Europe et dans la région Asie-Pacifique.

Remerciements

Les auteurs remercient le personnel et les bénévoles des 15 Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ainsi que d'autres collègues du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui ont partagé leurs connaissances, leur temps et leurs ressources au service du projet mondial sur lequel se fonde cet article. Les auteurs remercient également la Croix-Rouge australienne pour son soutien sans faille en tant qu'hôte du Laboratoire mondial sur la migration de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Les points de vue et les opinions exprimés ici sont ceux des auteurs.

Bureau de rédaction

The Centre For Humanitarian Leadership
Deakin University
221 Burwood Highway
Burwood 3125 VIC
Australia

Rédactrice en chef (version anglaise) : Dr Nazanin Zadeh-Cummings

Rédactrice en chef (version française) : Justine de Rouck

Éditrice de production : Cara Schultz

Traduction : Benoit Glayre and Isaline Doucot

Mise en page : Diana De León

ISSN: 2653-1011 (En ligne)

Vous trouverez ci-dessous la "Reconnaissance territoriale" faite par le Centre for Humanitarian Leadership et conservée dans sa version anglaise. La "Reconnaissance territoriale" est une manière de reconnaître, de respecter et de rendre hommage aux peuples des Premières Nations en tant que propriétaires traditionnels et gardiens permanents des territoires.

The Centre for Humanitarian Leadership acknowledges the Australian Aboriginal and Torres Strait Islander peoples of this nation. We acknowledge the traditional custodians of the lands on which we work. We pay our respects to ancestors and Elders, past and present.

Droits d'auteurs

Ces publications ont été préparées pour le *Centre for Humanitarian Leadership*. Les points de vue présentés sont ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement le point de vue du *Centre for Humanitarian Leadership*. Ces publications sont distribuées afin de servir à la discussion et n'ont pas été examinées par des pairs.

© 2023 Magdalena Arias Cubas, Nicole Hoagland et Sanushka Mudaliar. Tous droits réservés.

Image de couverture : Des migrants vénézuéliens font de l'auto-stop le long de l'autoroute à Lambayeque au Pérou. © Hanz Penge

Résumé

L'action humanitaire se base sur une relation de confiance. Sans confiance, les organisations humanitaires ne pourraient ni avoir un impact, ni répondre aux besoins des personnes les plus vulnérables, notamment de nombreux migrants. Pourtant, nous ne savons que peu de choses sur les personnes en qui les migrants ont confiance et la manière dont cela affecte leur capacité et leur volonté à rechercher et à accéder à de l'aide humanitaire. Ce document explore les résultats d'un projet de recherche mené sur plusieurs sites par le Laboratoire mondial sur les migrations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à travers 15 pays. Ce projet a pour but de recueillir des informations sur la perception de et la confiance que les migrants ont en l'action humanitaire. L'objectif de ce projet est d'aider les organisations humanitaires à mieux construire (et parfois réparer) la relation de confiance avec les migrants en écoutant et en répondant à leurs réflexions, leurs craintes, leurs doutes et leurs préoccupations en lien avec l'assistance et la protection dont ils bénéficient. Dans cet article, nous attirons l'attention sur trois leçons clés : premièrement, l'importance d'améliorer la connaissance et la prise de conscience des organisations humanitaires et des services qu'elles apportent ; deuxièmement, l'importance de maintenir le principe humanitaire d'indépendance dans les programmes de migration ; et troisièmement, le rôle fondamental que le personnel de première ligne et les bénévoles jouent dans la construction et le maintien de la relation de confiance avec les migrants.

Comment ce document contribue-t-il à la pratique du leadership humanitaire ?

La confiance est un facteur essentiel pour que les organisations humanitaires puissent atteindre les plus vulnérables et puissent répondre à leurs besoins. Dans le contexte de la migration, la confiance est importante pour le leadership humanitaire, non seulement en raison de la portée et de l'ampleur croissantes des besoins humanitaires liés à la migration, mais aussi parce qu'il est nécessaire de reconnaître, de répondre et de s'adapter aux vulnérabilités spécifiques des migrants touchés par les crises humanitaires. De plus, les questions de sécurité liées aux situations de migration obligent le secteur humanitaire à s'attaquer aux concepts et aux perceptions de neutralité, d'impartialité et d'indépendance face aux lois, aux politiques et pratiques d'immigration, de plus en plus restrictives, mises en œuvre par certaines autorités publiques. Les conclusions présentées ici peuvent servir de base à des stratégies visant à renforcer l'intégrité et l'efficacité des opérations humanitaires liées à la migration et/ou impliquant des migrants.

Introduction

La confiance est « la fondation de l'action humanitaire » (33rd International Conference of the Red Cross and Red Crescent, 2019). Les organisations humanitaires qui s'efforcent de promouvoir la sécurité, la dignité et le bien-être des migrants à travers le monde, et de protéger les migrants pris dans des crises humanitaires, dépendent largement de la confiance des migrants, du public et des autorités locales et nationales. La relation de confiance permet aux acteurs humanitaires de rencontrer les migrants dans le besoin et facilite le bon développement des opérations humanitaires. Plus particulièrement, il est essentiel que les migrants aient confiance en les acteurs humanitaires. En effet, sans confiance, la capacité des organisations humanitaires à apporter l'aide et la protection nécessaires est considérablement réduite, alors que pour les personnes faisant face à des risques, des préjudices, des discriminations et de la vulnérabilité pendant leur parcours migratoire, renoncer à l'aide et à la protection peut avoir des conséquences dramatiques.

En effet, sans confiance, la capacité des organisations humanitaires à apporter l'aide et la protection nécessaires est considérablement réduite, alors que pour les personnes faisant face à des risques, des préjudices, des discriminations et de la vulnérabilité pendant leur parcours migratoire, renoncer à l'aide et à la protection peut avoir des conséquences dramatiques.

Malgré la crainte et les preuves accrues d'une rupture de confiance entre les migrants en situation de vulnérabilité et les organisations humanitaires (IMREF, 2021 ; Vammen et al., 2021), on sait peu de choses sur qui sont les personnes à qui les migrants accordent leur confiance et pourquoi, et la manière dont ceci influence leur capacité et leur volonté de rechercher et d'accéder à l'aide humanitaire et à la protection pendant les différentes étapes de leur parcours. Il est nécessaire de mener des recherches globales plus spécifiques au contexte migratoire, afin d'informer et de guider le travail des organisations humanitaires engagées dans l'aide aux migrants.

Cette publication présente les résultats d'un vaste projet de recherche mené par le Laboratoire mondial des migrations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, en collaboration avec 15 Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en Amérique du Nord et du Sud, en Afrique, en Asie-Pacifique et en Europe¹, la Fédération Internationale des Sociétés de la

Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) et le Comité International de la Croix-Rouge (CICR). Le projet a exploré les expériences et les perspectives des migrants sur la confiance dans le contexte de diverses formes d'assistance et de protection humanitaires.

Nos conclusions indiquent qu'on ne peut pas présupposer que la relation de confiance existe – cette relation doit être construite, maintenue et évaluée. Alors que les détails des résultats plus généraux du projet ont été présentés ailleurs (Arias Cubas et al., 2022), nous nous concentrons dans le cadre de cette publication sur trois leçons clés utiles au secteur humanitaire et notamment aux acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge². Premièrement, et malgré leur présence mondiale dans le secteur humanitaire, nos résultats montrent que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour promouvoir le travail et le rôle des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans l'apport d'une assistance humanitaire et d'une protection aux migrants. Deuxièmement, nos résultats indiquent que de nombreux migrants ne savent pas si les organisations humanitaires – y compris (mais pas seulement) les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge – opèrent indépendamment des autorités publiques. Dans le contexte de la sécurité des migrations, cette frontière peu claire peut impacter négativement la relation de confiance et l'accès à l'assistance et à la protection. Enfin, et dans les contextes mentionnés ci-dessus, nos conclusions relèvent le rôle essentiel du personnel et des bénévoles des organisations humanitaires dans la construction de la relation de confiance avec les migrants et dans le soutien de l'accès à l'assistance et à la protection humanitaires. Comme nous le verrons en détails plus loin, ces résultats peuvent inspirer des stratégies visant à accroître l'efficacité des interventions humanitaires des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et d'autres organisations humanitaires, tout en contribuant à des discussions plus larges sur une approche de la migration fondée sur les principes humanitaires (Faure Atger, 2019).

¹ Les Sociétés nationales participantes sont la Croix-Rouge argentine, la Croix-Rouge australienne, la Croix-Rouge finlandaise, la Croix-Rouge française, la Croix-Rouge gambienne, la Croix-Rouge hondurienne, le Croissant-Rouge des Maldives, la Croix-Rouge malienne, la Croix-Rouge du Niger, la Croix-Rouge sud-africaine, la Croix-Rouge du Sri Lanka, le Croissant-Rouge soudanais, la Croix-Rouge suédoise, le Croissant-Rouge turc et la Société de la Croix-Rouge de Zambie.

² Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge est composé des 192 Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) et du Comité international de la Croix-Rouge (CICR).

Contexte

Partout dans le monde, des migrants se trouvant dans une situation de grande vulnérabilité sont confrontés à une diminution de la protection internationale, à des politiques migratoires de plus en plus restrictives et à un manque de voies de migration légales ou sécurisées (Faure Atger, 2019 ; Litzkow, 2021 ; MMC, 2019). Dans ce contexte, la relation de confiance entre les migrants et les organisations humanitaires est plus importante que jamais, car les organisations humanitaires sont souvent le premier et le dernier point de contact pour les migrants dans le besoin. Ainsi, la rupture potentielle de la confiance entre les migrants et les organisations humanitaires est préoccupante : si les organisations humanitaires ne sont pas dignes de confiance, il est essentiel d'identifier les facteurs qui entravent leurs relations avec les migrants et de travailler à l'élaboration de nouvelles alternatives qui leur permettront de construire et de maintenir une relation de confiance.

Si les organisations humanitaires ne sont pas dignes de confiance, il est essentiel d'identifier les facteurs qui entravent leurs relations avec les migrants et de travailler à l'élaboration de nouvelles alternatives qui leur permettront de construire et de maintenir une relation de confiance.

Malgré l'intérêt grandissant pour la thématique de la confiance dans le secteur humanitaire (Jayasinghe, 2011 ; Slim, 2019), il n'existe pas de définition du concept unique et acceptée de tous dans le milieu. En termes simples, la confiance peut être définie comme une « croyance ferme en la fiabilité, la vérité ou la capacité de quelqu'un ou de quelque chose », ou alors « une confiance ou une foi en une personne ou une chose » (Oxford English Dictionary, 2022). Des définitions plus complexes décrivent également la confiance en termes d'attente positive ou de croyance dans le comportement d'une autre personne ou d'une institution (Gambetta, 1988 ; OCDE, 2017). En outre, et selon des définitions et des « mesures de la confiance », des attributs tels que les compétences, les valeurs ou les comportements éthiques sont reconnus comme d'importants indicateurs de la confiance³. Bien qu'explorer cette question plus en détails n'entre pas dans le cadre de cette publication, il est important de préciser que la raison pour laquelle nous avons entrepris ce projet est qu'en écoutant et en

³ La compétence est définie en termes de réactivité et de fiabilité, ou encore "être bon dans ce que l'on fait", tandis que les valeurs ou les comportements éthiques sont définis par les aspects d'intégrité, d'ouverture et d'équité, ou par ceux d'objectif, de vision, d'honnêteté et d'équité (Edelman, 2020 ; OECD, 2017).

répondant aux réflexions, aux craintes, aux doutes et aux préoccupations des migrants concernant leur situation et l'assistance et la protection reçues, les organisations humanitaires, y compris les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, peuvent mieux comprendre comment construire et, quand cela s'avère nécessaire, réparer la relation de confiance.

Bien que limitée, la recherche qui existe sur le croisement entre la notion de confiance, les migrations et les organisations humanitaires fournit des informations importantes sur les perspectives des migrants et la confiance qu'ils accordent à l'action humanitaire. Tout d'abord, les organisations humanitaires ne jouissent pas d'une confiance universelle de la part des migrants. Des recherches menées auprès de réfugiés et de migrants à la frontière entre le Myanmar et la Thaïlande, au Bangladesh, au Kenya et dans la région du Sahel en Afrique ont révélé des niveaux importants de méfiance à l'égard des organisations humanitaires. Celle-ci était motivée par une série de facteurs, notamment le mauvais comportement du personnel humanitaire (ACAPS, 2021 ; Grayson, 2016 ; Hynes, 2003), la perception que les migrants ont de la portée limitée de l'aide, de l'équité face à l'aide et la protection humanitaires (ACAPS, 2021), et finalement les risques perçus associés à la recherche d'assistance et de la protection, en particulier le risque d'expulsion (IMREF, 2021 ; Vammen et al., 2021).

Deuxièmement, l'amalgame entre les agendas humanitaires et les agendas liés à la sécurité est susceptible de briser la relation de confiance. La sécurisation implique de « repositionner des domaines de la politique ordinaire dans le domaine de la sécurité en utilisant de plus en plus de récits de menace et de danger visant à justifier l'adoption de mesures extraordinaires » - telles que la détention et l'expulsion (MMC, 2019). Des recherches menées par le passé au Sahel et impliquant des migrants d'Afrique de l'Ouest en route vers l'Europe ont révélé que certains migrants associent les organisations humanitaires à la détention, à l'expulsion et au découragement. Et ceci car les autorités ciblent les migrants se trouvant sur les sites où une assistance et une protection humanitaires sont fournies, et en raison de l'intersection des programmes de retour et des interventions humanitaires dans la région (IMREF, 2021 ; Vammen et al., 2021). De même, des recherches menées dans des centres de détention en Grèce ont révélé que les migrants pouvaient douter des intentions du personnel humanitaire en raison de leur association perçue avec les autorités (Kotsioni, 2016).

Troisièmement, une marge d'amélioration existe en ce qui concerne les compétences et les valeurs ou les comportements éthiques affichés par les organisations humanitaires dans l'apport de l'assistance et de la protection aux migrants. Par exemple, les recherches mentionnées ci-dessus, menées auprès de réfugiés

au Bangladesh, ont révélé que la confiance dans les organisations humanitaires était abimée par des facteurs tels que le manque d'inclusion des migrants dans les processus décisionnels, l'absence de responsabilité et de réactivité de la part des organisations humanitaires et l'apport d'une assistance inadéquate (ACAPS, 2021 ; Field et al., 2021). De même, des recherches menées auprès de réfugiés au Kenya ont montré que le manque de transparence dans les processus décisionnels et dans les processus de distribution des fonds altère la confiance des migrants dans l'action humanitaire (Grayson, 2016).

Quatrièmement, la vision que les migrants ont de l'action humanitaire est influencée à la fois par leur propre expérience et par les informations provenant d'autrui. Les recherches mentionnées ci-dessus au Sahel et au Bangladesh ont souligné l'impact important que les interactions passées avec le personnel sur le terrain ont sur la confiance que les migrants ont dans le travail des organisations humanitaires (ACAPS, 2021 ; IMREF, 2021). Alors que les recherches en Afrique de l'Ouest ont mis en évidence le rôle des informations provenant des familles d'autres migrants et des passeurs dans l'influence des perceptions que les migrants ont des organisations humanitaires (Vammen et al., 2021). Inversement, et comme l'illustrent les études menées au Sahel et en Grèce, les efforts déployés par les organisations humanitaires pour communiquer les détails essentiels de leur mandat et de leurs activités peuvent renforcer la confiance des migrants, par exemple en réduisant les attentes élevées ou irréalistes concernant leurs services, ou en atténuant les craintes concernant la collaboration perçue et réelle des organisations avec les autorités (IMREF, 2021 ; Kotsioni, 2016).

Finalement, se concentrer sur les compétences et les valeurs peut améliorer les relations entre les migrants et les organisations humanitaires. Les recherches menées au Bangladesh, au Sahel et auprès des migrants d'Afrique de l'Ouest en route vers l'Europe ont permis d'identifier des stratégies qui peuvent renforcer la relation de confiance avec les migrants. Ces dernières incluent le renforcement de l'engagement, de la responsabilité et des boucles de rétroaction, l'amélioration du comportement du personnel et la séparation entre les interventions humanitaires et les mesures de contrôle des migrations et d'expulsion (ACAPS, 2021 ; IMREF, 2021 ; Vammen et al., 2021). De même, et comme indiqué précédemment, les recherches menées au Sahel et en Grèce ont démontré que la transparence peut consolider les relations entre le personnel humanitaire et les migrants, et ceci même dans des conditions d'extrême vulnérabilité (IMREF, 2021 ; Kotsioni, 2016).

Pour mieux comprendre l'expérience vécue par les migrants, leur vision de l'action humanitaire et la confiance qu'ils lui accordent, le Laboratoire mondial

des migrations a mené des recherches impliquant la collecte de données en face à face et en ligne auprès de migrants dans 15 pays d'Amérique du Nord et du Sud, d'Afrique, d'Asie-Pacifique et d'Europe. L'étude comprenait 225 entretiens et discussions de groupe, 2 086 enquêtes en face à face et 14 532 enquêtes en ligne avec des migrants en Argentine, en Australie, en Finlande, en France, en Gambie, au Honduras, aux Maldives, au Mali, au Niger, en Afrique du Sud, au Sri Lanka, au Soudan, en Suède, en Turquie et en Zambie (et dans quelques pays supplémentaires pour la composante en ligne, principalement la Syrie).⁴

Pour mieux comprendre l'expérience vécue par les migrants, leur vision de l'action humanitaire et la confiance qu'ils lui accordent, le Laboratoire mondial des migrations a mené des recherches impliquant la collecte de données en face à face et en ligne auprès de migrants dans 15 pays d'Amérique du Nord et du Sud, d'Afrique, d'Asie-Pacifique et d'Europe.

Conformément à l'approche strictement humanitaire du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en matière de migration - une approche qui se concentre sur les besoins et la vulnérabilité des migrants, indépendamment de leur statut juridique, de leur type ou de leur catégorie - cette recherche a couvert un plus large éventail de groupes de migrants, y compris les demandeurs d'asile et les réfugiés, les migrants en situation irrégulière ou sans papiers, les migrants en transit, ainsi que les migrants renvoyés ou expulsés. Bien que les données ne soient pas représentatives et qu'elles montrent des limites⁵, les résultats apportent un éclairage indispensable sur l'expérience vécue et les connaissances des migrants du monde entier. Comme cela a été souligné tout au long de l'article, cette expertise et ces connaissances uniques constituent des enseignements précieux pour les organisations humanitaires en ce qui concerne l'apport d'une assistance et d'une protection qui répondent aux besoins des migrants en tenant compte de leurs priorités et de leurs points forts.

⁴ Avant la collecte des données, le projet a été évalué et approuvé par le Comité d'éthique du Centre de recherche opérationnelle et d'expérience du CICR.

⁵ Une méthodologie détaillée, comprenant une discussion sur les principales limites des données, est disponible dans Arias Cubas et al. (2022).

La Croix-Rouge et le Croissant-Rouge : reconnu, mais mal compris

Les résultats de ce projet suggèrent que les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont largement reconnus par les migrants, mais que les différentes formes d'assistance et de protection que ces acteurs peuvent apporter ne sont que vaguement comprises. Le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge est le plus grand réseau humanitaire au monde et il s'engage à activement soutenir les migrants en situation de vulnérabilité dans l'ensemble des régions du monde. Plus d'un quart (28 %) des migrants ayant participé à l'étude ont reçu du soutien et de l'assistance de la part d'acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (parmi d'autres prestataires). Toutefois, les niveaux de connaissance et de compréhension des emblèmes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et de leurs activités liées à la migration varient considérablement d'une personne migrante à une autre. Ceci démontre qu'il est important de mieux faire connaître les diverses formes d'assistance et de protection humanitaires disponibles.

Les emblèmes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge peuvent être utilisés à deux fins : (1) pour signaler une protection juridique en temps de conflit armé et (2) en tant que moyen d'identification, à titre indicatif, en temps de paix et de conflit armé, en tant que moyen d'identifier les composantes du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, en aidant les acteurs à identifier « les organisations humanitaires qui aident les gens en cas de catastrophe naturelle, de conflit armé, de guerre ou d'autres situations d'urgence, en se fondant uniquement sur les besoins » (CICR, 2017). Alors que les emblèmes ont été associés aux idées « de sécurité et d'espoir » par près des trois quarts des migrants interrogés (73 %), au Mali, en Afrique du Sud, au Sri Lanka et en Zambie, au moins 1 migrant sur 10 ne les connaissait pas. De la même manière, dans tous les pays, les données désagrégées par statut juridique déclaré indiquent qu'au moins un migrant de retour dans son pays d'origine, un migrant en situation irrégulière et une personne expulsée sur dix ne connaissaient pas les emblèmes. Il est donc important de faire de ces emblèmes des symboles clés afin de faire comprendre aux migrants que l'aide se trouve à portée de main, en fonction des besoins et des vulnérabilités de chacun et quel que soit leur statut juridique.

En outre, et comme l'ont rapporté les migrants lors des entretiens et des discussions de groupe, si la plupart des migrants ont reconnu les emblèmes et les ont associés à l'apport d'assistance en période de guerre, de catastrophes et de crises, ils n'ont pas considéré les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge comme une source potentielle d'aide et de protection en dehors de ces circonstances ou n'ont pas su comment et où chercher et accéder à l'assistance. Par exemple,

les migrants d'Afrique du Sud connaissaient peu les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les services fournis aux migrants avant les récentes visites de la Société nationale (qui a fourni des secours et une assistance aux migrants pendant le COVID-19). Par ailleurs, des migrants en Argentine et au Honduras ont indiqué que leur situation de vulnérabilité pendant le transit était aggravée par le manque d'informations sur l'emplacement des points de services humanitaires gérés par les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et/ou par d'autres organisations humanitaires. De même, certains migrants en Finlande ont déclaré qu'au cours de leur parcours, ils n'ont pas su localiser les acteurs locaux de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, tandis que d'autres ont dit qu'ils ne savaient pas quels services étaient fournis ou étaient disponibles pour eux. Au Sri Lanka également, et bien que certains migrants aient reçu une assistance et une protection de la part d'acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge lorsqu'ils étaient à l'étranger, les migrants de retour s'en remettaient principalement aux autorités en raison d'un manque de connaissance des services fournis par les organisations humanitaires.

Bien que les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge soient largement reconnus par leurs emblèmes et leur travail humanitaire à travers le monde, les efforts humanitaires pour soutenir les migrants fournis localement sont moins bien compris et ceci dans les pays d'origine, de transit et de destination.

Les résultats du projet indiquent clairement que, bien que les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge soient largement reconnus par leurs emblèmes et leur travail humanitaire à travers le monde, les efforts humanitaires pour soutenir les migrants fournis localement sont moins bien compris et ceci dans les pays d'origine, de transit et de destination. Élaborer des stratégies pour davantage faire connaître le travail des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en termes d'assistance humanitaire et de protection des migrants en situation de vulnérabilité, quel que soit leur statut juridique, est essentiel. En fonction du contexte local, ces stratégies pourraient inclure des initiatives de sensibilisation, telles que des campagnes d'information ou le recrutement de bénévoles et de membres du personnel ayant vécu une expérience de migration, ceci permettrait d'élargir la prise de conscience et l'accès des personnes dans le besoin. Dans les situations où ces stratégies sont déjà utilisées, une évaluation de l'efficacité des initiatives pourrait en renforcer les effets.

Les acteurs humanitaires et les autorités : une indépendance de plus en plus importante

Nos résultats montrent que la perception que les migrants ont des relations entre les autorités publiques et les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ainsi qu'entre les autorités et les organisations humanitaires en général, peuvent avoir un impact négatif sur la volonté des migrants à demander assistance et protection. Si dans de nombreux cas, les migrants reconnaissent et apprécient le principe d'indépendance, il arrive qu'ils soient suspects quant à la relation entre les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les autorités publiques. Les migrants se trouvant dans des situations particulièrement vulnérables ont indiqué qu'ils ne cherchaient pas forcément à obtenir de l'aide auprès d'organisations humanitaires car ils craignaient de s'exposer à un risque de détention ou d'expulsion.

La perception de l'indépendance est tout aussi importante pour les organisations humanitaires que l'indépendance elle-même. Environ un quart des migrants interrogés sont d'accord avec l'affirmation « la Croix-Rouge et/ou le Croissant-Rouge sont indépendants des autorités d'immigration », tant dans leur pays d'origine que dans leur pays de résidence actuel (21% et 26% respectivement). Environ un migrant sur dix est d'accord avec l'affirmation selon laquelle « la Croix-Rouge et/ou le Croissant-Rouge sont contrôlés par les autorités d'immigration », tant dans leur pays de naissance que dans leur pays de résidence actuel. Plus de la moitié des migrants ont répondu « ne sait pas » lorsqu'on leur a demandé de décrire le lien professionnel existant entre les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les services de l'immigration dans les deux pays (respectivement 62% et 57%).

Si nous ne pouvons pas attendre de tous les migrants (ou de la population en général) de comprendre clairement le rôle des Sociétés nationales auprès des autorités publiques dans le domaine humanitaire⁶, ou les mandats du CICR ou de la FICR, l'indépendance des acteurs humanitaires – qu'elle soit réelle ou perçue – est essentielle afin de garantir l'accès à une aide vitale tout au long du parcours d'une personne en situation de migration. Tout manque perçu ou existant de respect des

⁶ Selon les Statuts du Mouvement (Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, non daté), les Sociétés nationales sont considérées comme « auxiliaires des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire ». Ce rôle d'auxiliaire peut être décrit comme « un partenariat spécifique et distinctif, comportant des responsabilités et des avantages mutuels, fondé sur les lois internationales et nationales, dans lequel les autorités publiques nationales et la Société nationale conviennent des domaines dans lesquels la Société nationale complète ou remplace les services humanitaires publics ».

principes humanitaires doit être urgemment traité par les acteurs humanitaires, en particulier si l'on considère que l'amalgame fait entre les programmes humanitaires et sécuritaires entrave la confiance que les migrants ont dans les organisations humanitaires.

Les résultats mettent en évidence un élément inquiétant. Parmi les migrants, il est perçu que l'accès à l'aide humanitaire et à la protection (de la part de toute organisation humanitaire) augmenterait les risques de détention ou d'expulsion.

En effet, les résultats mettent en évidence un élément inquiétant. Parmi les migrants, il est perçu que l'accès à l'aide humanitaire et à la protection (de la part de toute organisation humanitaire) augmenterait les risques de détention ou d'expulsion. Par exemple, au sein des migrants interrogés, un quart (25%) était d'accord avec l'affirmation « les migrants peuvent être exposés à un risque de détention ou d'expulsion s'ils recherchent un soutien ou une assistance humanitaire ». Cette crainte était présente dans une certaine mesure dans tous les pays, mais elle était plus marquée chez les migrants interrogés au Honduras (53%), au Mali (62%) et au Niger (72%), où la majorité des migrants se sont identifiés comme étant en situation irrégulière ou comme étant des rapatriés. Dans tous les pays, ce sont les migrants en situation particulièrement vulnérable qui ont évoqué cette crainte : 48% des migrants qui se sont identifiés comme déportés, 40% des migrants dont la demande d'asile a été refusée et 37% des migrants en situation irrégulière ont associé la recherche d'un soutien auprès des organisations humanitaires à un risque de détention ou d'expulsion. Ces résultats montrent qu'il est essentiel que les organisations humanitaires maintiennent leur indépendance, à la fois réelle et perçue. Pour ce faire, elles doivent adopter une approche à plusieurs niveaux en matière d'assistance et de protection, qu'il s'agisse de garantir la protection des données des migrants, d'éviter de s'impliquer dans la mise en œuvre des politiques migratoires d'un État ou d'examiner attentivement la possibilité de s'engager dans des processus tels que les retours.

Personnel et bénévoles de première ligne : les piliers de la confiance

Les résultats montrent également que les employés et les bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge jouent un rôle essentiel dans l'instauration et le maintien de la confiance des migrants. De plus, ce rôle est également important pour éliminer les obstacles tels que le manque de compréhension générale vis-à-vis de leurs activités et l'inquiétude quant à leurs relations

avec les autorités. Comme expliqué lors des enquêtes, des entretiens et des discussions de groupe, les relations et les interactions positives entre les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les migrants se caractérisent par la compétence et l'intégrité dont font preuve les employés et les volontaires sur le terrain ; par exemple, en fournissant l'assistance et la protection nécessaires (quand elles sont nécessaires), en répondant de manière fiable aux besoins des migrants et en y donnant suite, et en étant attentifs à la situation des migrants d'une manière qui reconnaît leur humanité.

Les données de l'enquête montrent que la plupart des migrants ont une perception positive du personnel et des bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Dans l'ensemble des pays, 72 % des migrants interrogés sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle « le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge et/ou du Croissant-Rouge sont équipés pour comprendre les besoins des migrants et y répondre ». De même, 85 % des migrants sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle « la Croix-Rouge et/ou le Croissant-Rouge traite les migrants avec respect et dignité ». Dans les deux cas, les perceptions diffèrent d'un pays à l'autre et, malgré des résultats positifs dans l'ensemble, il est important de noter qu'il est nécessaire de revoir et d'améliorer les pratiques dans certains contextes.

Par exemple, les données basées sur le statut juridique déclaré par les migrants suggèrent que des efforts supplémentaires sont nécessaires afin de renforcer les pratiques en lien avec l'apport d'assistance humanitaire et de protection des migrants dont la demande d'asile a été refusée ou dont le statut juridique est défini comme « autre ». Bien que ce résultat puisse être associé à une frustration générale liée aux résultats des procédures d'immigration, ces groupes étaient les moins susceptibles de reconnaître que les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge avaient la capacité de comprendre leurs besoins et d'y répondre. Seuls 67% des personnes dont la demande d'asile a été refusée et 54% de celles qui ont défini leur statut comme « autre » sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle « le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge et/ou du Croissant-Rouge sont en mesure de comprendre les besoins des migrants et d'y répondre ». Certaines stratégies peuvent être mises en œuvre pour améliorer cet indicateur, notamment davantage de formation afin de renforcer les compétences du personnel et des bénévoles, ainsi qu'en faisant appel à des personnes ayant vécu une expérience de migration au sein du personnel et des volontaires.

Une conclusion importante qui ressort des entretiens et des discussions de groupe est celle de la valeur que les migrants accordent au volontariat avec et pour les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ce qui peut être interprété comme un signe de confiance et d'inclusion. L'intégration des migrants par le biais de l'emploi ou du bénévolat est extrêmement précieuse

non seulement pour les migrants eux-mêmes, mais aussi pour les différents acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les organisations humanitaires en général. Les migrants ayant une expérience vécue ont une vision et une expertise uniques qui permet de guider le travail des organisations humanitaires et veiller à ce que les activités répondent aux priorités, aux besoins et aux qualités des groupes de migrants. Les personnes possédant une expérience vécue sont particulièrement bien placées pour comprendre les besoins des migrants et y répondre, et ont donc de précieuses connaissances à partager. Et ces dernières peuvent sensiblement enrichir les opérations des organisations humanitaires.

Les migrants ayant une expérience vécue ont une vision et une expertise uniques qui permet de guider le travail des organisations humanitaires et veiller à ce que les activités répondent aux priorités, aux besoins et aux qualités des groupes de migrants.

Conclusion

Les résultats présentés dans ce document confirment et développent les données existantes sur l'intersection de la confiance, de la migration et des organisations humanitaires. Avant tout, les résultats indiquent des niveaux variables de confiance dans les organisations humanitaires - y compris les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge - et démontrent qu'il est impossible de se baser sur l'idée que la relation de confiance existe a priori. En effet, cette relation doit être construite et maintenue. Pour instaurer et maintenir la confiance avec les migrants, les organisations humanitaires doivent écouter les réflexions, les craintes, les doutes et les préoccupations des migrants concernant leur situation, l'assistance humanitaire et la protection qu'ils reçoivent, ils doivent y répondre et s'en sentir responsable.

Dans ce document, nous nous sommes concentrés sur trois leçons clés. Premièrement, dans le contexte des migrations, une meilleure connaissance des organisations humanitaires et une meilleure prise de conscience de leur travail jouent un rôle crucial dans la construction du lien de confiance avec les migrants et dans l'accès à l'aide humanitaire et à la protection. L'information et la sensibilisation sont essentielles compte tenu de la vulnérabilité et des risques auxquels de nombreux migrants sont confrontés tout au long de leur parcours, notamment l'absence de réseaux de soutien communautaire, les barrières linguistiques, ainsi que les craintes et les exclusions possibles liées à leur statut juridique. Il est nécessaire de mieux faire connaître aux migrants l'engagement de longue date des

acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans leur expérience avec et pour les migrants, mais aussi les programmes et les services spécifiques qui existent (y compris l'apport d'une assistance et d'une protection humanitaires) et comment et où y accéder (en fonction des besoins et quel que soit le statut juridique).

Deuxièmement, lorsqu'il s'agit de l'application des lois sur l'immigration, la coopération perçue ou réelle entre les organisations humanitaires et les autorités publiques peut nuire à la confiance des migrants dans les organisations humanitaires et les dissuader de chercher un soutien humanitaire en cas de besoin. Dans ce contexte, des mesures urgentes et conjointes doivent être prises pour garantir que les organisations humanitaires respectent le principe d'indépendance et communiquent clairement quand, où et dans quel contexte elles coopèrent avec les autorités publiques. Cela permettra de réduire les craintes réelles et/ou perçues par les groupes migrants. Alors que la sécurisation des migrations se poursuit, les organisations humanitaires doivent également continuer à défendre leur indépendance et à plaider en faveur de la sécurité, de la dignité et du bien-être des migrants et ceci quel que soit leur statut juridique. Cela peut se faire en communiquant que l'action humanitaire visant à protéger et aider les migrants n'équivaut en rien à encourager ou décourager la migration.

Troisièmement, les interactions directes entre les migrants et le personnel et les volontaires de première ligne - ainsi que la compétence et l'intégrité dont font preuve le personnel et les volontaires - peuvent instaurer ou rompre la confiance avec les migrants et faciliter ou entraver l'accès des migrants à de l'aide humanitaire et de la protection. Cela peut entraîner des conséquences vitales ou dangereuses pour les migrants déjà en situation vulnérable. Pour instaurer et maintenir la confiance, le personnel et les bénévoles humanitaires doivent être en mesure de comprendre et de répondre aux besoins des migrants, avec respect et dignité. Il est essentiel de fournir des informations, des formations et un soutien technique pour permettre au personnel et aux bénévoles de travailler pour et avec les migrants. Toutefois, il faut également s'efforcer d'impliquer les migrants - en tant que personnel ou bénévole - et de

faire confiance à leurs idées et à leur expertise unique pour guider le travail des organisations humanitaires.

Ces trois leçons ont des implications importantes pour toutes les organisations humanitaires travaillant en lien avec la migration, y compris les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Présents dans plus de 190 pays et disposant d'un réseau de millions d'employés et de volontaires locaux, les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont particulièrement bien placés pour répondre aux besoins humanitaires des migrants tout au long de leur parcours. Le défi consiste à exploiter au maximum le potentiel d'assistance et de protection humanitaires dans le contexte de la migration. Pour ce faire, les organisations humanitaires, y compris les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, doivent activement écouter et répondre aux besoins des migrants et des communautés d'accueil ainsi que se montrer responsables à leur égard. En apprenant des groupes de migrants qui ont consacré leur temps et leur expertise à ce projet, des leçons pratiques ont été identifiées pour guider les activités d'assistance et de protection humanitaires. Par ailleurs, il est nécessaire et urgent que les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge continuent à jouer un rôle actif dans la sécurité, la dignité et le bien-être des migrants, quel que soit leur statut juridique, que ce soit dans le cadre de dialogues nationaux, régionaux et mondiaux. S'engager dans une diplomatie humanitaire fondée sur des faits, une diplomatie qui s'appuie sur l'expérience vécue et l'expertise des migrants, qui met en évidence leurs besoins et les possibles solutions permettant de prévenir ou de répondre à ces besoins, est essentiel afin de garantir que tous les migrants puissent vivre ce parcours en sécurité et dans la dignité.

Les organisations humanitaires, y compris les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, doivent activement écouter et répondre aux besoins des migrants et des communautés d'accueil ainsi que se montrer responsables à leur égard.

Bibliographie

33rd International Conference of the Red Cross and Red Crescent. (2019). *Summary Report from Commission III: Trust in Humanitarian Action*. https://rcrcconference.org/app/uploads/2020/05/33IC-Commission-III-Trust-in-humanitarian-action-report_FINAL-EN.pdf

Arias Cubas M., Hoagland N., & Mudaliar S. (2022). *Migrants' perspectives: Building trust in humanitarian action*. https://www.redcross.org.au/globalassets/cms/global-migration-lab/gml-migpers_buildtrust_english.pdf

Assessment Capacities Project (ACAPS). (2021). *Our Thoughts: Rohingya share their experiences and recommendations*. <https://www.acaps.org/special-report/our-thoughts-rohingya-share-their-experiences-and-recommendations>

Edelman. (2020). *Edelman Trust Barometer Report*. <https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2020-01/2020%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Global%20Report.pdf>

Faure Atger, A. (2019). EU migration strategy: Compromising principled humanitarian action. *Forced Migration Review*, 61, 30-32.

Field, J., Pandit, A., & Rajdev, M. (2021). Coping practices and gender relations: Rohingya refugee forced migrations from Myanmar to India. *Gender, Place & Culture: A Journal of Feminist Geography*.

Gambetta, D. (1988). Can we trust trust? In *Trust: Making and breaking cooperative relationships* (pp. 213-238). Basil Blackwell: Oxford.

Grayson, C. (2016). Le camp de réfugiés de Kakuma, lieu de méfiance et de défiance. *Canadian Journal Of Development Studies / Revue Canadienne d'études Du Développement*, 37(3), 341-357.

Hynes, T. (2003). *The issue of 'trust' or 'mistrust' in research with refugees: Choices, caveats and considerations for researchers*. <https://www.unhcr.org/3fcb5cee1.pdf>

Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF). (2021). *Exploring migrants' trust in humanitarian organisations*. https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/20210305_IMREF_Exploring_Migrants%27_Trust.pdf

International Committee of the Red Cross (ICRC). (2017). *The red cross, red crescent and red crystal. What do they mean? In one word: Protection*. <https://www.icrc.org/en/document/red-cross-red-crescent-and-red-crystal-what-do-they-mean-one-word-protection>

International Red Cross and Red Crescent Movement. (n.d.). *Statutes of the International Red Cross and Red Crescent Movement*. <https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-07/statutes-en-a5.pdf>

Jayasinghe, S. (2011). Erosion of trust in humanitarian agencies: What strategies might help? *Global Health Action*, 4(1).

Kotsioni, I. (2016). Detention of migrants and asylum-seekers: The challenge for humanitarian actors. *Refugee Survey Quarterly*, 35, 41-55.

Litzkow, L. (2021). *The impact of COVID-19 on refugees and migrants on the move in North and West Africa*. <https://mixedmigration.org/resource/the-impact-of-covid-19-on-refugees-and-migrants-on-the-move-in-north-and-west-africa/>

Mixed Migration Centre (MMC). (2019). *The ever-rising securitisation of mixed migration*. <https://mixedmigration.org/articles/the-ever-rising-securitisation-of-mixed-migration/>

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2017). *OECD Guidelines on Measuring Trust*. <https://doi.org/10.1787/9789264278219-en>

Oxford English Dictionary. (2022). *Trust*. <https://www.oed.com/>

Slim, H. (2019). *Trust Me—I'm a Humanitarian*. <https://blogs.icrc.org/law-and-policy/2019/10/24/trust-humanitarian/>

Vammen, I., Plambech, S., Chemlali, A., & Nyberg Sørensen, N. (2021). *Does information save migrants' lives? Knowledge and needs of West African migrants en route to Europe*. https://pure.diis.dk/ws/files/4209801/Does_information_save_migrants_lives_DIIS_Report_2021_01.pdf

Cette publication est rendue possible grâce au généreux soutien du peuple américain par le biais de l'Agence des États-Unis pour le Développement International (USAID). Le contenu de cette publication engage uniquement la responsabilité de l'auteur et ne reflète pas nécessairement les points de vue d'USAID ou du gouvernement des États-Unis.

