



Laboratoire
Mondial de
la Migration

Heberge par
+ Australian
Red Cross



ICRC



IFRC

Perspectives de personnes migrantes : Instaurer la confiance dans l'action humanitaire





Crédit : Louis Witter

La Croix-Rouge française gère le projet «Systèmes mobiles d'accompagnement des migrants» dans le Nord de la France.



© 2022 Croix-Rouge et Croissant-Rouge Laboratoire mondial des migrations, hébergé par la Croix-Rouge australienne.

Toute partie de cette publication peut être citée, copiée, traduite dans d'autres langues ou adaptée pour répondre aux besoins locaux sans autorisation préalable du Laboratoire mondial des migrations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, à condition que la source soit clairement indiquée.

Cover photo: La Croix-Rouge hondurienne fournit une aide humanitaire - y compris de la nourriture, de l'eau, des informations et des soins médicaux - aux migrants tout au long de leur voyage.

Crédit : Johannes Chinchilla/IFRC

Nous contacter

Laboratoire mondial des migrations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
Hébergé par la Croix-Rouge australienne
23-47 Villiers St
North Melbourne
VIC 3051

T +61 3 9345 1800
E globalmigrationlab@redcross.org.au
W www.redcross.org.au/globalmigrationlab

In partnership with



Contenu

| | |
|---|-----------|
| Terminologie | 6 |
| Acronymes | 6 |
| Résumé exécutif | 7 |
| 1. Introduction | 10 |
| 2. Définir la confiance | 12 |
| 3. Confiance, migration et action humanitaire : ce que montre la littérature | 14 |
| 4. Méthodologie et champ d'application | 16 |
| 5. Perceptions des personnes migrantes et expériences avec les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. | 19 |
| Croix-Rouge et Croissant-Rouge : largement reconnu, vaguement compris | 19 |
| Les organisations et autorités humanitaires : un sujet de préoccupation potentiel | 21 |
| Le personnel de première ligne et les volontaires : le fondement de la confiance dans les organisations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge | 25 |
| 6. Accès à l'aide humanitaire et à la protection : possibilités et obstacles tout au long du parcours | 29 |
| Les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en tant que principaux fournisseurs d'aide humanitaire et de protection. | 29 |
| La protection et l'assistance humanitaires : un parcours de besoins non satisfaits | 33 |
| Principaux obstacles à l'accès : sensibilisation, disponibilité et éligibilité | 35 |
| 7. Conclusions | 38 |
| 8. Recommandations | 39 |
| Annexe 1 : Résumé des outils de recherche | 41 |
| Annexe 2 : Données collectées par les sociétés nationales participantes. | 43 |

Résumé exécutif

La confiance est « au cœur de l'action humanitaire ».¹ La confiance permet aux organisations humanitaires² — comme le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (le Mouvement)³ — d'atteindre les personnes les plus vulnérables et de répondre à leurs besoins. Cependant, la confiance est une notion complexe et changeante. Elle comprend de nombreuses facettes — comme la confiance des organisations humanitaires dans le respect par les autorités publiques de leurs mandats humanitaires et la confiance des personnes migrantes et des communautés dans la qualité des services fournis par les organisations humanitaires. Les personnes qui dépendent des organisations humanitaires pour satisfaire leurs besoins fondamentaux n'ont pas toujours le luxe d'avoir confiance; parfois, elles doivent simplement espérer qu'une organisation agira dans leur intérêt, faute d'autres options. La confiance n'est donc pas quelque chose d'automatique, elle doit être construite, maintenue et évaluée — du niveau local au niveau mondial.

Contexte

Dans le contexte de la migration, la confiance dans les organisations humanitaires est essentielle compte tenu des vulnérabilités et des risques auxquels de nombreuses personnes migrantes sont confrontées tout au long de leur parcours — notamment l'absence de réseaux de soutien communautaires, les barrières linguistiques, le statut d'irrégulier, la xénophobie et les risques d'abus, de violence et d'atteintes à leur sécurité et à leur dignité. La confiance est également importante dans le contexte de la sécurisation accrue de la migration et de l'amalgame entre les politiques de contrôle des frontières et de la migration et l'aide humanitaire.

Pourtant, malgré les preuves et les préoccupations croissantes concernant la perte de confiance entre les personnes migrantes et les organisations humanitaires,⁴ on sait peu de choses sur les personnes auxquelles les personnes migrantes font confiance et sur les raisons de cette confiance. On ignore l'impact de cette confiance sur la capacité et la volonté des personnes migrantes de rechercher et d'obtenir une protection et une assistance humanitaires aux différentes étapes de leur parcours.

Pour mieux comprendre le point de vue des personnes migrantes sur les organisations humanitaires et la confiance qu'elles leur accordent, le Laboratoire mondial des migrations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, en collaboration avec le Mouvement, a mené des recherches auprès de personnes migrantes dans les Amériques, en Afrique, en Asie-Pacifique

et en Europe. La raison d'être de cette recherche est qu'en écoutant et en répondant aux pensées, aux craintes, aux doutes et aux préoccupations des personnes migrantes concernant leur situation et l'aide humanitaire et la protection qu'elles reçoivent, les organisations humanitaires peuvent mieux construire, maintenir (et, si nécessaire, réparer) la confiance.

Méthodologie et champ d'application

Bien qu'il n'existe pas de définition largement acceptée du concept de « confiance », celui-ci est souvent décrit comme une attente ou une croyance positive quant au comportement d'une autre personne ou institution. Dans l'ensemble des concepts et des mesures de la confiance, des attributs communs tels que la compétence et les valeurs sont reconnus comme des facteurs prédictifs importants de la confiance. Pour cette recherche, la confiance des personnes migrantes est évaluée par rapport à des indicateurs de compétence, d'équité, d'intégrité et d'inclusion. Les personnes migrantes ont été interrogées sur leurs expériences et leurs perceptions des organisations humanitaires en général ainsi que sur des questions spécifiques liées aux acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.⁵

La recherche comprend une approche à méthode mixte, incluant : 225 entretiens qualitatifs et discussions de groupe, 2 086 enquêtes quantitatives en face à face et 14 532 enquêtes quantitatives en ligne menées par les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Sociétés nationales) dans 15 pays (Afrique du Sud, Argentine, Australie, Finlande, France, Gambie, Honduras, Maldives, Mali, Niger, Sri Lanka, Soudan, Suède, Turquie et Zambie). Les enquêtes en ligne ont également touché des répondants dans un petit nombre de pays supplémentaires, principalement en Syrie. Comme nous l'expliquons en détail dans la section 4 du rapport, les données recueillies n'étaient pas représentatives et les niveaux de réponse variaient considérablement d'un pays à l'autre, un grand nombre de réponses à l'enquête en ligne (plus de dix mille) provenant de personnes migrantes en Turquie, le plus grand pays d'accueil de réfugiés au monde.

Bien que les données aient été collectées au niveau des pays, elles reflètent, de par leur conception, les expériences des personnes migrantes et leurs perceptions des acteurs humanitaires, ainsi que l'assistance et la protection recherchées et reçues tout au long de leur parcours. Elles ne reflètent pas nécessairement leurs expériences avec, ou leurs perceptions de la Société nationale ou de tout autre acteur humanitaire dans

¹ 33e Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, « [Summary Report from Commission III: Trust in Humanitarian Action](#), » 2019.

² Agences qui fournissent un soutien et une assistance aux personnes migrantes dans le besoin, conformément aux principes humanitaires d'humanité, d'impartialité, de neutralité et d'indépendance. Il existe de nombreuses différences entre les diverses agences travaillant du niveau local au niveau mondial. Sur la base des questions de recherche de ce projet, il était nécessaire d'utiliser un terme général pour faciliter la collecte de données dans différents pays et contextes.

³ Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge est composé du Comité international de la Croix-Rouge (CICR), des Sociétés nationales et de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR).

⁴ Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), « [Exploring Migrants' Trust in Humanitarian Organisations](#), » 2021.; Ida Vammen et al., « [Does Information Save Migrants' Lives? Knowledge and Needs of West African Migrants En Route to Europe](#), » 2021.

⁵ Il s'agit de toute combinaison des composantes du Mouvement. Ce terme est utilisé pour accroître l'accessibilité de ce rapport aux lecteurs qui ne sont pas familiers avec la structure du Mouvement. Il n'a pas été demandé aux participants à la recherche de préciser de quelle composante du Mouvement ils avaient reçu un soutien ou avec laquelle ils avaient interagi tout au long de leur parcours.

le pays où les données ont été recueillies.

Conformément à l'approche strictement humanitaire de la migration adoptée par le Mouvement, qui se concentre sur les besoins et les vulnérabilités des personnes migrantes, indépendamment de leur statut juridique, de leur type ou de leur catégorie, et reflétant la description opérationnelle inclusive des personnes migrantes faite par le Mouvement, la recherche a été menée auprès de personnes migrantes en situation régulière ou irrégulière, de demandeurs d'asile et de réfugiés, de personnes migrantes en transit, de travailleurs migrants, de personnes migrantes munis de visas ou de permis de séjour temporaires, de personnes migrantes de retour et de personnes expulsées, entre autres — tous ayant eu accès ou ayant eu besoin, à différentes étapes de leur parcours, de différentes formes d'aide et de protection humanitaires.

Ce rapport se concentre sur les principaux points saillants de l'ensemble des données recueillies. D'autres rapports contenant une analyse et une comparaison détaillées de sous-ensembles de données ventilées par indicateurs démographiques seront publiés ultérieurement. Ce rapport doit être lu en tenant compte du fait que la collecte des données était basée sur un échantillonnage de convenance de personnes migrantes identifiées sur la base de leur besoin perçu d'aide humanitaire et de protection, conformément aux contextes nationaux et aux priorités de programmation des Sociétés nationales participantes. Des rapports nationaux, comprenant des tableaux croisés par indicateurs démographiques, ont été fournis à chaque Société nationale participante, permettant une analyse spécifique au contexte.

Principales conclusions

Perceptions des personnes migrantes et expériences avec les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Les résultats révèlent que les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge bénéficient généralement de la confiance des personnes migrantes, mais que cette confiance n'est pas universelle et que le travail pour la construire et la maintenir doit se poursuivre.

Les résultats montrent que les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont largement reconnus, mais vaguement comprises en termes de soutien apporté aux personnes migrantes. Si la plupart des personnes migrantes ayant participé à cette recherche associent les emblèmes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à la sécurité et à l'espoir (73 %), elles ont également exprimé une certaine confusion quant au travail que les organisations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge réalisent avec et pour les personnes migrantes, ce qui souligne la nécessité d'élaborer des stratégies visant à mieux communiquer les services des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en matière d'assistance humanitaire et de

protection des personnes migrantes en situation vulnérable, quel que soit leur statut juridique.

Les résultats soulignent également l'importance d'une action humanitaire fondée sur des principes et la nécessité de sensibiliser davantage les personnes migrantes à l'indépendance des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Seuls environ 21 % de toutes les personnes migrantes ont reconnu les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge comme indépendants des autorités publiques dans leur pays de naissance et 26 % dans leur pays actuel. La majorité des personnes migrantes interrogées n'étaient pas certaines du niveau d'indépendance des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge par rapport aux autorités publiques ou de la relation qui existe entre ces organisations et les autorités publiques. Cela peut avoir un impact sur la confiance, en particulier dans le contexte de la sécurisation de la migration.

La recherche a confirmé que le personnel et les volontaires des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont un pilier essentiel pour établir et maintenir la confiance des personnes migrantes. Les interactions directes entre les personnes migrantes et le personnel et les volontaires le long des routes peuvent influencer positivement la volonté des personnes migrantes de rechercher et d'accéder à l'aide humanitaire et à la protection. Quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) de toutes les personnes migrantes ont indiqué que les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge les traitaient avec dignité et respect, tandis que 72 % considéraient que les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge étaient compétents pour répondre aux besoins des personnes migrantes. Cependant, dans certains cas, les personnes migrantes ont indiqué qu'elles ne chercheraient pas à obtenir d'assistance ou protection humanitaire à l'avenir en raison d'interactions négatives antérieures, ce qui souligne l'importance de la compétence et de l'intégrité dans l'établissement et le maintien de la confiance et l'interconnexion du travail des organisations au-delà des frontières.

Accès à l'aide humanitaire et à la protection : possibilités et obstacles

Les données fournissent des indications importantes sur les perspectives et les expériences des personnes migrantes concernant l'action humanitaire au sens large. Les résultats indiquent que l'indépendance est une condition préalable importante pour que les personnes migrantes fassent confiance aux organisations humanitaires et recherchent une assistance et une protection humanitaires. Les personnes migrantes en situation particulièrement vulnérable ne chercheront pas à obtenir de l'aide si elles pensent que cela peut les exposer à un risque de détention ou d'expulsion. Un quart de l'ensemble des personnes migrantes (25 %) a exprimé la crainte que l'accès à l'aide humanitaire et à la protection des organisations humanitaires n'augmente les risques de détention ou d'expulsion. Cette crainte était plus importante chez les

personnes migrantes qui s'identifiaient comme des déportés (48 %), ceux dont la demande d'asile avait été refusée (40 %) et ceux en situation irrégulière (37 %).

Les résultats suggèrent également la nécessité pour les organisations humanitaires de mieux répondre aux contextes locaux, ainsi qu'une collaboration accrue au niveau local afin d'établir la confiance et d'atteindre un plus grand nombre de personnes migrantes en situation vulnérable. Dans l'ensemble, les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont été identifiés par les personnes migrantes comme des sources essentielles d'assistance humanitaire et de protection tout au long de leur parcours. Plus d'un quart (28 %) de l'ensemble des personnes migrantes ont reçu une aide humanitaire et une protection de la part d'acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge parmi d'autres prestataires, tandis que 46 % recommanderaient les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à d'autres personnes migrantes dans le besoin. Les conclusions soulignent également le travail important d'autres acteurs locaux et internationaux, les personnes migrantes notant qu'elles ont reçu une aide et une protection de la part d'acteurs des Nations Unies, de groupes communautaires et de gouvernements, ce qui met en évidence le besoin de coordination et de coopération.

Si les personnes migrantes ont exprimé leur gratitude et leur appréciation pour l'aide humanitaire et la protection reçues des organisations humanitaires, nombre d'entre elles ont clairement indiqué les limites de ce soutien, notamment en termes de quantité et de portée. Malgré les efforts des organisations humanitaires, les personnes migrantes ont identifié une série de besoins non satisfaits, notant que l'assistance et la protection n'étaient pas disponibles à différentes étapes de leur parcours (79 %) et/ou que l'aide fournie ne répondait pas à leurs besoins les plus immédiats (51 %). Cela souligne non seulement l'importance d'une approche intégrée qui répond aux besoins humanitaires tout au long de la route migratoire, mais aussi l'importance de repenser le type et le niveau de l'aide humanitaire et de la protection disponibles pour les personnes migrantes. La recherche indique que les besoins des personnes migrantes varient considérablement en fonction de leur situation, de leur parcours, des pays où elles résident et du contexte local, et révèle que, dans certains endroits, les personnes migrantes souhaitent rejoindre les organisations humanitaires en tant qu'employés ou bénévoles.

Afin de répondre à ces besoins, expériences et perspectives variés, d'atteindre les plus vulnérables et de s'assurer que l'aide et la protection sont inclusives, les organisations humanitaires doivent garantir la participation des personnes migrantes à la conception et à l'évaluation des interventions humanitaires et aux processus décisionnels pertinents. Cela permettra d'instaurer la confiance et d'accroître la portée, la qualité et l'impact potentiels de l'aide humanitaire et de la protection offertes aux personnes migrantes.

Les résultats indiquent également que les personnes migrantes ne savent pas où et comment accéder à l'aide humanitaire et aux services de protection (40 % ont déclaré ne pas savoir où obtenir des services), ce qui souligne la nécessité d'initiatives de sensibilisation liées aux services et activités existants. Les autres raisons principales citées par les personnes migrantes pour ne pas chercher à obtenir une aide humanitaire et une protection sont la disponibilité limitée (37 %) et les restrictions d'éligibilité (21 %). De nombreuses personnes migrantes ont exprimé leur frustration et/ou leur déception à l'égard des organisations humanitaires en raison de leur incapacité apparente à fournir une assistance et une protection, ce qui a des répercussions sur l'établissement et le maintien de la confiance liée à la compétence et à l'équité.

Le niveau des besoins non satisfaits signalés par les personnes migrantes confirme que les organisations humanitaires sont confrontées à la réalité d'un besoin humanitaire croissant chez les personnes migrantes à travers le monde. Alors que près de la moitié (44 %) des personnes migrantes interrogées ont déclaré avoir reçu une certaine forme d'assistance et de protection à une ou plusieurs étapes de leur parcours, plus des trois quarts (79 %) ont déclaré avoir eu besoin d'assistance et de protection à une autre étape, mais ne pas l'avoir reçue. Cela montre l'importance d'un engagement plus poussé en matière de plaidoyer et de diplomatie humanitaire pour faire en sorte que les États adoptent une approche humanitaire fondée sur des principes, renforcent les efforts pour prévenir et atténuer les souffrances humaines et répondent aux besoins d'assistance et de protection de tous les personnes migrantes, quel que soit leur statut juridique.

Recommandations

Les conclusions présentées dans ce rapport peuvent être utilisées pour informer les approches visant à accroître l'efficacité des interventions humanitaires, à renforcer la confiance des personnes migrantes et à contribuer aux discussions sur l'importance d'une approche humanitaire de la migration fondée sur des principes. En particulier, ce rapport recommande aux organisations humanitaires, y compris le Mouvement, d'identifier de toute urgence des actions concrètes pour mettre en œuvre les recommandations suivantes :

- 1** Respecter le principe d'indépendance et prendre des mesures pour faire savoir quand, où et dans quel contexte les organisations humanitaires coopèrent avec les autorités publiques.
- 2** Améliorer l'accès effectif des personnes migrantes à des informations compréhensibles, pertinentes et fiables sur les services, la protection, l'assistance et le soutien disponibles tout au long de leur parcours.
- 3** Veiller à ce que l'action humanitaire soit inclusive, adaptée aux contextes locaux et permette la participation des personnes migrantes aux processus décisionnels.
- 4** Investir dans la diversité du personnel et des bénévoles — en engageant des personnes ayant une expérience vécue de la migration — ainsi que dans la formation pour garantir la compétence et l'intégrité.
- 5** Investir et s'engager dans une diplomatie humanitaire fondée sur des données probantes concernant les besoins et les vulnérabilités des personnes migrantes et une approche de principe de l'action humanitaire.

Principes fondamentaux de la Convention internationale Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Humanité

Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, né de la volonté de porter assistance sans discrimination aux blessés sur le champ de bataille, s'efforce, à titre international et national, de prévenir et d'alléger la souffrance humaine partout où elle se manifeste. Son but est de protéger la vie et la santé et d'assurer le respect de l'être humain. Elle favorise la compréhension mutuelle, l'amitié, la coopération et la paix durable entre tous les peuples.

Impartialité

Elle ne fait aucune discrimination de nationalité, de race, de croyances religieuses, de classe ou d'opinions politiques. Elle s'efforce de soulager la souffrance des individus, en se laissant guider uniquement par leurs besoins, et de donner la priorité aux cas de détresse les plus urgents.

Neutralité

Afin de bénéficier de la confiance de tous, le Mouvement ne peut prendre parti dans les hostilités ni s'engager à aucun moment dans des controverses de nature politique, raciale, religieuse ou idéologique.

Indépendance

Le Mouvement est indépendant. Les Sociétés nationales, tout en étant des auxiliaires des services humanitaires de leurs gouvernements et soumises aux lois de leurs pays respectifs, doivent toujours conserver leur autonomie afin d'être en mesure d'agir en tout temps conformément aux principes du Mouvement.

Service volontaire

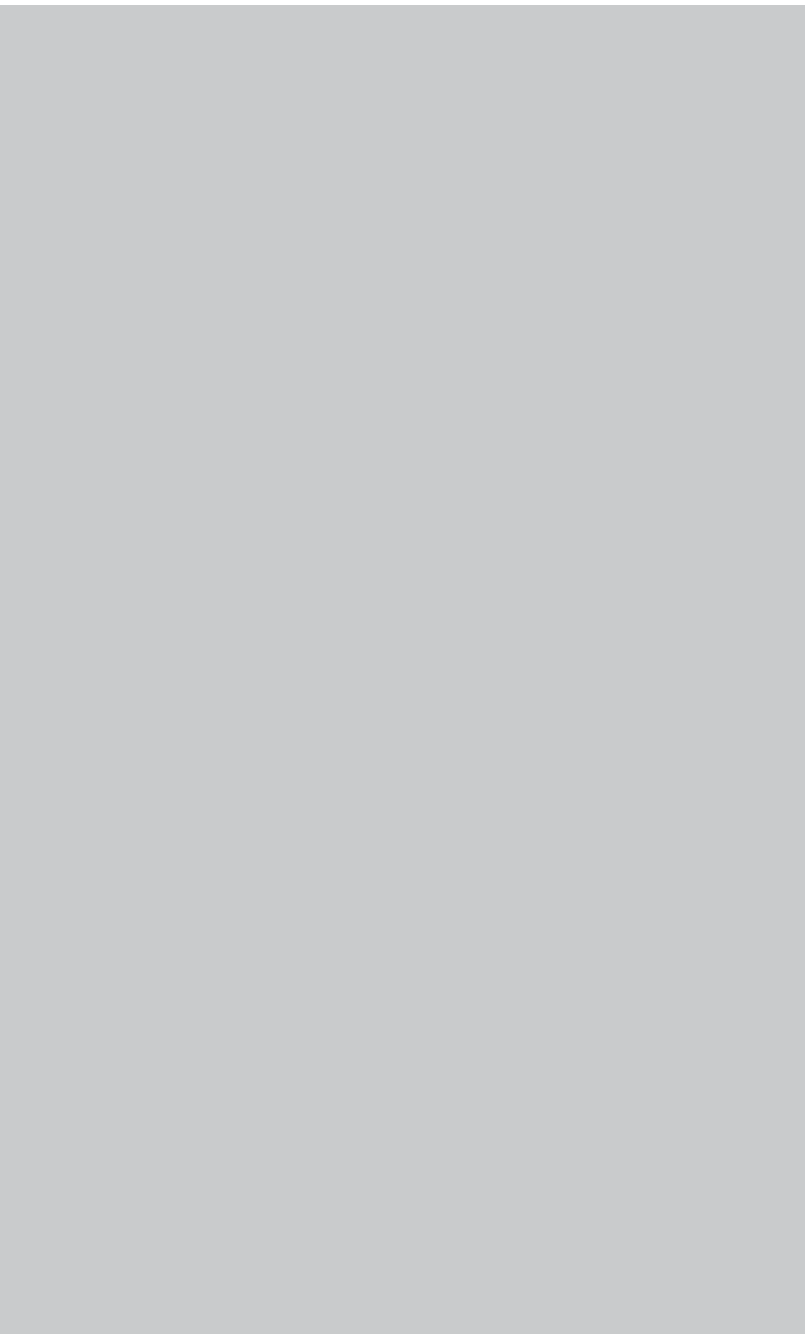
Il s'agit d'un mouvement de secours volontaire qui n'est en aucune façon motivé par le désir de gain.

Unité

Il ne peut y avoir qu'une seule Société de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge dans un pays donné. Elle doit être ouverte à tous. Elle doit poursuivre son action humanitaire sur l'ensemble de son territoire.

Universalité

Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, au sein duquel toutes les sociétés ont un statut égal et partagent les mêmes responsabilités et devoirs en matière d'entraide, est mondial.



Laboratoire Mondial de la Migration

Heberge par

