



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](mailto:globalmigrationlab@redcross.org.au)  
W [www.redcross.org.au/globalmigrationlab](http://www.redcross.org.au/globalmigrationlab)

In partnership with



## Remerciements

Le Laboratoire mondial des migrations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (le Laboratoire mondial des migrations) tient à remercier les nombreuses personnes qui ont contribué à la réussite de cette recherche.

### Préparation du rapport général

Ce rapport consolidé a été coordonné et rédigé par Magdalena Arias Cubas, Nicole Hoagland et Sanushka Mudaliar sur la base de recherches menées au niveau national par 15 Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. L'aide à la recherche et le soutien administratif pour le rapport mondial ont été fournis par Mona Chettri, Mossy Cluney, Stella Harris, Jerath Head, Sarah Medbury et Phillipa Turner. Dean Bevitt, Cornelia Chong, Benjamin Funayama, Catherine Lao, Cailin Maas, Jake Moody, Geoff Pidcock et Alex Shelaev ont apporté leur aide pour le tri et l'analyse des données de l'enquête.

Le Global Migration Lab tient à remercier le professeur Alan Gamlen (Université nationale australienne) pour sa contribution et son soutien continu.

**Citation** : Arias Cubas M., Hoagland N., Mudaliar S., 2022, Perspectives de personnes migrantes: Renforcer la confiance dans l'action humanitaire, Laboratoire mondial des migrations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, Australie.

### Principaux contributeurs et équipes de recherche nationales

- **Croix-Rouge argentine** : coordination du projet par Francisco Carlavan, avec le soutien de Delfina Esteban Aragon, Anahí Bautista, Rhaimart Barrios et Enrique Gafers.
- **Croix-Rouge australienne** : coordination du projet par Julia Donaldson, avec le soutien de Johnpaul Ativie, Nicole Batch, Joel Beeson, Elijah Buol, Alison Cook, Belinda D'Souza, Sam Fuller, Annie Harvey, Yasmin Lad, Reza Massourian, Vicki Mau, Marcia Nawar, Leah Nichles et Sabeeha Nihad.
- **Croix-Rouge finlandaise** : coordination du projet par Annakatriina Jylhä et Tiina Salmio, avec le soutien d'Eveliina Junikka.
- **Croix-Rouge française** : coordination du projet par Agathe Landel, avec le soutien d'Anais Bernard et Florent Clouet.
- **Société de la Croix-Rouge gambienne** : coordination du projet par Bubacar Singhateh, avec le soutien d'Abdoulie Fye, Lamin Saidykhan, Binta Sillah, Fatou A. Camara, et Edrisa Manneh.
- **Croix-Rouge du Honduras** : coordination du projet par Carlos Torres, avec le soutien de Mario Avila, Norma Archila, Alexei Castro, Elaine Hernandez et Karla Escoto.
- **Croissant-Rouge maldivien** : coordination du projet par Yaasa Shareef, avec le soutien de Maeed Zahir.
- **Croix-Rouge malienne** : coordination du projet par Oscar Llorente Pelayo (Croix-Rouge danoise), avec le soutien d'Emmanuel Mouti Ndongo, Sidi Toure, Ibrahim Dembele et Boubacar Niare.
- **Croix Rouge du Niger** : coordination du projet par Issa Laouali, Maazou Oumarou (FICR), avec l'appui de Souleymane Sayabou et Ali Bandiare.
- **Société de la Croix Rouge d'Afrique du Sud** : coordination du projet par Baatseba Leso, avec le soutien de Ireen Mutombwa, Sinethemba Mpehlo, Fernel Campher et Sehorane Lehlomela.
- **Croix Rouge Sri Lankaise** : coordination du projet par Kamal Yatawara, avec le soutien de Mahesh Gunasekara.
- **Croissant Rouge Soudanais** : coordination du projet par Sami Mahdi, avec le soutien de Sarah Bakrawi et Valeria Bacci (Croix Rouge Danoise).

- **Croix-Rouge suédoise** : coordination du projet par Mikaela Hagan, avec le soutien d'Alexandra Segenstedt et de Sören Sahlin.
- **Société du Croissant-Rouge turc** : coordination du projet par Sercan Aslan, avec le support de Ru en Çetinkaya, Serhat Saylan, Nur Duygu Keten Sav, Ça ırı Çebi li, Selin Dikmen, Meircan Han, Veysel Çalka, Bilge Yalınkılıçlı, Bayram Selvi, Kamil Erdem Güler, Eda Çok Öztürk, Bülent Öztürk et Ceyda Dumlupınar Güntay.
- **Société de la Croix Rouge de Zambie** : coordination du projet par Miniver Munkata, avec le soutien de Cosmas Sakala, Wina Wina, Kaitano Chungu et Clayton Lumwaya.

### Soutien volontaire

Le Laboratoire mondial des migrations tient à remercier tout particulièrement les volontaires des 15 Sociétés nationales participantes qui ne sont pas nommés individuellement, mais qui ont consacré leur temps et leurs efforts à ce projet de recherche, notamment en révisant et en traduisant les outils de recherche, en coordonnant la logistique et en menant directement les enquêtes, les entretiens et les discussions de groupe. Sans leur travail, ce projet de recherche n'aurait pas été possible.

### Soutien institutionnel

Le Laboratoire mondial des migrations souhaite également remercier les personnes suivantes, qui ont apporté une contribution et un soutien constants, notamment en révisant les outils de recherche et le contenu du rapport : Angela Cotroneo, Natalie Deffenbaugh et Gergey Sebastian Pasztor (CICR), conseillers régionaux du CICR en matière de migration, Tiziana Bonzon, Ezekiel Simperingham et Sanjula Weerasinghe (FICR), coordinateurs régionaux de la FICR en matière de migration, Mette Norling Schmidt et Brian Brady (Croix-Rouge danoise), membres du groupe de travail mondial sur la migration de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ainsi que les coprésidents, le groupe central et les membres du groupe de direction sur la migration. Le Laboratoire mondial des migrations souhaite également reconnaître l'engagement et le soutien des dirigeants de toutes les Sociétés nationales impliquées dans ce projet de recherche.

### Soutien financier

Le Laboratoire mondial des migrations tient à remercier la Croix-Rouge australienne, la Croix-Rouge danoise, la Croix-Rouge suédoise et le Comité international de la Croix-Rouge dont le soutien financier a directement contribué à la recherche et/ou à la publication de ce rapport.

### Mise en page et conception

JDDesign.au

### Traduction

La traduction de ce rapport de l'anglais vers l'espagnol, le français et l'arabe a été réalisée par 2M Language Services.

# Contenu

Terminologie	6
Acronymes	6
Résumé exécutif	7
<b>1. Introduction</b>	<b>10</b>
<b>2. Définir la confiance</b>	<b>12</b>
<b>3. Confiance, migration et action humanitaire : ce que montre la littérature</b>	<b>14</b>
<b>4. Méthodologie et champ d'application</b>	<b>16</b>
<b>5. Perceptions des personnes migrantes et expériences avec les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.</b>	<b>19</b>
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
<b>6. Accès à l'aide humanitaire et à la protection : possibilités et obstacles tout au long du parcours</b>	<b>29</b>
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
<b>7. Conclusions</b>	<b>38</b>
<b>8. Recommandations</b>	<b>39</b>
<b>Annexe 1 : Résumé des outils de recherche</b>	<b>41</b>
<b>Annexe 2 : Données collectées par les sociétés nationales participantes.</b>	<b>43</b>

## Liste des chiffres

Schéma 1.	Lorsque vous voyez ces symboles, quelle est votre première réaction sur le plan émotionnel ?	19
Schéma 2.	Comment décririez-vous la relation de travail entre la CRCR et les autorités d'immigration dans votre pays de naissance ?	23
Schéma 3.	Comment décririez-vous la relation de travail entre la CRCR et les autorités d'immigration dans votre lieu de résidence actuel ?	23
Schéma 4.	Les personnes migrantes peuvent être exposées au risque de détention ou d'expulsion si elles cherchent une assistance et une protection humanitaires (% d'accord)	24
Schéma 5.	Les personnes migrantes peuvent être exposées au risque de détention ou d'expulsion si elles cherchent une assistance et une protection humanitaires (% d'accord, par statut juridique)	24
Schéma 6.	Points de vue des personnes migrantes sur la compétence et l'intégrité de la CRCR (% d'accord)	27
Schéma 7.	Point de vue des personnes migrantes sur la compétence et l'intégrité de la CRCR (% d'accord, par statut juridique)	27
Schéma 8.	À votre connaissance, qui vous a fourni assistance et protection ? (sur le sous-échantillon qui a indiqué avoir reçu de l'aide et de la protection)	29
Schéma 9.	Vers qui dirigeriez-vous d'autres personnes migrantes si elles avaient besoin d'aide et de protection ? (sur l'ensemble de l'échantillon, qu'elles aient reçu ou non une aide et une protection)	30
Schéma 10.	Maldives : dans quelle mesure faites-vous confiance à ce groupe pour faire ce qui est juste ?	31
Schéma 11.	Maldives : perceptions des personnes migrantes sur le soutien et l'assistance humanitaire.	32
Schéma 12.	Maldives : si vous n'avez jamais reçu d'aide du CRM, veuillez indiquer pourquoi.	32
Schéma 13.	Accès des personnes migrantes à l'assistance et à la protection (par n'importe quel acteur, à n'importe quelle étape de son parcours)	33
Schéma 14.	Durant votre parcours, avez-vous eu besoin d'aide et de protection sans en recevoir ? Quand ? (par étape de leur parcours)	33
Schéma 15.	Zambie : accès des personnes migrantes à l'assistance et à la protection (par n'importe quel acteur, à n'importe quelle étape de son parcours)	34
Schéma 16.	L'assistance et la protection fournies par les organisations humanitaires répondent aux besoins les plus importants des personnes migrantes (% d'accord)	34
Schéma 17.	Quelle est la raison pour laquelle vous n'avez pas reçu de soutien ou d'assistance ?	35

## Terminologie et acronymes

Les termes suivants sont utilisés dans cette enquête.

**Principes fondamentaux** : les sept Principes fondamentaux d'humanité, d'impartialité, de neutralité, d'indépendance, de volontariat, d'unité et d'universalité constituent un cadre éthique, opérationnel et institutionnel pour l'action du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans le monde.

**Organisations humanitaires** : agences qui fournissent assistance et protection 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.

**Aide et protection humanitaires** : toute forme d'aide, de services ou de protection reçue par les personnes migrantes avant ou pendant leur parcours, à leur arrivée à destination, ou pendant ou après leur retour dans leur pays ou région d'origine. Ceci inclut notamment :

- le soutien visant à permettre aux personnes migrantes de satisfaire leurs besoins fondamentaux tels que les soins de santé, la nourriture et le logement ;
- les informations ou autres services fournis aux personnes migrantes, comme l'aide à la recherche d'un emploi ou des informations sur la migration ; et
- les activités qui visent à assurer la sécurité et la dignité des personnes migrantes, comme la surveillance dans les centres de détention, l'assistance juridique ou l'orientation vers d'autres services.

*REMARQUE* : Le terme « soutien et assistance humanitaire » est utilisé dans les outils de collecte de données pour faire référence à la définition ci-dessus, car les recherches préliminaires indiquent que le terme « protection » crée une confusion chez les personnes interrogées. La définition utilisant les mots ci-dessus a été clairement expliquée à tous les répondants et a été réitérée tout au long des outils.

**Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (le Mouvement)** : Le Mouvement est un réseau humanitaire mondial composé du Comité international de la Croix-Rouge (CICR), de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) et des 192 Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Sociétés nationales).

**Personnes migrantes** : La Politique de l'IFRC en matière de migration (2009) définit les personnes migrantes comme « des personnes qui quittent ou fuient leur résidence habituelle pour se rendre dans de nouveaux lieux — généralement à l'étranger — à la recherche d'opportunités ou de perspectives plus sûres

et meilleures. » Dans le cadre de ce projet de recherche, les personnes migrantes interrogées comprennent des personnes ayant franchi des frontières internationales, notamment des personnes migrantes en situation régulière ou irrégulière, des demandeurs d'asile et des réfugiés (bien qu'ils constituent une catégorie spéciale en vertu du droit international), des personnes migrantes en transit, des personnes migrantes munies de visas ou de permis de séjour temporaires, des travailleurs migrants, des personnes migrantes de retour et des personnes expulsées, entre autres.

**Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Sociétés nationales)** : Les Sociétés nationales sont l'épine dorsale du Mouvement. Chacune d'entre elles est constituée d'un réseau de bénévoles et d'employés communautaires qui, en tant qu'auxiliaires des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire, fournissent une grande variété de services conformément aux principes fondamentaux.

**Acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (CRCR)** : C'est n'importe quelle combinaison des entités 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. Dans certains des graphiques présentés dans le rapport, ce terme est abrégé en « CRCR ».

### Acronymes

<b>SCRA</b>	Société de la Croix-Rouge australienne
<b>DG</b>	Discussions de groupe
<b>CICR</b>	Comité international de la Croix-Rouge
<b>FICR</b>	Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
<b>CRM</b>	Croissant Rouge Maldivien
<b>OCDE</b>	Organisation de coopération et de développement économiques
<b>CRCR</b>	Acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
<b>SCRAS</b>	Société de la Croix-Rouge d'Afrique du Sud
<b>TRCS</b>	Société turque du Croissant-Rouge

## Résumé exécutif

La confiance est « au cœur de l'action humanitaire ». <sup>1</sup> La confiance permet aux organisations humanitaires <sup>2</sup> — comme le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (le Mouvement) <sup>3</sup> — 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, <sup>4</sup> 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. <sup>5</sup>

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 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.**

# 1. Introduction



Crédit : Société de la Croix-Rouge gambienne

La Croix-Rouge gambienne exploite des points de service humanitaire mobiles et fixes pour offrir une assistance humanitaire et une protection aux migrants en transit dans tout le pays ; cela se fait dans le cadre du projet «Assistance et protection des migrants les plus vulnérables en Afrique de l'Ouest», en partenariat avec la Croix-Rouge espagnole et financé par le Fonds fiduciaire de l'Union européenne.

Dans le monde entier, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (le Mouvement) s'emploie à promouvoir la sécurité, la dignité et le bien-être des personnes migrantes, quel que soit leur statut juridique, tout en contribuant à renforcer le respect de leurs droits en vertu du droit international des droits de l'homme et des autres corpus juridiques applicables.<sup>6</sup> Le Mouvement aborde la migration sous une perspective purement humanitaire. Son objectif est de répondre aux besoins humanitaires et de réduire les souffrances, sans chercher à encourager, décourager ou empêcher les migrations.<sup>7</sup> Pour ce faire, le Mouvement s'appuie sur la confiance.

La confiance est «au cœur de l'action humanitaire».<sup>8</sup> La confiance permet aux organisations humanitaires — comme le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (le Mouvement) — d'atteindre les personnes les plus vulnérables et de répondre à leurs besoins.<sup>9</sup> La confiance permet aux organisations humanitaires d'atteindre et de répondre aux besoins des plus vulnérables. Cela 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 et

dans la protection de leurs données et informations par les organisations humanitaires. De même, il faut reconnaître que les personnes qui dépendent des organisations humanitaires pour satisfaire leurs besoins fondamentaux ne peuvent pas s'offrir le luxe de la confiance, elles doivent simplement espérer qu'une organisation agira dans leur meilleur intérêt. La confiance n'est donc pas quelque chose d'automatique, elle doit être construite, maintenue et évaluée — du niveau local au niveau mondial.

Dans le contexte de la migration, la confiance dans les organisations humanitaires — telles que le Mouvement — est d'une importance cruciale étant donné les vulnérabilités et les risques auxquels de nombreuses personnes migrantes sont confrontées tout au long de leur parcours. Il s'agit notamment de l'absence de soutien communautaire et de réseaux sociaux, des barrières linguistiques, du statut irrégulier, de la xénophobie et des risques d'abus, de violence et d'atteintes à leur sécurité et à leur dignité. Face à la sécurisation croissante des migrations et à l'amalgame entre les politiques de contrôle des frontières et des migrations et l'aide humanitaire,<sup>10</sup> une approche humanitaire de principe des migrations est encore plus importante pour instaurer la confiance. La capacité à fournir l'aide humanitaire et la protection dont les personnes migrantes ont tant besoin, notamment la protection, est fortement diminuée en l'absence

de confiance. Pour les personnes migrantes confrontées à des risques de préjudice, de discrimination et d'exploitation tout au long de leur parcours, renoncer à l'aide humanitaire et à la protection en raison d'un manque de confiance peut avoir des conséquences fatales.

Pourtant, malgré des preuves et des préoccupations croissantes concernant une rupture de confiance entre les personnes migrantes et les organisations humanitaires,<sup>11</sup> on sait peu de choses sur les personnes en qui les personnes migrantes ont confiance lorsqu'elles ont accès à l'aide humanitaire et à la protection, y compris la protection, et pourquoi, et comment cela influe sur leur capacité et leur volonté de demander de l'aide aux différentes étapes de leur parcours. Le peu que l'on sait n'est pas souvent intégré dans l'évaluation des réponses humanitaires afin d'adapter et de changer les pratiques en conséquence afin d'établir la confiance avec les personnes migrantes.

Alors que la confiance est de plus en plus reconnue comme un élément clé du travail avec les populations vulnérables, y compris les personnes migrantes, il existe peu de recherches et de preuves sur ce sujet.<sup>12</sup> Les études existantes ont tendance à se concentrer sur le secteur humanitaire dans son ensemble, en se focalisant largement sur la confiance entre les donateurs, les praticiens, les gouvernements ou les « bénéficiaires de l'aide ». Cela ne permet pas de comprendre ou de prendre en compte l'expérience vécue des personnes migrantes en tant que groupe spécifique.<sup>13</sup> En outre, les études disponibles sur la confiance et la migration sont de nature régionale ou nationale et sont souvent spécifiques à un site ou à un groupe (par exemple, la confiance parmi les réfugiés dans un contexte de camp particulier), avec peu de recherches sur les tendances humanitaires mondiales.<sup>14</sup> Il est nécessaire de poursuivre les recherches spécifiques à la migration et de nature globale afin d'informer et de guider le travail des organisations humanitaires — comme le Mouvement — activement engagées dans le soutien aux personnes migrantes en situation de vulnérabilité dans le monde entier.

Pour combler ce manque de connaissances et éclairer les stratégies visant à accroître l'efficacité des interventions humanitaires, le Laboratoire mondial des migrations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (le Laboratoire mondial des migrations), en collaboration avec 15 Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Sociétés nationales) des Amériques, d'Afrique, l'Asie-Pacifique et l'Europe,<sup>15</sup> la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) et le Comité international de la Croix-Rouge (CICR), a mené un projet de recherche à grande échelle afin d'explorer les perspectives et les perceptions de la confiance des personnes migrantes à l'égard des organisations humanitaires.

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, les organisations

humanitaires, y compris le Mouvement, peuvent mieux construire, maintenir (et, si nécessaire, réparer) la confiance.

La recherche à travers les pays a été guidée par les trois questions de recherche suivantes :

1. **À qui** les personnes migrantes font-elles confiance pour leur fournir une aide humanitaire et une protection pendant leur parcours ?
2. **Pourquoi** certains acteurs — dont le Mouvement — ont-ils (ou non) davantage la confiance des personnes migrantes ayant besoin d'aide humanitaire et de protection ?
3. **Quels** sont les facteurs qui facilitent ou dissuadent les personnes migrantes de demander une aide et une protection humanitaires ?

Le projet a utilisé une approche mixte, en combinant des entretiens qualitatifs et des discussions de groupe, ainsi que des enquêtes quantitatives en face à face et en ligne auprès de personnes migrantes qui, à différents stades de leur parcours, ont eu accès ou ont eu besoin de différentes formes d'aide humanitaire et de protection.

Ce rapport présente les principales conclusions de ce vaste projet. Compte tenu de la grande quantité de données et de la complexité du sujet, ce rapport se concentre sur des analyses au niveau transnational et des analyses basées sur le statut légal auto-déclaré des personnes migrantes. Les rapports de suivi exploreront plus en détail les perspectives et les perceptions de la confiance des personnes migrantes envers les organisations humanitaires sous d'autres angles importants, notamment le genre et les différentes étapes des parcours migratoires.

## 2. Définir la confiance

Le concept de confiance suscite un intérêt croissant dans les milieux universitaires et politiques.<sup>16</sup> La « confiance » dans les institutions gouvernementales, les entreprises et d'autres organisations est régulièrement contrôlée en tant qu'indicateur de réputation, de légitimité et de succès à travers le monde.<sup>17</sup>

Le secteur humanitaire a également montré un intérêt croissant pour ce sujet. Les préoccupations concernant le comportement des travailleurs humanitaires et/ou la neutralité, l'impartialité et l'indépendance des organisations dans des contextes spécifiques ont mené à des inquiétudes plus larges concernant la méfiance du public envers les organisations locales et internationales.<sup>18</sup> Pourtant, bien que la confiance soit à l'ordre du jour, il n'existe pas de définition largement acceptée du concept.

En termes simples, la confiance (en tant que substantif) peut être définie comme une « ferme croyance en la fiabilité, la vérité ou la capacité de quelqu'un ou de quelque chose », ou comme « la confiance ou la foi en une personne ou une chose ». <sup>19</sup> Selon D. Gambetta, expert en recherche sur la confiance, « lorsque nous disons que nous faisons confiance à quelqu'un [...] nous signifions implicitement que la probabilité que [cette personne] accomplisse une action bénéfique ou du moins non préjudiciable pour nous est suffisamment élevée pour que nous envisagions de nous engager dans une forme de coopération avec [cette personne] ». <sup>20</sup> L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) définit la confiance comme « la conviction d'une personne qu'une autre personne ou institution agira conformément à ses attentes en matière de comportement positif ». <sup>21</sup> Ces définitions partagent des éléments clés, décrivant la confiance en termes d'attente ou de croyance positive quant au comportement d'une autre personne ou institution.

Dans le secteur humanitaire, les notions de confiance institutionnelle (c'est-à-dire la confiance des gens dans les institutions) et de confiance sociale ou interpersonnelle (c'est-à-dire la confiance entre les gens) sont essentielles. La confiance institutionnelle repose sur la perception qu'une institution (ou une organisation) possède des compétences, des capacités ou des qualifications qui inspirent confiance aux autres. <sup>22</sup> La confiance sociale peut encore être divisée en confiance particularisée (résultant de réseaux d'individus, comme la famille et les amis, qui se connaissent et dépendent les uns des autres) et en confiance généralisée (résultant de la tendance d'un individu à considérer les étrangers comme dignes de confiance ou non). <sup>23</sup> Un lien entre ces niveaux de confiance est identifié, entre autres, par A. Giddens, qui note le rôle des « travailleurs de terrain » (ou travailleurs de première ligne) dans le maintien ou la construction de la confiance dans des systèmes plus abstraits. <sup>24</sup> Les relations ou interactions sur le terrain — par exemple, entre les personnes migrantes qui ont accès à un soutien et les « travailleurs de surface » tels que le personnel et les volontaires des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui sont en contact direct avec eux — sont cruciales pour l'établissement et le maintien de la confiance dans des

institutions plus importantes.

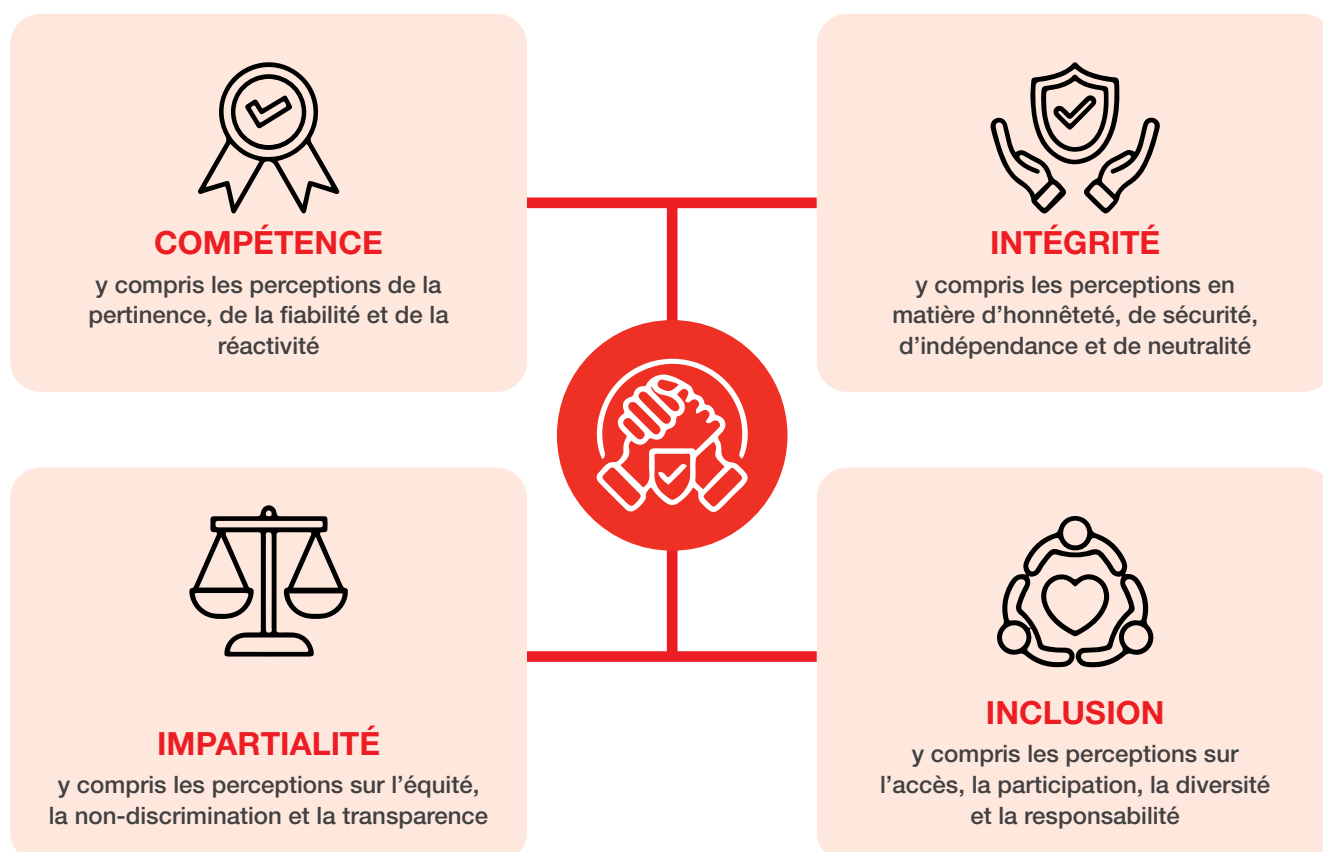
Dans l'ensemble des concepts et des mesures de la confiance, des attributs communs tels que la compétence et les valeurs ou les comportements éthiques sont reconnus comme de puissants prédicteurs de la confiance. La compétence est définie en termes de réactivité et de fiabilité, <sup>25</sup> ou comme « être bon dans ce que l'on fait ». <sup>26</sup> Les valeurs ou les comportements éthiques sont définis par les dimensions d'intégrité, d'ouverture et d'équité, <sup>27</sup> ou par les dimensions d'objectif, de vision, d'honnêteté et d'équité. <sup>28</sup>

Le Mouvement « a placé une grande confiance dans [ses] principes humanitaires comme outil central pour maintenir la confiance ». <sup>29</sup> La conviction du Mouvement est que ses sept Principes fondamentaux (humanité, impartialité, neutralité, indépendance, volontariat, unité et universalité) contribuent à établir et à maintenir la confiance, à favoriser l'acceptation et à garantir l'accès aux personnes dans le besoin. <sup>30</sup> Tout en reconnaissant que « la confiance doit être gagnée et regagnée plutôt que supposée », <sup>31</sup> le Mouvement est allé plus loin en défendant des valeurs d'intégrité et de comportement éthique, <sup>32</sup> et a développé des stratégies d'engagement communautaire et de responsabilité pour renforcer la confiance dans l'action humanitaire et promouvoir des principes. <sup>33</sup>

Reconnaître la centralité de la compétence et des valeurs, et la fragilité de la confiance est crucial lorsqu'on considère la confiance des personnes migrantes dans l'action humanitaire. Le Humanitarian Voice Index de Ground Truth Solutions montre que les personnes interrogées déclarent systématiquement faire confiance aux prestataires d'aide humanitaire, mais évaluent négativement la qualité, la responsabilité et les résultats de cette aide. <sup>34</sup> Notre « parti pris de courtoisie » contribue probablement à cette contradiction, <sup>35</sup> mais reflète également les dynamiques de pouvoir inégales en jeu dans l'espace humanitaire étant donné l'extrême vulnérabilité des personnes. <sup>36</sup> Les personnes qui dépendent des organisations humanitaires pour satisfaire leurs besoins fondamentaux doivent espérer que les organisations seront dignes de confiance, même si, en réalité, les services ne répondent pas forcément à leurs attentes ou à leurs besoins. <sup>37</sup> Dans ce contexte, une évaluation plus large des aspects cruciaux de l'action humanitaire, tels que l'accès des personnes à l'information et leur participation à la prise de décision, ou l'équité et la pertinence de l'aide humanitaire, plutôt que la confiance en soi, est nécessaire pour obtenir des informations plus significatives.

Conformément aux notions de compétence et de valeurs ou de comportements éthiques qui trouvent un écho interne et externe au Mouvement, et après un examen approfondi des définitions et des mesures de la confiance utilisées par les organisations intergouvernementales, humanitaires et de développement, ainsi que des consultations avec le personnel des Sociétés nationales participantes, de la FICR et du CICR,<sup>38</sup> ce rapport évalue la confiance des personnes migrantes dans l'action humanitaire autour des indicateurs suivants :

### Principaux indicateurs de confiance



Comme nous le verrons plus en détail dans la section 4 de ce rapport, il n'a *pas été demandé explicitement* aux personnes migrantes participant à cette étude s'ils faisaient confiance aux acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (ou à d'autres organisations humanitaires). Au lieu de cela, la recherche s'est appuyée sur ces quatre indicateurs clés pour cartographier l'expérience vécue des personnes migrantes et leurs perceptions des organisations humanitaires et du soutien et de l'assistance humanitaires fournis.

Cette approche reconnaît que la meilleure façon d'instaurer la confiance est de placer les personnes migrantes au centre et d'écouter et de répondre aux personnes desservies par l'action humanitaire, y compris leurs pensées, leurs craintes, leurs doutes et leurs préoccupations concernant la situation dans laquelle elles se trouvent, ainsi que l'aide humanitaire et la protection qui leur sont fournies.<sup>39</sup>

### 3. Confiance, migration et action humanitaire : ce que montre la littérature



Crédit : Société du Croissant-Rouge soudanais

Les volontaires de la Société soudanaise du Croissant-Rouge fournissent une aide humanitaire aux réfugiés éthiopiens dans l'est du Soudan, notamment en facilitant l'accès à l'eau potable.

Les personnes migrantes en situation de vulnérabilité sont confrontées à une diminution de la protection internationale, à des politiques migratoires de plus en plus restrictives et à une limitation des voies de migration sûres et accessibles.<sup>40</sup> La confiance entre les personnes migrantes et les organisations humanitaires est peut-être plus importante que jamais, car les acteurs humanitaires sont souvent le premier (et le dernier) port d'escale pour les personnes migrantes ayant besoin d'aide humanitaire et de protection. La rupture potentielle de la confiance est très préoccupante : si les organisations humanitaires ne sont pas dignes de confiance, l'assistance vitale a moins de chances de parvenir aux personnes migrantes qui en ont le plus besoin. Il est essentiel d'identifier et de traiter les facteurs qui influencent (positivement ou négativement) la confiance des personnes migrantes. Bien que les études portant sur l'intersection spécifique de la confiance, de la migration et des organisations humanitaires soient limitées, certaines leçons importantes peuvent être tirées.

**Les personnes migrantes ne font pas universellement confiance aux organisations humanitaires**

Des recherches menées au début des années 2000 auprès de réfugiés le long de la frontière entre le Myanmar et la Thaïlande ont montré que, si la confiance dans le système humanitaire était générale, elle diminuait à l'arrivée dans les camps de réfugiés, où le personnel humanitaire était décrit comme inaccessible et manquant d'empathie.<sup>41</sup> Au Mali et au Niger, une étude récente a montré que de nombreuses personnes migrantes avaient une confiance limitée ou faible dans les organisations humanitaires : la moitié a déclaré que l'assistance et la protection humanitaires ne répondaient pas à leurs besoins ; un tiers a déclaré que les organisations ne fournissaient pas un soutien équitable, ou que le fait de recevoir un soutien les exposait à un risque supplémentaire (notamment d'expulsion).<sup>42</sup> Des recherches menées auprès de personnes migrantes ouest-africaines en route vers l'Europe, auprès de réfugiés au Bangladesh et auprès de réfugiés au Kenya ont également révélé des niveaux élevés de méfiance envers les organisations humanitaires parmi certains groupes de personnes migrantes.<sup>43</sup>

**L'amalgame entre l'humanitaire et la sécurisation nuit à la confiance**

Les recherches existantes dans la région du Sahel ont révélé

que les principaux obstacles à la confiance comprenaient la peur de l'expulsion des personnes migrantes (ou d'être contraints de retourner dans leur pays d'origine ou dans des pays tiers), la peur d'être dissuadés ou empêchés de poursuivre leur parcours, et la crainte que les organisations collaborent avec la police ou les autorités locales.<sup>44</sup> Des recherches menées auprès de personnes migrantes ouest-africaines en route vers l'Europe ont relevé des inquiétudes quant à l'association des organisations humanitaires avec la détention, l'expulsion et le découragement : les personnes migrantes étaient méfiantes et développaient des stratégies d'évitement non seulement parce que les autorités les ciblaient sur les sites où l'aide humanitaire était fournie, mais aussi en raison de l'intersection d'agendas de retour spécifiques et d'interventions humanitaires dans la région.<sup>45</sup> De même, des recherches menées dans des centres de détention en Grèce ont montré que les personnes migrantes pouvaient douter des intentions des travailleurs humanitaires en raison de leur association perçue avec les autorités gouvernementales.<sup>46</sup>

### **Les organisations humanitaires ne répondent pas aux principaux indicateurs de confiance**

Les recherches existantes mettent en évidence d'importants domaines à améliorer en termes de compétence, d'intégrité, d'équité et d'inclusion des organisations humanitaires, ainsi que d'assistance et de protection humanitaires fournies aux personnes migrantes. Dans la région du Sahel, les personnes migrantes ont indiqué que la peur d'être mal traités par le personnel humanitaire était un obstacle majeur à la confiance (en particulier chez les femmes). Des recherches menées auprès de réfugiés au Bangladesh ont montré que la confiance était érodée par — entre autres facteurs — un manque de participation aux processus décisionnels, l'absence de responsabilité et de réactivité, et une assistance inadéquate (c'est-à-dire une assistance qui ne répond pas aux besoins ou qui n'est pas fournie de manière culturellement appropriée).<sup>47</sup> Une étude menée dans le camp de réfugiés de Kakuma, au Kenya, a montré que le manque de transparence des processus décisionnels et de l'allocation des fonds avait un impact négatif sur la confiance dans les organisations humanitaires.<sup>48</sup>

### **L'information influence les perspectives des personnes migrantes autant que l'expérience de première main**

L'étude susmentionnée menée dans la région du Sahel a montré que les expériences passées avec les organisations et le comportement du personnel opérationnel impliqué dans l'aide et de la protection humanitaires déterminent la confiance, mais aussi que les perceptions des organisations humanitaires et la confiance qu'elles inspirent aux personnes migrantes sont façonnées par les familles, les autres personnes migrantes et les passeurs. Des recherches menées en Afrique de l'Ouest ont révélé que la méfiance se nourrit « d'informations partagées par les passeurs, les réseaux sociaux ou d'expériences personnelles

avec les autorités locales en cours de route».<sup>49</sup> Les réactions négatives de la famille ou des autres personnes migrantes peuvent conduire les personnes migrantes à s'abstenir de demander de l'aide, tandis que les réseaux de passeurs peuvent soit renforcer la perception du risque, soit servir de points d'aiguillage. Dans la région du Sahel et en Grèce, des recherches ont montré que les efforts déployés par les acteurs humanitaires pour partager des informations sur leur mandat et leurs activités ont aidé les personnes migrantes à comprendre leurs limites, à atténuer les attentes élevées ou irréalistes et à réduire les craintes liées à la collaboration perçue ou réelle avec les autorités.<sup>50</sup>

### **Se concentrer sur les compétences et les valeurs peut renforcer les relations entre les personnes migrantes et les organisations humanitaires**

La recherche sur le Sahel a également indiqué que des stratégies pratiques — telles que le renforcement de la responsabilité envers les personnes migrantes, l'amélioration des interactions avec le personnel de terrain, l'adoption de mesures visant à accroître l'indépendance perçue et réelle des organisations (par exemple, pour réduire les craintes d'expulsion et de détention), et le renforcement des boucles de rétroaction — peuvent renforcer la confiance des personnes migrantes.<sup>51</sup> Les recherches menées au Bangladesh ont souligné l'importance que les personnes migrantes elles-mêmes accordent à ce que les organisations humanitaires organisent des consultations régulières, cohérentes et accessibles, qu'elles tiennent leurs promesses et traitent les problèmes signalés, qu'elles parlent avec respect et fassent preuve d'empathie, et qu'elles fournissent une assistance qui répond aux besoins, en tant qu'outils pour développer la confiance.<sup>52</sup> Les recherches menées auprès des personnes migrantes ouest-africaines ont démontré l'importance de séparer les interventions humanitaires des mesures de contrôle des migrations et d'expulsion.<sup>53</sup> Dans la région du Sahel et en Grèce, la recherche a également souligné que la transparence envers les personnes migrantes peut renforcer les relations, même dans des conditions d'extrême vulnérabilité.<sup>54</sup>

## 4. Méthodologie et champ d'application

Afin de mieux comprendre l'expérience vécue des personnes migrantes, leurs perspectives et leurs perceptions de l'action humanitaire, le Laboratoire mondial des migrations — en collaboration avec le Mouvement — a mené des recherches auprès de personnes migrantes, y compris des réfugiés, dans 15 pays du monde.

L'objectif de ce projet était de recueillir des informations auprès de communautés extrêmement diverses et mobiles de personnes migrantes ayant besoin d'aide humanitaire et de protection, notamment de protection. Bien qu'il n'ait pas été possible de concevoir la recherche en consultation avec les personnes migrantes dans chaque endroit, le projet et les outils de recherche ont été conçus en consultation avec le personnel local/national et les volontaires des Sociétés nationales qui avaient une grande expérience du travail avec les personnes migrantes dans le contexte de leur pays. La conception du projet a été renforcée par la contribution du personnel régional et international de la FICR et du CICR, ainsi que d'autres Sociétés nationales engagées dans des activités liées à la migration.

La recherche a été guidée par les questions suivantes :

1. **À qui** les personnes migrantes font-elles confiance pour leur fournir une aide humanitaire et une protection pendant leur parcours ?
2. **Pourquoi** certains acteurs — dont le Mouvement — ont-ils (ou non) davantage la confiance des personnes migrantes ayant besoin d'aide humanitaire et de protection ?
3. **Quels** sont les facteurs qui facilitent ou dissuadent les personnes migrantes de demander une aide et une protection humanitaires ?

Comme expliqué dans la section 2 de ce rapport, le concept de confiance utilisé dans ce projet s'articule autour de quatre indicateurs clés de la confiance des personnes migrantes dans l'action humanitaire : compétence, intégrité, équité et inclusion. Ces indicateurs ont été sélectionnés après un examen des définitions de la confiance utilisées par les organisations intergouvernementales, humanitaires et de développement, et après consultation du personnel et des volontaires des Sociétés nationales, de la FICR et du CICR.

En pratique, la recherche a exploré les perceptions et les expériences des personnes migrantes par une combinaison d'entretiens, de discussions de groupe (FGD), d'enquêtes en face à face et d'enquêtes en ligne.

Compte tenu des limites de la mesure de la confiance dans des conditions de dépendance ou de vulnérabilité, les personnes migrantes n'ont pas été interrogées sur des questions directes telles que « Faites-vous confiance au Mouvement ? » ou « Faites-vous confiance aux organisations humanitaires ? »<sup>56</sup> Au lieu de cela, les personnes migrantes ont été invitées à partager leurs expériences et leurs perceptions par le biais de questions telles que « L'aide ou l'assistance fournie a-t-elle répondu à vos besoins et à vos attentes ? » (comme indicateur de compétence)

ou « Comment décririez-vous la relation entre les organisations humanitaires et les autorités d'immigration de ce pays ? » (comme indicateur de la valeur d'intégrité.)

Les outils de recherche créés comprenaient des questions spécifiques aux acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge collectivement et à l'assistance et la protection humanitaires qu'ils fournissent, ainsi que des questions plus générales relatives aux autres organisations humanitaires (y compris les organisations non gouvernementales locales ou les groupes communautaires, les acteurs de l'ONU et les autres organisations internationales). Pour un résumé des questions incluses dans les entretiens, des DG, et de l'enquête en face à face et en ligne utilisés dans 14 des 15 pays du rapport (à l'exception des Maldives où les questions relatives au projet ont été intégrées dans la collecte de données ayant lieu pour un autre projet), voir l'annexe 1.<sup>56</sup>

Avant la collecte des données, les outils et les méthodes de recherche ont été examinés — et ont reçu l'approbation — du Comité d'examen éthique du Centre de recherche opérationnelle et d'expérience du CICR. Afin de tenir compte de la vulnérabilité potentielle des personnes migrantes et de s'assurer que la recherche est menée de manière sensible et met l'accent sur la sécurité, le respect et le confort de tous les participants, une formation à l'éthique, aux outils et aux méthodes de recherche, ainsi que des sessions sur l'approche de protection minimale,<sup>57</sup> ont été dispensées à toutes les Sociétés nationales participantes dans plusieurs langues. Les sessions de formation ont été suivies par des employés et des volontaires locaux, qui ont donc mené la collecte de données dans la plupart des pays, souvent en collaboration avec des organisations locales.<sup>58</sup>

La collecte des données comprenait :

- **225 entretiens et DG** avec des personnes migrantes en Argentine, Australie, Honduras, Finlande, Afrique du Sud, Sri Lanka, Suède et Zambie ;
- **2 086 enquêtes en face à face avec** des personnes migrantes en Argentine, en Australie, en Finlande, en France, en Gambie, au Honduras, au Mali, aux Maldives, au Niger, en Afrique du Sud, au Sri Lanka, au Soudan, en Turquie et en Zambie.
- **14.532 enquêtes en ligne** auprès de personnes migrantes dans 13 pays d'étude (Afrique du Sud, Argentine, Australie, Finlande, France, Gambie, Honduras, Mali, Niger, Soudan, Suède, Turquie et Zambie) et d'autres pays (principalement la Syrie).

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 toute autre organisation humanitaire dans le pays où les données ont été recueillies.



Crédit : Johannes Chirchillay/IFRC



La Croix-Rouge hondurienne fournit une aide humanitaire - y compris de la nourriture, de l'eau, des informations et des soins médicaux - aux "caravanes de migrants" qui traversent le pays.

Reflétant la description opérationnelle inclusive des personnes migrantes par le Mouvement, les personnes participant à l'étude représentent un large éventail de personnes qui traversent les frontières. Il s'agit de personnes migrantes en situation régulière ou irrégulière, de demandeurs d'asile et de réfugiés, de personnes migrantes en transit, de personnes migrantes munies de visas ou de permis de séjour temporaires, de travailleurs migrants, de personnes migrantes de retour et de personnes expulsées.

Dans chaque pays, les participants — âgés de 18 ans et plus — ont été identifiés sur la base de leur besoin perçu d'assistance et de protection humanitaire, conformément aux contextes nationaux et aux priorités de programmation des Sociétés nationales. Par exemple, au Honduras, les participants comprenaient des personnes migrantes en transit, ainsi que des personnes migrantes de retour et expulsées, tandis qu'en Suède, les participants comprenaient des personnes migrantes dont la demande d'asile avait été rejetée par les autorités.

Les participants ont été recrutés par échantillonnage de convenance et comprenaient une combinaison d'anciens et d'actuels bénéficiaires de l'assistance et de la protection humanitaires fournies par les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ainsi que des personnes migrantes recrutées par des organisations partenaires, ou par des employés et des volontaires visitant des espaces publics tels que des abris et des foyers pour migrants, des bibliothèques municipales et des quartiers informels. Les Sociétés nationales qui ont diffusé l'enquête en ligne l'ont fait en utilisant les canaux des médias sociaux et/ou les bases de données de contacts de leurs opérations, ainsi qu'en plaçant des codes QR dans les espaces publics.

Le profil démographique des personnes migrantes qui ont participé à cette étude est le suivant :



#### SEXE

63 % d'hommes, 35 % de femmes, 1% préfère ne pas se prononcer, <1 % autres



#### ÂGE

53 % ont moins de 35 ans, 44 % ont entre 35 et 60 ans, 2 % ont plus de 60 ans



#### RAISON POUR LAQUELLE VOUS AVEZ QUITTÉ VOTRE PAYS DE NAISSANCE

71 % déplacement forcé (y compris les réfugiés, les demandeurs d'asile, les personnes bénéficiant d'un statut de protection temporaire et autres selon le contexte); 14 % emploi ou travail; 9 % autres; 3 % mariage, regroupement familial ou formation de la famille; 2 % études, éducation ou formation



#### ÉTAPE DU PARCOURS

56 % à destination, 39 % en transit, 5 % en retour



#### A DÉCLARÉ UN PROBLÈME DE SANTÉ CHRONIQUE

30 % oui, 63 % non, 7 % préfèrent ne pas se prononcer.<sup>59</sup>



#### AVAIT REÇU UNE ASSISTANCE HUMANITAIRE ET UNE PROTECTION DE LA PART DU CRICR

28 % de oui, 72 % de non

Des informations démographiques plus détaillées et des précisions sur les sites et les types de collecte de données pour chaque pays sont présentées à l'annexe 2.

Les données qualitatives ont été codées et analysées par les Sociétés nationales participantes en utilisant RapidCode.<sup>60</sup> Toutes les données quantitatives ont été nettoyées et analysées par le Laboratoire mondial des migrations avec le soutien de volontaires et d'organisations partenaires en utilisant R (entre autres outils logiciels).<sup>61</sup>

Il est important de noter un certain nombre de limites à cette étude :

- 1. Biais.** Malgré les efforts déployés pour assurer un large éventail de participants à la recherche, on peut supposer que certaines des personnes migrantes les plus vulnérables, ainsi que certaines des personnes qui ont les opinions les plus négatives sur les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les organisations humanitaires en général, ne sont pas incluses dans l'échantillon. Ces personnes migrantes peuvent avoir été hors de portée ou ne pas avoir voulu ou pu participer à l'étude. Il existe également un risque de biais de courtoisie dans les réponses des participants (voir la section 2 de ce rapport), étant donné que plus d'un quart d'entre eux (28 %) étaient d'anciens ou d'actuels bénéficiaires du soutien et de l'assistance humanitaires de la part des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et que la collecte de données en face à face a été effectuée principalement par des employés et des volontaires des Sociétés nationales participantes. Afin de minimiser ce biais et d'atteindre une population plus large et plus diversifiée, le projet a adopté une stratégie de triangulation des méthodes et des données, qui comprenait la collecte de données à partir de perspectives multiples (perspectives qualitatives et quantitatives), par le biais de différents supports (face à face et en ligne) et dans des contextes socio-économiques et politiques très différents (15 pays dans 4 régions).
- 2. Barrières linguistiques et culturelles.** Les participants à l'étude comprenaient des personnes migrantes issues d'un large éventail de milieux culturels et linguistiques. Pour faciliter l'accès et la participation, tous les outils de recherche étaient disponibles dans une série de langues sélectionnées en fonction des priorités de programmation des Sociétés nationales participantes. Tous les outils contenaient également des définitions en langage clair pour les termes ambigus. Les outils de recherche en face à face ont été traduits en arabe, anglais, espagnol et français. L'enquête en ligne était disponible pour les participants en albanais, arabe, anglais, français, persan (farsi), somali, espagnol, swahili et tamoul. Dans certains cas, les Sociétés nationales ont travaillé avec des traducteurs ou des volontaires ayant une expérience vécue de la migration afin de faciliter la participation de personnes migrantes issues de milieux linguistiques et culturels différents.
- 3. Représentation.** Les données ne sont pas représentatives. Cela s'explique en partie par le fait bien documenté que de nombreux pays à travers le monde ne collectent pas, ne publient pas ou ne standardisent pas de données détaillées sur les personnes migrantes,<sup>62</sup> et qu'il n'existe donc pas de paramètres permettant d'établir un échantillon représentatif des populations en question. La représentation a également été influencée par la conception de la recherche — de nombreux participants à l'étude se déplaçaient d'un pays à l'autre et se trouvaient souvent dans des conditions précaires liées à leur statut juridique (ce qui signifie que beaucoup ne sont pas inclus dans les données officielles de la population). Bien qu'ils ne soient pas représentatifs, et conformément à l'objectif du projet, les résultats donnent un aperçu important de l'expérience vécue et des connaissances des personnes migrantes du monde entier, dont beaucoup ne sont pas inclus ou pris en compte dans les données collectées ailleurs.
- 4. Différents niveaux de réponse.** En raison des différentes capacités des Sociétés nationales et du contexte local dans lequel elles opèrent, les données varient considérablement d'un pays à l'autre. Toutes les Sociétés nationales n'ont pas mené des entretiens, des DG, des enquêtes en tête à tête et des enquêtes en ligne, et certaines Sociétés nationales ont obtenu des taux de réponse beaucoup plus élevés pour les différentes méthodes de collecte de données. La différence dans les niveaux de réponse est la plus frappante dans les données de l'enquête en ligne, où il y a eu une réponse écrasante (plus de dix mille réponses) au lien de l'enquête partagé par le Croissant-Rouge turc (CRT).<sup>63</sup> Pour cette raison, nous évitons de prétendre à des moyennes mondiales basées sur des données d'enquête, mais nous signalons plutôt des tendances significatives dans les données collectées dans un même pays ou à travers des indicateurs démographiques clés. Pour les pays où la taille des échantillons de l'enquête est faible, nous sommes prudents et ne tirons pas de généralisations à partir des résultats au niveau national. Les pays dont la taille des échantillons est faible ( $n < 50$ ) sont marqués d'un astérisque (\*) dans chaque graphique du rapport. En outre, la méthode d'échantillonnage de convenance a permis d'obtenir presque deux fois plus de réponses d'hommes que de femmes (63 % d'hommes ; 35 % de femmes). Le laboratoire publiera à l'avenir un rapport distinct comprenant une analyse détaillée par sexe de l'ensemble des données.

Ce rapport doit être lu en gardant à l'esprit ces limites et en reconnaissant que, par nécessité, les données et l'analyse présentées ici représentent des tendances générales sur l'ensemble des données qui peuvent ne pas être applicables dans chaque pays, chaque contexte ou pour tous les groupes de personnes migrantes. Des rapports détaillés par pays, comprenant des tableaux croisés par indicateurs démographiques, ont été préparés pour chaque Société nationale participante, permettant une analyse spécifique au contexte. Une analyse de suivi est également prévue par le Laboratoire mondial des migrations.

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

### Croix-Rouge et Croissant-Rouge : largement reconnu, vaguement compris

Les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont activement engagés dans le soutien aux personnes migrantes à travers le monde. Plus d'un quart (28 %) des personnes migrantes ayant participé à l'étude ont reçu une assistance et une protection humanitaires de la part d'acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, parmi d'autres fournisseurs, et 62 % des personnes migrantes ayant reçu une forme quelconque d'assistance ou protection humanitaire au cours de leur parcours ont indiqué que c'était de la part d'acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Pourtant, les niveaux de connaissance et de compréhension du travail des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge avec et pour les personnes migrantes varient dans les 15 pays étudiés.

Les emblèmes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont été associés à la «sécurité et à l'espoir» par la plupart des personnes migrantes interrogées (73 %), un faible pourcentage (6 %) étant incapable de reconnaître les emblèmes (voir schéma 1). Ces signes distinctifs peuvent être utilisés à deux fins : 1) pour signaler une protection juridique en cas de conflit armé et 2) à titre indicatif, en temps de paix et de conflit armé, pour identifier les composantes du Mouvement, en aidant les gens 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 — uniquement en fonction des besoins.<sup>64</sup> Les emblèmes sont donc des symboles clés pour faire comprendre aux personnes migrantes que l'aide est à portée de main. À ce titre, le fait qu'au moins 1 personne migrante sur 10 interrogée au Mali (16 %), en Afrique du Sud (19 %), au Sri Lanka (35 %) et en Zambie (11 %) ait déclaré ne pas connaître les emblèmes indique la nécessité de sensibiliser davantage les personnes migrantes à l'assistance, au soutien et à la protection humanitaires fournis par les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.<sup>65</sup>

D'un pays à l'autre, les réactions aux emblèmes varient également en fonction du statut juridique déclaré par les

personnes migrantes : par exemple, alors que les demandeurs d'asile (77 %), les réfugiés (74 %) et les apatrides (74 %) étaient comparativement plus susceptibles d'associer les emblèmes à la sécurité et à l'espoir», les personnes expulsées (65 %), les personnes dont la demande d'asile a été rejetée (64 %) et celles qui ont défini leur statut comme «autre» (60 %) étaient moins susceptibles de le faire. Dans tous les pays, au moins une personne migrante sur dix appartenant à certains groupes — notamment les personnes migrantes de retour (16 %), les personnes migrantes en situation irrégulière (15 %) et les personnes expulsées (10 %) — ne connaissait pas les emblèmes.

Il est intéressant de noter que, comme en Afrique du Sud, la plupart des personnes migrantes interrogées lors des entretiens et des discussions de groupe ont reconnu les emblèmes et les ont associés à l'aide apportée lors de conflits armés, de guerres, de catastrophes et d'autres crises d'urgence, sans considérer les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge comme une source potentielle d'aide humanitaire et de protection au-delà de ces circonstances. Peu de personnes migrantes interrogées lors des entretiens et des DG en Afrique du Sud — qui se sont déroulés dans des établissements informels et dans un refuge pour hommes et femmes — connaissaient les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ou les services fournis aux personnes migrantes avant les récentes visites de la Société de la Croix-Rouge sud-africaine (SARCS) (qui a fourni secours et assistance aux personnes migrantes pendant COVID-19).<sup>66</sup> Si les personnes migrantes dans d'autres situations ont pu faire preuve d'une plus grande familiarité avec les organisations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (par exemple, les personnes migrantes dans les centres de détention qui peuvent être en contact avec le CICR), la compréhension limitée du travail des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge avec et pour les personnes migrantes n'était pas propre à l'Afrique du Sud. Les résultats ci-dessous suggèrent le besoin de stratégies pour mieux communiquer le travail et l'approche des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans les lieux où l'on fournit une assistance humanitaire et une protection aux personnes migrantes en situation de vulnérabilité, indépendamment de leur statut légal.

Schéma 1. Lorsque vous voyez ces symboles, quelle est votre première réaction sur le plan émotionnel ?



Comme nous le verrons plus en détail dans la section 6 ci-dessous, les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont essentiels pour l'assistance humanitaire et la protection des personnes migrantes dans l'étude. Comme l'a raconté Arturo, qui a reçu un soutien médical et psychosocial alors qu'il était en transit au Honduras :

« voir des gens de la Croix-Rouge donne de l'espoir et vous savez qu'ils vous aideront si vous vous rendez là où ils sont [...] » (Arturo, personne migrante au Honduras).<sup>67</sup>

De même, comme l'a rappelé Amanuel sur la base de ses expériences en Australie et à l'étranger :

« La Croix-Rouge en Afrique, vous savez que ces gens vous aident. Ils ne portent pas d'armes, ils apportent juste des choses. Ils vont là où les gens ont besoin d'eux, [apportent] des rations alimentaires, pour aider les blessés. Rien dans leurs mains pour tuer. Ils aident aussi en Australie — nourriture, matériel, vêtements... La Croix-Rouge travaille dur pour protéger les droits des personnes. Ils travaillent dur pour s'assurer que les gens aient ce qui leur manque » (Amanuel, personne migrante en Australie).

Cependant, malgré les expériences positives de personnes migrantes comme Arturo et Amanuel, les résultats suggèrent que la familiarité avec les emblèmes ou les expériences antérieures avec les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à un moment donné de leur parcours ne se traduit pas nécessairement par une connaissance de l'action humanitaire locale ou des formes réelles d'assistance et de protection disponibles pour les personnes migrantes :

« C'est une très bonne chose que des organisations aussi importantes se préoccupent de notre situation. Sans aucun doute, si ma situation avait été différente à mon arrivée, si j'avais su ou s'il y avait eu de l'aide, je me serais adressé à [vous]. Parce qu'il est très difficile d'être seul et de ne pas savoir où aller quand des choses aussi graves et difficiles vous arrivent dans un pays que vous ne connaissez pas [...] Bien sûr, parce que la Croix-Rouge c'est la Croix-Rouge. Au niveau mondial, c'est l'une des organisations les plus importantes » (Rosa, personne migrante en Argentine).

En d'autres termes, si les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont largement reconnus par leurs emblèmes, leurs efforts humanitaires sur le terrain pour soutenir les personnes migrantes en situation de vulnérabilité pourraient être mieux compris par les personnes migrantes et

mieux communiqués à celles-ci. À différentes étapes de leur parcours, et dans différentes régions du monde, les personnes migrantes ont souvent évoqué un manque de familiarité et de compréhension de la présence et des activités des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en matière de migration :

- Comme l'ont noté les personnes migrantes en Argentine et au Honduras, les personnes migrantes en transit sont souvent vulnérables parce qu'elles ne savent pas où se trouvent les points de services humanitaires tout au long de leur parcours à travers les pays, des personnes migrantes comme Marcos suggérant que « ce serait bien s'ils nous donnent une carte où nous pouvons trouver les points de la Croix-Rouge pour nous aider » (Marcos, personne migrante au Honduras).
- Dans les pays de destination, le manque de connaissances et d'informations se manifeste de différentes manières. En Finlande, par exemple, de nombreuses personnes migrantes ne savaient pas où trouver la Croix-Rouge : Ici, en Finlande, je me tournerais vers la Croix-Rouge finlandaise, pour de vrai, mais je ne sais pas où elle se trouve. Si je le savais, je leur demanderais de l'aide » (Iman, migrante en Finlande). D'autres ont également exprimé leur méconnaissance des services qui leur sont offerts et disponibles.
- Dans les pays d'origine/de retour, on constate également une méconnaissance de la présence et du travail des autres acteurs humanitaires. Par exemple, au Sri Lanka, il a été observé que, malgré des besoins importants et bien que certaines personnes migrantes aient reçu une assistance et une protection de la part des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge lorsqu'elles étaient à l'étranger, les personnes migrantes de retour s'en remettaient principalement aux autorités plutôt que de demander l'aide des organisations humanitaires, en raison d'un manque de connaissance des services disponibles : J'ai vu l'emblème, mais je n'ai aucune idée de leurs activités, nous nous adressons directement aux autorités » (Mathangi, migrante au Sri Lanka).

Dans certains cas, il se peut que les Sociétés nationales ne fournissent pas de services réguliers aux personnes migrantes, compte tenu de l'étendue de leurs programmes ; cependant, il est intéressant de considérer que les personnes migrantes de l'étude avaient entrepris des parcours à travers au moins la frontière d'un pays et qu'elles ont été invitées à répondre sur la base de leurs expériences dans leur ensemble, plutôt que par rapport à une Société nationale particulière.

Souvent, ce sont les plus vulnérables (en raison de leur statut juridique ou de leurs connaissances linguistiques) qui n'ont pas accès aux connaissances et aux informations nécessaires pour bénéficier de l'aide humanitaire et de la protection. En Finlande, par exemple, alors que la plupart des personnes migrantes entrant dans le pays par le biais du processus officiel de réinstallation ont rencontré la Croix-Rouge finlandaise (CRF) à leur arrivée à l'aéroport d'Helsinki-Vantaa ou dans des centres d'accueil gérés par la CRF, les entretiens et les DG avec les

personnes migrantes ont révélé que beaucoup d'entre eux entrant dans le pays par des voies informelles ont eu plus de difficultés à connaître les services de la CRF et à y accéder. Les personnes migrantes qui ne parlent pas la langue officielle d'un pays peuvent éprouver encore plus de difficultés à obtenir des connaissances et des informations sur les endroits où elles peuvent obtenir de l'aide et de la protection auprès des organisations humanitaires. Comme l'a noté Faduma :

« **Personne ne nous parle des services, il n'y a que les réponses données par un traducteur. Quand il n'y a pas eu de traducteur présent, c'est difficile de communiquer. Même si les employés ont dit que nous comprenions suffisamment bien le finnois, nous n'avons rien compris aux services disponibles» (Faduma, personne migrante en Finlande).**

Il peut être difficile pour les Sociétés nationales d'atteindre les personnes migrantes qui arrivent par des voies alternatives ou qui parlent une langue autre que la langue officielle du pays, et d'instaurer un climat de confiance avec eux. Cet accent mis sur la vulnérabilité souligne l'importance pour les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge de s'engager auprès des personnes migrantes au-delà des points de transit officiels et de développer des initiatives de proximité pour accroître l'inclusion, la sensibilisation et l'accès de toutes les personnes dans le besoin (par exemple, en fournissant des services d'interprétation et de traduction).

## Les organisations et autorités humanitaires : un sujet de préoccupation potentiel

Les résultats montrent que les perceptions et les expériences concernant la relation entre les autorités publiques et les organisations humanitaires ont le potentiel de briser ou de renforcer la confiance et de faciliter ou d'entraver l'accès des personnes migrantes à l'aide humanitaire et à la protection. Les résultats indiquent que l'indépendance est une condition préalable pour que les personnes migrantes fassent confiance aux organisations humanitaires, en particulier pour les personnes migrantes en situation de vulnérabilité.

Les personnes migrantes interrogées lors des entretiens et des discussions de groupe ont estimé que les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge avaient une approche digne et respectueuse des personnes migrantes par rapport aux autorités chargées de l'immigration, soulignant l'importance des principes de neutralité, d'impartialité et d'indépendance dans l'établissement et le maintien de la confiance (voir l'étude de cas A). En outre, les personnes migrantes interrogées ont exprimé leur crainte de demander de l'aide et de la protection aux organisations humanitaires en raison des risques potentiels de détention ou d'expulsion, ce qui indique l'importance pour les organisations humanitaires de conserver leur indépendance afin que les personnes migrantes se sentent (et soient) en sécurité lorsqu'elles accèdent à l'aide et aux services (voir les schémas 4 et 5).

Crédit : Croissant-Rouge maldivien



Dans le cadre des efforts visant à impliquer les communautés de migrants, en particulier les migrants en situation irrégulière, les équipes du Croissant-Rouge des Maldives découvrent ce que les gens savent et pensent de la COVID-19, du vaccin et de ce dont ils ont besoin.

## Étude de cas A. La voix des personnes migrantes en Australie, en Finlande et en Suède



Crédit : Ville Palonen / Finnish Red Cross

Une famille fuyant le conflit en Ukraine est accueillie à Helsinki par le personnel et les bénévoles de la Croix-Rouge finlandaise qui assurent l'accueil en coordination avec les autorités finlandaises.

Lors d'entretiens et de discussions de groupe dans des pays comme l'Australie et la Finlande, les personnes migrantes ont souligné la différence de traitement entre les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les autorités publiques, en insistant sur le fait que les organisations humanitaires ont tendance à défendre la dignité et l'humanité des personnes migrantes en leur apportant différentes formes de soutien. Comme le dit Catherine :

*« Les organisations humanitaires — elles apportent un soutien aux personnes qui suivent un parcours migratoire. Le Département de l'immigration, je ne pense pas que les gens y soient traités de manière juste et humaine. L'immigration cause beaucoup de détresse. Ils se concentrent sur leurs politiques, pas sur le facteur humain » (Catherine, personne migrante en Australie).*

Cette distinction a des implications pratiques en termes de perception de la compétence, de l'intégrité et de l'équité du personnel et des volontaires des organisations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ainsi que du soutien et de l'assistance qu'ils fournissent, même dans des situations où leurs activités ou services peuvent être similaires à ceux des autorités (comme dans les centres d'accueil). En réfléchissant à ses expériences avec les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge lors de son parcours à travers l'Europe, Iman a déclaré :

*« C'était un très bon traitement. Dans tous les pays que j'ai traversés, il (le traitement) était excellent. Ils ont même enveloppé mes enfants dans ces vêtements chauds. Je n'ai même pas eu à demander quoi que ce soit pour eux » (Iman, personne migrante en Finlande).*

En revanche, elle a également décrit des expériences

négatives avec les autorités comme suit :

*« Tout le parcours a été semé d'embûches... À plusieurs reprises, lorsque j'ai supplié les fonctionnaires de nous aider, ils n'arrêtaient pas de dire des choses comme "vous essayez encore de demander de l'aide". C'était une base militaire. Mais quand nous avons été libérés dans un autre endroit, le traitement a changé. La Croix-Rouge était là pour nous accueillir, des vêtements ont été donnés aux enfants » (Iman, femme personne migrante en Finlande).*

Il est important de noter que les entretiens et les DG en Suède ont révélé une vision plus complexe des différences entre les organisations humanitaires et les autorités publiques — soulignant que la confiance est spécifique au contexte et peut varier à différentes étapes du parcours d'une personne migrante. En Suède, les participants étaient principalement des personnes migrantes dont la demande d'asile avait été rejetée par les autorités. Ils ont fait part de leurs griefs envers les autorités publiques et le système d'immigration et ont également exprimé un certain degré de méfiance et d'insatisfaction à l'égard des organisations humanitaires en général. Au cours des entretiens et des discussions de groupe, il n'était pas toujours évident de savoir si les personnes migrantes étaient méfiantes et mécontentes du système d'immigration, des organisations humanitaires ou des deux. Le fait que les personnes migrantes — en particulier ceux impliqués dans de longues procédures d'asile — aient éprouvé des frustrations et des vulnérabilités dans l'attente de décisions sur les demandes d'asile peut contribuer à accroître la méfiance et le mécontentement à l'égard des organisations humanitaires, car leurs besoins dépassent les ressources disponibles de ces organisations.

Les données de l'enquête quantitative ont révélé une compréhension critique de la relation entre les organisations humanitaires et les autorités publiques. En réponse aux questions parallèles «Comment décririez-vous la relation de travail entre la Croix-Rouge et/ou le Croissant-Rouge et les autorités d'immigration de votre pays de naissance?» et «Comment décririez-vous la relation de travail entre la Croix-Rouge et/ou le Croissant-Rouge et les autorités d'immigration de votre lieu de résidence actuel?», environ un quart des personnes migrantes ont déclaré que «la Croix-Rouge et/ou le Croissant-Rouge sont indépendants des autorités d'immigration» (21 % et 26 %, respectivement) (voir schémas 2 et 3).

En revanche, environ 1 personne migrante sur 10 a déclaré que «la Croix-Rouge et/ou le Croissant-Rouge sont contrôlés par les autorités d'immigration» dans son pays de naissance (9 %) ou dans son lieu de résidence actuel (10 %). En outre, plus de la moitié des personnes migrantes (62 %) ne savaient pas comment décrire la relation de travail des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge avec les autorités d'immigration dans leur PdN ou dans leur lieu de résidence actuel (57 %), ce qui indique un besoin évident d'accroître la sensibilisation et la compréhension de l'indépendance des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Schéma 2. Comment décririez-vous la relation de travail entre la CRCR et les autorités d'immigration dans votre pays de naissance ?

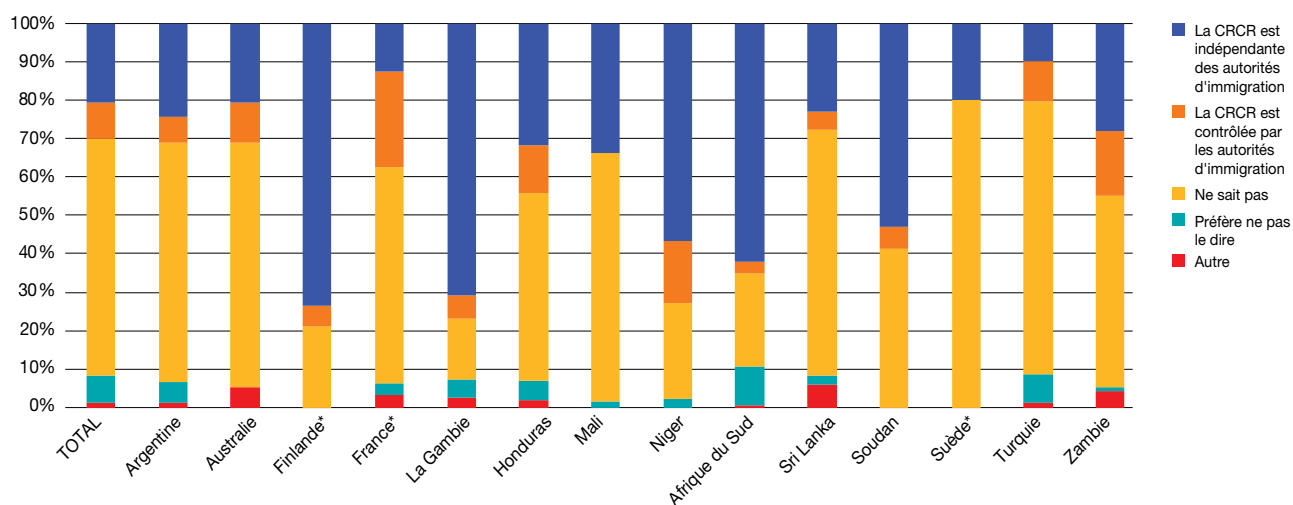
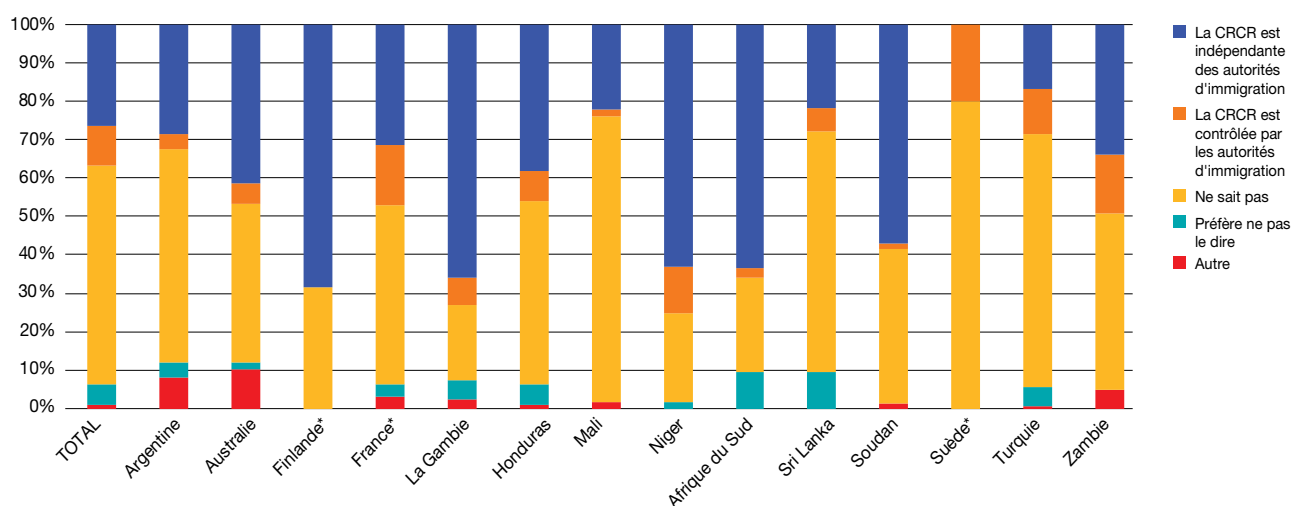


Schéma 3. Comment décririez-vous la relation de travail entre la CRCR et les autorités d'immigration dans votre lieu de résidence actuel ?



S'il n'est pas raisonnable d'attendre de toutes les personnes migrantes — ou du public en général — qu'elles comprennent clairement le rôle d'auxiliaire des Sociétés nationales auprès des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire,<sup>68</sup> ou les mandats du CICR et de la FICR, il incombe à tous les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge d'agir en tout temps conformément aux Principes fondamentaux, notamment au principe d'indépendance (ce qui signifie qu'ils doivent conserver leur autonomie pour agir uniquement en fonction des besoins, de manière impartiale et neutre). Dans ce contexte, il convient de remédier au manque de clarté chez les personnes migrantes quant à la relation entre les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les autorités chargées de l'immigration, ou à tout manquement réel dans la manière dont les Principes fondamentaux sont respectés. Ceci est particulièrement urgent étant donné qu'il est de plus en plus évident que la confusion des agendas humanitaires et de sécurisation nuit à la confiance dans les organisations humanitaires. Comme nous l'avons vu à la section 4, et comme le reflètent les données de l'enquête, un quart des personnes migrantes (25 %) sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle «les personnes migrantes peuvent être exposées à un risque de détention ou d'expulsion si elles cherchent à obtenir un soutien ou une aide humanitaire».

Comme le montre le schéma 4, cette crainte était présente dans une certaine mesure dans tous les pays, mais elle était plus marquée chez les personnes migrantes du Honduras (53 %), du Mali (62 %) et du Niger (72 %). Fait notable, dans tous les pays, ce sont les personnes migrantes en situation particulièrement vulnérable qui ont le sentiment d'être exposées au risque de détention ou d'expulsion si elles cherchent à obtenir un soutien et protection humanitaire. Comme le montre le schéma 5, 48 % des personnes migrantes qui se sont identifiées comme déportés, 40 % de ceux dont la demande d'asile a été refusée et 37 % de ceux en situation irrégulière ont associé la recherche de soutien auprès des organisations humanitaires à un risque de détention ou de déportation. Dans ce contexte, il est de plus en plus important de garantir l'indépendance des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge — dans la pratique et dans la perception.

Schéma 4. Les personnes migrantes peuvent être exposées au risque de détention ou d'expulsion si elles cherchent une assistance et une protection humanitaires (% d'accord)

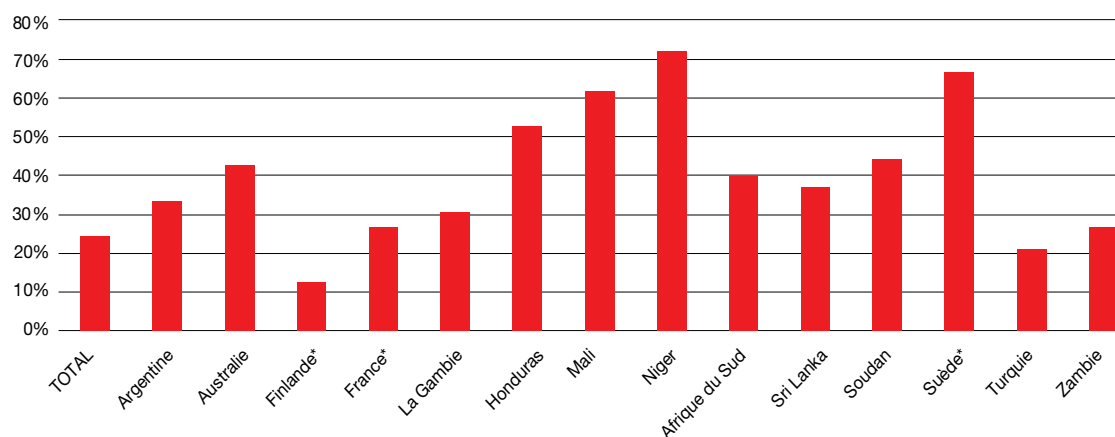
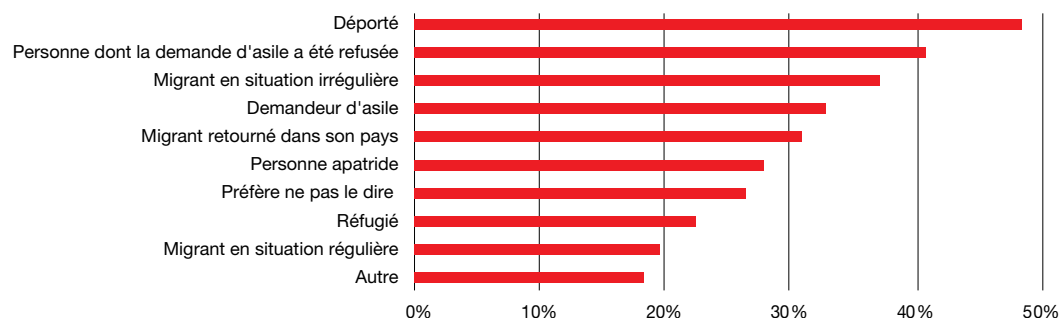


Schéma 5. Les personnes migrantes peuvent être exposées au risque de détention ou d'expulsion si elles cherchent une assistance et une protection humanitaires (% d'accord, par statut juridique)





De par sa conception, cette étude n'a pas examiné les aspects spécifiques liés à la confiance des migrants envers l'action humanitaire dans des contextes de conflit armé.<sup>69</sup> Cependant, les conclusions de l'étude concernant la relation entre l'indépendance et la confiance des migrants dans organisations humanitaires a des implications claires dans ces contextes. Comme indiqué dans l'encadré A, le respect du principe l'indépendance est essentielle pour établir et maintenir la confiance avec les migrants et les autres personnes touchées par les conflits armés, même d'autant plus lorsque les pouvoirs publics sont parties au conflit.

## Le personnel de première ligne et les volontaires : le fondement de la confiance dans les organisations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Les interactions quotidiennes et directes des personnes migrantes avec le personnel et les volontaires des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge au niveau local sont essentielles pour établir et maintenir la confiance des personnes migrantes et leur volonté de rechercher et d'accéder à l'assistance et à la protection humanitaires.

Comme nous le verrons plus en détail dans l'étude de cas B, les personnes migrantes interrogées lors des entretiens et des discussions de groupe ont souligné l'importance de la capacité du personnel et des volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à accomplir leur travail avec compétence et intégrité : en fournissant l'assistance et la protection humanitaires nécessaires (et quand elles sont nécessaires), en répondant et en assurant le suivi de leurs besoins avec fiabilité, et en étant attentifs à leur situation d'une manière qui reconnaît leur humanité.

### Encadré A : La confiance dans les contextes de conflit armé - une perspective du CICR

Toutes les personnes migrantes, quelle que soit la raison pour laquelle ils ont quitté leur foyer, peuvent se retrouver piégées dans des zones touchées par un conflit armé pendant leur parcours ou dans leur pays de destination ou de résidence. D'après l'expérience du CICR, les personnes migrantes prises dans des conflits peuvent être particulièrement vulnérables, car elles n'ont souvent aucune communauté locale sur laquelle compter pour obtenir protection ou assistance. Elles sont parfois confrontées à des attitudes hostiles et à la stigmatisation de la part de la population locale ou n'ont pas toujours la possibilité de bénéficier d'un soutien consulaire efficace.<sup>a</sup> Ainsi, les personnes migrantes peuvent faire partie des civils les plus touchés par les conséquences du conflit et risquent d'être victimes de violences sexuelles, de privation arbitraire de liberté, de recrutement forcé ou d'autres violations du droit international humanitaire (DIH) par les parties au conflit.<sup>b</sup>

Pour les acteurs humanitaires opérant dans ces contextes hautement instables, l'instauration et le maintien de la confiance avec la population touchée - notamment les personnes migrantes - nécessitent un investissement dans la capacité à écouter activement les communautés et à s'engager avec elles sur la pertinence, la conception, la mise en œuvre et la révision de leurs activités. La

confiance dépend également d'une forte adhésion aux principes humanitaires d'impartialité, d'indépendance et de neutralité vis-à-vis de toutes les parties au conflit. Appliquer ces principes dans le contexte d'un conflit armé et d'une insécurité permanente présente des défis particuliers - par exemple, les circonstances du conflit peuvent empêcher l'accès à certaines zones et rendre impossible l'accès aux personnes migrantes, ainsi qu'aux autres personnes touchées. Cela limite la capacité des acteurs humanitaires à fournir une réponse impartiale et non discriminatoire. Il existe un défi supplémentaire d'actualité : pour établir la confiance et éviter les préjudices pendant et après un conflit armé, il est nécessaire de protéger strictement les données personnelles et sensibles. Ces données doivent être traitées et sécurisées à tout moment.<sup>c</sup>

Pour relever ces défis et maintenir la confiance dans les acteurs humanitaires en situation de conflit armé, il faut que ces acteurs soient perçus comme indépendants et qu'ils aient l'assurance qu'ils n'agissent pas au nom d'une autorité ou d'une partie et qu'ils procèdent à des évaluations impartiales et neutres.

- a CICR, «*Commentaire sur le Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières*», 2017.
- b En tant que civils, les personnes migrantes prises dans les conflits sont protégées par le DIH. Voir Helen Obregón Gieseken, «*La protection des personnes migrantes en droit international humanitaire*», *Revue internationale de la Croix-Rouge* n° 904 (2017).
- c CICR, «*Responsabilité envers la population affectée Cadre institutionnel*», 2019 ; sur la gestion des données et informations personnelles dans les conflits armés, voir également CICR, «*Normes professionnelles pour le travail de protection*», 2018.

## Étude de cas B. La voix des personnes migrantes en Argentine



Crédit : Croix-Rouge argentine

La Croix-Rouge argentine fournit une aide humanitaire et une protection aux migrants dans le besoin en provenance de nombreux pays qui arrivent et traversent ses frontières.

Les relations et interactions positives entre les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les personnes migrantes ont été caractérisées par la compétence et l'intégrité dont ont fait preuve le personnel et les volontaires sur le terrain. Ces relations et interactions positives ont été cruciales pour établir la confiance.

*« J'ai eu une très bonne expérience avec la Croix-Rouge ici en Argentine, et bien sûr je lui fais confiance, parce que chaque fois que j'ai eu besoin d'aide, d'informations et d'autres choses, ils me les ont données. Et ils m'ont toujours très bien traité, Mme Tanya était toujours au courant de ma situation et faisait tout ce qu'elle pouvait pour m'aider » (Roberto, personne migrante en Argentine).*

Les personnes migrantes ont souligné la valeur du personnel et des bénévoles qui créent un espace sûr et adapté pour répondre à leurs besoins et à ceux de leurs enfants, un espace dans lequel l'humanité des personnes migrantes est au cœur des réponses :

*« [...] dans mon cas, la Croix Rouge ici en Argentine m'a aidé. Elle m'a aidé lorsque je suis entré via Iguazú avec mes enfants [...] La façon dont ils nous ont traités, comment ils ont joué avec mes enfants lorsqu'ils étaient nerveux face à la situation, la chaleur avec laquelle ils nous ont traités [...] Je serai toujours reconnaissant » (Mario, personne migrante en Argentine).*

Les personnes migrantes ont également souligné l'importance de la capacité du personnel et des bénévoles à effectuer leur travail avec compétence — par exemple, en fournissant aux personnes migrantes des indications et des informations fiables et de qualité :

*« Je me souviens qu'ils nous ont également mis en contact*

*avec d'autres organisations qui nous ont aidés... M. Francisco, qui était toujours disponible et nous a aidés à tout résoudre » (Mario, personne migrante en Argentine).*

En revanche, les interactions négatives entre les personnes migrantes et le personnel et les bénévoles étaient caractérisées par un manque de respect et d'empathie :

*« J'ai eu une expérience avec la Croix-Rouge en [un autre pays], j'étais en transit et ils étaient à la frontière. Ils nous ont donné un abri parce que nous sommes venus avec les enfants, mais ils nous ont parlé sur un ton si mauvais qu'ils nous ont fait nous sentir très mal. Ils nous ont dit de manière très grossière que nous devons nous séparer et que les femmes d'un côté et les hommes de l'autre et que quiconque se perdait n'était pas leur problème. Comme si c'était une prison et que nous étions des criminels. Les gens qui travaillaient là-bas étaient humiliants, ils te regardaient mal et te rabaissaient » (Lucia, personne migrante en Argentine).*

De telles interactions peuvent générer ou renforcer la méfiance et les craintes associées aux organisations humanitaires d'une manière qui influence et impacte négativement l'accès futur à l'assistance et à la protection. Comme le reflète Lucia :

*« Après avoir vu comment ils ont fourni de l'aide dans [le pays de transit], je n'ai pas vu d'autre organisation dans un autre pays, en fait, j'ai voyagé jusqu'en Argentine et je n'ai rien vu. Mais même si je les avais vus, je ne sais pas si je les aurais approchés, à cause de cette sensation désagréable de ce que j'ai vécu [...] Je pense qu'ils n'auraient pas fait attention à moi, qui sait comment ils nous auraient traités... mieux vaut continuer par nous-mêmes, moins de problèmes pour nous » (Lucia, personne migrante en Argentine).*

L'expérience vécue par les personnes migrantes en Argentine permet de contextualiser les résultats de l'enquête quantitative, qui montre que les personnes migrantes des pays étudiés considèrent que le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont compétents pour répondre à leurs besoins et les traitent avec respect et dignité. Dans tous les pays, la plupart des personnes migrantes (72 %) interrogées 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 et répondre aux besoins des personnes migrantes» (voir schéma 6). De même, la plupart des personnes migrantes interrogées (85 %) sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle «la Croix-Rouge et/ou le Croissant-Rouge traitent les personnes migrantes avec respect et dignité» (voir schéma 6). Dans les deux cas, les perceptions diffèrent d'un pays à l'autre et si les résultats sont globalement positifs, il est important de noter que dans certains contextes, près d'une personne migrante sur trois interrogées avait des doutes sur la capacité des acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à comprendre et à répondre à leurs besoins ou à les traiter avec respect et dignité. Ces résultats soulignent l'importance de recueillir le retour d'information en temps réel des personnes migrantes afin d'aborder et de répondre aux préoccupations.

Les données ventilées basées sur le statut juridique déclaré par les personnes migrantes suggèrent que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour renforcer l'aide humanitaire et la protection des personnes migrantes dont la demande d'asile a été refusée, ainsi que de ceux qui ont défini leur statut comme «autre».

Le schéma 7 montre que ces groupes sont les moins susceptibles de reconnaître que les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont 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 équipés pour comprendre et répondre aux besoins des personnes migrantes». Cependant, 77 % et 78 % respectivement sont d'accord avec l'affirmation «la Croix-Rouge et/ou le Croissant-Rouge traitent les personnes migrantes avec respect et dignité».

Une conclusion importante qui ressort des entretiens et des DG est la valeur que les personnes migrantes elles-mêmes accordent au volontariat ou au travail pour les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Comme le montre l'étude de cas C, l'intérêt des personnes migrantes à rejoindre les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge peut être considéré comme un signe de confiance dans l'organisation et son caractère inclusif. L'inclusion des personnes migrantes par le biais du service volontaire — et d'un emploi potentiel — est extrêmement précieuse non seulement pour les personnes migrantes elles-mêmes, mais aussi pour les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, car les personnes migrantes ayant une expérience vécue ont des connaissances et une expertise uniques pour guider le travail des organisations humanitaires sur la meilleure façon de répondre à leurs priorités, leurs besoins et leurs forces.<sup>79</sup>

Schéma 6. Points de vue des personnes migrantes sur la compétence et l'intégrité de la CRCR (% d'accord)

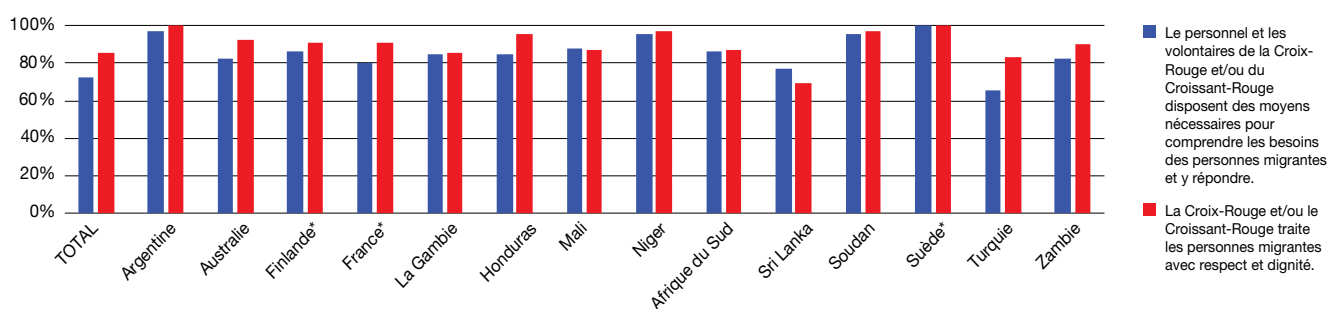
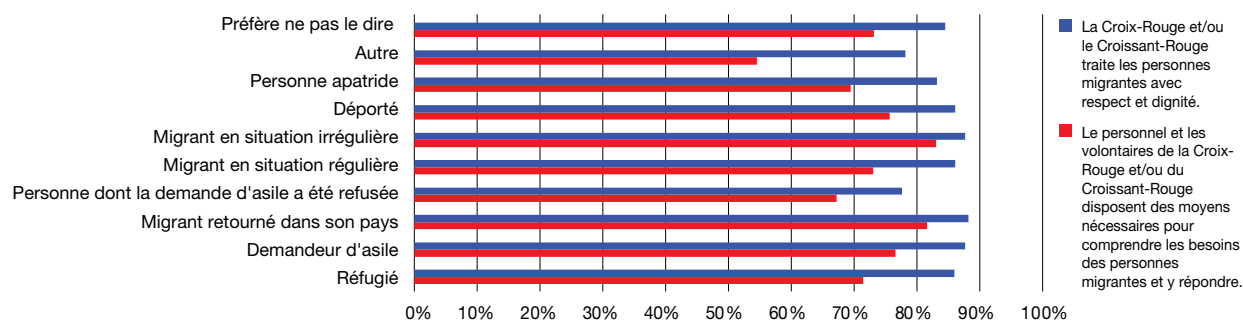


Schéma 7. Point de vue des personnes migrantes sur la compétence et l'intégrité de la CRCR (% d'accord, par statut juridique)



## Étude de cas C. La voix des personnes migrantes en Australie, en Finlande et en Suède



Crédit : Marie Sparreus

Des volontaires de la Croix-Rouge suédoise accueillent des réfugiés arrivant par ferry en provenance d'Ukraine au port de Nynäshamn

Le volontariat est l'un des sept Principes fondamentaux du Mouvement et constitue un élément essentiel du fonctionnement des Sociétés nationales dans le monde. Les interactions positives avec les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont essentielles pour établir et maintenir la confiance avec les personnes migrantes. Il est tout aussi important de noter que de nombreuses personnes migrantes interrogées dans des pays comme l'Australie et la Suède avaient déjà été volontaires ou l'étaient actuellement auprès de Sociétés nationales, telles que la Croix-Rouge australienne (ARCS) et la Croix-Rouge suédoise (SRC), tandis que les personnes migrantes d'autres pays (comme la Finlande) ont exprimé le souhait de le faire.

L'acte de volontariat est un signe d'inclusion et de confiance dans ces organisations :

*«[...] où pourrais-je aller? Je n'ai pas de famille ici et je sens que la Croix-Rouge est ma famille. Je suis bénévole ici et je me sens en sécurité. Si quelque chose de grave m'arrive à nouveau, j'irai chercher de l'aide à la Croix-Rouge. C'est une porte qui est toujours ouverte et qui ne se ferme jamais pour les gens comme moi. Le fait d'être avec la Croix-Rouge m'aide à me souvenir de mon parcours en tant que migrant, que cela rend ma vie de mieux en mieux, et comment continuer à rendre ma vie meilleure» (Sampa, migrante en Australie).*

Le service volontaire peut être bénéfique aux personnes migrantes à bien des égards : il offre la possibilité d'acquérir

de nouvelles compétences, de partager celles qui existent déjà, de créer de nouveaux liens et de rendre la pareille aux organisations qui les ont soutenus auparavant. Dans certains cas, le volontariat peut déboucher sur un emploi :

*«Mon travail à la Croix-Rouge est le tournant de ma vie. [...] Je suis arrivé dans ce pays en tant que réfugié et maintenant je soutiens les réfugiés lorsqu'ils arrivent en Australie» (Franklin, personne migrante en Australie).*

*Mon travail à la Croix-Rouge est le tournant de ma vie. [...] Je suis venu dans ce pays en tant que réfugié et maintenant je soutiens les réfugiés quand ils viennent en Australie' (Franklin, personne migrante en Australie).*

Comme l'explique Leila en Suède :

*«Si vous restez chez vous pendant des années sans savoir si vous pouvez rester, sans permis de travail, vous ne pouvez pas travailler, alors la seule chance de passer le temps est le travail bénévole» (Leila, migrante en Suède).*

Et par Salam en Finlande :

*«J'espère qu'il y aura ici une action volontaire à laquelle nous pourrions participer. Je reste de nombreuses heures seule à la maison et il n'y a rien à faire. Je demanderai à la Croix-Rouge finlandaise de nous donner quelque chose à faire» (Salam, personne migrante en Finlande).*

## 6. Accès à l'aide humanitaire et à la protection : possibilités et obstacles tout au long du parcours

### Les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en tant que principaux fournisseurs d'aide humanitaire et de protection

Si les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont des acteurs essentiels d'aide humanitaire et de protection pour les personnes migrantes, les données fournissent également des informations importantes sur les perspectives et les expériences des personnes migrantes dans le cadre de l'action humanitaire au sens large. La prééminence des organisations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en tant qu'acteurs d'aide humanitaire et de protection dans les données n'est pas surprenante en raison, comme expliqué dans la section 4, des méthodes d'échantillonnage de la recherche. Parmi les personnes migrantes ayant reçu une forme quelconque d'assistance et de protection au cours de leur parcours, 62 % ont déclaré que le soutien provenait d'acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, parmi d'autres prestataires (voir schéma 8). Dans des pays comme l'Argentine, l'Australie, le Honduras, le Mali, le Niger, l'Afrique du Sud, le Soudan et la Turquie, les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont été les principaux acteurs d'aide humanitaire et de protection. Les autres prestataires fréquemment cités sont les acteurs des Nations Unies (37 %), les gouvernements (13 %), les organisations non gouvernementales locales ou les groupes communautaires (9 %), et la famille ou les amis (8 %), tandis que les autres organisations internationales et les particuliers sont représentés en plus petit nombre. En Zambie, où un grand pourcentage de personnes migrantes étaient des réfugiés, les principaux acteurs d'aide humanitaire et de protection étaient les acteurs des Nations Unies, tandis qu'au Sri Lanka, où un grand pourcentage de personnes migrantes étaient des rapatriés, le principal fournisseur était le gouvernement. Cela souligne le rôle important que les organisations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge peuvent continuer à jouer pour

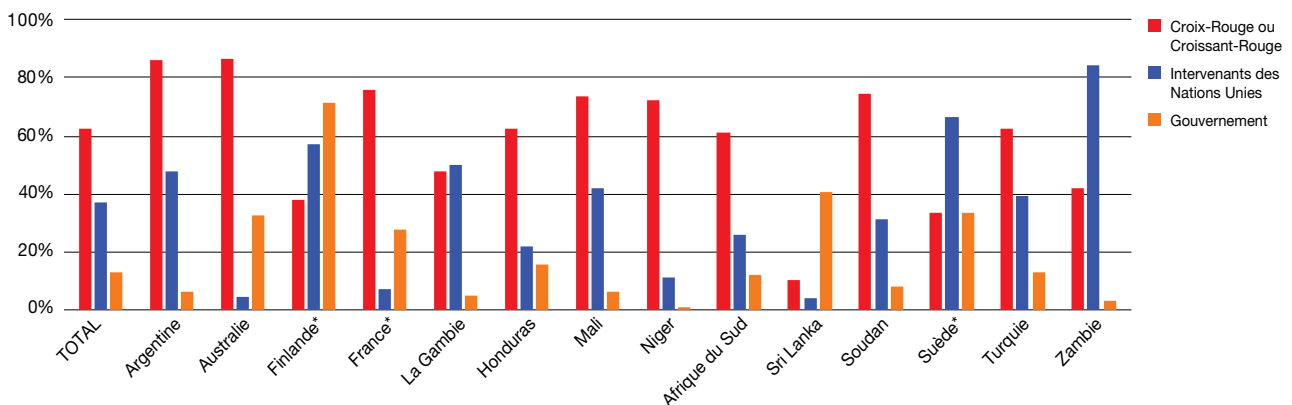
promouvoir et contribuer à la sécurité, à la dignité et au bien-être des personnes migrantes, ainsi que l'importance de collaborer avec d'autres acteurs locaux et internationaux pour atteindre ces objectifs.



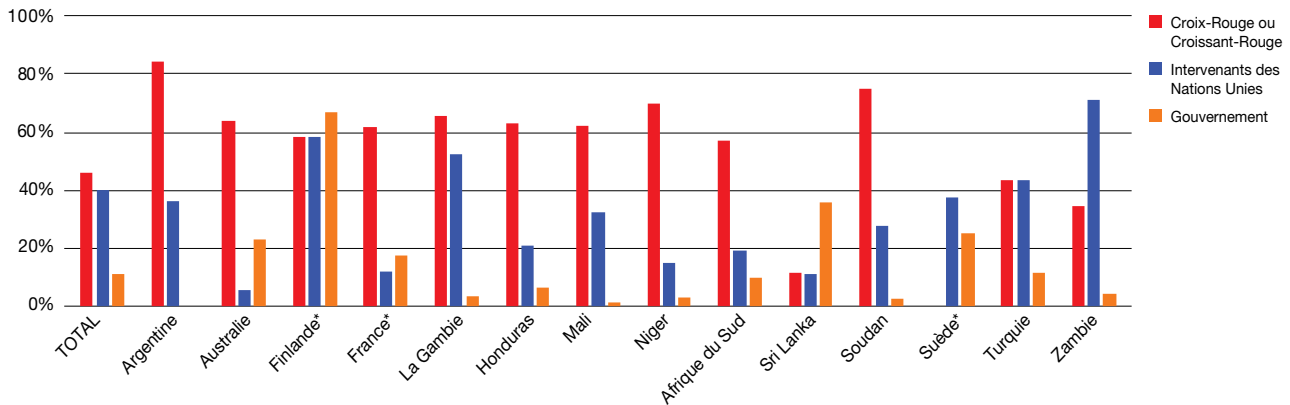
Crédit : Société de la Croix-Rouge sud-africaine

Un volontaire de la Croix-Rouge sud-africaine interroge des migrants pour comprendre leurs besoins en matière d'assistance humanitaire et de protection.

Schéma 8. À votre connaissance, qui vous a fourni assistance et protection ?  
(sur le sous-échantillon qui a indiqué avoir reçu de l'aide et de la protection)



**Schéma 9. Vers qui dirigeriez-vous d'autres personnes migrantes si elles avaient besoin d'aide et de protection ?**  
(sur l'ensemble de l'échantillon, qu'elles aient reçu ou non une aide et une protection)



À la question « À qui diriez-vous à d'autres personnes migrantes de s'adresser si elles avaient besoin de soutien ou d'assistance ? », une question conçue pour évaluer la perception de la compétence et de l'intégrité des fournisseurs d'assistance et de protection humanitaires, près de la moitié des personnes migrantes interrogées (46 %) recommanderaient les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à d'autres personnes migrantes dans le besoin, devant les acteurs des Nations Unies (40 %) et les gouvernements (11 %) (voir figure 9). On observe notamment des variations significatives entre les pays : par exemple, dans des pays comme l'Australie, au moins une personne migrante sur quatre (28 %) orienterait les personnes migrantes dans le besoin vers d'autres prestataires tels que les organisations non gouvernementales locales ou les groupes communautaires, soulignant ainsi l'importance des acteurs locaux. Dans des pays comme le Mali, au moins une personne migrante sur cinq (23 %) ne savait pas où orienter d'autres personnes migrantes, ce qui souligne l'importance générale d'accroître l'engagement et la connaissance de l'aide humanitaire et de la protection disponibles. Un examen plus approfondi de cette constatation peut mettre en évidence la nécessité pour les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge d'envisager d'étendre la portée des efforts actuels pour répondre aux contextes locaux – par exemple, en collaborant avec des ONG locales ou des groupes communautaires ou en s'engageant dans des initiatives de sensibilisation, telles que des campagnes d'information ou le recrutement de bénévoles et d'employés ayant une expérience vécue de la migration, afin d'accroître la sensibilisation et l'accès aux personnes dans le besoin.

D'après les entretiens et les DG, les personnes migrantes ont des avis mitigés sur l'assistance et la protection humanitaires fournies par les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les autres organisations humanitaires. Si les réponses sont dans l'ensemble positives, les personnes migrantes sont également très claires quant aux limites de l'aide et de la protection humanitaires fournies dans tous les pays par toutes les organisations. Dans des pays aussi divers que l'Australie,

l'Afrique du Sud, la Suède et la Zambie, les personnes migrantes interrogées lors des entretiens et des discussions en DG ont parlé de ce qui leur manquait et ont exprimé leur déception et leur frustration, même si cela ne semble pas entraîner de méfiance :

- En Australie, les personnes migrantes espèrent que l'assistance et la protection humanitaires pourront être fournies plus longtemps, au-delà de la période d'installation, tandis que d'autres soulignent la nécessité pour toutes les personnes migrantes (indépendamment de leur statut juridique) d'avoir accès à l'assistance et à la protection des organisations humanitaires.
- En Afrique du Sud, les personnes migrantes ont exprimé l'espoir que l'aide humanitaire et la protection puissent être fournies de manière régulière, par opposition au soutien souvent non coordonné et éparpillé de diverses organisations.
- En Suède, les personnes migrantes ont exprimé leur méfiance et leur frustration d'avoir demandé une aide humanitaire et une protection et de ne pas l'avoir reçue alors que d'autres personnes migrantes (par exemple, de certains pays, ethnies ou groupes linguistiques) ont reçu une aide à laquelle elles n'avaient pas accès.
- En Zambie, les personnes migrantes ont souligné que l'assistance et la protection humanitaires n'atteignent pas toutes les personnes migrantes dans le besoin, et que même pour ceux qui en bénéficient, les niveaux d'assistance et de protection sont insuffisants pour répondre à leurs besoins fondamentaux.

À ce titre, les personnes migrantes ont clairement exprimé leur inquiétude quant au fait que la quantité et la portée actuelles de l'aide humanitaire et de la protection ne répondent pas pleinement à leurs besoins et à leurs vulnérabilités.

## Étude de cas D. Le point de vue des personnes migrantes aux Maldives

Crédit : Croissant-Rouge maldivien

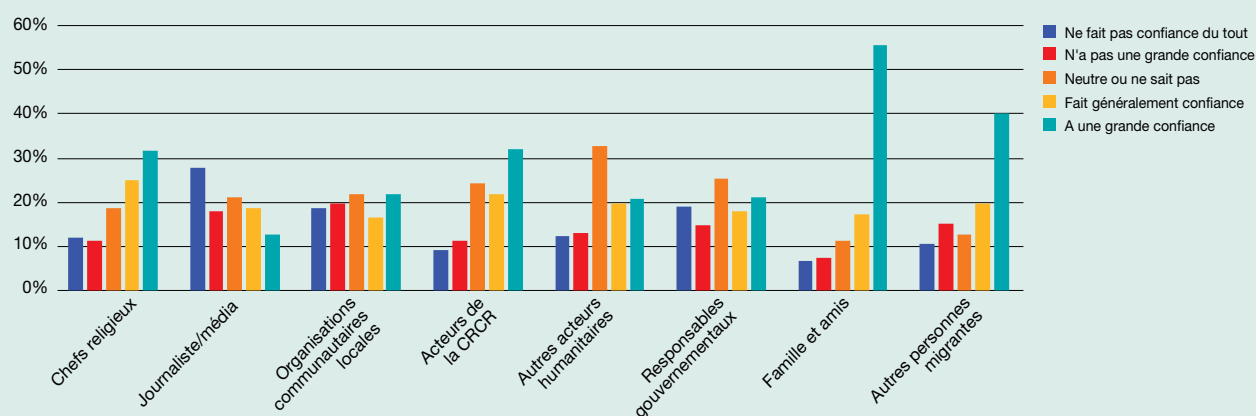


Les équipes du Croissant-Rouge maldivien partagent des informations sur la santé dans des langues que les migrants comprennent et favorisent l'accès aux services pertinents, afin de garantir que chacun a accès à des informations importantes sur la protection de soi et de sa famille contre le COVID-19 et l'accès aux vaccinations.

Les résultats de l'enquête donnent un aperçu plus large des personnes auxquelles les migrants font confiance et dont ils se méfient aux Maldives (voir schéma 10). Les personnes migrantes sont plus susceptibles de faire confiance à leur famille et à leurs amis (74 %) pour faire ce qu'il faut, suivis par les autres personnes migrantes (61 %) et les chefs religieux (57 %). En revanche, les personnes migrantes sont les moins susceptibles de faire confiance aux journalistes et aux médias (32 %), suivis par les organisations communautaires locales (39 %) et les responsables gouvernementaux (40 %). Les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les autres organisations humanitaires se situent quelque part entre ces deux extrêmes : 55 % des personnes migrantes interrogées font « surtout » ou beaucoup » confiance aux acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, tandis que 41 % font « surtout » ou « beaucoup » confiance aux autres organisations humanitaires. Cependant, il existe également un certain degré de méfiance ou d'ambivalence

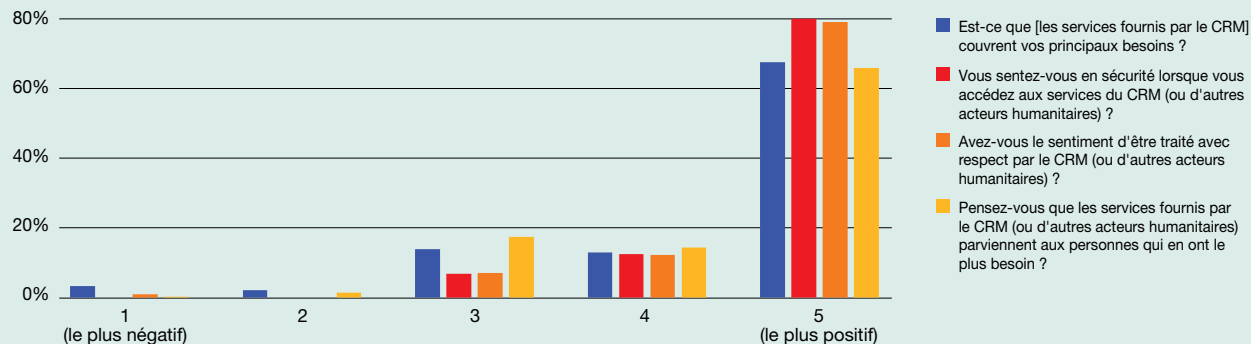
envers les organisations humanitaires : par exemple, environ un quart des personnes migrantes ont déclaré qu'elles n'avaient « pas du tout » ou « pas beaucoup » confiance dans les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (21 %) ou dans les autres organisations humanitaires (26 %), tandis qu'au moins un quart de plus ont déclaré un degré d'ambivalence (« neutre ou ne sait pas ») envers les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (25 %) ou envers les autres organisations humanitaires (33 %). Cela rejoint les conclusions d'une recherche plus large selon lesquelles, bien que beaucoup leur fassent confiance, ni les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ni les autres organisations humanitaires ne jouissent d'une confiance universelle de la part des personnes migrantes — la confiance dépend souvent des circonstances de leur parcours, de leurs expériences personnelles et des contextes locaux.

Schéma 10. Maldives : dans quelle mesure faites-vous confiance à ce groupe pour faire ce qui est juste ?



## Étude de cas D. (a continué)

Schéma 11. Maldives : perceptions des personnes migrantes sur le soutien et l'assistance humanitaire.

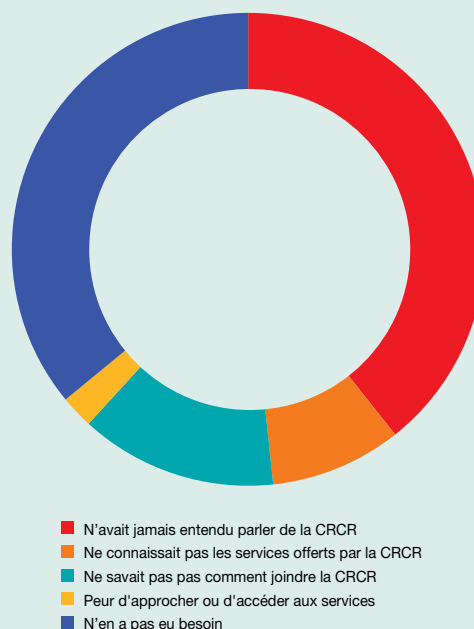


Si l'on examine plus en détail la perception de l'action humanitaire par les personnes migrantes, les données révèlent une contradiction importante : alors que seulement 27 % des personnes migrantes ont reçu une forme quelconque de protection ou d'assistance de la part du Croissant-Rouge maldivien (CRM) (principalement sous la forme d'un accès aux soins de santé, à l'information, à du matériel d'hygiène ou à de la nourriture), la majorité a exprimé une opinion positive sur les principaux aspects du soutien humanitaire (schéma 11). Par exemple, huit personnes migrantes sur dix (80 %) ont déclaré qu'elles se sentaient « toujours » traitées avec respect par le CRM (et d'autres organisations humanitaires) et qu'elles se sentaient « toujours » en sécurité lorsqu'elles accédaient aux services du CRM (et d'autres organisations humanitaires). Les explications possibles sont les suivantes : les personnes migrantes avaient reçu une assistance et une protection de la part d'autres organisations (et donc leurs perceptions sur les questions liées au respect ou à la sécurité étaient le reflet de ces expériences); les personnes migrantes n'avaient pas reçu d'assistance et de protection de la part du CRM (ou d'autres organisations humanitaires), mais avaient eu des interactions ou des expériences positives dans d'autres contextes; ou les perceptions des personnes migrantes sur l'assistance et la protection humanitaires étaient le reflet de leurs espoirs et de leurs attentes (plutôt que de leur expérience réelle).

Enfin, comme le montre le schéma 12, des leçons importantes ont été tirées du point de vue des personnes qui n'avaient reçu aucune forme d'assistance ou de protection de la part du CRM (73 %). Plus d'un tiers (39 %) ont déclaré qu'ils n'avaient « jamais entendu parler du CRM » pour expliquer pourquoi elles n'avaient jamais reçu d'aide. D'autres facteurs clés à l'origine de l'accès limité étaient également liés à des questions de sensibilisation : environ une personne migrante sur dix ne savait pas comment atteindre le CRM (13 %) ou n'était pas sûr des services fournis par l'organisation (9 %).

Comme nous le verrons plus loin, ce constat rejoint les résultats obtenus dans d'autres pays, qui indiquent que la sensibilisation est un obstacle majeur à l'accès à l'aide et à la protection humanitaires. Cela souligne la nécessité de s'engager davantage auprès des personnes migrantes afin de s'assurer que chacun — quel que soit son statut juridique — dispose des connaissances et des informations nécessaires pour accéder à l'aide humanitaire et à la protection disponibles en cas de besoin.

Schéma 12. Maldives : si vous n'avez jamais reçu d'aide du CRM, veuillez indiquer pourquoi.





## La protection et l'assistance humanitaires : un parcours de besoins non satisfaits

L'étendue des niveaux et des formes actuels d'assistance et de protection humanitaires se reflète également dans les données de l'enquête. Les outils de recherche posaient des questions distinctes sur le fait de savoir s'ils avaient reçu une aide ou une protection au cours de leur parcours, à quel moment cette aide ou cette protection avait été reçue, et sous quelle forme. La question suivante a été posée séparément aux personnes migrantes : « À une étape de votre parcours, avez-vous eu besoin d'assistance ou de protection sans pouvoir en bénéficier ? », avec des questions complémentaires concernant l'étape du parcours et leur perception de la raison pour laquelle ils n'ont pas reçu d'assistance ou de protection. 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 (voir schéma 13). Ces données reflètent l'expérience globale des personnes migrantes lorsqu'elles reçoivent ou ont besoin d'aide et de protection de la part de divers acteurs. Cette lacune soulève des questions importantes sur la portée et l'efficacité de l'action humanitaire en faveur des personnes migrantes tout au long de leur parcours migratoire. Dans certains pays, comme l'Argentine (85 %) et la Zambie (78 %), la plupart des personnes migrantes ont déclaré avoir reçu une assistance et protection à différentes étapes de leur parcours. Pourtant, dans tous les pays, au moins un tiers des personnes

migrantes ont signalé un besoin non satisfait d'aide humanitaire et de protection à un moment donné de leur parcours.

Dans des pays tels que le Mali, la Turquie et le Soudan (voir schéma 14), les besoins non satisfaits étaient considérables, 76 %, 84 % et 76 % des personnes migrantes, respectivement, signalant un besoin non satisfait d'aide humanitaire et de protection. Parmi les personnes migrantes interrogées au Mali, où la plupart des personnes migrantes se sont identifiées comme des personnes migrantes de retour (44 %) ou des personnes migrantes en situation irrégulière (27 %), les besoins non satisfaits ont été signalés le plus souvent pendant le transit (37 % ont signalé un besoin non satisfait pendant le transit ou le parcours). Parmi les personnes migrantes interrogées en Turquie, où la plupart des personnes migrantes se sont identifiées comme réfugiés (65 %), les besoins non satisfaits ont été le plus souvent signalés dans leur pays de destination (49 % d'entre eux ont déclaré un besoin non satisfait à ce stade). C'était également le cas au Soudan, où la plupart des personnes migrantes se sont également identifiées comme réfugiés (74 %) (et où 37 % ont déclaré un besoin non satisfait dans leur pays de destination). Il est à noter que, dans ces trois pays, les personnes migrantes ont également fait état d'un besoin non satisfait d'assistance et de protection dans leur propre pays de naissance (CdB), avant leur départ ou à leur retour. Cela souligne l'ampleur des besoins humanitaires des personnes migrantes dans différents contextes et la nécessité d'une approche intégrée qui réponde aux besoins humanitaires tout au long de l'itinéraire migratoire, et indépendamment du statut juridique.

Schéma 13. Accès des personnes migrantes à l'assistance et à la protection (par n'importe quel acteur, à n'importe quelle étape de son parcours)

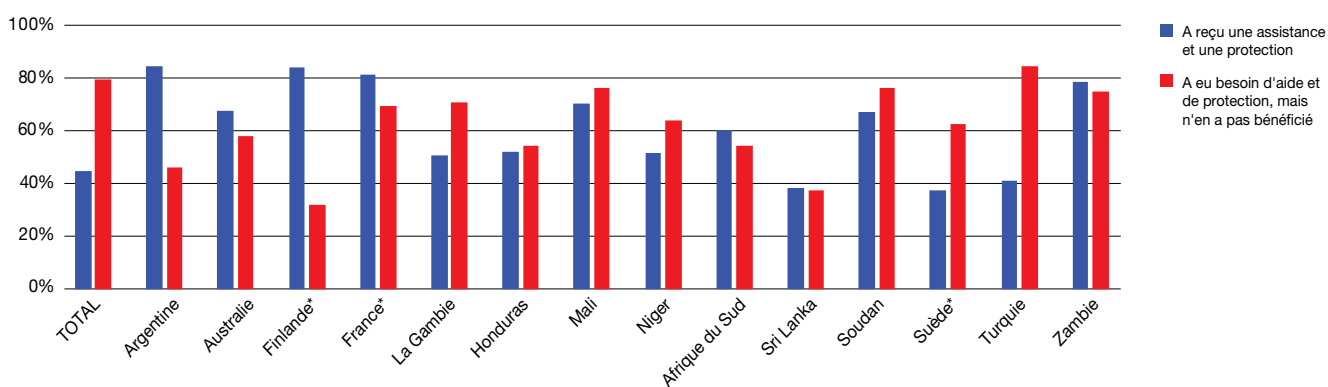
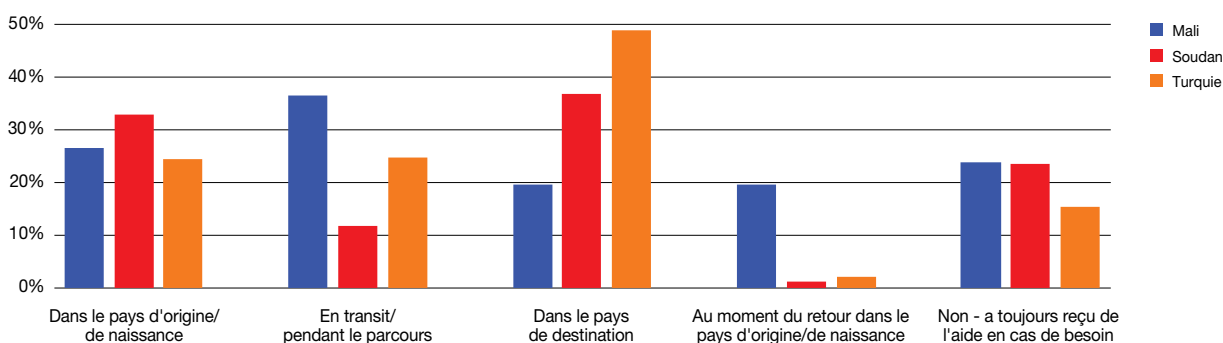


Schéma 14. Durant votre parcours, avez-vous eu besoin d'aide et de protection sans en recevoir ? Quand ? (par étape de leur parcours)



Les données recueillies dans les différents pays révèlent généralement que si certains besoins en matière d'aide humanitaire et de protection sont satisfaits, il reste une série de besoins non satisfaits dans les pays d'origine/de retour, de transit et de destination. Un examen plus approfondi des données de la Zambie fournit un exemple des limites des formes d'assistance et de protection disponibles (voir schéma 15), bien qu'il faille noter que les résultats de la Zambie ne sont pas isolés et sont utilisés ici uniquement à des fins d'illustration. Comme indiqué ci-dessus, 78 % des personnes migrantes dans le pays ont déclaré avoir reçu un soutien ou une assistance à une étape de leur parcours, mais un nombre presque aussi élevé (75 %) a déclaré un besoin non satisfait d'assistance et de protection à un certain moment du parcours. Dans l'échantillon de la Zambie, 42 % des personnes migrantes ont déclaré un besoin non satisfait d'assistance et de protection dans leur PdN, tandis que seulement 7 % ont déclaré avoir reçu un soutien ou une assistance dans ce pays. Alors qu'une personne migrante sur cinq (22 %) a déclaré avoir bénéficié d'une assistance et d'une protection pendant son transit ou son parcours, un nombre égal (21 %) a déclaré avoir besoin d'une assistance et d'une protection mais ne pas en bénéficier. Même dans le pays de destination (c'est-à-dire la Zambie), et malgré le travail d'organisations telles que la Croix-Rouge zambienne (ZRCS) qui a fourni un soutien ou une assistance à plus de la moitié des personnes migrantes (54 %), plus d'une personne migrante sur dix (15 %) a continué à signaler un besoin non satisfait. Ces

chiffres reflètent les réactions des personnes migrantes lors des discussions de groupe, qui ont souligné les limites de l'aide humanitaire et de la protection que leur offrent les organisations. Comme nous l'a dit Pierre, « nous avons reçu de l'argent, mais ce n'est pas suffisant ; en conséquence, il y a eu des cas de malnutrition » (Pierre, personne migrante en Zambie). De même, selon André, « l'aide n'était pas suffisante parce qu'il y avait des ménages qui ne recevaient pas d'aide » (André, personne migrante en Zambie).

Les personnes migrantes interrogées dans tous les pays, ainsi que ceux qui ont participé aux entretiens et aux discussions de groupe, ont fourni davantage d'informations sur la mesure dans laquelle l'aide et la protection humanitaires ne répondent pas à leurs besoins les plus immédiats. Seuls 49 % des personnes migrantes interrogées sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle l'aide et la protection « fournies par les organisations humanitaires couvrent les besoins les plus importants des personnes migrantes » (voir schéma 16). Là encore, on constate des variations importantes d'un pays à l'autre. Là encore, on observe des variations importantes d'un pays à l'autre : alors qu'un pourcentage plus élevé de personnes migrantes en Argentine (92 %), au Niger (92 %) et au Soudan (93 %) sont d'accord avec la prémisse, un pourcentage plus faible de personnes migrantes en Gambie (61 %), en Turquie (42 %) et en Zambie (56 %) sont d'accord.

Schéma 15. Zambie : accès des personnes migrantes à l'assistance et à la protection (par n'importe quel acteur, à n'importe quelle étape de son parcours)

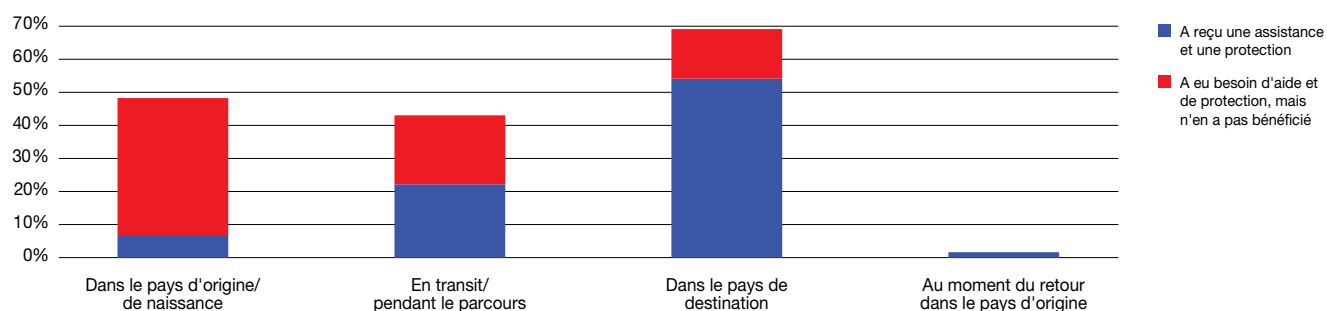
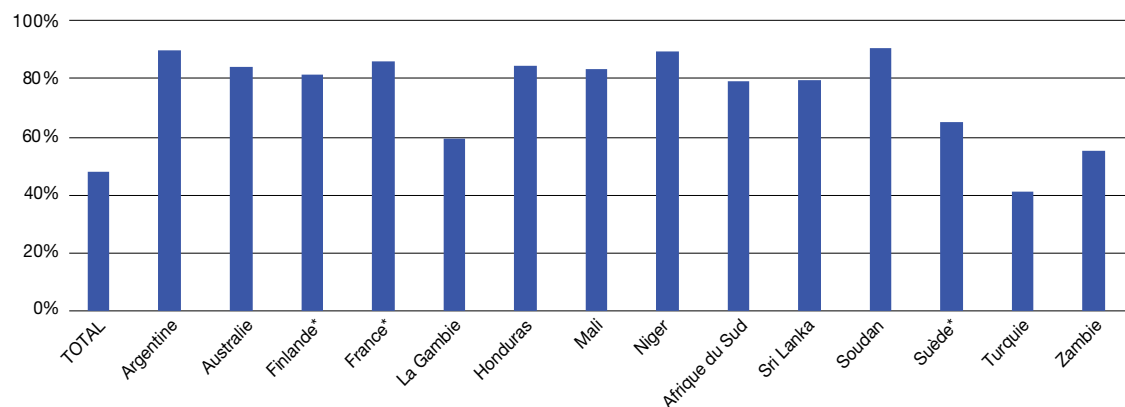


Schéma 16. L'assistance et la protection fournies par les organisations humanitaires répondent aux besoins les plus importants des personnes migrantes (% d'accord)



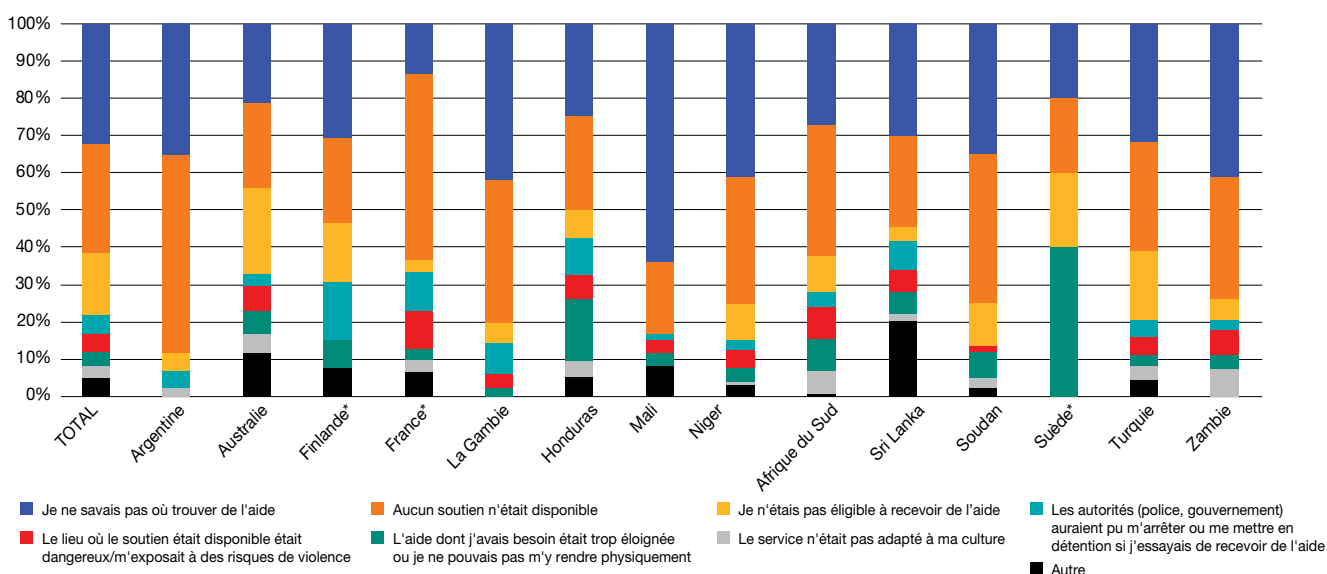
Comme l'ont expliqué les entretiens et les DG, les besoins non satisfaits sont considérables. Les personnes migrantes de tous les pays ont évoqué la nécessité d'accroître la quantité et la portée des formes d'assistance et de protection existantes (par exemple, en demandant un meilleur accès aux vêtements, aux abris, à la santé mentale et au soutien psychosocial, ainsi qu'aux kits d'hygiène et de dignité). En outre, les personnes migrantes ont également attiré l'attention sur la nécessité de repenser la qualité ou la forme de l'assistance et de la protection disponibles :

- Les personnes migrantes en Argentine et au Honduras ont évoqué la nécessité de disposer d'informations précises et fiables afin de réduire leur vulnérabilité tout au long de leur parcours (par exemple, des informations et des numéros de contact sur l'assistance et les services disponibles, ainsi que des informations sur les procédures légales/administratives qu'elles doivent effectuer).
- Les personnes migrantes en Finlande ont parlé de la nécessité d'une inclusion dans l'aide humanitaire et de la protection afin de garantir l'accès à toute personne dans le besoin, fourni d'une manière qui surmonte les barrières linguistiques, le manque de compétences informatiques ou l'accès limité à l'internet.
- Les personnes migrantes d'Afrique du Sud et de Zambie ont évoqué le besoin de formes d'assistance et de protection qui ne leur sont pas encore accessibles, comme des activités génératrices de revenus, des programmes de subsistance ou la fourniture de terres agricoles et d'intrants agricoles, qui leur permettraient d'atteindre un certain degré de sécurité alimentaire et de stabilité économique.

## Principaux obstacles à l'accès : sensibilisation, disponibilité et éligibilité

Les données révèlent une série d'obstacles à la capacité et à la volonté des personnes migrantes de rechercher et d'accéder à l'aide humanitaire et à la protection. Bien que de nombreux obstacles soient spécifiques à un site ou à un contexte, les résultats suggèrent en général que les questions relatives à l'équité et à l'inclusion de l'action humanitaire préoccupent les personnes migrantes. Les obstacles les plus courants identifiés par les personnes migrantes sont les suivants (1) ne pas savoir où trouver une aide humanitaire et une protection en cas de besoin; et (2) l'absence totale d'assistance et de protection. Comme le montrent les données de l'enquête, 40 % des personnes migrantes dont le besoin d'aide humanitaire et de protection n'est pas satisfait ont déclaré, lorsqu'on leur a demandé la raison pour laquelle elles n'avaient pas reçu d'aide, «je ne savais pas où obtenir de l'aide» (voir schéma 17). Viennent ensuite 37 % des personnes migrantes qui ont déclaré «qu'il n'y avait pas de soutien disponible». Ces deux raisons — méconnaissance et manque de disponibilité — ont été les plus fréquemment citées par les personnes migrantes dans tous les pays étudiés (à l'exception de la Suède, dont l'échantillon était faible). Le manque de sensibilisation était également un obstacle clé identifié aux Maldives (voir l'étude de cas D ci-dessus) et par les participants aux entretiens et DG dans d'autres pays (voir l'étude de cas E ci-dessous). Un autre obstacle fréquemment cité dans tous les pays est le fait de ne pas être éligible à une aide (21 %). Il est important de noter que ces trois obstacles — sensibilisation, disponibilité et éligibilité — ont été systématiquement signalés par les personnes migrantes, quel que soit leur statut juridique.

Schéma 17. Quelle est la raison pour laquelle vous n'avez pas reçu de soutien ou d'assistance ?



## Étude de cas E. Voix de personnes migrantes en Australie, en Argentine et en Suède

Les obstacles liés à la sensibilisation, à la disponibilité et à l'éligibilité ont été des thèmes récurrents dans les entretiens et les discussions en groupe. Des personnes migrantes telles qu'Estela ont souligné que le manque de connaissances sur les endroits où trouver du soutien et de l'aide peut accroître les sentiments de solitude et d'impuissance :

*« Je crois que le principal obstacle qu'une personne migrante peut rencontrer pour ne pas recevoir d'aide est précisément de ne pas savoir où aller. C'est l'ignorance qu'il existe des entités qui peuvent nous aider et où les trouver. Et c'est la chose la plus difficile pour une personne migrante, parce que vous vous sentez seul et ne savez pas où aller » (Estela, personne migrante en Argentine).*

Comme l'ont noté des personnes migrantes telles que Farah, le fait de ne pas avoir accès à des informations précises et fiables entrave non seulement la capacité des personnes migrantes à accéder au soutien et à l'assistance, mais les oblige également à se fier à d'autres personnes ou réseaux (parfois moins crédibles) :

*« [...] toute forme d'aide compte vraiment... tout le monde devrait avoir accès à des informations crédibles fournies par ces organisations. Parce qu'en tant que migrant, nous souffrons d'informations douteuses [peu fiables] qui nous sont fournies par les agents de migration, par exemple » (Farah, femme migrante en Australie).*

Dans les entretiens et les DG de tous les pays, les personnes migrantes ont déploré le manque de soutien ou d'assistance à un moment ou à un autre de leur parcours. Dans l'exemple des personnes migrantes qui ont traversé l'Amérique du Sud pour rejoindre l'Argentine, les personnes migrantes ont parlé de la traversée des pays sans jamais voir ou rencontrer les acteurs humanitaires (y compris les organisations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge). Cependant, dans d'autres pays, des personnes migrantes comme Zara ont déclaré que même lorsqu'elles sont en contact avec des organisations, le soutien et l'assistance ne sont pas toujours disponibles :

*« Notre situation est difficile, au début toutes les organisations nous ont aidés, mais maintenant, elles nous ont tous oubliés, plus personne ne se soucie de notre situation » (Zara, personne migrante en Suède).*

Les questions de disponibilité sont intrinsèquement liées à la quantité, à la portée et aux formes limitées de l'aide humanitaire : même dans les cas où l'aide et le soutien existent en principe, ils peuvent ne pas être fournis en quantité suffisante pour répondre pleinement aux besoins des personnes migrantes.

La question de l'éligibilité était étroitement liée aux perceptions de discrimination ou d'injustice fondées sur la nationalité et/ou le statut juridique de la personne migrante. (Par exemple, on considérait que certains groupes — les Vénézuéliens dans les Amériques et les Ukrainiens en Europe — avaient droit à des formes de soutien et d'assistance qui n'étaient pas disponibles pour les autres.

*« [...] Tout le monde a vu à quel point ils nous traitent différemment. Je suis vraiment triste quand je vois des gens d'Ukraine, car ce sont des gens comme nous, eux aussi ont quitté leur pays à cause de la guerre, tout comme nous et ils ne sont pas les coupables » (Ahmet, personne migrante en Suède).*

Les personnes migrantes ont perçu une réponse partielle et discriminatoire dans les actions non seulement des autorités publiques, mais aussi des organisations humanitaires, ce qui a eu un impact sur leur confiance :

*« Et à cause de ce que ces compatriotes m'ont dit de ces organisations... qu'elles n'aidaient pas les Colombiens sur la route parce qu'elles ne pouvaient aider que les Vénézuéliens... [à cause de cela] je ne demanderais pas d'aide aux organisations, vraiment pas. Je ne me sentrais pas à l'aise ou calme, au contraire [...] J'aurais l'impression que juste parce que je suis Colombien, ils ne m'aideraient pas [...] » (Antonio, personne migrante en Argentine).*

De même, et en dehors des préoccupations relatives à la discrimination fondée sur la langue et le sexe, les personnes migrantes telles qu'Elizabeth ont parlé de leur statut juridique comme d'un obstacle à l'éligibilité :

*« Les gens arrivent avec certains types de visas, mais cela ne dit pas tout. Ce n'est pas parce que nous sommes arrivés avec un autre type de visa [non humanitaire] qu'il n'y a pas eu de traumatisme. Cela aurait été tellement important s'il y avait eu quelque chose — "bienvenue en Australie", au moins quelques informations pour savoir comment la communauté fonctionne, comment je peux m'impliquer dans quelque chose... J'avais l'impression qu'on était tout seuls... J'avais l'impression qu'il y avait un mur autour de nous. Les membres de ma famille étaient tous à des stades différents de leur vie, dans des circonstances différentes. Nous essayions tous de nous connecter à ce nouvel endroit, sans réseaux de soutien, sans aucune information » (Elizabeth, personne migrante en Australie).*

Crédit : Société de la Croix-Rouge gambienne



La Croix-Rouge gambienne fournit une assistance humanitaire et une protection par le biais de points de services humanitaires mobiles et fixes pour les migrants, fournissant des informations, renouant avec la famille, offrant de la nourriture et de l'eau ; cela se fait dans le cadre du projet «Assistance et protection des migrants les plus vulnérables en Afrique de l'Ouest», en partenariat avec la Croix-Rouge espagnole et financé par le Fonds fiduciaire de l'Union européenne.

Cette évaluation des principaux obstacles à la capacité et à la volonté des personnes migrantes de rechercher et d'obtenir un soutien et une aide humanitaire souligne un message clé de l'étude : les organisations humanitaires — y compris le Mouvement — ne peuvent pas répondre seules aux besoins humanitaires des personnes migrantes. Les organisations humanitaires sont confrontées à la réalité de l'augmentation des besoins humanitaires des personnes migrantes à travers le monde. Les organisations humanitaires sont confrontées à la réalité de l'augmentation des besoins humanitaires des personnes migrantes à travers le monde. Comme se rappellent des personnes migrantes en transit comme Miguel :

« Pendant le parcours, j'ai été confronté à des obstacles de la part de la police, qui me demandait des documents, des lettres de sauf-conduit et parfois de l'argent. De nombreuses autres personnes migrantes ont été agressées par des groupes criminels, et l'assistance reçue par les autorités migratoires est très faible pour la population migrante » (Miguel, personne migrante au Honduras).

Ou comme le rappellent des personnes migrantes comme Alisha et Ahmet, qui attendent l'issue de la procédure de demande d'asile : «Vous ne pouvez que retenir votre souffle si vous n'avez pas de numéro personnel avec les quatre derniers chiffres, vous ne pouvez rien faire d'autre» (Alisha, migrante en Suède) et «si ma fille et mon fils ont terminé le lycée et veulent étudier à l'université mais que la loi dit non, vous n'êtes pas autorisés, car vous n'avez pas de numéro personnel, que peuvent faire les organisations?» (Ahmet, personne migrante en Suède).<sup>71</sup>

De nombreuses personnes migrantes ont fait preuve d'une conscience aiguë des limites de l'action humanitaire — comme le dit clairement Zamia, «ce n'est pas une question de volonté, mais de capacité» (Zamia, migrante en Suède). Pourtant, beaucoup d'autres ont exprimé leur déception et leur frustration à l'égard des organisations humanitaires pour leur incapacité apparente à les soutenir, eux et d'autres personnes dans le besoin. Il est urgent de s'engager davantage dans le plaidoyer et la diplomatie humanitaire pour faire en sorte que les États respectent leurs obligations en vertu du droit international et renforcent les efforts visant à prévenir et à atténuer les souffrances humaines et à répondre aux besoins d'assistance humanitaire et de protection des personnes migrantes — tels qu'elles sont représentées par les voix et les expériences des personnes migrantes dans cette étude.<sup>72</sup>

## 7. Conclusions

Ce rapport explore les perspectives et la confiance des personnes migrantes dans l'action humanitaire en évaluant les perceptions des personnes migrantes sur la compétence, l'intégrité, l'équité et l'inclusion des organisations humanitaires, notamment les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Les résultats confirment et développent les preuves existantes sur l'intersection de la confiance, de la migration et des organisations humanitaires. Nos résultats soulignent que la confiance est un phénomène complexe et changeant, qu'elle ne peut être présumée, qu'elle est difficile à mesurer et qu'elle doit pourtant être construite et maintenue. Les résultats soulignent le rôle clé de l'information et de la sensibilisation dans la facilitation ou l'entrave de l'accès des personnes migrantes au soutien et à l'aide humanitaire. Qu'il s'agisse de la familiarité des personnes migrantes avec l'emblème ou le logo d'une organisation, ou de leur compréhension et de leur connaissance des services qui leur sont offerts (et comment et où y accéder), des informations pertinentes, accessibles et fiables sont essentielles pour garantir l'équité et l'inclusion dans le soutien et de l'aide humanitaire.

Les résultats soulignent également que les organisations humanitaires — y compris les organisations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge — ne bénéficient pas universellement de la confiance des personnes migrantes, et que cette confiance ne peut être présumée, mais doit être construite et maintenue. En particulier, la coopération perçue ou réelle des organisations humanitaires avec les autorités publiques liées à l'application de la législation sur l'immigration est susceptible d'entraver la confiance des personnes migrantes dans les organisations humanitaires et de dissuader les personnes migrantes de rechercher un soutien et une assistance humanitaires en cas de besoin. De même, des facteurs tels que les interactions en face à face entre les personnes migrantes et le personnel de première ligne et les bénévoles — et la compétence et l'intégrité avec lesquelles ils se comportent — peuvent créer ou briser la confiance avec les personnes migrantes.

Il est nécessaire de renforcer davantage la relation entre les personnes migrantes et les organisations humanitaires, en écoutant et en s'engageant activement auprès des personnes migrantes et en répondant à leurs besoins. Les résultats ont révélé une série de besoins non satisfaits tout au long du parcours des personnes migrantes. 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 la qualité ou la forme du soutien et de l'assistance offerts aux personnes migrantes. Plus fondamentalement, les résultats soulignent également l'importance de placer les personnes migrantes au centre et d'impliquer activement les personnes migrantes — en tant qu'employés ou bénévoles — et de faire confiance à leurs idées et à leur expertise uniques pour guider le travail des organisations humanitaires sur la meilleure façon de répondre à

leurs priorités, leurs besoins et leurs forces.

De nombreux résultats dans l'ensemble des données soulignent l'importance d'un engagement plus poussé en matière de plaidoyer et de diplomatie humanitaire afin de s'assurer que les États permettent une action humanitaire fondée sur des principes, renforcent leurs efforts pour prévenir et soulager la souffrance humaine, et répondent aux besoins d'assistance humanitaire et de protection de toutes les personnes migrantes, quel que soit leur statut juridique.

Ce n'est qu'en plaçant les personnes migrantes au centre de l'action humanitaire liée à la migration et en tenant compte de leurs besoins, de leurs recommandations et de leurs préoccupations que la confiance dans les organisations humanitaires peut être établie et maintenue. Comme l'a dit Pamela pendant l'un des DG :

« **Je recommande la Croix-Rouge, bien sûr. Surtout après cette réunion, non ? Je pense que le fait que nous soyons ici, que vous nous écoutiez, que vous écoutiez nos expériences nous donne l'impression qu'ils se soucient vraiment de nous et qu'ils veulent nous aider» (Pamela, personne migrante en Argentina).**

Plus de 16 000 personnes migrantes ont consacré leur temps, leur expérience et leurs connaissances à ce rapport. Il incombe désormais aux acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et aux autres organisations humanitaires de prendre des mesures supplémentaires.

## 8. Recommandations



Crédit: Jill Coulton

Projet SALAM, Croix-Rouge française

Les résultats présentés dans ce rapport peuvent être utilisés pour informer les approches visant à accroître l'efficacité des interventions humanitaires et contribuer aux discussions sur une approche de l'action humanitaire fondée sur les principes du Mouvement et permettant d'instaurer la confiance. Le présent rapport formule les recommandations suivantes à l'intention des organisations humanitaires, y compris le Mouvement (en précisant que ces recommandations doivent être appliquées en tenant compte des contextes régionaux et nationaux) :

### 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.

La perception de l'indépendance est tout aussi importante pour les organisations humanitaires que l'indépendance elle-même. Il est essentiel d'être perçu comme indépendant pour garantir et faciliter l'accès. La recherche indique que les personnes migrantes — en particulier ceux qui ont été expulsés ou qui vivent en situation irrégulière — ne chercheront pas à obtenir une aide humanitaire et une protection si elles pensent qu'elles risquent d'être arrêtées, détenues ou expulsées. Les organisations humanitaires doivent rester indépendantes et être perçues comme telles. Cela signifie qu'il faut assurer la protection des données, éviter de s'impliquer dans la mise en œuvre des politiques de l'État en matière de migration, et examiner attentivement l'engagement dans des processus tels que les retours et les implications pour l'indépendance (réelle ou perçue).

### 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.

Les résultats indiquent que la connaissance limitée des services et des informations par les personnes migrantes, ainsi que la disponibilité restreinte et les restrictions d'éligibilité, empêchent l'accès à l'aide humanitaire et à la protection à différentes étapes de leur parcours. Étant donné que les personnes migrantes se déplacent d'un pays à l'autre et par-delà les frontières, il est important de communiquer des informations sur leurs droits, ainsi que sur les services et les aides disponibles dans les pays d'origine (pour que les personnes migrantes potentielles puissent se préparer au parcours lorsque cela est possible), de transit, de destination et de retour, le long des routes migratoires. Il est important d'examiner la forme sous laquelle les informations sont partagées (c'est-à-dire en tenant compte des langues, des âges, etc.) et les moyens de communication dont disposent les personnes migrantes tout au long de leur parcours, en tenant compte d'une approche « ne pas nuire » en ce qui concerne les outils de partage des informations et les messages d'autoprotection destinés aux personnes migrantes. Les organisations humanitaires devraient communiquer par-delà les frontières et envisager des modèles transfrontaliers de coordination et de collaboration le long d'un même itinéraire, susceptibles de fournir des informations aux personnes migrantes à différentes étapes de leur parcours, facilitant ainsi

la sensibilisation et l'accès au soutien et à l'assistance. Cela permettra également d'assurer une plus grande comparabilité des services fournis par les organisations humanitaires, telles que le Mouvement, et d'autres organisations locales et internationales, afin de favoriser la continuité dans la satisfaction des besoins humanitaires des personnes migrantes 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.**

La recherche souligne 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. Pour répondre à ces besoins et perspectives variés et atteindre les plus vulnérables, les organisations humanitaires doivent garantir la participation des personnes migrantes à la conception et à l'évaluation des interventions humanitaires ainsi qu'aux processus décisionnels pertinents. La recherche souligne également l'importance de travailler avec les organisations locales liées aux personnes migrantes et aux communautés, afin d'instaurer la confiance et d'augmenter la portée potentielle, la qualité et la quantité de l'aide humanitaire et de la protection.

### **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.**

Le personnel et les volontaires sont essentiels à l'instauration de la confiance parmi les personnes migrantes — leur compétence et leur intégrité, ainsi que leur adhésion aux principes fondamentaux — au niveau local peuvent instaurer ou entraver la confiance, ce qui a un impact sur les décisions actuelles et futures des personnes migrantes de rechercher un soutien et une assistance en cas de besoin. Les personnes ayant une expérience vécue comprennent les réalités des parcours des personnes migrantes et ont des connaissances importantes à partager qui peuvent informer les opérations des organisations humanitaires. La recherche démontre que les expériences des personnes migrantes sont variées et que leurs idées sont essentielles pour éclairer le travail des organisations humanitaires. Elle souligne également l'intérêt des personnes migrantes à rejoindre les organisations humanitaires en tant qu'employés ou bénévoles. En outre, pour surmonter la méfiance et les obstacles liés au statut juridique ou à la langue, il convient d'engager un plus grand nombre d'employés et de bénévoles issus de la diversité et de faire en sorte que ceux qui travaillent sur les interventions humanitaires liées à la migration aient une expérience vécue de la migration.

### **5. Investir et s'engager dans une diplomatie humanitaire fondée sur des preuves concernant les besoins et les vulnérabilités des personnes migrantes et une approche de principe de l'action humanitaire.**

Les organisations humanitaires ont la responsabilité de défendre les besoins des personnes les plus vulnérables. Engager un dialogue avec les États sur la base d'une approche humanitaire des migrations fondée sur des principes — en soulignant les besoins et les risques de protection auxquels sont exposés les personnes migrantes et les solutions possibles pour les prévenir et y répondre — est nécessaire pour prévenir ou minimiser les impacts humanitaires des lois, politiques et pratiques restrictives et pour garantir que tous les personnes migrantes, quel que soit leur statut, puissent vivre en sécurité et dans la dignité. Dans de nombreux cas, les lois, les politiques et les pratiques peuvent créer ou accroître les risques auxquels les personnes migrantes sont confrontées le long de leur parcours et à leur arrivée dans les pays de destination. Il est essentiel d'utiliser des données et des preuves pour informer les États de l'impératif humanitaire en ce qui concerne les besoins des personnes migrantes et pour plaider auprès des États afin qu'ils adoptent une approche fondée sur des principes en matière d'action humanitaire.



## Annexe 1 : Résumé des outils de recherche

Le tableau suivant donne un aperçu des questions contenues dans les outils de recherche développés pour ce projet. Le projet a créé des outils légèrement différents pour s'adapter aux différentes modalités de l'enquête en face à face, de l'enquête en ligne, des discussions de groupe (FGD) et des entretiens individuels.

Une terminologie standard a été utilisée (voir la section Terminologie du rapport) dans tous les outils et expliquée à tous les répondants avant et pendant leur participation.

Les questions démographiques pour tous les outils ont été posées à l'aide de questions à choix multiples standard (incluant les réponses « ne sait pas » et/ou « préfère ne pas dire » selon le cas). Les questions des outils d'enquête pour toutes les autres catégories ont été présentées avec des réponses standard à choix multiples incluant « ne sait pas » et/ou « préfère ne pas dire » et/ou « autre, veuillez préciser » selon le cas. Des questions similaires ont été posées sous forme de questions ouvertes dans les FGD et les outils d'entretien. Les outils étaient disponibles en plusieurs langues.

**Code : Enquête en face à face (S); Enquête en ligne (O); Questions des DG (F); Questions des entretiens (I)**

Catégorie	Type d'outil
<b>Données démographiques</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Âge</li> <li>• Genre</li> <li>• Pays de citoyenneté et/ou de naissance</li> <li>• Religion</li> <li>• Nombre et localisation des enfants</li> <li>• Profession principale</li> <li>• Handicaps</li> <li>• Raison du départ du pays de citoyenneté et/ou de naissance</li> <li>• Temps écoulé depuis le départ du pays de citoyenneté et/ou de naissance</li> <li>• Durée du séjour dans le pays actuel</li> <li>• Situation dans le lieu actuel (transit/destination/retour)</li> <li>• Statut juridique (note : les catégories et les réponses ne seront pas rendues publiques d'une manière qui pourrait permettre d'identifier les personnes migrantes dans des lieux particuliers)</li> </ul>	S, O, F, I
<b>Aide et assistance humanitaires</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• À n'importe quelle étape (origine/transit/destination/retour), un soutien ou une assistance humanitaire a-t-il été reçu ? Dans quel(s) pays ?</li> <li>• Quelles formes de soutien ou d'assistance humanitaire ont été reçues ?</li> <li>• À n'importe quelle étape (origine/transit/destination/retour), un soutien ou une assistance humanitaire était-il nécessaire mais non disponibles ? Dans quel(s) pays ?</li> <li>• Quelles sont les raisons pour lesquelles l'aide ou l'assistance humanitaire n'a pas été reçue ?</li> <li>• Qui a fourni le soutien ou l'assistance humanitaire (catégorie et organisation) ?</li> <li>• À qui (catégorie) les autres personnes migrantes devraient-elles s'adresser si elles avaient besoin de soutien ou d'assistance ? Pourquoi ?</li> </ul>	S, O, F, I
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expériences avec des personnes ou des organisations qui ont fourni un soutien ou une assistance humanitaire.</li> <li>• Probabilité de partager des informations relatives au statut migratoire, au parcours ou aux circonstances personnelles.</li> <li>• Les formes de soutien ou d'assistance souhaitables qui renforceraient la sécurité et la dignité.</li> </ul>	F, I

Catégorie	Type d'outil
<b>Acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaction aux emblèmes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge</li> <li>• Indépendance vis-à-vis des autorités d'immigration</li> </ul>	S, O, I
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité du personnel et des bénévoles à comprendre et à répondre aux besoins des personnes migrantes</li> <li>• Probabilité que les personnes migrantes soient traitées avec respect et dignité</li> <li>• Probabilité que les personnes migrantes se sentent en sécurité lorsqu'elles ont accès à un soutien et à une assistance.</li> <li>• Probabilité que l'information soit gardée confidentielle</li> <li>• Évaluation de l'apport d'un soutien et d'une assistance humanitaires aux personnes les plus vulnérables.</li> <li>• Évaluation de la question de savoir si le soutien et l'assistance humanitaires sont fournis à toutes les personnes sans discrimination fondée sur la citoyenneté, l'origine ethnique, le statut migratoire, la religion, le sexe, la sexualité ou toute autre identité (note : les personnes interrogées qui n'étaient pas d'accord ont été interrogées sur les types de discrimination).</li> <li>• Évaluation de l'aisance à formuler une plainte ou une suggestion</li> </ul>	S, O
<b>Les organisations humanitaires en général</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation de la couverture des besoins les plus importants des personnes migrantes par le soutien et l'assistance fournis (<i>note : les répondants qui n'étaient pas d'accord ont été interrogés sur les besoins non satisfaits</i>)</li> <li>• Évaluation de l'utilité et de l'exactitude des informations reçues des organisations humanitaires (<i>note : les répondants qui n'étaient pas d'accord ont été interrogés sur les raisons de leur désaccord</i>).</li> <li>• Évaluation de l'utilité et de l'exactitude de l'information reçue de sources gouvernementales (<i>note : les répondants qui n'étaient pas d'accord devaient expliquer pourquoi</i>)</li> <li>• Probabilité que les personnes migrantes se sentent en sécurité lorsqu'elles ont accès à un soutien et à une assistance.</li> <li>• Probabilité que les personnes migrantes soient exposées au risque de détention ou d'expulsion si elles cherchent à obtenir un soutien ou une assistance humanitaire.</li> <li>• Évaluation de l'écoute de l'opinion ou des préférences des personnes migrantes par les organisations humanitaires.</li> <li>• Évaluation de la question de savoir si le soutien ou l'assistance humanitaire est fourni d'une manière qui respecte la culture, les croyances religieuses et l'identité des personnes migrantes.</li> </ul>	S, O
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation de l'action des organisations humanitaires dans l'intérêt supérieur des personnes migrantes</li> <li>• Probabilité d'approcher une organisation humanitaire pour un soutien ou une assistance à l'avenir.</li> <li>• Suggestions sur la manière dont les organisations humanitaires peuvent mieux soutenir les personnes migrantes</li> </ul>	F, I

## Annexe 2 : Données collectées par les sociétés nationales participantes

### Croix-Rouge argentine

#### Recherche et localisation

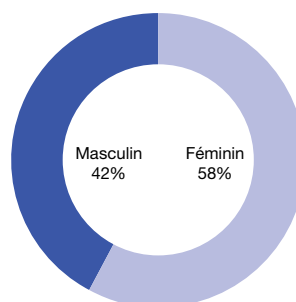
Des DG, des enquêtes en tête à tête et des enquêtes en ligne ont été menées dans le nord du pays, dans les villes de San Salvador de Jujuy et de Salta.

#### Nombre de participants

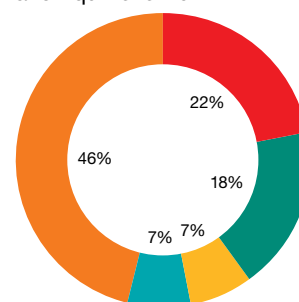
107 personnes migrantes au total, dont 20 participants aux DG, 69 participants aux enquêtes en tête à tête et 18 participants aux enquêtes en ligne.

#### Données démographiques clés

##### Genre



##### Principale raison pour avoir quitté le PdN



### Croix-Rouge australienne

#### Recherche et localisation

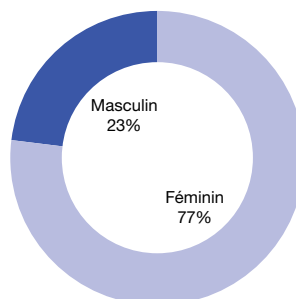
Des entretiens, des DG, des enquêtes en tête à tête et des enquêtes en ligne ont été menés dans tout le pays, notamment dans les villes de Brisbane, Wollongong, Wagga Wagga et Katherine.

#### Nombre de participants

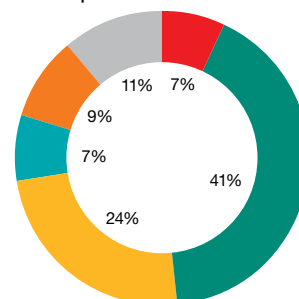
99 personnes migrantes au total, dont 20 participants aux entretiens et DG, 21 participants aux enquêtes en tête à tête et 58 participants aux enquêtes en ligne.

#### Données démographiques clés

##### Genre



##### Principale raison pour avoir quitté le PdN



### Croix-Rouge finlandaise

#### Recherche et localisation

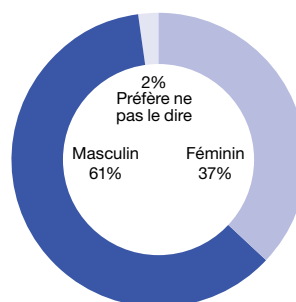
Des entretiens, des DG, des enquêtes en face à face et des enquêtes en ligne ont été menés dans tout le pays, y compris dans les villes d'Helsinki, de Pori et de Tampere.

#### Nombre de participants

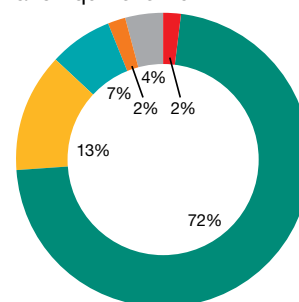
46 personnes migrantes au total, dont 18 participants aux entretiens et DG, 20 participants aux enquêtes en tête à tête et 8 participants aux enquêtes en ligne.

#### Données démographiques clés

##### Genre



##### Principale raison pour avoir quitté le PdN



## Croix-Rouge française

### Recherche et localisation

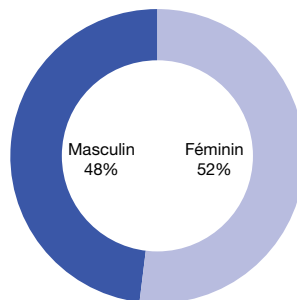
Enquêtes en face à face et en ligne menées dans toute la France.

### Nombre de participants

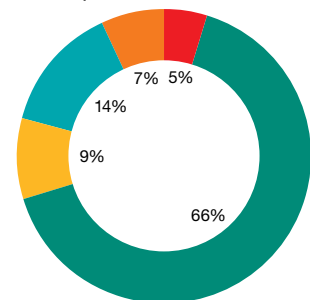
44 personnes migrantes au total, dont 14 participants aux enquêtes en tête à tête et 30 participants aux enquêtes en ligne.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Principale raison pour avoir quitté le PdN



## Société de la Croix-Rouge gambienne

### Recherche et localisation

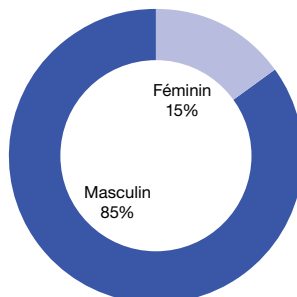
Enquêtes en face à face et en ligne menées dans les régions administratives de : Municipalité de Kanifing; Banjul; région de la côte ouest; région du fleuve inférieur; région de la rive nord; région du fleuve central; et région du fleuve supérieur.

### Nombre de participants

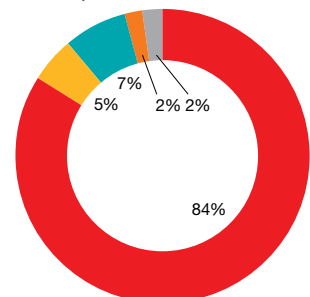
91 personnes migrantes au total, dont 81 participants aux enquêtes en tête à tête et 10 participants aux enquêtes en ligne.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Genre Principale raison pour avoir quitté le PdN



## Croix-Rouge hondurienne

### Recherche et localisation

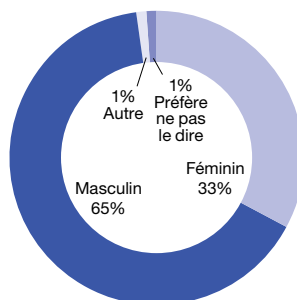
Des DG, des enquêtes en tête à tête et des enquêtes en ligne ont été menées dans les villes de Choluteca (au sud du pays) et d'Omoa (au nord).

### Nombre de participants

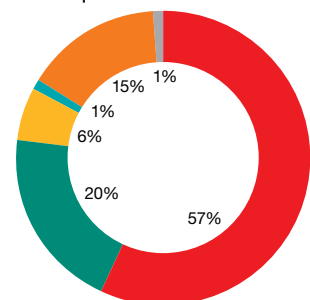
142 personnes migrantes au total, dont 14 participants aux DG, 79 participants aux enquêtes en tête à tête et 49 participants aux enquêtes en ligne.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Principale raison pour avoir quitté le PdN



## Croissant-Rouge maldivien

### Recherche et localisation

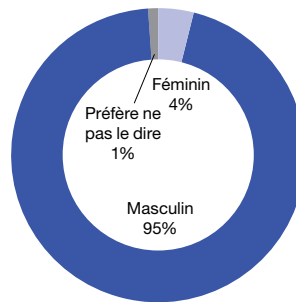
Les enquêtes en face à face ont été menées dans le cadre d'une évaluation plus large des besoins. Les enquêtes ont été menées dans les régions du centre, du sud et du nord.

### Nombre de participants

132 personnes migrantes au total, dont 132 participants aux enquêtes en face à face.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Principale raison pour avoir quitté le PdN

Aucune donnée disponible sur la raison principale d'avoir quitté le PdN

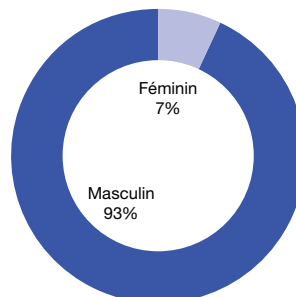
## Croix-Rouge malienne

### Nombre de participants

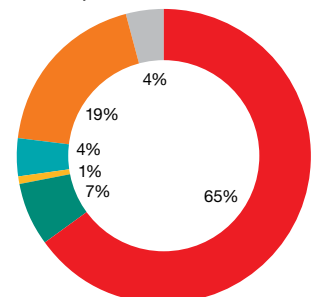
74 personnes migrantes au total, dont 62 participants aux enquêtes en tête à tête et 12 participants aux enquêtes en ligne.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Principale raison pour avoir quitté le PdN



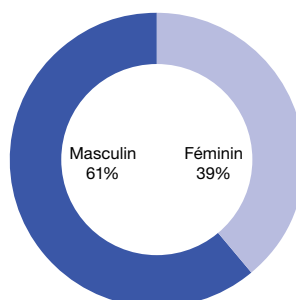
## Croix-Rouge du Niger

### Nombre de participants

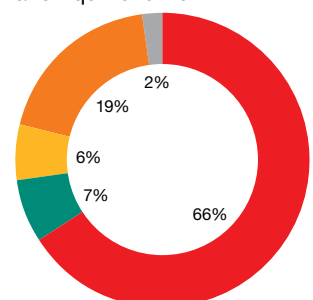
235 migrants in total, including 231 participants in face-to-face surveys and 4 participants in online surveys.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Principale raison pour avoir quitté le PdN



## Société de la Croix-Rouge sud-africaine

### Recherche et localisation

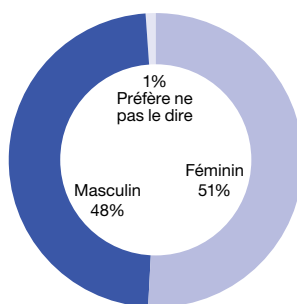
Des DG, des enquêtes en tête à tête et des enquêtes en ligne ont été menées dans tout le pays, notamment dans le quartier informel de Springbok (au centre du pays) et dans la ville de Musina (au nord).

### Nombre de participants

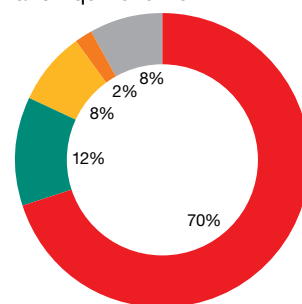
1078 personnes migrantes au total, dont 65 participants aux entretiens et DG, 997 participants aux enquêtes en tête à tête et 16 participants aux enquêtes en ligne.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Principale raison pour avoir quitté le PdN



## Croix-Rouge sri-lankaise

### Recherche et localisation

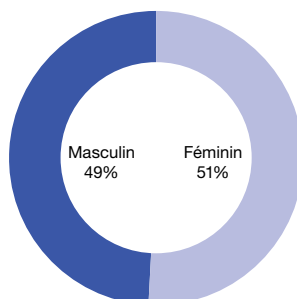
Des entretiens, des DG et des enquêtes en tête à tête ont été menés dans tout le pays, notamment dans les villes de Batticaloa, Ampara, Puttalam, Kandy, Colombo, Gampha, Kalutara et Kurunegala.

### Nombre de participants

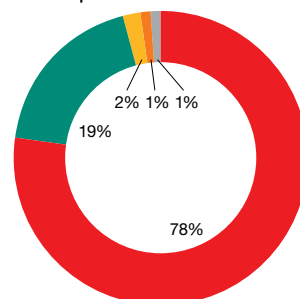
168 personnes migrantes au total, dont 37 lors des entretiens et des DG et 128 lors des enquêtes en tête à tête.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Principale raison pour avoir quitté le PdN



## Société du Croissant-Rouge soudanais

### Recherche et localisation

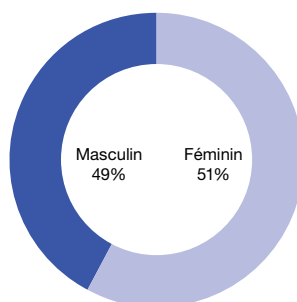
Les enquêtes en face à face et les enquêtes en ligne ont été réalisées en ligne et dans la localité de Dongola (dans l'État du Nord).

### Nombre de participants

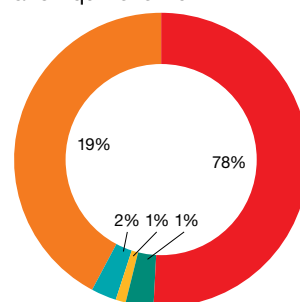
78 personnes migrantes au total, dont 75 participants aux enquêtes en tête à tête et 3 participants aux enquêtes en ligne.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Principale raison pour avoir quitté le PdN



## Croix-Rouge suédoise

### Recherche et localisation

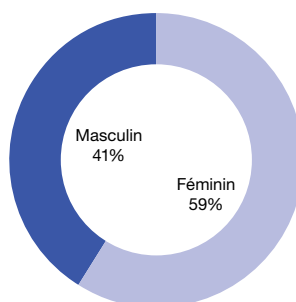
Les entretiens ont été menés en ligne et en face à face et ont inclus des personnes résidant dans les villes suivantes : Landskrona, Helsingborg, Göteborg et Ystad.

### Nombre de participants

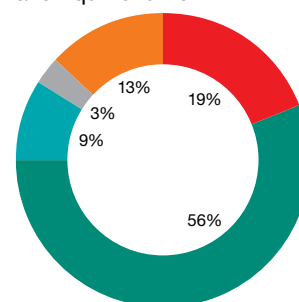
32 personnes migrantes au total, dont 21 participants aux entretiens et DG et 11 participants aux enquêtes en ligne.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Principale raison pour avoir quitté le PdN



## Croissant-Rouge turc

### Recherche et localisation

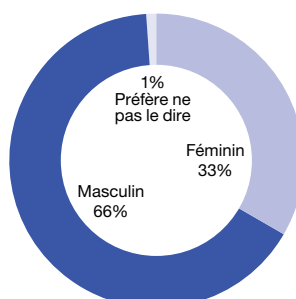
Des enquêtes en face à face et des enquêtes en ligne ont été menées dans les villes d'Adana, Bursa, Çanakkale, Gaziantep, Hatay, Istanbul, Izmir, Kocaeli, Konya, Mardin et Mersin.

### Nombre de participants

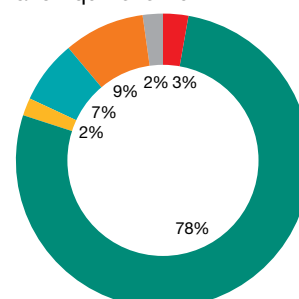
10 126 personnes migrantes au total, dont 48 participants aux enquêtes en tête à tête et 10 078 participants aux enquêtes en ligne.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Principale raison pour avoir quitté le PdN



## Société de la Croix-Rouge de Zambie

### Recherche et localisation

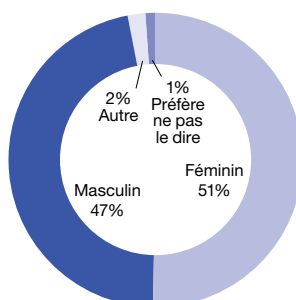
Des DG, des enquêtes en face à face et des enquêtes en ligne ont été menées en ligne et dans les localités de Maheba (au nord-ouest du pays) et de Mantapala (au nord).

### Nombre de participants

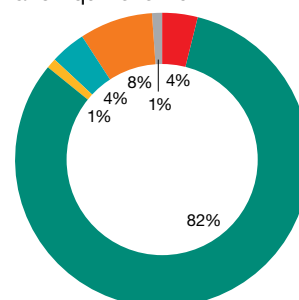
172 personnes migrantes au total, dont 30 participants aux DG, 129 participants aux enquêtes en tête à tête et 13 participants aux enquêtes en ligne.

### Données démographiques clés

#### Genre



#### Principale raison pour avoir quitté le PdN



- 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.
- 6 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 du monde, de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) et du Comité international de la Croix-Rouge (CICR).
- 7 [Messages du mouvement sur le Pacte mondial pour les migrations : Des paroles aux actes](#)
- 8 33e Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, « [Summary Report from Commission III: Trust in Humanitarian Action](#), » 2019.
- 9 Conformément à l'approche du Mouvement, ce rapport utilise une description large des personnes migrantes, afin d'englober toutes les personnes qui quittent ou fuient leur foyer pour chercher la sécurité ou de meilleures perspectives à l'étranger, et qui peuvent être en détresse et avoir besoin de protection ou d'aide humanitaire. Les réfugiés et les demandeurs d'asile, qui ont droit à une protection spécifique en vertu du droit international, sont inclus dans cette description.
- 10 La sécurisation peut être décrite comme « le repositionnement de domaines de la politique ordinaire dans le domaine de la sécurité en utilisant de plus en plus des récits de menace et de danger visant à justifier l'adoption de mesures extraordinaires ». En termes de migration, cela comprend notamment la construction politique de certaines personnes migrantes comme un problème de sécurité et une menace pour la stabilité et les niveaux de vie. Pour plus d'informations, consulter : Mixed Migration Centre (MMC), « [The ever-rising securitisation of mixed migration](#), » 2019.
- 11 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.
- 12 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), « [Exploring Migrants' Trust in Humanitarian Organisations](#) » ; Vammen et al., « [Does Information Save Migrants' Lives?](#) »
- 13 Voir par exemple : Dennis Dijkzeul et Claude Iguma Wakenge, « [Doing Good, but Looking Bad? Local Perceptions of Two Humanitarian Organisations in Eastern Democratic Republic of the Congo](#) », *Disasters* 34, no. 4 (octobre 2010) : 1139-70 ; Saroj Jayasinghe, « [Erosion of Trust in Humanitarian Agencies : What Strategies Might Help?](#) », *Action pour la santé mondiale* 4, no 1 (décembre 2011) : 8973.
- 14 Voir par exemple : Sébastien Bachelet, « [Wasting Mbeng](#) » : *Adventure and Trust Amongst Sub-Saharan Migrants in Morocco* », *Ethnos* 84, no. 5 (20 octobre 2019) : 849-66 ; Ara Jo, « [The Effect of Migration on Trust in Communities of Origin](#) », *Economics Bulletin* 39, no. 2 (2019) : 1571-85 ; Eveliina Lyytinen, « [Refugees' 'Journeys of Trust' : Creating an Analytical Framework to Examine Refugees' Exilic Journeys with a Focus on Trust](#) », *Journal of Refugee Studies* 30, no. 4 (1er décembre 2017) : 489-510.
- 15 Les sociétés nationales participantes sont les suivantes : Croix-Rouge argentine, Croix-Rouge australienne, Croix-Rouge finlandaise, Croix-Rouge française, Croix-Rouge gambienne, Croix-Rouge hondurienne, Croissant-Rouge maldivien, Croix-Rouge malienne, Croix-Rouge nigérienne, Croissant-Rouge turc, Croix-Rouge sud-africaine, Croix-Rouge du Sri Lanka, Croissant-Rouge soudanais, Croix-Rouge suédoise et Croix-Rouge zambienne.
- 16 Voir Diego Gambetta, « [Can We Trust Trust?](#) », dans *Trust : Making and Breaking Cooperative Relationships* (Cambridge : Basil Blackwell, 1988), 213-38 ; Oliver Bakewell, « [Uncovering Local Perspectives on Humanitarian Assistance and Its Outcomes](#) », *Disasters* 24, no 2 (juin 2000) : 103-16 ; E. Valentine Daniel et John Chr Knudsen, eds, *Mistrusting Refugees* (Berkeley : University of California Press, 1995) ; Fergus Lyon, Guido Möllering, et Mark Saunders, eds, *Handbook of Research Methods on Trust* (Cheltenham : Edward Elgar Publishing, 2016).
- 17 Voir par exemple : Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), « [Trust in Government](#), » 2022.; Edelman, « [Edelman Trust Barometer](#), » 2022.
- 18 Jayasinghe, « [Erosion of Trust in Humanitarian Agencies](#) »; Hugo Slim, « [Trust Me - I'm a Humanitarian](#), » *Humanitarian Law & Policy Blog*, 2019.
- 19 Oxford English Dictionary, « [Trust](#) », 2022.
- 20 Gambetta, « [Can We Trust Trust?](#) » 217.
- 21 Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), « [OECD Guidelines on Measuring Trust](#), » 2017.
- 22 Ananda S. Millard, Kristian Berg Harpviken et Kjell Erling Kjellman, « [Risk Removed? Steps Towards Building Trust in Humanitarian Mine Action](#) », *Disasters* 26, no 2 (juin 2002) : 161-74.
- 23 Barbara Fersch et Karen N. Breidahl, « [Building, Breaking, Overriding...? Migrants and Institutional Trust in the Danish Welfare State](#) », *International Journal of Sociology and Social Policy* 38, no 7-8 (9 juillet 2018) : 592-605 ; organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), « [Lignes directrices de l'OCDE sur la mesure de la confiance](#). »
- 24 Anthony Giddens, *The Consequences of Modernity* (Cambridge : Polity Press, 1990).
- 25 Le cadre de confiance de l'OCDE (2017) définit la réactivité en termes de « disponibilité, d'accès, de rapidité et de qualité, mais aussi à propos du respect, de l'engagement et de la réponse » et la fiabilité en termes de « responsabilité déléguée pour anticiper les besoins, minimiser l'incertitude dans l'environnement économique, social et politique des personnes, et agir de manière cohérente et efficace ».
- 26 Edelman, « [Edelman Trust Barometer Report](#), » 2020.
- 27 Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), « [Confiance et politiques publiques : Comment une meilleure gouvernance peut aider à reconstruire la confiance du public](#) » (Paris : OCDE Publishing, 2017).
- 28 Edelman, « [Edelman Trust Barometer Report](#) »
- 29 Jemilah Mahmood, « [The Trust Deficit in Humanitarian Action](#) », dans *A Skein of Thought : The Ireland at Fordham Humanitarian Lecture Series*, ed. Brendan H. Cahill et Johanna Lawton (Fordham University Press, 2020), 57-78.
- 30 Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) et la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR), « [Les Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge : Éthique et outils pour l'action humanitaire](#) », 2020.
- 31 Slim, « [Trust Me - I'm a Humanitarian](#). »
- 32 Conseil des délégués du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, « [Déclaration sur l'intégrité du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge](#), » 2019.
- 33 Conseil des délégués du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, « [Engagements à l'échelle du Mouvement pour l'engagement communautaire et la responsabilité](#) », 2019.
- 34 Nick van Praag, « [Building and Busting Trust in Humanitarian Action](#) » 2019.
- 35 Un préjugé de courtoisie peut être décrit comme une tendance à minimiser les critiques susceptibles d'offenser.
- 36 van Praag, « [Building and Busting Trust in Humanitarian Action](#) ».
- 37 Van Praag (2019), dans son évaluation de l'indice de confiance humanitaire, affirme que « la question qui sonde le niveau de confiance entre les prestataires et les bénéficiaires de l'aide peut en fait refléter un sentiment d'espoir plutôt que de confiance ». Gambetta (1989, 219) soulève une question similaire dans le cas où l'on n'a pas d'autre choix que de dépendre d'un autre, où « le problème de la confiance ne se poserait pas : on espère, plutôt que de faire confiance ».
- 38 Lors de l'élaboration de la méthodologie du projet, le Laboratoire mondial des migrations a longuement consulté le personnel de l'équipe chargée de l'engagement communautaire et de la responsabilité de la FICR et du Centre de recherche opérationnelle et d'expérience du CICR, et a examiné les outils d'enquête actuellement utilisés par les deux organisations. Les Sociétés nationales participantes et le personnel technique de la FICR et du CICR ont également fourni des commentaires sur les questions de l'enquête et des entretiens.
- 39 Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge



- (FICR), « [Programme de renforcement de la confiance](#), » 2022.
- 40 Lisa Litzkow, « [The Impact of COVID-19 on Refugees and Migrants on the Move in North and West Africa](#), » Mixed Migration Centre (blog), 2021; Yermi Brenner, Frouws, Bram, and Chris Horwood, « [Taking Root. The Complex Economics of the Global Smuggling Economy](#), » 2019; Mixed Migration Centre, « [The Ever-Rising Securitisation of Mixed Migration](#) » (Mixed Migration Centre, 2019); Alice Mesnard et Emmanuelle Auriol, « [To Control Migration Flows and Defeat Human Smuggling, Sell Visas](#) » (Center for Global Development, 2016).
- 41 Tricia Hynes, « The Issue of 'trust' or 'Mistrust' in Research with Refugees: [Choices, Caveats and Considerations for Researchers](#). »
- 42 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), « Exploring Migrants' Trust in Humanitarian Organisations »
- 43 Projet sur les capacités d'évaluation (ACAPS), « [Our Thoughts: Rohingya Share Their Experiences and Recommendations](#), » 2021; Catherine-Lune Grayson, « Le Camp de Réfugiés de Kakuma, Lieu de Méfiance et de Défiance, » *Canadian Journal Of Development Studies / Revue Canadienne d'études Du Développement* 37, no. 3 (2016): 341–57.
- 44 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), « Exploring Migrants' Trust in Humanitarian Organisations » ; Ioanna Kotsioni, « Detention of Migrants and Asylum-Seekers: The Challenge for Humanitarian Actors », *Refugee Survey Quarterly* 35 (2016) : 41–55.
- 45 Vammen et al., « Does Information Save Migrants' Lives? ».
- 46 Kotsioni, « Detention of Migrants and Asylum-Seekers : The Challenge for Humanitarian Actors »
- 47 Assessment Capacities Project (ACAPS), « Our Thoughts: Rohingya Share Their Experiences and Recommendations ».
- 48 Grayson, « Le Camp de réfugiés de Kakuma, lieu de méfiance et de défiance »
- 49 Vammen et al., « Does Information Save Migrants' Lives? ».
- 50 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), « Exploring Migrants' Trust in Humanitarian Organisations » ; Kotsioni, « Detention of Migrants and Asylum-Seekers: The Challenge for Humanitarian Actors »
- 51 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), « Exploring Migrants' Trust in Humanitarian Organisations »
- 52 Assessment Capacities Project (ACAPS), « Our Thoughts: Rohingya Share Their Experiences and Recommendations. »
- 53 Vammen et al., « Does Information Save Migrants' Lives? » (L'information sauve-t-elle la vie des personnes migrantes ?)
- 54 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), « Exploring Migrants' Trust in Humanitarian Organisations » ; Kotsioni, « Detention of Migrants and Asylum-Seekers: The Challenge for Humanitarian Actors »
- 55 Pour en savoir plus sur les limites de la mesure de la confiance dans des conditions de dépendance ou de vulnérabilité, voir la section 2 du présent rapport.
- 56 Les personnes migrantes aux Maldives ont été interrogées dans le cadre d'une évaluation plus large des besoins menée par le Croissant-Rouge maldivien (CRM). Le CRM n'a pas utilisé le questionnaire standard utilisé dans d'autres pays et les résultats sont donc analysés séparément dans l'étude de cas D.
- 57 L'approche de la protection minimale vise à fournir aux Sociétés nationales et aux autres partenaires du Mouvement des orientations sur la manière de s'assurer qu'ils sont en mesure d'apporter un niveau minimum de réponse aux besoins de protection identifiés au cours de leur travail. Pour plus d'informations, consulter : [Protection in the Movement | ICRC](#).
- 58 Les deux exceptions étaient la Suède et le Soudan, où les Sociétés nationales ont engagé des consultants pour collecter des données en leur nom.
- 59 La condition chronique est définie comme une condition qui limite substantiellement la capacité des participants à marcher, voir, entendre, parler, apprendre, se souvenir ou se concentrer, y compris toute maladie physique ou mentale, blessure ou handicap qui a affecté leur santé pendant une longue période.
- 60 RapidCode est un système développé par Jess Letch (FICR) pour organiser et cataloguer les informations qualitatives recueillies lors d'entretiens, d'observations, d'évaluations en temps réel ou d'autres évaluations humanitaires sur le terrain.
- 61 R est un environnement logiciel libre pour le calcul statistique et les graphiques.
- 62 Centre pour le développement mondial, « [Migrants Count : Five Steps Toward Better Migration Data](#), » 2009.
- 63 La portée de la TRCS est mieux comprise dans le contexte de son travail avec les réfugiés. En collaboration avec la FICR, la TRCS a mis en œuvre l'un des plus grands programmes humanitaires de l'histoire de l'Union européenne - le filet de sécurité sociale d'urgence - qui apporte un soutien à plus de 1,5 million de réfugiés en Turquie (pour plus d'informations, voir [Bureau de la Croix-Rouge auprès de l'UE](#), v 2022).
- 64 Comité international de la Croix-Rouge (CICR), « [La Croix-Rouge, le Croissant-Rouge et le Cristal-Rouge. Que signifient-ils ? En bref : Protection](#), » Video, 2017.
- 65 Dans l'ensemble des pays, une petite minorité de personnes migrantes a également fait état d'associations négatives avec les emblèmes : soit la peur ou l'inquiétude (2 %), soit la colère et la frustration (2 %), sans que l'on sache si cette réaction émotionnelle est dirigée vers les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (ou vers les emblèmes de manière isolée).
- 66 Le SARCS fournit aux personnes migrantes des services tels que le rétablissement des liens familiaux (RFL), la communication des risques et l'engagement communautaire (RCCE) et l'assistance en espèces et en bons (CVA) en cas de catastrophes et d'incidents tels que les incendies de cabanes et les inondations qui se produisent fréquemment dans les établissements informels.
- 67 Des pseudonymes sont utilisés tout au long de ce rapport.
- 68 Selon les [Statuts du Mouvement](#) les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont considérées comme des « auxiliaires des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire ». Ce rôle d'auxiliaire peut être décrit comme « un partenariat spécifique et distinctif, impliquant 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 ». Pour être un membre reconnu du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, le rôle d'auxiliaire d'une Société nationale doit être reconnu par la législation nationale de son pays.
- 69 Le terme « conflit armé » dans le droit international humanitaire désigne à la fois (1) les conflits armés internationaux impliquant deux États opposés ou plus, et (2) les conflits armés non internationaux entre les forces armées d'un État et groupes armés organisés non étatiques, ou entre ces groupes seulement. Voir ["ICRC commentary on the First Geneva Convention](#), 2016 : article 2 et article 3.
- 70 Croix-Rouge australienne, « Cadre d'expérience vécue, » 2022.
- 71 En Suède, le numéro d'identité personnel est un numéro unique à douze chiffres attribué aux citoyens suédois et à certaines personnes migrantes éligibles. Les demandeurs d'asile ont généralement une carte LMA comme pièce d'identité à la place, mais la carte LMA n'est pas largement acceptée comme une pièce d'identité valide. Cela signifie que les demandeurs d'asile se heurtent à des difficultés dans les tâches quotidiennes (comptes bancaires, bail, demande d'emploi, abonnement téléphonique, abonnement Internet, etc.) et ne peuvent pas accéder à des opportunités éducatives telles que le SFI (suédois pour les immigrants) ou les études à l'université.
- 72 Conseil des délégués du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, « [Appel à l'action du Mouvement sur les besoins humanitaires des personnes migrantes vulnérables](#) », 2017.

# 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

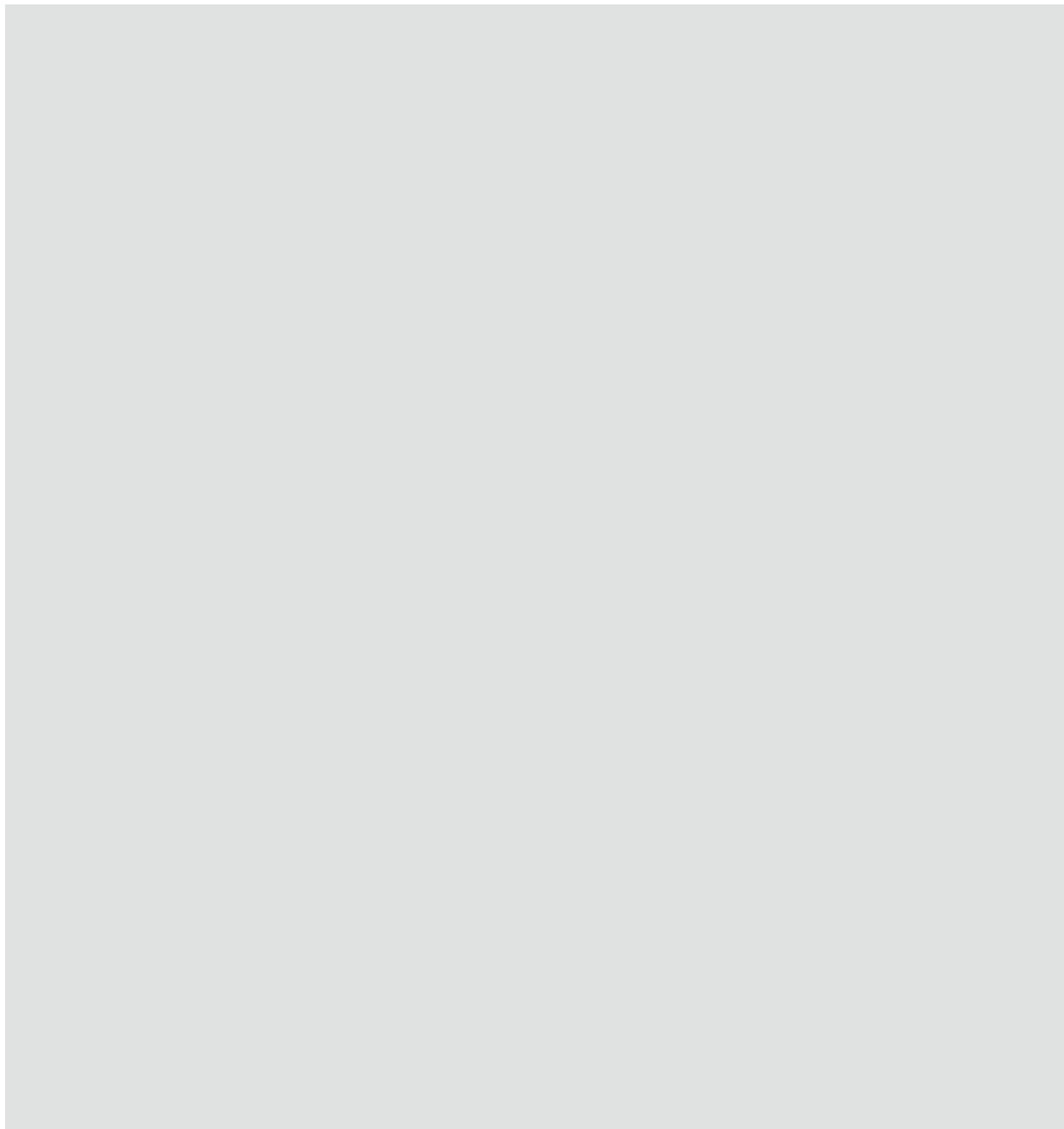
Il s'agit d'un mouvement de secours volontaire qui n'est en aucune façon motivé par le désir de gain.

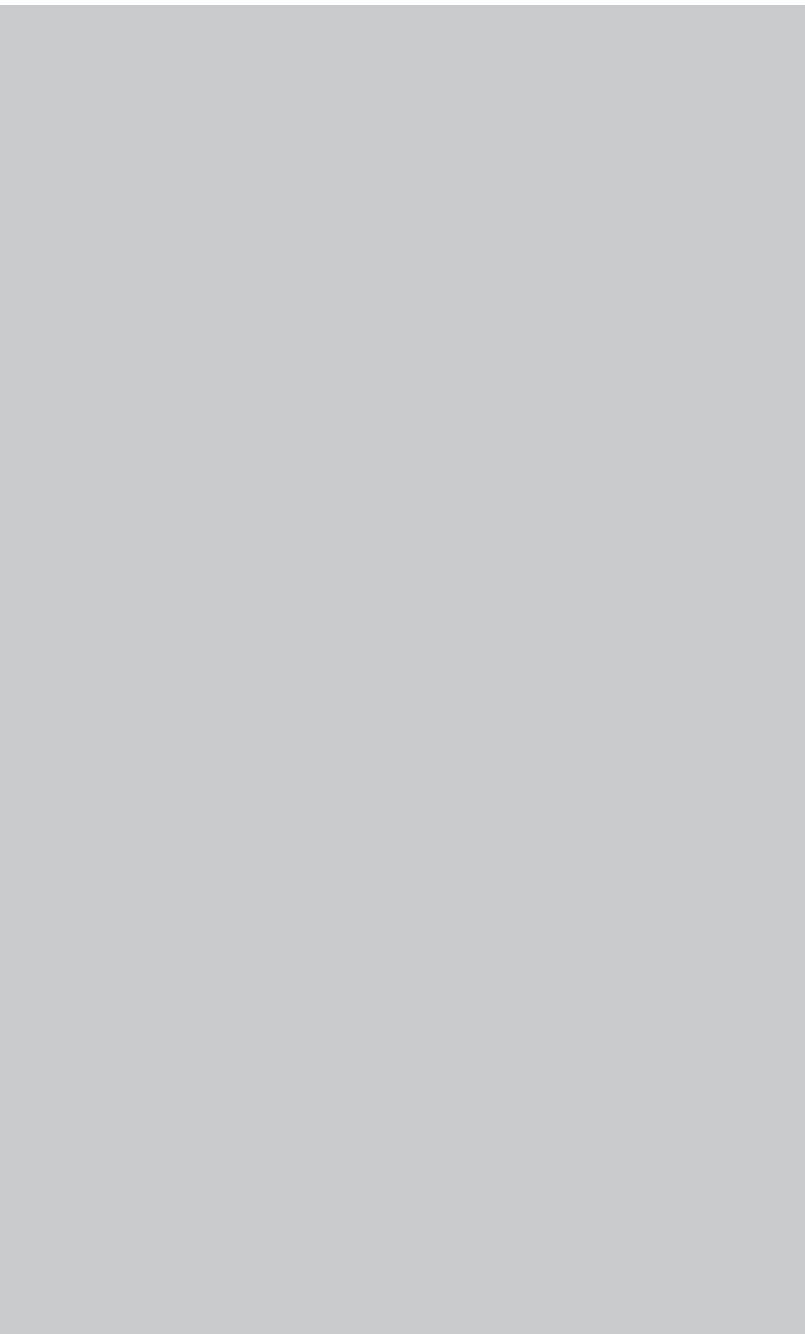
## Unité

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  
 Australian  
Red Cross