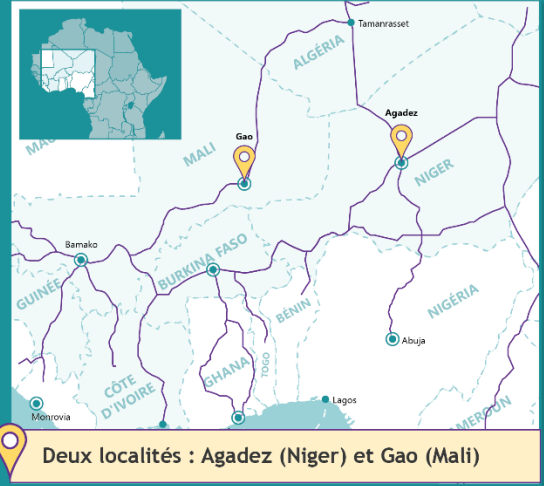


Exploration de la confiance accordée aux organisations humanitaires par les migrants

– Mars 2021



90 entretiens qualitatifs approfondis par téléphone avec des migrants en transit (dont 30 femmes)

16 entretiens avec des travailleurs de terrain

39 sources examinées

Deux localités : Agadez (Niger) et Gao (Mali)



Niveau de confiance des migrants envers les organisations humanitaires

30 faibles niveaux de confiance

20 niveaux de confiance mixtes

23 niveaux élevés de confiance

17 indécis



Descriptions de la confiance



La plupart des migrants ont un niveau de confiance faible ou limité dans les organisations humanitaires.

Moins de migrants à Agadez ont déclaré faire confiance aux organisations.



Les raisons du manque de confiance diffèrent en fonction du sexe.



1/2 des migrants de l'échantillon estiment que le soutien des organisations ne répondra pas à leurs besoins.

“ Peu importe la nature, la quantité et la qualité de l'assistance, elle est minime si elle ne nous aide pas à poursuivre nos voyages ”

Bénoïse de 22 ans, Agadez



1/3 des migrants de l'échantillon pensent que les organisations ne fournissent pas une assistance équitable.

“ Non, je ne pense pas que les [organisations] traitent tous les migrants de la même façon. Certains pourraient bénéficier de quelque chose que d'autres migrants n'ont pas eu. ”

Bénoïse de 22 ans, Gao



1/3 des migrants interrogés pensent qu'il y a des risques liés au soutien des organisations, y compris l'expulsion.

“ Les organisations disent à la police où les migrants sont cachés, et c'est ainsi que les migrants finissent par être expulsés vers leur pays d'origine. ”

Migrant camerounais de 33 ans, Gao



Facteurs qui façonnent la confiance des migrants dans les organisations



Expériences passées avec les organisations et comportement du personnel sur le terrain.



Accès à des connaissances fiables sur l'assistance disponible.



Informations de la famille, des pairs et des passeurs.



Neutralité perçue des organisations.



Les obstacles à l'accès liés à la confiance



Peur d'être déporté ou forcé à rentrer.



Peur d'être dissuadé ou empêché de poursuivre le voyage.



Peur d'être mal traité par le personnel humanitaire, en particulier pour les femmes.



Peur que les organisations collaborent avec la police ou les autorités locales.

Exploration de la confiance accordée aux organisations humanitaires par les migrants

Ce rapport a été rédigé par l'IMREF. L'IMREF (Independent Monitoring, Rapid Research and Evidence Facility) est le centre indépendant de suivi, de recherches rapides et de preuves du programme SSS Phase II mandaté par le Bureau des Affaires étrangères, du Commonwealth et du Développement (FCDO). Il est mis en œuvre par un consortium dirigé par Integrity Global, qui comprend Seefar, IMPACT Initiatives et l'Université du Danube de Krems.



Résumé exécutif

Les organisations humanitaires qui ont pour objectif d'apporter un soutien aux migrants en transit sur la route de la Méditerranée centrale ont de grandes difficultés à surmonter dans l'accès aux bénéficiaires potentiels. Comme les migrants en transit sont généralement concentrés sur la poursuite de leur voyage en Afrique du Nord et en Europe, la fenêtre de temps pendant laquelle ils peuvent accéder à des services humanitaires à un endroit donné est souvent limitée. Il est également prouvé que les migrants évitent activement la détection, ce qui en fait souvent une population « invisible » qui peut ne pas souhaiter accéder aux services. Les recherches passées de l'IMREF sur l'accès ont montré qu'un manque de confiance envers les organisations humanitaires affecte la volonté des migrants de chercher l'aide disponible. Cependant, les données probantes sur les facteurs qui influencent la confiance des migrants envers les acteurs humanitaires et sur la manière dont les organisations peuvent effectivement atténuer cet obstacle à l'accès sont limitées.

Cette étude vise à éclairer la programmation des migrations au Sahel en fournissant une meilleure compréhension de comment, quand et pourquoi les migrants font confiance aux organisations humanitaires, et de la façon dont cela affecte l'accès aux migrants. Les résultats sont basés sur une étude sur documents provenant de 39 sources, 16 entretiens avec des travailleurs de terrain clés et des entretiens qualitatifs approfondis par téléphone avec 90 migrants en transit (dont 30 femmes) à Agadez et Gao.

Confiance dans les organisations humanitaires et de développement

- Sur les 90 personnes interrogées, 30 ont déclaré ne pas avoir confiance dans les organisations humanitaires, 25 ont déclaré avoir un niveau de confiance élevé et 20 ont déclaré avoir une confiance mixte ou être indécises. Les migrants qui se sont décrits comme ayant des niveaux de confiance mixtes ou comme indécis ont souvent exprimé des perceptions négatives de l'aide, suggérant des limites importantes à leurs niveaux de confiance. Toutefois, contrairement aux 30 migrants de l'échantillon qui signalent un manque total de confiance, ces migrants sont souvent prêts à accéder à des organisations dans des circonstances spécifiques. Cela suggère que les organisations pourraient être en mesure d'établir une relation de confiance avec eux.
- Le degré de confiance accordé aux organisations par les migrants dépend de la nature des inquiétudes qu'ils ont en matière d'accès à l'aide. Les migrants qui ont exprimé un manque total de confiance l'ont lié à la perception que les organisations travaillent avec la police pour les expulser ou chercher à les empêcher de migrer, ou à la crainte que l'accès à l'assistance retarde leurs voyages. La collaboration perçue entre les organisations et la police ou le gouvernement national, en qui la plupart des migrants n'ont pas confiance, a amplifié ces préoccupations.

- Les migrants qui ont exprimé des perceptions négatives de l'aide et une confiance limitée dans les organisations ont généralement estimé que le soutien manquait de pertinence et que les organisations ne traitent pas équitablement les bénéficiaires de l'aide. Les migrants ont souvent évalué la pertinence de l'aide en fonction du degré auquel elle répondait à leurs besoins par rapport à leurs priorités à différents stades de leur voyage, beaucoup soulignant un écart fondamental entre leur priorité de se rendre en toute sécurité en Europe et les types de services offerts. Un certain nombre de migrants qui avaient déjà bénéficié d'une aide à Agadez et à Gao ont également estimé que leur confiance était négativement affectée par un manque perçu de réactivité à leurs commentaires, malgré un séjour assez long pour recevoir une réponse. Les migrants qui pensaient que les organisations ne traitent pas équitablement les bénéficiaires estimaient que les critères actuels de sélection des bénéficiaires sont arbitraires et ne sont pas fondés sur des besoins objectifs.
- Plus de migrants à Agadez qu'à Gao ont fait part d'un manque de confiance dans les organisations. Alors que les migrants des deux pays ont exprimé des inquiétudes quant aux risques liés à l'obtention du soutien d'organisations, les personnes interrogées à Agadez ont plus souvent déclaré avoir eu des expériences négatives avec des organisations humanitaires ou avoir entendu d'autres migrants dire que l'aide disponible ne répondrait pas à leurs besoins.
- Il n'y avait pas de différence claire entre les niveaux de confiance des hommes et des femmes. Cependant, leurs raisons pour (ne pas) avoir confiance différaient : les femmes avaient tendance à attribuer les faibles niveaux de confiance aux interactions négatives avec le personnel sur le terrain des organisations, tandis que les hommes se concentraient sur le risque que leur voyage soit interrompu s'ils s'adressaient à des organisations humanitaires.

Facteurs qui influent sur la confiance

- Les expériences passées avec les organisations humanitaires ont été un facteur critique dans l'établissement de la confiance. Par exemple, les migrants de retour ont souvent signalé qu'ils avaient cessé de croire que s'adresser à des organisations conduirait à l'expulsion après avoir été en contact avec elles, comme ils avaient vu par eux-mêmes que les organisations ne les remettaient pas aux autorités de l'État.
- Le comportement du personnel de terrain, qui est souvent le principal point de contact avec les migrants, a également été essentiel pour établir la confiance. Les migrants qui font généralement confiance aux organisations attribuent souvent leur confiance à des relations personnelles positives avec le personnel de terrain. Certains migrants de l'échantillon qui avaient eu accès à des organisations et qui ne leur faisaient pas confiance ont parlé de comportements inappropriés de la part du personnel de terrain, entre autres le traitement des femmes, des insultes et une colère visible contre les migrants. Deux femmes en particulier ont parlé de conduite inappropriée de la part du personnel de terrain. On ne sait pas si ces rapports sont basés sur des incidents isolés ou des comportements plus répandus. Cela suggère que les donateurs et les organisations devraient rapidement prendre des mesures sur le terrain pour évaluer la situation, adapter les pratiques et s'assurer qu'ils mettent en œuvre et surveillent efficacement les normes de protection.
- Les informations provenant des familles, d'autres migrants et des acteurs de la migration illicite, qui sont des sources d'information clés, ont influencé la confiance accordée par les migrants aux organisations à différents stades du voyage. Avant le départ, des proches ont souvent prévenu les migrants de ne faire confiance à personne en transit, organisations humanitaires comprises. Au cours de leur séjour à Agadez et Gao, les autres migrants et les passeurs ont été les principales sources d'information sur les organisations pour les migrants. D'autres migrants ont souvent fait des commentaires négatifs sur le soutien apporté, ce qui a conduit les migrants à s'abstenir de faire confiance aux organisations et d'y accéder. Les réseaux de passeurs ont contribué soit à donner l'impression que s'adresser aux organisations augmente le risque d'expulsion, soit à orienter les migrants ayant besoin d'aide vers des organisations.
- Les efforts déployés par les organisations pour partager l'information semblent être efficaces pour promouvoir la confiance chez certains migrants. Une meilleure connaissance de l'assistance disponible a contribué à atténuer les attentes élevées ou irréalistes des services que les organisations peuvent fournir. Un meilleur niveau d'information a aussi souvent rassuré les migrants sur le fait que l'accès à des organisations ne créerait pas de nouveaux risques pour leurs voyages. Cependant, des visites et des messages non coordonnés dans les ghettos et les gares peuvent créer des soupçons parmi les migrants dans le contexte de la criminalisation de la migration au Niger.
- Pour la plupart des personnes interrogées, la perception selon laquelle les organisations ne sont pas neutres et cherchent activement à décourager la migration a suscité des craintes que l'engagement auprès des organisations n'entraîne des retards dans leurs déplacements. Cela était particulièrement vrai pour les organisations qui s'engagent dans des programmes de retour et de réintégration.

Impact de la confiance sur l'accès et les vulnérabilités

- Il existe un lien évident entre la confiance des migrants dans les organisations et leur volonté d'y accéder. Cette dernière dépend des raisons spécifiques de leur méfiance : ceux qui ont généralement confiance dans les organisations ont déclaré qu'ils les contacteraient en cas de besoin et s'ils étaient convaincus que les organisations n'entraveraient pas leurs plans de voyage. En revanche, les migrants qui pensaient qu'accéder aux organisations posait des risques supplémentaires (peur de l'expulsion, crainte que le personnel humanitaire les décourage de migrer et peur d'un mauvais traitement) ne voulaient pas accéder à l'aide et évitaient activement les interactions avec le personnel des organisations internationales.
- La confiance limitée et la réticence à s'adresser aux organisations signifiaient souvent que les migrants attendaient de ne pas avoir d'autre solution, et d'être extrêmement vulnérables, avant de chercher de l'aide. Les informateurs clés ont expliqué que cela laisse peu d'opportunités aux organisations d'aider les migrants à se préparer à faire face aux dangers potentiels dans le désert après qu'ils aient quitté Agadez ou Gao.

Stratégies pour établir la confiance

- **Revoir les mesures de protection actuelles pour garantir la responsabilité envers les bénéficiaires.** Certains migrants interrogés par IMREF ont signalé des conduites et des comportements inappropriés de la part du personnel humanitaire sur le terrain à Agadez. À court terme, les responsables de la mise en œuvre devraient revoir leurs propres mécanismes et pratiques de protection et s'assurer qu'il n'y a pas de lacunes. Les responsables de la mise en œuvre devraient également envisager d'organiser conjointement un examen plus approfondi des pratiques de protection, par le biais d'une entité indépendante. Compte tenu de la nature préoccupante des incidents et des défis mis en évidence dans l'étude en ce qui concerne les boucles de rétroaction, les donateurs devraient également étudier des moyens de renforcer leur rôle dans la surveillance et la responsabilisation envers les bénéficiaires. Une option serait de procéder à des évaluations virtuelles (ou en personne) sur le terrain des pratiques de protection de leurs partenaires ou de renforcer la surveillance de la programmation par des tiers.
- **Mettre en œuvre des mesures et des processus de protection à tous les niveaux.** L'étude réaffirme que les interactions avec le personnel de terrain représentant les organisations, qui sont souvent le premier et le principal point de contact avec les migrants, sont essentielles pour établir la confiance. En tant que tel, les organisations devraient investir dans une formation complète pour le personnel de terrain de « première intervention ». La formation devrait porter sur la protection et une communication efficace sur la neutralité, le droit des migrants à l'anonymat et à la confidentialité, et la nature volontaire de l'assistance. Le personnel devrait également être formé pour fournir des messages clairs sur ce que les organisations peuvent et ne peuvent pas faire pour les migrants, les critères de sélection des bénéficiaires et les possibilités d'orientation. Des formations de remise à niveau peuvent également permettre au personnel de terrain de signaler à la direction ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas dans les programmes de sensibilisation actuels, et de suivre de manière informelle l'évolution des niveaux de confiance parmi les bénéficiaires potentiels.
- **Prendre des mesures pour réduire les craintes des migrants relatives à la neutralité des organisations.** Les organisations devraient explorer les possibilités de défendre ou de communiquer publiquement des positions contre les expulsions et en faveur d'un plus grand nombre de voies d'accès à la migration régulière. Les organisations qui travaillent dans les programmes de retour et de réintégration devraient également chercher des moyens de s'assurer que le retour et d'autres formes de programmes de sauvetage sont considérés comme distincts.
- **Concevoir et déployer une stratégie de partage d'informations à plusieurs niveaux** visant les principales sources d'information, y compris les familles, les autres migrants et les passeurs, afin de rassurer les migrants sur le fait que l'accès aux organisations n'entraînera pas de risques supplémentaires. Les organisations pourraient envisager des stratégies pour établir la confiance avant que les voyages migratoires commencent, en fournissant des informations sur les services disponibles à la fois aux migrants potentiels et à leurs familles, de sorte qu'elles sont moins susceptibles d'éviter activement les services et les messages des organisations pendant leurs déplacements. Dans les pays de transit, les organisations pourraient travailler par le biais d'intermédiaires pour transmettre des messages, y compris par l'intermédiaire de migrants qui ont déjà reçu un soutien, de migrants établis et d'organisations dirigées par des migrants.
- **Tester et étendre les mécanismes de rétroaction pour mieux fermer les boucles de rétroaction et établir la confiance dans la pertinence du soutien.** Les organisations devraient adapter les mécanismes en fonction des différents profils de migrants à Agadez et à Gao, en fonction de la durée de leur séjour et de leurs besoins variables (migrants à court terme, migrants bloqués, migrants de retour). Les boucles de rétroaction semblent particulièrement essentielles pour modérer les attentes et établir la confiance avec les

migrants : les organisations doivent clairement dire aux migrants quand et où ils prévoient de fournir des réponses à leurs commentaires, qu'ils utilisent des messages personnels, des dépliants ou des affiches dans les bureaux que les migrants visitent.

- **Fournir un espace sécurisé aux migrants pour signaler les comportements négatifs du personnel humanitaire.** Les organisations devraient systématiquement fournir aux migrants une ligne téléphonique anonyme pour les plaintes. Ils devraient également enquêter et suivre les allégations de mauvaise conduite et s'assurer qu'il y a des ressources internes pour répondre aux allégations.