

CHAPITRE HUIT





CHAPITRE HUIT

PARTENARIAT, LIAISON ET RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Introduction

La réinstallation des réfugiés repose sur la coopération et les partenariats variables entre le HCR, les États, les ONG, les organisations internationales, la société civile, les communautés de personnes et autres partenaires divers.

La réinstallation des réfugiés est *par définition* une activité impliquant des partenariats, et la consolidation de ces partenariats permet d'améliorer la réinstallation. Si le HCR se charge d'identifier les réfugiés nécessitant une réinstallation et de soumettre leurs dossiers, il incombe aux États d'accepter les soumissions pour la réinstallation et d'aider les réfugiés à s'intégrer. La réinstallation dépend, en outre, des ONG et des organisations internationales qui jouent un rôle crucial pendant toute la procédure de réinstallation.

Les nouveaux médias peuvent être un outil efficace pour mobiliser et sensibiliser l'opinion publique sur le sort des réfugiés. Lorsque la population est accueillante, réceptive et bien informée, le processus d'intégration est considérablement facilité pour le réfugié, ultime partenaire du processus.

Objectif

Ce chapitre a pour objectif de :

- offrir un aperçu de la coopération du HCR avec les gouvernements, ONG, organisations internationales et partenaires divers sur le terrain de la réinstallation ;
- souligner certains aspects spécifiques de cette collaboration au cours de la procédure de réinstallation et décrire le rôle de quelques partenaires majeurs ; et
- donner des conseils sur le travail avec les médias.

DANS CE CHAPITRE

8.1 Partenariats de réinstallation	425
8.2 Partenaires	426
8.2.1 États de réinstallation	426
8.2.2 Organisations non gouvernementales (ONG)	427
8.2.3 Coopération inter-agences : l'Organisation internationale pour les migrations	430
8.3 Programmes de détachement	430
8.3.1 Programme de détachement HCR-CICM en matière de réinstallation	431
8.3.2 Projet de renforcement de la capacité de protection (Surge)	432
8.3.3 Autres programmes de déploiement et détachement	432
8.4 Partenariats tout au long du processus de réinstallation	432
8.4.1 Identification et orientation	433
8.4.2 Conseils aux réfugiés et traitement des demandes	434
8.4.3 Examen médical	434
8.4.4 Orientation culturelle	435
8.4.5 Transport	435
8.4.6 Réception et intégration	435
8.5 Travail de plaidoyer et liaison	437
8.6 Relations avec les médias	439
8.6.1 Réponse aux médias	439
8.6.2 Conseils sur l'interaction avec les médias	439
8.6.3 Les réfugiés et leur histoire	440
8.6.4 Sensibilisation des médias sans perdre de vue l'histoire des réfugiés	441
8.6.5 Avoir le sens de la protection	441
8.6.6 Photos	442
8.6.7 Médias sociaux	443

8.1 PARTENARIATS DE RÉINSTALLATION

La réinstallation est par définition une activité impliquant des partenariats. La collaboration efficace entre les différents partenaires de réinstallation est, par ailleurs, essentielle pour offrir aux réfugiés la chance de refaire leur vie dans un nouveau pays. Dans le climat actuel de ressources limitées et de besoins de réinstallation croissants, il est absolument fondamental d'optimiser cette coopération afin de répondre au mieux à ces besoins.

La collaboration entre les partenaires de réinstallation est nécessaire tout au long du processus de réinstallation : identification et orientation sur le terrain, traitement de la demande, acceptation de la demande et voyage, réception et intégration dans un pays tiers.

Le HCR ne cesse d'améliorer l'accès à la réinstallation pour les réfugiés en diversifiant ses activités de réinstallation en fonction des contextes opérationnels, en fixant des normes opérationnelles plus élevées et en améliorant la coordination des activités. Pour le HCR, la consolidation des partenariats n'est pas une simple priorité politique, mais un impératif de sa mission de protection afin d'atteindre les objectifs fixés et de favoriser un accès équitable des réfugiés aux solutions durables.

Les partenaires de réinstallation doivent avoir pleinement conscience de l'éventail d'obstacles qui se dressent tout au long du processus de réinstallation, notamment la multitude des soumissions face à la rareté des places et le besoin d'accorder une attention particulière aux cas urgents et prioritaires. Il ne faut pas oublier que, si des gouvernements et/ou des ONG peuvent plaider la réinstallation de certains groupes pour lesquels ils ont un intérêt spécifique, le HCR doit envisager la réinstallation en fonction de la situation réelle des réfugiés, en termes de protection et de recherche de solutions durables.

Comme mentionné au [chapitre 2.1.3](#), le Groupe de travail sur la réinstallation et les Consultations annuelles tripartites sur la réinstallation sont les principaux outils de coopération entre le HCR, les gouvernements, les ONG et les organisations internationales afin d'améliorer l'utilisation de la réinstallation, d'identifier et de relever les défis, et d'élaborer des stratégies et des orientations communes pour l'avenir.

Pays d'accueil

Le pays d'accueil joue un rôle précieux en offrant aux réfugiés une protection et une assistance sur son territoire et en facilitant le travail du HCR dans sa quête de solutions durables pour les réfugiés.

Le HCR encourage les pays d'accueil à **collaborer pour élaborer et mettre en place des stratégies de solutions globales**, ce qui implique notamment de faciliter l'accès des réfugiés aux possibilités de rapatriement librement consenti, ou, élément plus important encore, aux opportunités d'autosuffisance et d'intégration sur place. Il faut également **favoriser l'accès au processus de réinstallation** pour les réfugiés qui ne peuvent ni retourner chez eux, ni s'intégrer sur place. Dans certaines circonstances, et dans le respect des

garanties mentionnées au **chapitre 5.4**, le pays d'accueil peut être amené à signaler au HCR des réfugiés nécessitant potentiellement une réinstallation, en raison d'un risque accru ou d'un manque de services spécifiques.

Dans tous les cas, la coopération du pays d'accueil est essentielle pour autoriser **l'entrée sur le territoire de missions d'entretiens et de sélections** et faciliter le départ des réfugiés, notamment par la **délivrance de visas de sortie**.

8.2 PARTENAIRES

8.2.1 États de réinstallation

Les gouvernements ont un rôle essentiel à jouer : ils doivent créer et maintenir des programmes de réinstallation efficaces, comprenant des services et des dispositifs d'assistance afin d'aider les réfugiés à s'intégrer dans leurs nouvelles communautés.

Certains pays de réinstallation ont mis en place des programmes de réinstallation réguliers destinés aux réfugiés, et acceptent d'examiner un nombre défini de soumissions pour la réinstallation présentées par le HCR chaque année. D'autres ne disposent d'aucun programme annuel mais acceptent de réinstaller des réfugiés sur une base *ad hoc*, tandis que d'autres encore ont des programmes de réinstallation visant des réfugiés aux besoins spécifiques. Certains États de réinstallation sont membres à part entière du processus des Consultations tripartites annuelles et du Groupe de travail sur la réinstallation, tandis que ceux qui réinstallent ponctuellement des réfugiés sont considérés comme des observateurs.

Le HCR plaide pour l'établissement de programmes de réinstallation qui soient :

- **prévisibles** en termes de niveaux des admissions, et qui comprennent notamment des engagements sur plusieurs années, des budgets alloués et des critères d'éligibilité ;
- **diversifiés** quant aux réfugiés bénéficiaires, afin d'y inclure les réfugiés qui nécessitent une protection et ceux qui présentent des besoins spécifiques ;
- **réactifs** aux besoins urgents, aux besoins émergents et aux sollicitations pour le partage des responsabilités ;
- **non discriminatoires**, c'est-à-dire que les réfugiés doivent être sélectionnés pour la réinstallation sur la base de leurs besoins, indépendamment de la nationalité, origine ethnique, religion, nombre de membres dans la famille et autres facteurs divers ;
- **proactifs**, c'est-à-dire qu'ils répondent aux considérations nationales relatives aux contraintes budgétaires et aux problèmes liés à l'intégration : les gouvernements et les ONG doivent prendre des mesures actives afin de guider, informer et soutenir tous les partenaires nationaux de la réinstallation pour que la réinstallation fonctionne correctement à tous les niveaux ;
- **globaux** et complets dans leur approche, en utilisant la réinstallation pour offrir une protection, une solution durable, et un partage réel des charges et des responsabilités au sein d'une stratégie de protection plus large ; et

- ouverts à l'**utilisation stratégique de la réinstallation**, p. ex. dans le cadre de la réinstallation de groupe qui permet d'offrir une solution durable à des situations de réfugiés prolongées, pour lesquelles il n'y a guère de perspectives de rapatriement librement consenti et d'intégration sur place dans le pays d'asile.

Municipalités

Dans de nombreux pays de réinstallation, les municipalités jouent un **rôle direct dans l'accueil des réfugiés réinstallés** et dans la prise en charge de la **coordination de services** permettant leur intégration. Les municipalités d'accueil trouvent des hébergements pour les nouveaux arrivants, organisent les services essentiels et coordonnent la prestation des programmes d'intégration, tels que les cours de langue et la préparation à l'emploi.

La capacité et la préparation des municipalités, notamment en matière de logements, de services spécialisés et d'offres d'emplois, ont un impact majeur sur la mise en œuvre des programmes de réinstallation dans certains pays. L'implication des municipalités constitue un pilier des politiques et des mesures d'intégration dans les pays concernés. La réussite de l'intégration des réfugiés réinstallés repose, donc, en partie sur la création, le maintien et le soutien de municipalités qui s'engagent en faveur de la réinstallation.

8.2.2 Organisations non gouvernementales (ONG)

ONG partenaires du HCR

Les organisations non gouvernementales (ONG) constituent le groupe le plus important des partenaires du HCR. Elles jouent un rôle essentiel en répondant aux besoins fondamentaux des personnes relevant de la compétence du HCR.

Les partenariats de mise en œuvre sont des partenariats dans lesquels le HCR apporte un soutien financier à une ONG qui accomplit des services spécifiques pour aider les réfugiés, dans le cadre d'un accord de projet formel soumis aux règles financières et aux réglementations du HCR. Soixante-quinze pour cent de ces organisations sont locales ou nationales.

Les partenariats opérationnels impliquent une coordination volontaire étroite entre le HCR et les ONG, sans soutien financier du HCR.

Les ONG jouent un rôle clé en apportant une aide au processus de réinstallation, à la fois dans les pays d'asile et de réinstallation. Les ONG partenaires participent à un éventail d'activités sur le plan des opérations, de l'information et de la défense de la cause des réfugiés. Ces activités visent notamment à :

- assurer une planification commune et une transmission d'informations ;
- fournir une assistance et des conseils juridiques ;
- diffuser les informations auprès des réfugiés et de la communauté au sens large ;

- identifier les réfugiés nécessitant des interventions de protection, y compris la réinstallation ;
- assurer la préparation et l'orientation de dossiers de réinstallation ;
- mener des évaluations, y compris les déterminations de l'intérêt supérieur ;
- assurer la prestation de services spécialisés ;
- prendre en charge et transférer les réfugiés vers un pays de réinstallation ;
- assurer des cours d'orientation culturelle pour les réfugiés sur le départ ;
- mettre en œuvre des programmes d'accueil et d'intégration à l'arrivée des réfugiés ; et
- mener des cours de participation à la formation et contribuer au renforcement des capacités des autorités et communautés locales qui reçoivent des réfugiés.

Le HCR continue à consolider les partenariats avec les ONG d'un bout à l'autre du processus de réinstallation, notamment par le biais d'accords subsidiaires et grâce au détachement du personnel d'ONG dans les opérations du HCR.

Le rôle et les fonctions spécifiques des ONG dans les programmes de réinstallation varient d'un pays à l'autre. Souvent, les ONG assurent la liaison entre le réfugié, le HCR et le pays d'accueil. Certains pays de réinstallation impliquent étroitement les ONG dans la préparation des dossiers, les dispositions relatives au départ, l'accueil et l'intégration des réfugiés. D'autres les font participer à la planification des programmes, aux missions de sélection ou à l'examen des dossiers.

En général, le public entend parler des réfugiés et du travail du HCR grâce à l'action des ONG et de leurs bénévoles. Par leur travail, les ONG ont un impact positif sur la collecte de fonds, la défense de la cause de diverses populations réfugiées et la sensibilisation de l'opinion publique.

Le HCR et les ONG sont encouragés à explorer des partenariats novateurs et à élaborer des activités, projets ou programmes spécifiques pour améliorer la protection et l'assistance des réfugiés. Dans l'optique d'améliorer et favoriser la coopération, le HCR et des ONG ont élaboré une *trousse à outils pour une coopération pratique entre HCR et ONG en matière de réinstallation*¹. Cette trousse à outils permet, en outre, de créer une certaine cohérence et prévisibilité dans la façon dont les bureaux du HCR impliquent des ONG partenaires dans le domaine de la réinstallation.

¹ Cette trousse à outils a été élaborée conjointement par le HCR, la Société d'aide aux immigrants juifs (HIAS) et Mapendo International, avec la contribution d'autres ONG.

Trousse à outils pour une coopération pratique entre le HCR et les ONG en matière de réinstallation

Une mine d'idées et de bonnes pratiques à échanger sur les partenariats de réinstallation

En quoi consiste cette trousse à outils ?

Cette trousse à outils permet au HCR et aux ONG de consolider leur partenariat et leur coopération dans le domaine de la réinstallation. Elle consiste en une série d'outils qui donnent des conseils pratiques au HCR et aux ONG pour coopérer dans diverses activités : activités opérationnelles ; communication avec la communauté ; diffusion d'informations, planification et plaidoyer ; et réception et intégration. Il regroupe également divers exemples de partenariats concrets, à la fois historiques et actuels, afin de souligner les meilleures pratiques et s'appuyer sur les efforts passés. Attention, cette trousse à outils n'est, en aucun cas, un manuel de consignes avec pour dessein de donner une marche à suivre précise. Son but est simplement de regrouper des outils utiles et de les faire partager.

Pourquoi avoir créé cette trousse à outils ?

L'objectif de cette trousse à outils est de sensibiliser au potentiel de la collaboration et des bonnes pratiques en place, ainsi que d'offrir les outils pour améliorer les partenariats en matière de réinstallation. Le HCR et les ONG reconnaissent l'importance de renforcer les partenariats en vue d'identifier les réfugiés nécessitant une solution (y compris la réinstallation), et ils admettent le besoin d'une protection équilibrée entre les régions et à l'intérieur même des pays, notamment entre les milieux urbains, les camps et autres contextes opérationnels. Ces partenariats sont nécessaires pour combler les lacunes de protection, y compris les problèmes de capacités et de ressources.

À qui s'adresse cette trousse à outils ?

Les bureaux de terrain du HCR, les ONG et les gouvernements concernés sont encouragés à utiliser cette trousse à outils et à y contribuer. Nous les appelons à explorer et à élaborer collectivement des activités, projets ou programmes afin d'améliorer la protection et l'assistance des réfugiés et de toute autre personne nécessitant une protection, et de leur chercher des solutions durables.

Comment utiliser cette trousse à outils ?

Cette trousse à outils est une plate-forme dynamique permettant d'échanger des idées sur les partenariats de réinstallation. Elle est accessible en ligne sur <http://www.unhcr.org/ngotoolkit>. Le HCR encourage son personnel et celui des ONG à apporter leur contribution (modèles, outils, exemples du terrain et commentaires sur les outils) pour que cette trousse à outils soit utile dans divers contextes de réinstallation.

8.2.3 Coopération inter-agences : l'Organisation internationale pour les migrations

L'une des missions majeures du mandat de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) est d'offrir une aide humanitaire aux migrants dans le besoin, y compris aux réfugiés et aux déplacés à l'intérieur de leur pays. L'OIM est donc un partenaire naturel du HCR.

Le HCR et l'OIM, qui collaborent depuis très longtemps, promeuvent ensemble l'adoption de politiques intégrées et d'approches globales du déplacement, et ont élaboré des modèles de coopération dans de nombreux domaines².

Fondée en 1951 à Bruxelles, l'OIM a été créée pour organiser, sur le plan international, le déplacement de personnes ayant besoin d'une aide à la migration et pour encourager la coopération entre les gouvernements et les organisations internationales dans le domaine des migrations. Les services de l'OIM sont la présélection, l'orientation, l'octroi de documents d'identité, le traitement médical, la formation, le transport, l'accueil et l'intégration.

Conformément à sa constitution, l'OIM a pour principe qu'une migration humaine et organisée est bénéfique aux migrants et à la société en général. Son action consiste à répondre aux problèmes opérationnels que posent les migrations, à améliorer la compréhension des questions migratoires, à encourager le développement économique et social au travers des migrations et à œuvrer en faveur du respect de la dignité humaine et du bien-être des migrants.

L'OIM et le HCR ont conclu un Mémoire d'accord³, dont le but est de faciliter l'action systématique et la coopération entre les deux organisations. Par cet accord, les deux organisations cherchent à renforcer mutuellement leur expertise et à établir une coopération opérationnelle.

L'OIM a toujours travaillé en étroite collaboration avec le HCR pour aider à la réinstallation des réfugiés dans un pays tiers, principalement en matière de transport, et également en matière de formation linguistique et d'orientation culturelle, ce qui peut être à la base d'une intégration réussie. Elle a également joué un rôle significatif en facilitant le regroupement des familles de réfugiés.

8.3 PROGRAMMES DE DÉTACHEMENT

Pour ses activités de réinstallation, le HCR continue à dépendre d'un « personnel affilié » supplémentaire. Grâce au personnel d'ONG détaché dans ses opérations,

² Un exemple est l'élaboration d'un outil de référence interne commun à l'OIM et au HCR : *Élaborer des procédures opérationnelles standard pour faciliter la protection des personnes victimes de la traite*, décembre 2009, (interne, en anglais), <http://swigea56.hcrnet.ch/refworld/docid/4b5876442.html>

³ UNHCR/IOM/39/97-FOM/44/97 du 27 mai 1997 sur la coopération entre le HCR et l'OIM. Ce document régit les relations entre les deux organisations et fixe un cadre global permettant la complémentarité des activités du HCR et de l'OIM dans le monde entier. HCR, *Accord de partenariat entre le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et l'Organisation internationale pour les migrations*, 15 mai 1997, (en anglais), <http://www.unhcr.org/refworld/docid/3ae6b31a70.html>

le HCR bénéficie d'une meilleure capacité pour assurer la protection et la réinstallation. Le personnel déployé ou détaché dans les bureaux de terrain du HCR aide à identifier les réfugiés les plus vulnérables, évaluer les besoins de réinstallation et préparer les dossiers de réinstallation. Un grand nombre de personnes détachées sont, en outre, expertes dans des domaines, tels que la détermination du statut de réfugié, la protection de l'enfance (p. ex. la détermination de l'intérêt supérieur), le travail auprès des femmes et des filles ou auprès de survivants de violences.

Parmi tous les dispositifs existants, le plus important est le Programme de détachement HCR-CICM en matière de réinstallation. Certaines opérations de réinstallation bénéficient, par ailleurs, du détachement de personnel inscrit dans le registre de protection administré par l'IRC (Comité international de secours), et des accords de détachement conclus entre le HCR et d'autres organisations, comme Mapendo International (rebaptisée RefugePoint).

Les ONG qui souhaitent envisager des dispositifs de détachement auprès du HCR sont invitées à contacter le Service de réinstallation au Siège du HCR. Les personnes qui souhaitent participer à des programmes de détachement doivent contacter l'agence concernée.

8.3.1 Programme de détachement HCR-CICM en matière de réinstallation

Depuis 1998, la CICM travaille en partenariat avec le HCR dans le monde entier pour offrir une protection et des solutions durables aux réfugiés grâce à la réinstallation dans un pays tiers. Ce programme de détachement HCR-CICM, qui dispose d'un registre actif de plus de 300 professionnels qualifiés⁴, représente l'un des principaux partenaires du HCR en terme de personnel affilié, et joue un rôle crucial dans les activités de réinstallation des bureaux de terrain du HCR en Afrique, Asie, Europe, Amérique latine et au Moyen-Orient. Il permet ainsi d'accroître de façon tangible le nombre de réfugiés identifiés comme ayant besoin d'une réinstallation et le nombre de dossiers soumis à des pays tiers.

En 2010, le personnel détaché de la CICM s'est entretenu avec plus de 80 000 réfugiés dont il a évalué le cas. Parmi eux, plus de 55 000 personnes ont, par la suite, fait l'objet d'une soumission pour la réinstallation. Ce programme de détachement n'a pas seulement accru la capacité du HCR à soumettre des dossiers de réinstallation ; il a également favorisé un meilleur échange des connaissances et un renforcement des capacités entre les ONG et le HCR. En étant détachés temporairement au sein de bureaux de terrain du HCR, ces professionnels issus de contextes divers peuvent ainsi mieux comprendre comment fonctionne le programme de réinstallation du HCR. De son côté, le HCR tire profit de l'expérience de personnes habituées à travailler au sein des communautés des pays recevant ou accueillant des réfugiés et peut s'appuyer sur le vécu des personnes ayant travaillé dans des ministères de leur pays d'origine.

⁴ Le registre total compte plus de 500 personnes.

8.3.2 Projet de renforcement de la capacité de protection (Surge)

L'IRC (Comité International de Secours) gère le projet Surge de renforcement de la capacité de protection, initié conjointement avec le HCR. Fort d'un répertoire actif de plus de 300 professionnels de la protection qualifiés, l'IRC renforce la capacité du HCR dans les domaines de la protection générale, de l'apatridie, de l'intégration sur place, des solutions durables, de la prévention et la réponse à la violence sexiste. Le personnel détaché possède les compétences et les connaissances en matière de protection pour pouvoir être opérationnels immédiatement sur le terrain. Ce projet est donc en mesure d'intervenir lorsque les besoins de personnel augmentent brusquement pour une période limitée.

8.3.3 Autres programmes de déploiement et détachement

Le HCR peut conclure d'autres accords de partenariat pour répondre à ses besoins en effectifs dans le domaine de la réinstallation.

Par exemple, dans le cadre d'un accord de partenariat visant à intensifier la réinstallation hors d'Afrique, des membres de Mapendo International (rebaptisée RefugePoint) sont détachés dans des bureaux de terrain du HCR pour des durées variables. Ces « experts mis à disposition » mènent à bien des projets ciblés pour aller à la rencontre de populations spécifiques nécessitant une réinstallation, ou renforcent, de façon plus générale, les capacités de réinstallation dans des sites peu pourvus.

8.4 PARTENARIATS TOUT AU LONG DU PROCESSUS DE RÉINSTALLATION

Les partenariats permettent de combler les lacunes de la protection et de résoudre les problèmes de ressources et de capacités en favorisant des approches cohérentes et complémentaires afin de répondre aux besoins des réfugiés. La reconnaissance de l'importance d'un partenariat entre le HCR et les ONG tout au long du processus de réinstallation réaffirme la valeur de l'expertise particulière qui existe au sein du HCR et dans les ONG, et leur souci commun d'intégrité, d'objectivité et de professionnalisme dans la recherche de solutions durables pour les réfugiés.

La coopération en matière de réinstallation peut s'intégrer à des accords de mise en œuvre existants ou former la base d'accords de partenariat entre le HCR et des partenaires opérationnels ou de mise en œuvre.

La trousse à outils destinée au HCR et aux ONG encourage les partenariats novateurs

Les coopérations pratiques entre le HCR et les ONG dans les domaines suivants font partie des partenariats novateurs encouragés par la trousse à outils destinée au HCR et aux ONG. Ces partenariats s'avèrent efficaces et mutuellement bénéfiques en matière de protection et de réinstallation des réfugiés.

- **partenariats opérationnels et de mise en œuvre impliquant à la fois le HCR et les ONG dans l'identification et l'orientation des réfugiés** en situation de risque accru et nécessitant des interventions de protection spécifiques ;
- **partenariats aidant au processus de réinstallation**, p. ex. pour la réalisation d'évaluations psychosociales et la contribution aux déterminations de l'intérêt supérieur de l'enfant ;
- **participation des ONG dans l'orientation des réfugiés auprès du HCR** pour un examen de la réinstallation.

Pour plus de détails sur la trousse à outils pour une coopération pratique entre le HCR et les ONG en matière de réinstallation, consulter le [chapitre 8.2.2](#).

8.4.1 Identification et orientation

Le HCR et les ONG reconnaissent l'importance de renforcer les partenariats afin d'identifier les réfugiés vulnérables qui ont besoin de solutions de protection, et parfois d'une réinstallation. *Le [chapitre 5](#) de ce Manuel présente les outils et méthodologies d'identification, et mentionne notamment les partenaires externes qui peuvent orienter des réfugiés vers le HCR.*

Dans certains contextes, les ONG coopèrent avec le HCR en tant que partenaires opérationnels pour réaliser des évaluations participatives, ou comme partenaires de mise en œuvre pour aider à examiner les dossiers nécessitant une réinstallation. Les partenariats peuvent inclure les activités suivantes : formation commune et participation à des évaluations participatives ou à des évaluations utilisant l'*Outil d'identification des situations de risque accru* ; élaboration de procédures et de mécanismes d'orientation intégrés pour améliorer la portée et l'intégrité de la protection, y compris la réinstallation ; ou, création de liens entre ces méthodologies d'identification et la gestion individuelle de dossiers.

Les ONG proposent également des services de conseils aux réfugiés qui en ont besoin. Dans de nombreux cas, cette action des ONG permet au HCR de se rapprocher de groupes de réfugiés urbains plus petits et plus variés.

Dans d'autres circonstances, des groupes de réfugiés spécifiques vivant dans des camps sont identifiés comme ayant besoin d'une réinstallation, sur la base de considérations telles que leur origine ethnique, composition sociale ou croyance religieuse. Les ONG peuvent aider le personnel des bureaux de terrain à évaluer et identifier, de façon précoce, les cas pouvant nécessiter une réinstallation ainsi qu'à gérer la documentation nécessaire pour constituer un dossier de réinstallation. Les ONG peuvent, en outre, participer au processus de réinstallation dans le cadre de la méthodologie de groupe.

Orientation directe des ONG

Les pays de réinstallation donnent généralement la priorité aux dossiers soumis par le HCR. Certains États examinent et acceptent de réinstaller sur leur territoire d'autres groupes, parallèlement aux soumissions pour la réinstallation présentées par le HCR. Ces groupes ou individus peuvent être recommandés par des ONG. Dans ces circonstances, le HCR, l'État de réinstallation concerné et l'ONG sont encouragés à établir des procédures garantissant l'efficacité des échanges d'informations, la conformité aux stratégies de protection et de solutions ainsi que l'intégrité opérationnelle et des gains d'efficacité dans l'orientation et le traitement.

Les critères d'éligibilité et les exigences d'admission sont définis par les pays de réinstallation, et l'ONG œuvrant au traitement et à la présélection de ces cas est tenue de se conformer aux lois et réglementations à cet égard. *Pour plus de détails sur les programmes spécifiques des pays de réinstallation, voir les chapitres par pays sur <http://www.unhcr.org/resettlementhandbook>.*

8.4.2 Conseils aux réfugiés et traitement des demandes

Les bureaux de terrain du HCR ont souvent des relations bien établies avec des ONG qui contribuent à conseiller et aider les réfugiés qui peuvent être éligibles à la réinstallation. Certains pays de réinstallation, tels que les États-Unis d'Amérique, chargent des ONG de l'examen préalable et du traitement des demandes avant que les fonctionnaires de l'immigration ne déterminent l'éligibilité des dossiers à la réinstallation. En endossant ce rôle, les ONG peuvent faciliter la tâche des bureaux de terrain du HCR. En effet, dans de nombreuses situations, il est possible d'établir une coopération étroite sur des cas et des groupes spécifiques entre le bureau de terrain du HCR et l'ONG (dans le contexte de la réinstallation aux USA, il s'agit généralement du Resettlement Support Center – autrefois connu sous le nom de Overseas Processing Entity).

Les bureaux de terrain du HCR doivent travailler en étroite collaboration avec les ONG et les représentations diplomatiques (missions, etc.) des gouvernements afin de comprendre les caractéristiques spécifiques du programme de réinstallation de chaque pays, et de mener des actions de plaidoyer en faveur des populations réfugiées que le HCR a identifiées comme ayant besoin d'une réinstallation. Chargées par leur gouvernement respectif d'effectuer les présélections et le traitement des demandes, les ONG peuvent, à ce titre, contribuer à plaider en faveur de groupes ou de personnes spécifiques.



8.4.3 Examen médical

La plupart des pays acceptant des soumissions pour la réinstallation ont des exigences spécifiques liées aux examens et aux documents médicaux. Conformément aux accords conclus avec ces pays, l'OIM réalise ces examens ou contrôle la documentation préparée par d'autres autorités médicales, et organise les escortes médicales, le cas échéant.

8.4.4 Orientation culturelle

Les pays de réinstallation s'associent souvent avec l'OIM et des ONG pour proposer des cours d'orientation culturelle aux réfugiés avant leur départ. La durée de ces cours, les informations et l'enseignement offerts dépendent du contexte et du pays de réinstallation. Voir le *chapitre 7.11.3* pour plus de détails. Pour obtenir des informations sur les programmes offerts par chaque pays de réinstallation, voir les chapitres par pays de ce Manuel disponibles sur <http://www.unhcr.org/resettlementhandbook>.

8.4.5 Transport

Le transfert des réfugiés est de la responsabilité de l'OIM qui a négocié des accords tarifaires spéciaux avec les compagnies aériennes du monde entier. Ces tarifs spéciaux profitent à toutes les catégories de personnes qui bénéficient d'une assistance sous les auspices de l'organisation et permettent des réductions considérables sur les tarifs aériens et une franchise de bagages plus importante.

Quand le transport n'est pas organisé dans le cadre d'une opération de réinstallation, les personnes doivent être informées qu'elles peuvent se procurer des billets d'avion à tarif réduit, dans le cadre des programmes de migration subventionnés gérés par l'OIM. Par ces programmes, l'OIM aide les réfugiés et d'autres personnes ayant besoin d'assistance, en particulier en prenant les dispositions nécessaires au voyage et en organisant les préparatifs du départ.

Le transport s'effectue normalement sur des lignes aériennes régulières, sur une base individuelle ou sur des vols de groupe, même si le transport peut être organisé sur des vols charters. En cas de besoin, l'OIM peut aussi prévoir le transport par autocar, camion, train ou bateau⁵.

8.4.6 Réception et intégration

Les ONG peuvent également contribuer activement à promouvoir la politique du HCR en matière de réinstallation et à mieux faire connaître les objectifs, politiques et pratiques du HCR en matière de réinstallation. Cet aspect de l'action des ONG s'illustre notamment par le « projet commun entre l'OIM, le HCR et la CICM sur la promotion de la réinstallation dans l'Union européenne à travers la coopération pratique des États membres et autres parties prenantes », soutenu par le Fonds européen pour les réfugiés (FER). Ce projet commun favorise la coopération entre la société civile et les partenaires municipaux dans dix États membres de l'Union européenne (UE) en vue d'améliorer leur capacité relative à l'accueil et à l'intégration des réfugiés réinstallés. Il aspire également à intensifier la collaboration entre les différents acteurs pour mieux coordonner toutes les étapes de l'arrivée des réfugiés.

⁵ HCR, *Note d'orientation sur la coopération entre l'OIM et le HCR dans le secteur des transports*, mai 2000, (interne, en anglais), <http://swigea56.hcrnet.ch/refworld/docid/4a54bc02o.html>

Services dispensés aux réfugiés par les ONG dans les pays de réinstallation

Dans de nombreux pays de réinstallation, les ONG sont les principaux prestataires de services pour le réfugié qui arrive. Ces services sont généralement financés par le gouvernement hôte et/ou au moyen de ressources locales collectées indépendamment par l'ONG. En fonction du régime social de chaque pays, les services dispensés aux réfugiés par les ONG peuvent englober l'ensemble des besoins du réfugié réinstallé, y compris la formation linguistique et la recherche d'un emploi. Les ONG tiennent généralement le rôle de conseillers auprès des réfugiés, et travaillent souvent avec les communautés pour aider à l'apprentissage de la langue et sensibiliser à une nouvelle culture.

Les ONG assurent souvent la coordination des contributions volontaires et des donations privées remises directement aux réfugiés réinstallés. Ces contributions représentent une valeur ajoutée qui élargit les services auxquels les réfugiés ont droit dans chaque pays de réinstallation. Le degré du soutien apporté par ces mentors, anciens réfugiés, hôtes, interprètes culturels ou sponsors est très variable selon les pays de réinstallation et les communautés.

Fait très important, les ONG non seulement contribuent en espèces et par des dons en nature à la réinstallation des réfugiés, mais les aident également ainsi que leur famille à se faire de nouveaux amis et des relations leur permettant de s'intégrer avec succès. Ces dispositions font appel aux ressources locales de groupes religieux, d'organisations communautaires ou de milieux d'affaires afin de répondre aux besoins des réfugiés et de leur famille.

Les ONG sont souvent au premier plan des services spécialisés et de santé mentale qui tiennent compte des différences culturelles. En étroite collaboration avec des associations professionnelles, des universités, des hôpitaux et des centres de santé, les ONG s'assurent que les besoins particuliers des réfugiés (traumatisme à la suite de tortures ou de viol, etc.) sont pris en considération. Dans certains cas, ces services sont fournis gratuitement, à hauteur des besoins des personnes, ou à l'aide de fonds d'origine gouvernementale et non gouvernementale. Les bureaux du HCR sur le terrain doivent toujours consulter le Siège lorsque surgissent des problèmes particuliers concernant des besoins relatifs à la santé mentale et au traitement médical de certains réfugiés.

Dans certains pays de réinstallation, les ONG sont également les principaux prestataires de services de formation en matière d'emploi. De nombreux services novateurs ont été élaborés pour mettre en œuvre un partenariat direct avec de petites et grandes entreprises, qui considèrent les réfugiés nouvellement réinstallés comme une ressource importante du marché du travail. Certains pays de réinstallation utilisent des mesures incitatives pour encourager les réfugiés à entrer rapidement sur le marché du travail. Les bureaux du HCR sur le terrain doivent informer les réfugiés sur les perspectives d'emploi à tout niveau, y compris la possibilité de recrutement rapide pour des postes risquant qui peuvent inférieurs à leurs qualifications et à leur formation professionnelle.

Les ONG aident également les réfugiés réinstallés à être réunis avec des membres de leur famille se trouvant encore à l'étranger. La pratique des ONG dans ce domaine varie fortement selon les pays, et les ONG sont liées, dans leur

travail de regroupement familial, par les lois et règlements de chaque pays de réinstallation. En particulier, même lorsque des cas spéciaux ne relèvent pas des procédures normales d'immigration ou de réinstallation de réfugiés, les ONG peuvent néanmoins faciliter leur regroupement familial dans le cadre de dispositifs de protection temporaire, de programmes spécialisés de permis de séjour et d'autres formes d'admission humanitaire. Les bureaux du HCR dans les pays de réinstallation doivent être contactés lorsque de tels cas se présentent afin d'activer les réseaux d'ONG.

8.5 TRAVAIL DE PLAIDOYER ET LIAISON

Activités de plaidoyer en faveur des réfugiés

Dans de nombreux pays de réinstallation, les ONG sont au premier plan en matière de plaidoyer visant à convaincre leur gouvernement, le public et d'autres organisations de la nécessité d'assurer protection et assistance aux réfugiés. Ce rôle est particulièrement manifeste dans les actions de plaidoyer menées parfois par les ONG en faveur de groupes spécifiques de réfugiés relevant de leur circonscription ou de leur communauté. Ces activités peuvent prendre la forme de campagnes d'enseignement public destinées à des groupes spécifiques de réfugiés qui entretiennent des liens étroits avec la communauté ou ont des relations historiques avec les pays d'origine. Dans d'autres cas, les ONG travaillent dans un contexte plus large avec des fonctionnaires et des hommes politiques afin de tenter d'obtenir des décisions d'admission positives et un traitement accéléré de ces cas.

De nombreuses ONG s'engagent dans des activités de « lobbying » en faveur des réfugiés, y compris de groupes particuliers ayant besoin de protection. Ces activités varient en fonction du système politique de chaque pays mais, dans de nombreux cas, elles comprennent des réseaux locaux étendus d'activistes dévoués qui répondent aux appels à l'action face aux besoins des réfugiés.

Le travail de plaidoyer peut également se traduire par une assistance individuelle à certains réfugiés par le biais d'outils de l'enseignement public et de contacts avec des fonctionnaires pour accélérer la réinstallation d'individus ou de familles spécifiques.



Les ONG, les parlementaires, les familles de réfugiés, les représentants légaux et les populations des pays de réinstallation sont tous invités à communiquer avec les opérations du HCR **par le biais du bureau du HCR qui couvre leur pays**. Les coordonnées des bureaux du HCR sont disponibles sur <http://www.unhcr.org>.

Dans de nombreux pays de réinstallation, cette action est également visible dans les efforts que déploient les ONG pour s'assurer que les gouvernements consacrent suffisamment de fonds à l'assistance aux réfugiés et aux activités de réinstallation. Ceci comprend un appui à tous les besoins budgétaires identifiés par le HCR ainsi qu'un soutien aux budgets des services sociaux nationaux, en accordant une attention particulière aux services qui s'occupent des réfugiés.

Dans certains cas, le plaidoyer mené par les ONG en faveur des réfugiés comprend aussi des activités de lobbying visant à soutenir ou à contrer une législation spécifique, dans le but de promouvoir les principes de la protection des réfugiés et de l'octroi de l'asile. Une telle législation peut être de nature nationale ou peut avoir des implications régionales et internationales, car les gouvernements cherchent à harmoniser leurs lois et leurs pratiques.

Les ONG jouent souvent un rôle important dans la formulation de politiques concernant les critères d'admission, les priorités et les quotas. De nombreux gouvernements maintiennent d'étroites relations de travail avec des experts d'ONG pour élaborer et réaliser de nouveaux programmes et de nouvelles stratégies de réinstallation. De même, les ONG sont au premier plan non seulement en matière d'apport de services d'installation (intégration et adaptation) mais aussi en ce qui concerne l'élaboration, au niveau communautaire, de programmes d'intégration et d'adaptation visant à aider les réfugiés à démarrer une nouvelle vie et à devenir des membres productifs de leur nouvelle société.

Le HCR travaille fréquemment avec les ONG pour répondre aux besoins spécifiques de réinstallation, d'enseignement public et d'information.

Le personnel des bureaux sur le terrain doit veiller à coordonner ces besoins de plaidoyer avec le Siège du HCR et la délégation dans le pays de réinstallation⁶. De la même manière, les requêtes formulées par les ONG auprès des bureaux sur le terrain doivent être coordonnées avec le Siège du HCR et les autres bureaux compétents, afin de rendre la communication effective et appropriée à la situation.



Dans l'esprit du Partenariat en action (PARinAC), le HCR et les ONG peuvent aider efficacement à promouvoir les questions des besoins de protection internationale des réfugiés ainsi que des solutions régionales propres à une crise de réfugiés et à des groupes spécifiques de réfugiés ayant besoin d'être réinstallés⁷.

Dans de nombreux pays, le Service de réinstallation et d'autres ONG coopèrent étroitement par le biais d'organisations cadres ou de réseaux pour coordonner leurs activités et harmoniser leur information. Le HCR consulte souvent ces organisations cadres et ainsi que des particuliers dans chaque pays de réinstallation.

⁶ Les bureaux du HCR suivants couvrent les pays de réinstallation : Bureau régional de Canberra (Australie et Nouvelle-Zélande), Délégation de Brasília (Brésil), Bureau régional de Buenos Aires (Argentine, Chili, Paraguay, Uruguay), Bureau régional de Washington (États-Unis d'Amérique), Délégation d'Ottawa (Canada), Bureau régional de Stockholm (Danemark, Finlande, Norvège et Suède), Délégation de Londres (Royaume-Uni), Délégation de Dublin (Irlande), Bureau de liaison de La Haye (Pays-Bas), Délégation de Paris (France), Délégation de Madrid (Espagne), Bureau régional de Rome (Portugal), Bureau régional de Budapest (Bulgarie, République tchèque, Hongrie, Roumanie) et Délégation de Tokyo (Japon).

⁷ Dans la recommandation 32 de la déclaration et plan d'action d'Oslo, le PARinAC exhorte le HCR à coopérer avec les ONG de réinstallation et les ONG travaillant sur le terrain pour, entre autres, augmenter les quotas de réinstallation fixés par les gouvernements. *Partenariat en action (PARinAC), Déclaration et plan d'action d'Oslo*, 9 juin 1994, <http://www.unhcr.org/refworld/docid/3ae68f3d8.html>

8.6 RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

8.6.1 Réponse aux médias

Les nouveaux médias sont un moyen efficace de mobiliser le soutien nécessaire et de sensibiliser davantage le public au sort des réfugiés. Le HCR utilise les outils en ligne les plus populaires afin de promouvoir sa cause et de s'adresser aux personnes qui soutiennent son action. Le travail du HCR est présenté et débattu sur Twitter, Facebook, YouTube ou Flickr.

Utilisée efficacement, la coopération avec les médias peut avoir un impact positif sur le soutien du public et des gouvernements en faveur des réfugiés, et peut aider à une meilleure compréhension du rôle du HCR, de ses activités de protection ainsi que de son mandat. Cette meilleure compréhension peut, à son tour, permettre d'obtenir des fonds pour les programmes d'aide aux réfugiés. Toutefois, il convient de sensibiliser les médias sur le fait que l'attention du public peut parfois mettre en danger des réfugiés et leur famille. La gestion des messages transmis au public est un élément important dans la réinstallation des réfugiés.

8.6.2 Conseils sur l'interaction avec les médias



Bien que les demandes provenant des médias soient généralement confiées aux administrateurs chargés de l'information au public, la politique d'information du HCR permet aux membres du personnel de s'adresser à la presse dans leur domaine de compétence et les encourage même à le faire. Il convient de répondre à l'intérêt que portent les médias aux opérations de réinstallation en étroite collaboration avec le chef du bureau et l'administrateur responsable de la réinstallation. Dans certaines situations, il n'est pas approprié de médiatiser certains problèmes spécifiques, en particulier lorsque ces révélations peuvent mettre des personnes en danger. En cas de doute sur les conséquences éventuelles de déclarations publiques, le personnel doit consulter le Service des informations au public, au Siège.

Le *Manuel du HCR*, au chapitre 10, section 7, portant sur les directives générales relatives aux médias pour le personnel de terrain (disponible sur le site intranet du HCR), propose des conseils généraux et des conseils utiles sur la façon de se comporter avec les médias. Les conseils proposés sont, entre autres :

- **Soyez vous-même**, détendu et sympathique, restez professionnel et patient.
- **Soyez franc** à propos des problèmes et des difficultés qui sont inévitables dans le travail du HCR, et acceptez d'admettre certaines erreurs.
- **Tenez-vous en aux faits** : donnez des faits et des chiffres à propos de l'opération et des besoins humanitaires de votre secteur comme si vous parliez à vos partenaires habituels, et soyez franc sur les problèmes rencontrés et les mesures prises pour les résoudre.

- **Soyez précis** : si vous ne connaissez pas la réponse à une question, dites-le, renseignez-vous et revenez vers le journaliste avec la réponse.
- **Soyez flexible** : même si vous pouvez vouloir ou avoir besoin de fixer certaines règles pour un entretien, les entretiens doivent généralement être enregistrés. Il faut éviter, dans la mesure du possible, les entretiens sous couvert de l'anonymat, qui ne portent pas sur le contexte ou une question de fond ou alors il faut y recourir avec une extrême précaution.
- **Intéressez votre public** : présenter des faits ne signifie pas qu'il faut être ennuyeux ; racontez des histoires humaines pleines de vie pour donner des couleurs aux faits et aux chiffres austères.
- **Soyez positif** et ne critiquez pas vos collègues, ou d'autres ONG ou agences de l'ONU.
- **Soyez malin** et faites preuve de bon sens : laissez les sujets sensibles et les questions politiques de nature générale aux administrateurs principaux, laissez les spécialités ou les domaines qui ne relèvent pas directement de votre compétence aux collègues concernés et n'exprimez pas d'opinion politique.
- **Ayez le sens de la protection** : faites attention lorsque vous citez les noms de réfugiés et certaines informations personnelles, et faites preuve d'un tact particulier avec les survivants de tortures, violences sexuelles, ou autres, et les enfants (surtout s'ils sont non accompagnés). Soyez conscient des risques qui existent pour la famille restant dans le pays d'origine ou d'asile.
- **Adoptez le ton de la conversation** et évitez le jargon ou les termes propres au HCR, présentez-vous en personne et soignez votre apparence, regardez votre interlocuteur dans les yeux et citez une ou deux fois son nom.
- **Soyez concis** et rappelez-vous que vos propos risquent (ou doivent) être réduits à une déclaration plus courte, une citation ou une petite phrase.
- **Soyez concentré** : ne vous écartez pas du sujet, ne vous disputez avec le journaliste et n'attaquez pas les médias, et ne laissez pas votre interlocuteur vous suggérer des propos que vous n'avez pas dits.
- **Soyez photogénique**, faites attention à votre tenue et à l'arrière-plan.

Il est essentiel d'entretenir des relations positives avec les journalistes pour bien informer le public. Les journalistes doivent être informés des problèmes de protection et des risques que peuvent encourir les réfugiés qui acceptent d'être interviewés. Il convient de fixer des règles de base pour les visites de camps, mais le personnel du HCR doit se garder d'en empêcher l'accès ou de formuler des règles trop rigides. Ce genre d'attitude peut donner l'impression que le HCR a quelque chose à cacher, et risque de susciter un intérêt plus grand des médias, qui peut s'avérer négatif.

8.6.3 Les réfugiés et leur histoire

De par leur nature, les nouveaux médias sont au moins autant intéressés par les détails d'une histoire personnelle que par les faits et les chiffres. Le fait de mettre en avant l'histoire personnelle d'un réfugié peut lui être bénéfique et

peut mettre en lumière le travail du HCR et de son Service de réinstallation. Cet intérêt des médias peut apporter d'énormes avantages mais risque également d'entraîner des problèmes de protection délicats.

Le travail de réinstallation consiste à soustraire un réfugié d'un camp surpeuplé, d'un milieu urbain hostile ou d'un centre de détention, pour le replacer directement dans un pays sûr, loin des dangers, de la misère et de la souffrance du premier pays d'asile. Dans de nombreux pays – notamment dans les pays développés éloignés des principales zones de crise et qui ne reçoivent directement peu de demandeurs d'asile – le public ne peut appréhender les problèmes de réfugiés et le travail du HCR que grâce aux contacts noués avec les personnes engagées dans des activités de réinstallation et les réfugiés réinstallés. Selon les termes d'un délégué gouvernemental, la réinstallation représente « une fenêtre sur le HCR ». Tout intérêt manifesté à cet égard doit être encouragé. Tous les efforts doivent être déployés pour fournir une vue précise et positive au travers de cette « fenêtre ».

8.6.4 Sensibilisation des médias sans perdre de vue l'histoire des réfugiés

Afin de réduire les éventuels risques liés à la divulgation des problèmes des réfugiés, toutes les occasions doivent être mises à profit pour encourager les journalistes à respecter la confidentialité de certaines informations et, dans la mesure du possible, à éviter de révéler l'identité d'une personne, ou tout détail pouvant permettre son identification tel que des références précises à son engagement politique dans le pays d'origine ainsi que les dates et les endroits où l'activité politique a eu lieu. Si la publication de photographies peut venir compléter une histoire, elle ne doit pas se faire sans l'accord du réfugié, donné en pleine connaissance de cause.

8.6.5 Avoir le sens de la protection

Dans la mesure où la réinstallation implique le traitement de cas de réfugiés individuels, il est important d'avoir le sens de la protection lorsqu'il s'agit d'utiliser ces informations et dans les rapports avec les médias. La priorité fondamentale du HCR est la protection du réfugié. Les détails relatifs à leur expérience personnelle fournis par les réfugiés au HCR sont des informations confidentielles qui ne doivent pas être communiquées à des personnes non autorisées par le HCR, à moins que les réfugiés n'aient spécifiquement accepté de les divulguer.

Il est important d'être bien conscient du fait que publier des renseignements personnels détaillés sur l'histoire d'un réfugié, tels que son nom, son âge, son sexe, sa situation familiale, son village ou sa ville d'origine, ou ses activités politiques, peut accroître la vulnérabilité de la personne concernée ou des membres de sa famille vivant encore dans le pays d'origine. Ces révélations peuvent accroître le risque de mesures de représailles de la part des autorités nationales, que ce soit dans le pays d'asile ou dans celui d'origine si le réfugié

décide de rentrer. Une coopération étroite avec l'administrateur chargé de la protection peut aider à faire prendre conscience des risques que peuvent encourir certaines personnes.

Si les médias demandent un entretien avec un réfugié afin de mettre en évidence son histoire, celui-ci doit :

- recevoir tous les conseils nécessaires quant au but et à l'impact possible de l'entretien ;
- être informé qu'il a le droit de refuser l'entretien ;
- être informé qu'il a le droit d'utiliser un nom d'emprunt, ou de cacher son identité (p. ex. pour les personnes très en vue, les survivants de violences sexuelles et toute personne préoccupée par la sécurité des membres de sa famille encore présents dans le pays d'origine) ;
- être informé qu'il a le droit de refuser de répondre à des questions ou d'interrompre l'entretien s'il ne se sent pas bien.

Il convient également de prendre soigneusement en compte l'état émotionnel et psychologique du réfugié et de sa famille avant de les encourager à raconter et à répéter des histoires de violence, de viol, de torture et autres atrocités. Il importe de ne pas oublier que la première préoccupation doit être la sécurité et l'intérêt supérieur de la personne qui relate son histoire. Un agent du HCR doit proposer d'être présent lors des entretiens avec les journalistes si le réfugié le souhaite. Il convient de dissuader les journalistes d'interviewer les enfants réfugiés, en particulier si ces derniers ont subi un traumatisme.



Si l'histoire telle qu'elle a été rapportée est négative ou inexacte, ou si le journaliste n'a pas respecté les règles de base clairement définies, il est conseillé de ne pas se plaindre directement auprès du journaliste concerné ou de l'éditeur. Il convient plutôt d'informer dès que possible le Délégué ou le Service de l'information au public, au Siège du HCR.

8.6.6 Photos

Les images sont l'un des moyens les plus évocateurs pour raconter l'histoire d'un réfugié. Cependant, il faut prendre en compte certains points avant de photographier des réfugiés. Ces derniers peuvent être traumatisés, se sentir menacés par le fait d'être photographiés ou simplement ne pas souhaiter être pris en photo.

Il faut les approcher avec tact, leur demander systématiquement la permission avant de les photographier, et leur dire qu'ils peuvent refuser. Il faut être attentif au langage corporel et ne pas les photographier s'ils se sentent mal à l'aise, même s'ils ont donné leur accord.

Techniques de photographie préservant la sensibilité et la confidentialité

- ne pas utiliser de flash ;
- privilégier les clichés à distance aux gros plans ;
- limiter le nombre de prises ;
- photographier les réfugiés de dos, et non de face ;
- éviter les clichés humiliants ou violents ;
- faire la mise au point sur le personnel du HCR en laissant les réfugiés plus flous ;
- utiliser l'éclairage (un contre-jour, une ombre ou une silhouette peuvent permettre de masquer un visage) ;
- faire preuve de créativité en ne montrant qu'une partie du sujet, permettant d'exprimer une émotion sans montrer le visage ;
- photographier des mains, des pieds, une posture du corps, etc.

Ces approches exigent de la finesse si l'on veut obtenir une image de qualité. Il convient de faire appel à des photographes professionnels bien informés sur le sujet et de contacter l'éditeur photo du HCR qui offre son assistance.

8.6.7 Médias sociaux

Grâce à **Twitter**, le HCR discute des actualités, participe à des conversations sur les réfugiés et propose à ses adeptes de suivre ses activités. Suivez le HCR et participez à de vifs débats autour du travail du HCR. <http://www.twitter.com/refugees>

La page **Facebook** du HCR constitue la plate-forme de la communauté virtuelle du HCR. Devenez fan pour connaître les dernières actualités du HCR. <http://www.facebook.com/unhcr>

Flickr est un site de partage de photos sur lequel tout le monde peut télécharger et partager des images. Le compte Flickr du HCR est l'un des plus populaires parmi les organisations à but non lucratif. Consultez le compte Flickr pour découvrir en images le travail du HCR dans le monde entier. <http://www.flickr.com/unhcr>

YouTube est un site de partage de vidéos. Le HCR télécharge ses dernières vidéos de réfugiés sur YouTube à l'attention des personnes qui soutiennent ses actions qui peuvent ensuite les partager avec leurs amis et laisser des commentaires. Visitez la page YouTube du HCR pour regarder les dernières vidéos. <http://www.youtube.com/unhcr>