

**UN ACCÈS
PLUS SÛR**  **POUR SAUVER
DES VIES**



LE CADRE POUR UN ACCÈS PLUS SÛR EN ACTION

ÉTUDE DE CAS : AFRIQUE DU SUD

KIT D'INFORMATION SUR UN ACCÈS PLUS SÛR



Always Ready - Always There



CICR



CICR

Comité international de la Croix-Rouge
19, avenue de la Paix
1202 Genève, Suisse
T +41 22 734 60 01 F +41 22 733 20 57
E-mail: shop@icrc.org www.icrc.org
© CICR, octobre 2014

Photo de couverture : Des personnes déplacées font la queue pour recevoir une assistance.
David Chancellor/Fédération internationale

LE CADRE POUR UN ACCÈS PLUS SÛR EN ACTION

ÉTUDE DE CAS : AFRIQUE DU SUD

À PROPOS DE CETTE ÉTUDE DE CAS

Cette étude de cas a été élaborée conjointement par la Croix-Rouge sud-africaine et le Comité international de la Croix-Rouge (CICR). Elle a pour but d'explorer et de mettre en lumière certains des enseignements tirés de l'intervention humanitaire menée par la Société nationale lors d'une vague de violence associée aux attaques xénophobes qui se sont produites en mai 2008.

Le contenu a été rassemblé sur la base d'une étude de documents essentiels, d'une série d'entretiens semi-structurés et de réunions de groupes de réflexion facilitées conjointement par la Croix-Rouge sud-africaine et le CICR. Les personnes interrogées comprenaient des membres du personnel et des volontaires du siège de la Société nationale, du bureau provincial du Gauteng, des sections du township d'Alexandra et de Lebogomo, Mokopane, Pretoria et Sheshego, et du bureau provincial de Wynberg, au Cap. Une téléconférence a eu lieu avec des membres du personnel des provinces de KwaZulu-Natal (KZN) et du Cap-Oriental.

Deux éléments clés du Cadre pour un accès plus sûr sont clairement ressortis comme étant d'une importance vitale pour le travail de la Croix-Rouge sud-africaine, à savoir l'acceptation de l'organisation et l'acceptation des individus. Cette étude de cas explore les questions spécifiques se présentant dans ces deux domaines et les stratégies adoptées par la Société nationale pour y répondre.

Composantes essentielles du kit d'information sur un accès plus sûr, les études de cas telles que celle-ci fournissent des exemples de bonnes pratiques mises en œuvre par les Sociétés nationales.

Liste des sigles et acronymes

| | |
|--------------|--|
| CICR | Comité international de la Croix-Rouge |
| SAF | Safer Access Framework |
| SARCS | Croix-Rouge sud-africaine |

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| À PROPOS DE CETTE ÉTUDE DE CAS | 2 |
| CONTEXTE OPÉRATIONNEL | 5 |
| Le pays | 5 |
| La Croix-Rouge sud-africaine | 6 |
| Action humanitaire de la Société nationale | 8 |
| Le Cadre pour un accès plus sûr | 9 |
| PROBLÈMES NUISANT À LA SÉCURITÉ D'ACCÈS ET STRATÉGIES ADOPTÉES | 10 |
| Point 1 Acceptation de l'organisation | 10 |
| Point 2 Acceptation des individus | 13 |
| TRAVAILLER ENSEMBLE EN TANT QUE MOUVEMENT | 15 |
| IMPACT DES RÉALISATIONS DE LA SARCS | 16 |
| | |
| FIGURES | |
| Figure 1 : Carte de l'Afrique du Sud | 5 |
| Figure 2 : Les huit éléments du Cadre pour un accès plus sûr | 9 |
| Figure 3 : Les Principes fondamentaux de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge | 15 |

CONTEXTE OPÉRATIONNEL

Le pays

L'Afrique du Sud, qui se surnomme elle-même la « nation arc-en-ciel », abrite de nombreux groupes ethniques, culturels et linguistiques. Cependant, elle a longtemps connu la discrimination et les préjugés. Bien que ces attitudes aient été présentes en Afrique du Sud avant 1948, la politique gouvernementale d'apartheid, en vigueur entre 1948 et 1994, a fermement enraciné l'intolérance de la « différence » dans la société sud-africaine. Bien que l'État et la population aient depuis accompli des progrès considérables dans leurs efforts visant à surmonter le passé ségrégationniste du pays, les identités raciales et tribales jouent encore un grand rôle dans la culture actuelle.

La politique de ségrégation raciale, appelée « apartheid » (un mot afrikaans signifiant « séparation »), a été appliquée en Afrique du Sud par le biais de la législation, mais sa mise en œuvre a rencontré une grande résistance et provoqué des violences généralisées. À partir des années 50, une série de soulèvements et de manifestations a entraîné l'interdiction des groupes d'opposition et l'emprisonnement des leaders de la lutte anti-apartheid. Certaines réformes ont été engagées dans les années 80, mais elles n'ont pas suffi à faire taire une opposition croissante. En 1990, Frederik Willem de Klerk, alors

FIGURE 1 : CARTE DE L'AFRIQUE DU SUD



président de l’Afrique du Sud, a engagé des négociations pour mettre un terme à l’apartheid et, en 1994, la première élection démocratique multiraciale a eu lieu. Elle a été remportée par le Congrès national africain (*African National Congress – ANC*) sous la direction de Nelson Mandela.

En tant que moteur économique du continent africain, et en particulier depuis ses premières élections démocratiques en 1994, l’Afrique du Sud attire un grand nombre de migrants en quête de travail ou d’un asile politique dans un pays démocratique ayant une Constitution solide et moderne.

Malgré ses atouts, l’économie sud-africaine n’a pas échappé à la crise économique mondiale de 2007. Un fort taux de chômage et le malaise lié à l’augmentation des prix des denrées alimentaires et du carburant ont exacerbé le mécontentement que suscitaient depuis longtemps les inégalités de richesse. Les difficultés économiques du pays se sont fait particulièrement sentir parmi les couches socio-économiques les plus défavorisées. Dans de nombreux cas, les Sud-Africains touchés ont dirigé leur colère contre les migrants, qui vivaient souvent à leurs côtés dans des établissements urbains informels (bidonvilles). Acceptant de travailler pour un tarif inférieur au salaire minimum (et non soumis aux taxes sociales), les migrants étaient devenus une source de main-d’œuvre intéressante dans certains secteurs, tels que l’agriculture. Ils étaient ainsi entrés en concurrence avec la population locale pour des emplois et des logements rares et des allégations accusant les immigrants de contribuer à l’augmentation du taux de criminalité ont commencé à se répandre.

Bien que les étrangers aient déjà été victimes d’attaques isolées par le passé, la vague de violences xénophobes¹ qui a éclaté en mai 2008 a choqué tant les Sud-Africains que la communauté internationale par son intensité. Les violences ont débuté dans le township d’Alexandra, au nord-est de Johannesburg, où des foules en colère ont attaqué des citoyens étrangers et certains ressortissants sud-africains. Elles se sont ensuite étendues à toutes les provinces du pays, sauf une. Lorsqu’elles se sont terminées, plus de 60 personnes avaient été tuées et bien d’autres avaient été blessées. Les violences et les intimidations ont aussi provoqué le déplacement de dizaines de milliers de personnes, qui ont trouvé refuge dans des postes de police, des salles communautaires, des églises, etc. Plusieurs milliers d’étrangers ont fui du pays par peur des persécutions.

La population touchée avait notamment besoin de vivres et d’articles non alimentaires, d’un soutien psychosocial, d’activités de rétablissement des liens familiaux, de premiers secours, de protection et de sécurité. Une aide visant à faciliter la réintégration des migrants dans les communautés a aussi été fournie.



Annemarie Watt/CICR

Des volontaires de la SARCS déchargent des couvertures d’un camion pour les distribuer à des personnes déplacées par les violences.

La Croix-Rouge sud-africaine

« Avant les années 90, la Croix-Rouge sud-africaine était vue comme une organisation ‘blanche’ qui n’intervenait qu’en cas de catastrophe naturelle, alors que l’assistance aux personnes noires touchées par la lutte anti-apartheid était inexistante », a expliqué Mandisa Kalako-Williams, ancienne secrétaire

¹ La xénophobie est une haine ou une peur intense des personnes d’autres pays ou d’autres groupes ethniques. Elle a généralement ses origines dans des préjugés historiques, linguistiques, religieux, culturels et nationaux et peut être liée à l’impression que des personnes de nationalité et/ou d’origine ethnique différentes bénéficient d’un traitement différent sur les plans économique, social ou politique. Ces préjugés et ces perceptions peuvent déclencher des violences xénophobes, c’est-à-dire des violences dirigées contre les étrangers. Voir aussi : Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, *Stratégie 2011-2020 de la Fédération internationale sur la prévention et l’atténuation de la violence, ainsi que les moyens d’y faire face*, p. 26. Disponible sur : <http://www.ifrc.org/PageFiles/132439/strategy-violence-report-fr.pdf>.



Des volontaires de la SARCS réalisent une évaluation des besoins.

générale. Par conséquent, l'organisation et son personnel étaient mal acceptés et n'avaient accès qu'à quelques communautés.

Au cours des années qui ont précédé les élections de 1994, la Croix-Rouge sud-africaine (*South African Red Cross Society – SARCS*) a mis en œuvre plusieurs stratégies de repositionnement pour obtenir la confiance de la population et des autorités. « Nous avons commencé à être compris en 1994, quand nous avons fournis des services aux membres des deux camps », a déclaré Mbuso Mthembu, responsable de la gestion des catastrophes de la SARCS.

Durant la période de la lutte anti-apartheid, en particulier au début des années 90, la principale difficulté de la SARCS était de se faire accepter par tous les partis politiques en tant qu'acteur humanitaire neutre, impartial et indépendant. La police a parfois empêché les véhicules et le personnel de la SARCS d'intervenir. Les volontaires de la province de Gauteng ont notamment cité l'exemple des funérailles du chef du parti communiste sud-africain et chef d'état-major de Umkhonto we Sizwe, l'aile armée de l'ANC. La situation était extrêmement instable car cette personnalité avait été tuée juste avant les élections. Les volontaires ont expliqué qu'ils avaient été pris pour cibles par la police anti-émeute alors qu'ils surveillaient la situation durant les funérailles. Parfois, les volontaires subissaient des pressions visant à en tirer des informations.

Après 1994, les sections et les provinces visitées pour cette étude de cas ont continué de se repositionner en renforçant leur capacité de fournir des services communautaires de santé et d'aide en cas de catastrophe par le biais de leurs réseaux de volontaires communautaires qualifiés. Ces volontaires sont représentatifs des communautés qu'ils desservent, ce qui constitue un net avantage pour ce qui est de leur capacité à atteindre plus efficacement le niveau communautaire et à être acceptés par la communauté.

Action humanitaire de la Société nationale

En tant qu'auxiliaire des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire, la SARCS est chargée d'intervenir lors de situations d'urgence et de crises en Afrique du Sud. Elle s'est fait connaître lorsqu'elle a pris la tête des opérations de secours menées durant les attaques xénophobes en 2008.

La SARCS a joué un rôle prépondérant dans la réponse aux attaques xénophobes contre les migrants étrangers en 2008, distribuant des vivres et des articles essentiels non alimentaires, et fournissant un soutien psychosocial aux familles touchées.

Avant ces attaques, les équipes d'intervention d'urgence de la SARCS avaient dispensé des premiers secours et assuré des évacuations d'urgence lors de situations de violence, comme les violences politiques de 1993 et 1994, ainsi que durant d'autres grandes manifestations, notamment syndicales. S'appuyant sur l'expérience qu'elle avait ainsi acquise, la SARCS a rapidement mobilisé son personnel et ses volontaires pour répondre à la première des graves attaques à Alexandra. L'équipe de la SARCS de la province de Gauteng a fourni des articles de secours d'urgence aux personnes qui s'étaient réfugiées sur des sites temporaires dans la province. En prévision de la propagation des violences à d'autres provinces, des articles de secours ont été préparés en divers endroits afin que les équipes des provinces du Cap-Oriental et de KZN soient suffisamment bien équipées pour pouvoir intervenir efficacement et rapidement.

La SARCS avait principalement pour objectif de fournir des premiers secours et des services médicaux d'urgence. Cependant, elle a aussi assuré un rôle directeur dans la distribution de vivres et d'articles essentiels non alimentaires, ainsi que dans la fourniture d'un soutien psychosocial aux familles touchées. La SARCS a notamment contribué à enregistrer les bénéficiaires ayant besoin de secours d'urgence dans les centres pour personnes déplacées, à orienter les patients vers les dispensaires et hôpitaux, à distribuer des vivres et des articles non alimentaires et à mener une campagne de lutte contre la discrimination.

La campagne de lutte contre la discrimination a débuté par des réunions communautaires de sensibilisation et d'information, qui ont aussi donné lieu à des discussions de groupe.

“ Nous avons commencé par organiser des séances séparées pour les étrangers et les Sud-Africains, mais ensuite nous avons commencé à les intégrer et à tenir des séances conjointes de façon à appuyer nos activités de sensibilisation à la discrimination. ”

Mbuso Mthembu, responsable de la gestion des catastrophes,
Croix-Rouge sud-africaine

Malgré des difficultés de communication et de coordination entre le siège et les bureaux provinciaux et sections de la SARCS, au plus fort des violences xénophobes, plus de 150 volontaires et collaborateurs de la Croix-Rouge étaient déployés sur 25 sites d'hébergement temporaire accueillant les personnes déplacées à l'intérieur du pays. Pour soutenir ces activités, la SARCS a lancé des activités de mobilisation de ressources, de gestion et de coordination des volontaires, de liaison et de communication avec les médias, de promotion des partenariats et de collaboration avec des parties prenantes. Elle a mis un accent particulier sur la participation des communautés, notamment en associant des chefs de communautés non sud-africaines aux processus de prise de décisions.

Le Cadre pour un accès plus sûr

Le Cadre pour un accès plus sûr (le Cadre) met en évidence les actions et les mesures interdépendantes qu'une Société nationale peut prendre pour améliorer son acceptation, sa sécurité et son accès lorsqu'elle travaille dans des contextes sensibles et dangereux, notamment des conflits armés et des situations de tensions internes et de troubles intérieurs. Une action humanitaire neutre, impartiale et indépendante, et le strict respect des Principes fondamentaux, forment la base du Cadre.

Les actions et les mesures proposées dans le Cadre sont divisées en huit « éléments » qui se concentrent chacun sur un domaine clé (voir figure 2). C'est en relation avec certains de ces éléments que l'action humanitaire de la Croix-Rouge sud-africaine est examinée dans cette étude.

FIGURE 2 : LES HUIT ÉLÉMENTS DU CADRE POUR UN ACCÈS PLUS SÛR

| | | | |
|------|---|--|---|
| I |  | Évaluation du contexte et des risques | Les Sociétés nationales ont une bonne compréhension des aspects politiques, sociaux, culturels et économiques interdépendants de l'environnement en constante évolution dans lequel elles opèrent ainsi que des risques qu'il comporte, de sorte qu'elles peuvent prévenir et gérer ces risques. |
| II |  | Base juridique et politiques | Les Sociétés nationales disposent d'une base d'instruments juridiques et statutaires solides et élaborent des politiques sur lesquelles elles se fondent pour s'acquitter de leur mandat et de leur rôle humanitaires en conformité avec les politiques du Mouvement, le droit international humanitaire (DIH) et la législation nationale. |
| III |  | Acceptation de l'organisation | Les Sociétés nationales sont bien acceptées par les principales parties prenantes grâce au fait qu'elles fournissent aux personnes et aux communautés une assistance et une protection humanitaires efficaces et adaptées au contexte, dans le respect des Principes fondamentaux et des autres politiques du Mouvement. |
| IV |  | Acceptation des individus | Les employés et les volontaires sont bien acceptés par les principales parties prenantes grâce au fait qu'ils accomplissent leur travail dans le respect des Principes fondamentaux et des autres politiques du Mouvement. |
| V |  | Identification | Les Sociétés nationales prennent toutes les mesures nécessaires pour protéger et promouvoir l'identité visuelle de l'organisation et celle de ses employés et de ses volontaires. |
| VI |  | Communication et coordination internes | Les Sociétés nationales mettent en œuvre des stratégies et des mécanismes de communication et de coordination internes bien conçus, qui renforcent la coordination avec les autres composantes du Mouvement. |
| VII |  | Communication et coordination externes | Les Sociétés nationales mettent en œuvre des stratégies et des mécanismes de communication et de coordination externes bien conçus, qui renforcent la coordination avec les acteurs extérieurs. |
| VIII |  | Gestion des risques pour la sécurité opérationnelle | Les Sociétés nationales sont responsables de la sûreté et de la sécurité de leurs employés et de leurs volontaires, et s'acquittent de cette responsabilité en élaborant et en mettant en œuvre un système et une structure de gestion des risques pour la sécurité opérationnelle. |

PROBLÈMES NUISANT À LA SÉCURITÉ D'ACCÈS ET STRATÉGIES ADOPTÉES

Point 1 Acceptation de l'organisation

Élément III du Cadre pour un accès plus sûr

III



Acceptation de l'organisation

Les Sociétés nationales sont bien acceptées par les principales parties prenantes grâce au fait qu'elles fournissent aux personnes et aux communautés une assistance et une protection humanitaires efficaces et adaptées au contexte, dans le respect des Principes fondamentaux et des autres politiques du Mouvement.

Il a été déterminé que la sécurité d'accès aux communautés touchées dépendait tout particulièrement de l'image et de l'acceptation de la SARCS en tant qu'acteur humanitaire neutre, impartial et indépendant. Les violences xénophobes en Afrique du Sud ont éclaté car les communautés avaient l'impression que les étrangers prenaient leurs emplois et se livraient à des activités criminelles. Dans cette situation, la SARCS craignait qu'en prêtant assistance aux étrangers déplacés, elle ne donne l'impression aux communautés sud-africaines qu'elle faisait passer les besoins des étrangers avant ceux de son propre peuple.

Stratégies adoptées

S'appuyer sur les relations nouées grâce à la fourniture de services

La Société nationale attribue son accès sûr aux communautés touchées par les violences xénophobes au fait qu'elle distribuait visiblement des services essentiels dans les communautés avant la vague de violence.

Deux facteurs importants contribuent à l'acceptation et au positionnement positif d'une Société nationale : la fourniture de services utiles qui répondent aux besoins de la communauté et la participation de la communauté au processus consistant à élaborer, puis à fournir, des solutions. La SARCS s'est attachée à renforcer l'esprit d'entraide des communautés en associant des volontaires communautaires à ses activités et en renforçant leurs capacités. Le déploiement de volontaires locaux n'a pas seulement contribué à améliorer l'acceptation et



David Chancellor/Fédération

La SARCS sur la route avec un véhicule clairement identifié.

l'accès de la Société nationale; il lui a surtout permis de mieux comprendre le contexte.

Par ailleurs, les volontaires voyaient la présence et la visibilité permanentes de la Société nationale, ainsi que sa participation à un dialogue constant avec la communauté, comme des facteurs clés leur permettant de progresser dans leur travail. Ce sont les premières étapes de l'instauration d'un réflexe communautaire qui permet à la Croix-Rouge de faire son travail et qui garantit la sécurité de ses volontaires. Selon Winnie Ndebele, secrétaire générale par intérim de la SARCS : « Fournir un service intégré à la communauté nous a aidé à y être mieux acceptés ».

Deux facteurs importants contribuent à l'acceptation et au positionnement positif d'une Société nationale : la fourniture de services utiles qui répondent aux besoins de la communauté et la participation de la communauté au processus consistant à élaborer, puis à fournir, des solutions.

« Au début, certains membres de la communauté nous demandaient pourquoi nous fournissions un soutien à certains étrangers durant les attaques xénophobes. Nous avons pu leur expliquer nos activités et leur rappeler ce que nous avons fait dans la communauté avant les attaques, en tant que volontaires et en tant que Société nationale. Après cette explication, les membres de la communauté nous autorisaient à mener nos activités en faveur des ressortissants étrangers sans tenter de nous harceler ou de nous intimider. »

Volontaire, township d'Alexandra,
Croix-Rouge sud-africaine

L'importance d'entretenir un dialogue continu avec la communauté et de surveiller régulièrement l'image de la Société nationale dans la communauté ne devrait pas être sous-estimée. Il est en outre essentiel de promouvoir le travail de la Croix-Rouge à tous les niveaux. Le meilleur moyen de positionner positivement la Société nationale est de l'associer à des activités utiles sur le terrain. Autrement dit, il faut mener une action concrète spécifique pour être acceptés. Cette expérience a aussi souligné l'importance de collaborer avec les médias et de promouvoir les activités de la Société nationale en temps de paix, longtemps avant les violences.

Dialoguer avec les chefs communautaires – le « processus d'entrée dans la communauté »

Une stratégie clé adoptée par la SARCS durant les violences politiques de 1993-1994 consistait à engager un dialogue avec tous les partis politiques et les chefs communautaires afin de mieux faire comprendre le rôle de la Société nationale en tant qu'organisme humanitaire neutre, impartial et indépendant. Cette expérience a amené la SARCS et le CICR à définir conjointement un « processus d'entrée dans la communauté » qui se concentre sur les points clés suivants :

- ▶ Comprendre et analyser le contexte en conjonction avec la communauté et ses dirigeants;
- ▶ Trouver la source des informations qui circulent, puis les valider (par ex. rumeurs ou rapports des médias);
- ▶ Établir un cadre local de sécurité en se faisant connaître de tous les dirigeants;
- ▶ Diffuser activement, en interne et à l'extérieur, des informations sur le Mouvement de façon à mieux positionner la Société nationale en temps de paix.



Au poste de police de Jeppe, où les personnes déplacées par les violences se sont réunies en grand nombre, une mère allaitant son bébé bénéficie de l'assistance des volontaires de la SARCS.

La SARCS applique toujours ce processus. Les travailleurs de terrain se rendent dans les lieux considérés comme de potentiels points de départ de violences et réalisent des cartographies avec tous les chefs communautaires de la zone, ce qui permet à ces derniers de mieux comprendre les défis que rencontre la communauté. Les problèmes et les solutions définis par chacun des chefs sont souvent propres à une communauté et le processus d'entrée dans les communautés a aidé la Croix-Rouge à trouver la meilleure approche pour garantir son acceptation.

À mesure que les travailleurs de terrain de la SARCS renforçaient leur relation avec les chefs communautaires, la Société nationale a réalisé combien il est important que les chefs communautaires les connaissent et aient confiance en eux. En instaurant un climat de confiance avec les représentants des communautés, la SARCS garantit que les chefs communautaires sachent d'où viennent tous les travailleurs de terrain présents dans leur communauté et possèdent leurs coordonnées.

Garantir une action cohérente des volontaires des organes directeurs et des hauts responsables

La direction de la SARCS a découvert qu'il était très important que les structures et les membres des organes directeurs et de la direction soient d'accord au sujet de l'orientation que prenait la Société et qu'ils travaillent main dans la main.

Un des principaux enseignements cités par la SARCS² était que les directives générales ne sont pas une « option ». En l'absence de directives générales claires

² Septième Conférence panafricaine des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, 19-22 octobre 2008, Rapport du groupe de travail 2, *Mitigating the humanitarian consequences of violence in urban settings: the South African experience*.

et largement diffusées, les équipes nationales, provinciales et locales ont parfois dû définir des procédures et des processus chacune de leur côté. S'ajoutant à un manque de structure hiérarchique bien définie, ces insuffisances rendent la coordination et la gestion difficiles.

David Stephen, ancien secrétaire général par intérim, qui dirigeait la SARCS au moment des attaques xénophobes, a déclaré que la planification en amont, en collaboration avec les structures et les membres de la gouvernance de la Société nationale, avait permis une prise de décisions rapide et sûre, car chacun était informé et pouvait formuler ses préoccupations durant l'analyse. Il a en outre souligné l'importance d'associer les organes directeurs à toutes les étapes du processus. Si les dirigeants des sections avaient reçu des directives ne s'appuyant pas sur une consultation adéquate menée lors des phases d'analyse et de planification, la mise en œuvre aurait pu rencontrer des obstacles.

Associer les membres des organes directeurs à toutes les phases de l'intervention, y compris à la planification, a permis une prise de décisions rapide et sûre durant l'intervention.

“ La synergie des approches, des processus et des actions entre le siège et les sections est cruciale pour garantir le positionnement cohérent de la Société nationale à tous les niveaux. ”

David Stephen, ancien secrétaire général par intérim,
Croix-Rouge sud-africaine

Renforcer les communications internes sur le Mouvement pour produire des « ambassadeurs » forts

Mandisa Kalako-Williams, ancienne secrétaire générale de la SARCS, a relevé l'importance de renforcer les capacités de la Société nationale par des communications internes suivies et un engagement collectif vis-à-vis des processus de planification et de mise en œuvre. Il a été reconnu que les communications internes sur le mandat et les activités de la Société nationale et des composantes du Mouvement, sur l'importance d'appliquer les Principes fondamentaux, et sur l'utilisation de l'emblème, doivent être assurées en continu, et non seulement durant le processus d'introduction. De plus, elle a souligné l'importance de renforcer les compétences des ressources humaines, afin que le personnel et les volontaires aient les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour devenir des représentants ou « ambassadeurs » de la Croix-Rouge qui peuvent contribuer à positionner la Société nationale afin qu'elle soit mieux acceptée à tous les niveaux de la société.

Point 2 Acceptation des individus

Élément IV du Cadre pour un accès plus sûr

IV



Acceptation
des individus

Les employés et les volontaires sont bien acceptés par les principales parties prenantes grâce au fait qu'ils accomplissent leur travail dans le respect des Principes fondamentaux et des autres politiques du Mouvement.

Les volontaires communautaires de la SARCS ont déclaré qu'il ne leur était pas toujours facile de séparer leur identité personnelle de volontaires de la Croix-Rouge de leur identité de membres de leur communauté, car eux et leur famille font partie du contexte. Lors de la réponse aux violences xénophobes, certains leur ont demandé : « Pourquoi, en tant que Sud-Africains, aidez-vous les ressortissants étrangers, alors que ce sont eux qui sont à l'origine des problèmes ? ».



Christopher Black/Fédération

Un volontaire de la SARCS coordonne ses prochaines activités avec ses collègues.

Stratégies adoptées

Préparation des volontaires communautaires

La SARCS voit ses volontaires communautaires, qui respectent et promeuvent les Principes fondamentaux, comme un des principaux moyens de renforcer la confiance et les relations au sein des communautés.

La SARCS a compris à quel point il était important que les volontaires communautaires soient vus non seulement comme un élément d'un mécanisme d'intervention, mais plutôt comme le principal moyen permettant de renforcer la confiance et les relations au sein de la communauté. Des informations sur les Principes fondamentaux du Mouvement ont été communiquées aux communautés touchées et les volontaires communautaires ont appris comment suivre ces Principes et les appliquer dans leurs processus de prise de décisions et leurs activités de secours.

La SARCS a consacré un temps et des efforts considérables à la mise en place de ses structures d'intervention d'urgence, notamment en fournissant des formations, des uniformes et des documents d'identité adéquats pour toutes ses équipes d'intervention volontaires. Lors de la compilation des enseignements tirés de l'intervention de 2008, les volontaires ont également fait remarquer que bien qu'il soit important qu'ils comprennent les Principes fondamentaux et qu'ils les traduisent en actes dans leur vie et leurs activités quotidiennes, il était également important qu'ils connaissent les autres politiques du Mouvement et les normes humanitaires largement reconnues. Par exemple, durant les attaques xénophobes, les volontaires communautaires ont été pris au dépourvu lorsque, alors qu'ils distribuaient des secours, ils se sont rendu compte que les ressortissants étrangers déplacés en savaient plus qu'eux sur le projet Sphère³.

Avant les violences xénophobes de 2008, la SARCS fournissait des formations *ad hoc* afin de mieux préparer ses volontaires à répondre de manière appropriée aux situations violentes. Après 2008, cette préparation a été intégrée dans la formation dispensée pour tous les programmes communautaires.

³ Le projet Sphère, *La Charte humanitaire et les standards minimums de l'intervention humanitaire*, 2011, www.sphereproject.org.

TRAVAILLER ENSEMBLE EN TANT QUE MOUVEMENT

La SARCS, guidée et soutenue par le CICR et la Fédération internationale, a pris la tête des opérations de la réponse humanitaire aux violences xénophobes. Bien que cela n'ait pas été sans problème, en collaborant avec d'autres composantes du Mouvement et en utilisant la force de leurs capacités complémentaires, la SARCS a pu élaborer une réponse efficace.

Le Mouvement a réalisé une analyse conjointe du contexte et chacune des composantes a diffusé les informations recueillies. La SARCS a pu transmettre les informations et les perspectives rapportées par les équipes de terrain lors des téléconférences tenues régulièrement pour permettre aux sections, aux bureaux provinciaux et au siège national de recevoir et de transmettre des informations. La SARCS a découvert que ce processus d'analyse complémentaire du Mouvement renforçait l'objectivité et qu'il se révélait bénéfique pour contrebalancer la vision des équipes opérationnelles, naturellement souvent subjective.

La SARCS n'avait pas de stratégie de communication en cas de crise au moment des éruptions de violence, ni suffisamment de personnel chargé des communications capable de gérer l'attention et l'intérêt considérables des médias du

S'appuyant sur leurs capacités complémentaires, les composantes du Mouvement ont travaillé ensemble notamment pour réaliser une analyse conjointe, qui a renforcé l'intervention de la SARCS.

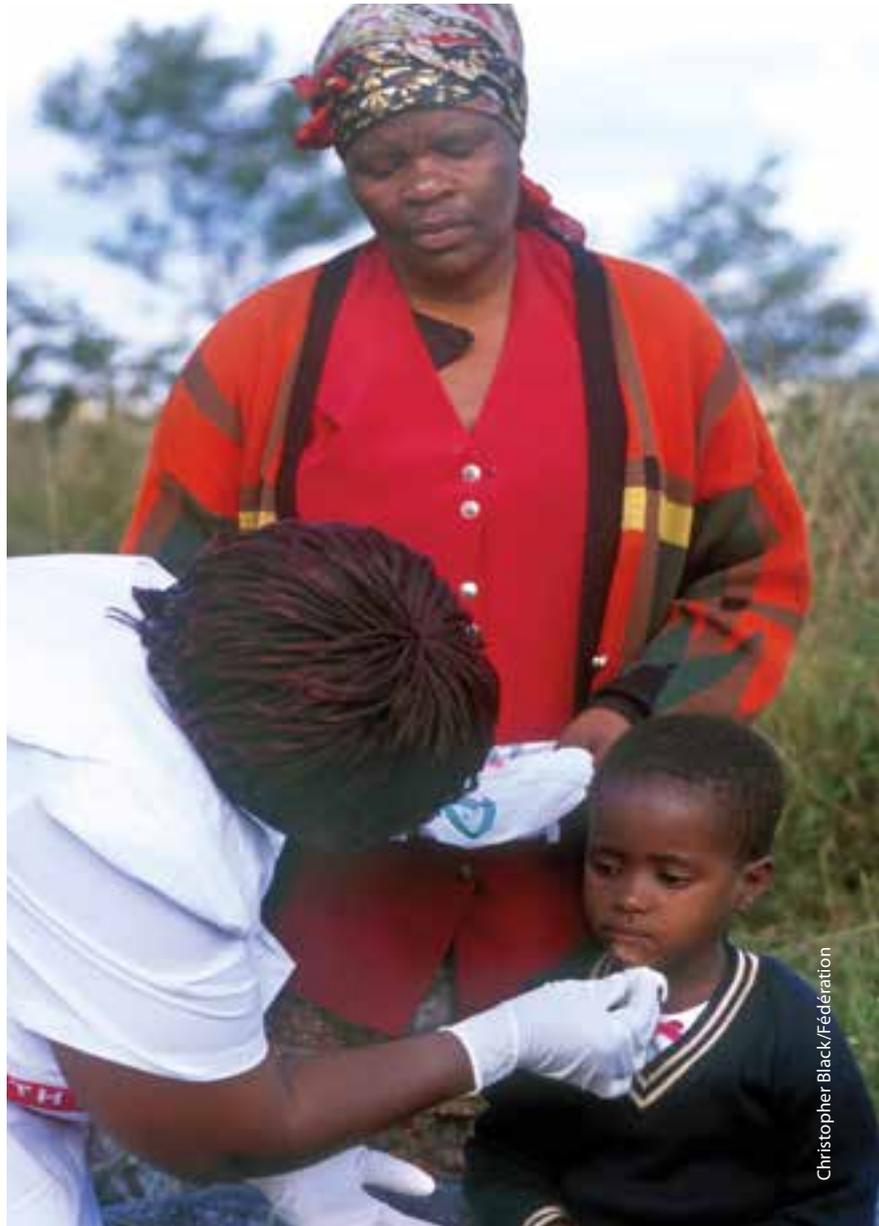
FIGURE 3 : LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA CROIX-ROUGE ET DU CROISSANT-ROUGE

| HUMANITÉ | IMPARTIALITÉ | NEUTRALITÉ | INDÉPENDANCE | VOLONTARIAT | UNITÉ | UNIVERSALITÉ |
|---|---|--|---|---|--|---|
| Né du souci de porter secours sans discrimination aux blessés des champs de bataille, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, sous son aspect international et national, s'efforce de prévenir et d'alléger en toutes circonstances les souffrances des hommes. Il tend à protéger la vie et la santé ainsi qu'à faire respecter la personne humaine. Il favorise la compréhension mutuelle, l'amitié, la coopération et une paix durable entre tous les peuples. | Le Mouvement ne fait aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale et d'appartenance politique. Il s'applique seulement à secourir les individus à la mesure de leur souffrance et à subvenir par priorité aux détresses les plus urgentes. | Afin de garder la confiance de tous, le Mouvement s'abstient de prendre part aux hostilités et, en tout temps, aux controverses d'ordre politique, racial, religieux et idéologique. | Le Mouvement est indépendant. Auxiliaires des pouvoirs publics dans leurs activités humanitaires et soumises aux lois qui régissent leurs pays respectifs, les Sociétés nationales doivent pourtant conserver une autonomie qui leur permette d'agir toujours selon les principes du Mouvement. | Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge est un mouvement de secours volontaire et désintéressé | Il ne peut y avoir qu'une seule Société de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge dans un même pays. Elle doit être ouverte à tous et étendre son action humanitaire au territoire entier. | Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, au sein duquel toutes les Sociétés ont des droits égaux et le devoir de s'entraider, est universel. |

monde entier. Le bureau de zone de la Fédération internationale en Afrique australe a géré la plupart des activités de communication au début des opérations, rédigeant des articles et des communiqués de presse et assistant aux conférences de presse, jusqu'à ce que la SARCS embauche un conseiller local en communication pour assumer ces responsabilités.

IMPACT DES RÉALISATIONS DE LA SARCS

Grâce en partie au succès de l'intervention et aux relations communautaires renforcées établies par la SARCS durant la période de violences, les discussions engagées avec le gouvernement en 1999 ont considérablement progressé pour aboutir, en 2010, à la signature d'un protocole d'accord pour les interventions en cas de catastrophe et de crise. En 2008, la SARCS a en outre été invitée à rejoindre le Comité national interministériel sur le droit international humanitaire, dont elle est dorénavant membre. De plus, durant la Coupe du monde de football de 2010 en Afrique du Sud, la SARCS a été pleinement agréée par le Département sud-africain de la santé parmi plusieurs fournisseurs de premiers secours.



Christopher Black/Fédération

Un agent de santé de La SARCS s'occupe d'un jeune patient sous l'œil attentif de sa mère.

MISSION

Organisation impartiale, neutre et indépendante, le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) a la mission exclusivement humanitaire de protéger la vie et la dignité des victimes de conflits armés et d'autres situations de violence, et de leur porter assistance. Le CICR s'efforce également de prévenir la souffrance par la promotion et le renforcement du droit humanitaire et des principes humanitaires universels. Créé en 1863, le CICR est à l'origine des Conventions de Genève et du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dont il dirige et coordonne les activités internationales pendant les conflits armés et les autres situations de violence.



CICR