

## Éléments du Cadre pour un accès plus sûr

*L'objectif sous-jacent de chaque élément du Cadre est d'améliorer le niveau d'acceptation et la sécurité, afin d'accroître l'accès aux personnes ayant besoin d'aide dans les contextes sensibles et dangereux, notamment les conflits armés et les situations de troubles intérieurs et de tensions internes.*

## Actions et mesures

*Pour chaque élément du Cadre, diverses mesures qui peuvent s'avérer nécessaires pour combler les lacunes et surmonter les obstacles, les risques et les difficultés en matière d'acceptation, de sécurité et d'accès ont été recensées.*

*Si d'autres composantes du Mouvement sont présentes dans le contexte concerné, la Société nationale coordonne étroitement ses activités de préparation et ses interventions avec elles, conformément aux politiques et aux autres mécanismes du Mouvement en matière de coordination, afin que leurs actions aient le maximum d'impact humanitaire et soient complémentaires.*

### 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.*

- 1.1 Les points communs et les différences entre la préparation aux catastrophes et les interventions conduites dans un contexte de catastrophe, d'une part, ou dans des contextes sensibles et dangereux, notamment les conflits armés et les situations de troubles intérieurs et de tensions internes, d'autre part, sont bien compris. Ils concernent : 1) l'environnement opérationnel en constante évolution ; 2) les besoins humanitaires ; et 3) la nature de l'intervention du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Cette connaissance permet d'adapter les activités de préparation et les interventions en conséquence.
- 1.2 Les tendances et les problèmes d'ordre politique, social, culturel et économique qui peuvent avoir des incidences sur l'action humanitaire sont recensés et analysés, ce qui permet d'orienter les activités de préparation et les interventions.
- 1.3 Un processus d'évaluation de l'environnement en constante évolution est mis au point et maintenu en permanence, de sorte qu'il soit possible de comprendre de manière approfondie le contexte opérationnel et de bien connaître les parties prenantes et les personnes et les communautés touchées, notamment leurs besoins spécifiques en matière d'assistance et de protection. *(Voir aussi VI. Communication et coordination internes et VII. Communication et coordination externes.)*
- 1.4 Dans le prolongement de l'évaluation de l'environnement en constante évolution et conformément aux instruments juridiques de la Société nationale, il est procédé à une évaluation permanente des risques qui intègre les stratégies de préparation et d'autoprotection des communautés, en vue d'établir un système normalisé de gestion des risques pour la sécurité opérationnelle et de définir une approche type en la matière. *(Voir aussi VIII. Gestion des risques pour la sécurité opérationnelle.)*
- 1.5 Les capacités de la Société nationale en matière de gestion des risques dans les contextes sensibles et dangereux sont évaluées et renforcées. *(Voir aussi II. Base juridique et politiques et VIII. Gestion des risques pour la sécurité opérationnelle.)*
- 1.6 Un plan d'urgence, fondé sur les mesures de préparation des communautés et sur des cas de figure précis, est élaboré et affiné afin d'améliorer la fourniture rapide d'une assistance et d'une protection efficaces aux personnes et aux communautés.

### 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 leurs rôles humanitaires en conformité avec les politiques du Mouvement, le droit international humanitaire (DIH) et la législation nationale.*

- 2.1 Les cadres juridiques dans lesquels le mandat et les rôles de la Société nationale trouvent leur fondement – et qui procèdent du droit international humanitaire, de la législation nationale et du cadre réglementaire du Mouvement – sont connus des membres, des employés et des volontaires de la Société nationale, auxquels ils ont été diffusés et dont ils guident les actions.
- 2.2 Les instruments suivants sont élaborés et consolidés : une loi nationale relative à la Société nationale, des textes statutaires ou constitutifs, des politiques, des accords et des plans qui énoncent ou reflètent clairement le mandat conféré à la Société nationale d'agir dans les contextes sensibles et dangereux, notamment les conflits armés internationaux et non internationaux et les situations de troubles intérieurs et de tensions internes. *(Voir aussi VI. Communication et coordination internes et VII. Communication et coordination externes.)*
- 2.3 Le mandat humanitaire de la Société nationale, son engagement à agir en tout temps conformément aux Principes fondamentaux, son statut de composante du Mouvement et son rôle d'auxiliaire des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire sont connus, généralement compris et soutenus par les principales parties prenantes.
- 2.4 La base juridique et le mandat des autres composantes du Mouvement sont connus et respectés, et un cadre de coordination efficace à l'échelle du Mouvement a été établi pour assurer la complémentarité nécessaire.

- 2.5 Une loi nationale régissant l'usage de l'emblème ainsi que du logo et du nom de la Société nationale existe ; elle est connue des membres, des employés et des volontaires de la Société nationale ainsi que des principales parties prenantes, notamment les pouvoirs publics et la communauté, et elle est à la fois respectée et appliquée. *(Voir aussi V. Identification et VII. Communication et coordination externes.)*
- 2.6 Les politiques du Mouvement régissant les interventions dans les contextes sensibles et dangereux, notamment les conflits armés et les situations de troubles intérieurs et de tensions internes, sont connues et ont été intégrées dans les politiques, les stratégies, les programmes, les opérations, les systèmes de gestion des risques pour la sécurité, les outils, les formations et les pratiques de la Société 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 politiques du Mouvement.*

- 3.1 La Société nationale travaille au plus près des communautés dans l'ensemble du pays pour élaborer et mettre en œuvre des programmes et des activités humanitaires pertinents et efficaces.
- 3.2 Reconnaisant que le comportement de son personnel et le niveau d'acceptation dont il jouit sont d'une importance cruciale pour véhiculer une image positive de l'organisation et, de ce fait, lui assurer une bonne réputation et faire mieux accepter son action, la Société nationale établit et met en œuvre des systèmes, des procédures et des lignes directrices, y compris un code de conduite, et elle recrute, déploie, forme et oriente ses employés et ses volontaires de façon à ce qu'ils soient mieux acceptés et bénéficient donc de meilleures conditions de sécurité et d'accès. *(Voir aussi IV. Acceptation des individus.)*
- 3.3 La Société nationale établit un dialogue permanent avec les organes compétents de l'État afin qu'ils comprennent bien la nature et l'utilité de son rôle d'auxiliaire dans le domaine humanitaire ; ces organes acceptent également que des modes opératoires différents puissent être nécessaires pour respecter l'exigence de neutralité, d'indépendance et d'impartialité à laquelle doit satisfaire l'action humanitaire menée par la Société nationale, tant dans les faits que dans l'image véhiculée. *(Voir aussi II. Base juridique et politiques.)*
- 3.4 Les interventions sont mises au point sur la base d'une évaluation du contexte et des risques, et réalisées selon une approche adaptée au contexte qui tend à favoriser l'établissement de liens dans les communautés plutôt qu'à diviser ces communautés involontairement.
- 3.5 Les Principes fondamentaux sont connus, compris et utilisés en tant qu'outil opérationnel pour guider la réflexion, la communication, la prise de décisions et les pratiques.
- 3.6 Les parties prenantes ayant une influence sur l'accès aux personnes et aux communautés touchées doivent être identifiées et faire l'objet d'une cartographie et d'une analyse, afin qu'il soit possible de prendre des mesures spécifiques pour se faire mieux accepter d'elles.
- 3.7 La confiance, le respect et la responsabilisation sont favorisés en toutes circonstances par des contacts transparents et réguliers, une fourniture de services fiable et prévisible, et des stratégies de renforcement des relations qui visent à ce que l'organisation soit bien acceptée par toutes les parties prenantes, notamment les acteurs étatiques et non étatiques, les autres organisations actives, les médias et les chefs communautaires et religieux.
- 3.8 La Société nationale doit se doter de mécanismes qui permettent d'étudier attentivement la pertinence de nouer tel ou tel partenariat avec des acteurs extérieurs, afin de ne pas compromettre l'acceptation, la sécurité et l'accès. De tels liens et partenariats avec des acteurs comme l'Organisation des Nations Unies, des organisations non gouvernementales, des médias et des entreprises privées seront établis et entretenus dans le respect des politiques du Mouvement, et de façon à protéger le statut véritablement unique de la Société nationale et sa réputation d'organisation humanitaire neutre, impartiale et indépendante.
- 3.9 Un système de gestion des risques pour la réputation a été élaboré et mis en œuvre ; il consiste en des activités de veille médiatique et d'évaluation d'image auprès des parties prenantes, et des mesures visant à corriger les perceptions erronées ou les images négatives. *(Voir aussi VII. Communication et coordination externes.)*
- 3.10 Un système visant à prévenir et à résoudre les problèmes d'intégrité a été établi et est utilisé avec succès pour prévenir et gérer les situations pouvant avoir des incidences néfastes sur le fonctionnement, la sécurité d'accès, et l'image et la réputation de la Société nationale.
- 3.11 La Société nationale a une identité visuelle bien distincte et reconnue, que l'on associe de façon positive à sa nature humanitaire, à son mandat et à son approche opérationnelle. *(Voir aussi V. Identification et VII. Communication et coordination externes.)*

#### 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 politiques du Mouvement.*

- 4.1 Le plus grand soin est apporté à l'examen des candidatures et à la sélection de l'ensemble du personnel, et des mesures de discrimination positive sont prises pour que la composition de l'effectif d'employés et de volontaires (y compris les membres des organes directeurs) reflète la diversité des communautés servies ; il s'agit en outre de veiller à ce que le personnel n'ait pas d'affiliation politique marquée et n'ait pas de liens avec un quelconque groupe armé, et à ce qu'il soit en mesure d'intervenir en toutes circonstances conformément aux Principes fondamentaux, au code de conduite et aux autres politiques du Mouvement. Tous ces éléments contribuent à améliorer le niveau d'acceptation et de sécurité dont ces personnes et la Société nationale jouissent auprès des parties prenantes et des communautés servies.
- 4.2 Les employés et les volontaires (y compris les membres des organes directeurs) se conduisent d'une manière qui témoigne de leur respect envers toutes les personnes auxquelles ils ont affaire et de leur adhésion aux Principes fondamentaux, aux politiques relatives à l'intégrité et au code de conduite du Mouvement/de la Société nationale, ce qui contribue à leur bonne réputation ainsi qu'à celle de la Société nationale et du Mouvement.
- 4.3 Les employés et les volontaires bénéficient d'une formation, d'un encadrement, d'orientations et d'une protection adéquats, et sont ainsi préparés à travailler dans des contextes sensibles et dangereux, notamment les conflits armés et les situations de troubles intérieurs et de tensions internes. Les questions traitées sont : la préparation individuelle ; l'utilisation des Principes fondamentaux comme outil opérationnel permettant de guider la communication, la prise de décisions et les actions ; l'élaboration de programmes adaptés au contexte/au conflit ; les mesures de sûreté et de sécurité ; les premiers secours ; la gestion des restes humains (le cas échéant) ; le soutien psychosocial et la gestion du stress ; le soutien et la protection de caractère juridique et administratif, notamment le code de conduite et les assurances ; la communication opérationnelle et l'usage de l'emblème et du logo.
- 4.4 Les employés et les volontaires comprennent la responsabilité individuelle qui leur incombe d'évaluer le niveau d'acceptation dont ils jouissent eux-mêmes dans l'environnement opérationnel ; s'ils ont des inquiétudes quant à leur sécurité ou leur capacité d'atteindre les personnes ou les communautés, ils prendront ou proposeront des mesures appropriées en coordination avec le département compétent de la Société nationale.
- 4.5 Des modalités, des systèmes et des méthodes de travail ont été établis à l'intention des employés et des volontaires, afin qu'ils bénéficient d'un soutien, d'orientations, d'une protection et d'un encadrement de qualité ainsi que d'une rémunération appropriée durant les interventions.
- 4.6 Des systèmes ont été établis pour observer dans quelle mesure les politiques, les lignes directrices, les procédures opérationnelles normalisées et les pratiques recommandées sont respectées, et prendre les dispositions nécessaires le cas échéant.
- 4.7 Les employés et les volontaires ont accès à un système de soutien (psychosocial) en matière de gestion du stress.
- 4.8 Les employés et les volontaires savent comment évaluer leur propre niveau de stress et celui des membres de leur équipe, et sont capables de garder un mode de vie sain dans les situations difficiles ; ils savent aussi comment avoir accès au système de soutien (psychosocial) mis en place par la Société nationale pour la gestion du stress.

#### V. Identification



*Les Sociétés nationales prennent toutes les mesures nécessaires pour protéger et promouvoir l'identité visuelle de l'organisation ainsi que celle de ses employés et de ses volontaires.*

- 5.1 Des dispositions sont prises pour surveiller d'éventuels usages abusifs de l'emblème ainsi que du logo et du nom de la Société nationale dans le pays, et pour apporter un concours actif aux pouvoirs publics afin qu'ils puissent assumer la responsabilité juridique qui leur incombe d'élaborer et d'appliquer des règles et des procédures efficaces à des fins de protection. *(Voir aussi II. Base juridique et politiques.)*
- 5.2 La Société nationale fait en sorte que les emblèmes, leurs fonctions respectives et les conditions dans lesquelles ils peuvent être arborés soient connus des parties prenantes, notamment des forces et des groupes armés, des professionnels de santé, et plus largement de l'ensemble de la communauté.
- 5.3 Des mesures ont été prises pour que l'identité visuelle de la Société nationale se distingue de celle des acteurs armés et de leurs services médicaux. *(Voir aussi II. Base juridique et politiques.)*

- 5.4 Des lignes directrices et des mécanismes internes ont été élaborés et mis en œuvre pour encourager un usage cohérent et correct de l'emblème et du logo de la Société nationale sur les vêtements, les papiers d'identité personnels, les produits, les locaux, les équipements et les moyens de transport. Des pratiques d'identification visuelle (degré de visibilité élevé ou faible) qui respectent les règles du Mouvement et améliorent l'acceptation, la sécurité et l'accès ont aussi été adoptées. Il faudrait envisager de mettre en œuvre un système de contrôle, comme l'attribution de numéros de série, pour suivre la trace des vêtements de travail et des moyens d'identification, afin d'empêcher qu'ils ne soient utilisés abusivement par des entités extérieures au Mouvement.
- 5.5 Conformément aux mécanismes établis pour guider l'établissement de partenariats (*voir point 3.8*), l'affichage commun de signes d'identification visuelle devrait être exceptionnel et discret et ne pas prêter à confusion. Ces considérations sont d'une importance cruciale dans les contextes sensibles et dangereux.

## 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.*

- 6.1 Une stratégie de communication interne – comprenant un plan d'action, des modèles, des outils, du matériel et une formation pour soutenir l'application du plan – a été élaborée et mise en œuvre.
- 6.2 Des systèmes, du matériel et des moyens technologiques de communication interne appropriés ont été établis pour assurer une communication fiable et sécurisée avec les équipes de terrain opérant dans des environnements sensibles et dangereux.
- 6.3 Un système de gestion de l'information a été établi pour faciliter la collecte, l'analyse, la circulation et le stockage/la récupération d'informations essentielles sur l'environnement opérationnel et les risques associés. Il comprend :
- ▶ des séances systématiques de briefing et débriefing opérationnels pour les équipes de terrain, et un mécanisme d'examen – et d'intégration dans les opérations – des observations et recommandations de ces équipes ;
  - ▶ des directives sur l'emploi d'un langage et d'un vocabulaire neutres ;
  - ▶ des lignes directrices sur la confidentialité et la transparence, et un cadre de responsabilisation ;
  - ▶ un mécanisme permettant de s'assurer que des sources d'information fiables et crédibles ont été identifiées, que les informations sont vérifiées par recoupement (triangulation), que les hypothèses sont distinguées des faits, et que les informations erronées sont détectées.
- 6.4 Une structure, un système et des procédures de gestion et de coordination des opérations sont élaborés et utilisés (à différents niveaux) ; ils comprennent une unité de gestion de crise dotée de protocoles d'activation et de désactivation clairs, des procédures opérationnelles normalisées, notamment pour accélérer la validation des produits de communication, et l'attribution de rôles et de responsabilités. Les membres de l'équipe sont recrutés et reçoivent une formation, et des chefs d'équipe sont désignés pour mettre en place un mécanisme efficace de communication et de coordination avec le terrain. (*Voir aussi VIII. Gestion des risques pour la sécurité opérationnelle.*)
- 6.5 Un cadre a été établi pour la communication stratégique et opérationnelle du Mouvement et pour la coordination opérationnelle ; il comprend des mécanismes bien définis et une attribution précise des rôles et responsabilités en matière de communication et de coordination, et prévoit notamment une identification claire et une préparation appropriée des porte-paroles.

## 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.*

- 7.1 Une stratégie de communication externe – consistant en une stratégie de positionnement, un plan d'action, des modèles, des outils, du matériel et une formation pour soutenir l'application du plan – a été élaborée et mise en œuvre.
- 7.2 Les principales parties prenantes connaissent et approuvent la législation nationale, les statuts, les politiques, les accords et les plans qui exposent clairement le mandat conféré à la Société nationale d'intervenir dans les contextes sensibles et dangereux, notamment les conflits armés internationaux et non internationaux et les situations de troubles intérieurs et de tensions internes, afin de poser le cadre nécessaire à une intervention efficace. (*Voir aussi II. Base juridique et politiques.*)
- 7.3 La Société nationale apporte son concours aux pouvoirs publics pour la promotion, la diffusion et la mise en œuvre nationale du DIH, notamment des dispositions relatives à la protection des emblèmes.
- 7.4 Dans le cadre de sa stratégie de sensibilisation et de diplomatie humanitaires, et en étroite coordination avec le CICR, la Société nationale encourage les parties au conflit et les porteurs d'armes à respecter le droit international humanitaire, en prônant le respect et la protection des personnes et des communautés touchées. (*Voir aussi II. Base juridique et politiques.*)

- 7.5 Une politique et des lignes directrices sur l'utilisation des sites de réseaux sociaux par les employés et les volontaires ont été élaborées et diffusées; des mécanismes de suivi et de contrôle du respect des dispositions ont été établis pour assurer leur application.
- 7.6 En se fondant sur la cartographie des principales parties prenantes, la Société nationale mène, en temps opportun, des activités régulières et ciblées de communication opérationnelle (qui nous sommes, ce que nous faisons, comment nous travaillons et ce qu'est l'emblème), et elle tient des discussions avec les parties prenantes pour mieux saisir comment elle est perçue par elles – l'objectif étant de pouvoir exécuter son mandat dans des contextes sensibles et dangereux. *(Voir aussi I. Évaluation du contexte et des risques et III. Acceptation de l'organisation.)*
- 7.7 L'utilisation que fait la Société nationale de ses outils en ligne et de ses médias électroniques tient compte du contexte, facilite la fourniture d'assistance et de protection aux personnes et aux communautés et préserve ainsi leur dignité, et empêche que ce type de communication ait des effets néfastes pour elles ainsi que pour les employés et les volontaires; les outils en ligne et les médias électroniques sont harmonisés avec d'autres sites Internet et méthodes de communication du Mouvement.
- 7.8 Reposant sur la participation à des mécanismes de coordination opérationnelle avec des acteurs extérieurs, les interventions et l'échange d'informations sont conformes aux lignes directrices de la Société nationale en matière de confidentialité, tout en préservant son indépendance en matière décisionnelle et son association étroite aux opérations coordonnées par le Mouvement.
- 7.9 Des mécanismes visant à assurer une communication bidirectionnelle avec les personnes et les communautés touchées ont été élaborés et mis en œuvre.

## 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.*

- 8.1 Une politique relative à la sûreté et à la sécurité a été élaborée et mise en œuvre.
- 8.2 La Société nationale se renseigne sur les pratiques d'autoprotection des communautés qui pourraient être bénéfiques pour la sécurité des communautés qu'elle sert et pour sa propre sécurité, et elle s'en inspire.
- 8.3 Un système et une structure intégrés de gestion des risques pour la sécurité opérationnelle ont été établis afin de veiller à la sûreté et à la sécurité des employés et des volontaires, des installations, des équipements et des véhicules; le système respecte les dispositions et les responsabilités relatives à l'obligation de diligence, les Principes fondamentaux et les politiques du Mouvement. *(Voir aussi tous les éléments, notamment I. Évaluation du contexte et des risques.)*
- 8.4 Une formation à la gestion des risques pour la sécurité opérationnelle, qui porte sur les outils et les procédures de gestion des risques, les lignes directrices, les codes de conduite et les mesures d'acceptation active et de protection, est dispensée à tous ceux qui sont chargés de gérer les opérations ou qui sont exposés à des risques dans l'accomplissement de leurs fonctions. *(Voir aussi I. Évaluation du contexte et des risques et IV. Acceptation des individus.)*
- 8.5 Une culture de la sécurité est développée au sein de la Société nationale; tous les employés et volontaires sont conscients de la responsabilité individuelle qui leur incombe de gérer leur propre sûreté et leur propre sécurité et de respecter les lignes directrices et les procédures de la Société nationale en la matière, et ont la préparation nécessaire.
- 8.6 Une couverture d'assurance appropriée a été établie pour les employés et les volontaires qui travaillent dans les situations de crise; elle prévoit une indemnisation en cas de blessures, y compris de traumatismes ou de détresse psychologiques, ou en cas de décès dans l'exercice de leurs fonctions.