

CD 97/7.1/1  
Original : anglais

CONSEIL DES DELEGUES  
Séville, 26 - 27 novembre 1997

# **POLITIQUE DU MOUVEMENT EN MATIERE DE COMMUNICATION**

(Point 7.1 de l'ordre du jour provisoire)

Document établi par le  
Forum de la Communication du Mouvement international  
de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

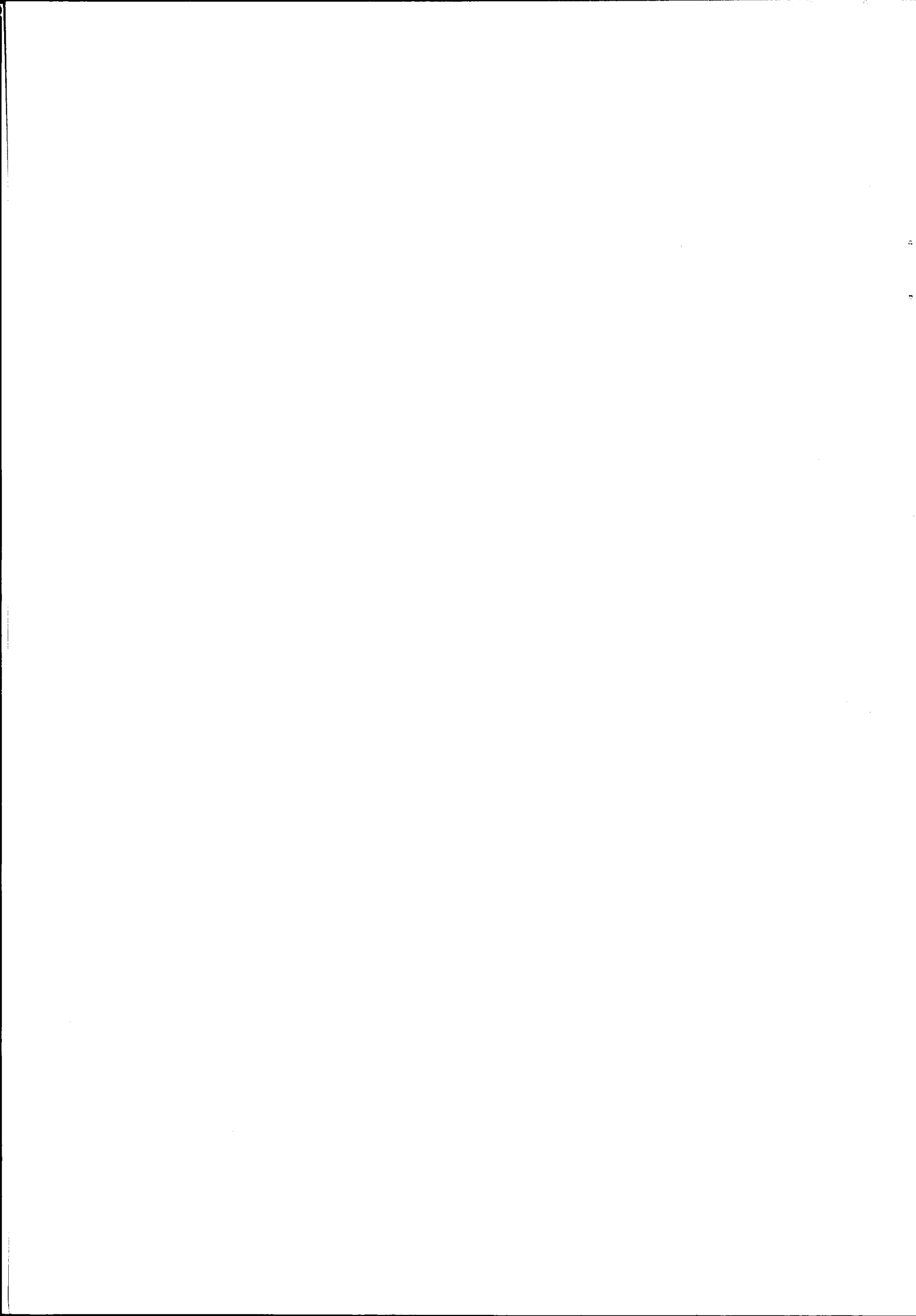
Genève, septembre 1997

## **Programme de travail du Mouvement dans le domaine de l'information**

Rapport du Forum de l'information du Mouvement à la réunion du Conseil des Délégués, Séville (Espagne), 26 et 27 novembre 1997

### **Table des matières**

- 1) Historique
  - 2) Objectifs et enjeux
  - 3) Messages-clés
  - 4) Approche mondiale
    - Le Web
    - Campagnes mondiales
    - Promotion par la télévision
  - 5) Appui à la communication aux niveaux local et national
    - Information mutuelle
    - Formation à la communication avec les médias
    - Clips vidéo
  - 6) Conclusions
- Annexe: Avant-projet de résolution soumis au Conseil des Délégués



## 1) Historique

Lors de la réunion du Conseil des Délégués tenue en décembre 1995, il a été convenu que le CICR et la Fédération organiseraient un forum composé d'éminents communicateurs appartenant à toutes les régions du Mouvement, qui seraient chargés de planifier, à l'horizon de l'an 2000 et au-delà, une série de projets cohérents à mettre en œuvre dès 1996. Le forum de la communication du Mouvement a déjà rencontré à deux reprises des représentants des Sociétés nationales d'Afrique du Sud, d'Australie, de Belgique, de Grande-Bretagne, de Colombie, des Etats-Unis, d'Hong-Kong, du Liban et de l'Ouganda. Le Croissant-Rouge malaisien, également membre du Forum, n'a pas été en mesure de se faire représenter. En revanche, un représentant du Département des communications et un délégué à l'information hors siège du CICR et de la Fédération internationale assistaient à la réunion.

À sa première réunion, tenue aux États-Unis, le Forum, sous la présidence de Tuur Hoste (Croix-Rouge de Belgique) et la vice-présidence de John Gray (Croix-Rouge britannique) a étudié une série de documents de base, exercice préalable nécessaire à la définition d'une stratégie à long terme du Mouvement dans le domaine de la communication. Parmi ces documents, citons notamment :

- des résolutions du Conseil des Délégués (1989 et 1995)
- les principes stratégiques du Mouvement dans le domaine de l'information (1989)
- les rapports annuels de la Fédération
- les rapports annuels du CICR
- les Principes du Mouvement
- le Rapport sur les catastrophes dans le monde
- divers documents émanant des Sociétés nationales

Les participants au Forum ont préféré envisager une série de projets pratiques plutôt qu'une stratégie globale qui supposerait l'existence d'un organe central investi de l'autorité nécessaire et disposant de ressources financières suffisantes pour en assurer l'application et la surveillance. En l'état actuel des choses, le Mouvement n'est pas doté d'un tel organe : sa politique étant déterminée par les Sociétés nationales, la Fédération internationale et le CICR, les possibilités de communication sont limitées, ce que n'ignorent pas les membres du Forum qui ont préféré concentrer leur attention sur les moyens de renforcer concrètement la coordination et la coopération au niveau mondial, plutôt que sur la définition d'une politique globale.

À la fin de la première réunion, chaque membre du Forum a été prié de rédiger une communication sur des questions précises dont on discuterait à la deuxième réunion, en Afrique du Sud.

À la deuxième réunion, un consultant bénévole de l'agence de publicité Ogilvy & Mather a collaboré à l'examen des problèmes majeurs que le Forum aurait à résoudre en cette fin de siècle et au début du prochain millénaire. Le Forum a examiné les communications soumises par ses membres et sélectionné les projets à recommander au Conseil des Délégués. Quelques-uns de ces projets ont paru mériter une exécution immédiate, dans la limite des ressources disponibles.

Les participants sont convaincus que **le partenariat** est la clé du développement du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et d'une plus grande efficacité dans le domaine des communications, sous l'impulsion d'organes tels que le Forum ou les groupes régionaux de communicateurs éminents des Sociétés nationales.

## **2) Objectifs et enjeux**

Il est clairement apparu aux membres du Forum que dans le secteur humanitaire, où se manifeste une concurrence de plus en plus vive, le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge se devait de concevoir une stratégie dynamique et novatrice en matière de communication, afin :

- d'assurer un maximum de publicité à son action et à ses services
- de s'imposer comme chef de file de l'action humanitaire et des secours d'urgence
- de se démarquer des autres institutions de secours, de leurs principes et de leurs méthodes d'action
- de promouvoir activement auprès de ses bénévoles, de ses donateurs et de son personnel un esprit de partenariat dans l'action menée pour soulager les souffrances et améliorer le sort des plus vulnérables, tant à l'échelle mondiale que dans le cadre de programmes nationaux
- de restaurer le prestige des emblèmes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et de faire respecter ce qu'ils représentent.

Conscients des problèmes et des enjeux, les participants ont proposé des solutions qui, à leurs yeux, contribueraient à atteindre les objectifs ci-dessus. Les problèmes suivants ont été traités :

- l'existence de deux emblèmes
- l'excès de bureaucratie
- le manque de coordination
- le peu d'importance accordée aux impératifs de la communication à long terme par les organes responsables des politiques à suivre
- l'inadéquation des ressources
- les lacunes de la recherche
- l'absence d'un esprit de corps
- la concurrence de plus en plus vive qui se fait jour dans le secteur humanitaire.

Conscients de ce qu'il leur fallait jouer, à cet égard, un rôle d'animateur et de chef de file, les membres du Forum, conformément au mandat arrêté en 1995 par le Conseil des Délégués, ont travaillé en équipe à l'aboutissement des propositions ci-après.

### **3) Messages-clés**

Les membres du Forum sont convaincus qu'il est capital de formuler une série de messages-clés à l'intention de tous les communicateurs du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Ces messages devraient étayer toutes les activités et s'appliquer aisément à toutes les situations dans lesquelles les Sociétés nationales et les institutions de Genève sont appelées à intervenir, à titre d'exécutants ou de consultants.

Ces messages devraient :

- ♦ mettre en relief le caractère unique du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et des Sociétés nationales;
- ♦ faire mieux comprendre, d'une part, les Principes de neutralité et d'impartialité qui animent les Sociétés nationales sur leurs propres territoires nationaux et, d'autre part, l'universalité du Mouvement;
- ♦ sensibiliser les membres des Sociétés nationales aux responsabilités qui sont les leurs au sein d'un mouvement humanitaire international;
- ♦ Inculquer aux membres des Sociétés nationales une vision commune de leur rôle, au sein de leurs pays respectifs et à l'échelle du monde;
- ♦ rehausser le prestige de l'emblème du Mouvement auprès des Sociétés nationales, mais aussi auprès du public, partout dans le monde;
- ♦ fournir à toutes les Sociétés nationales des moyens de communication communs, rationnels, facilement utilisables et accessibles à tous;
- ♦ inciter les gouvernements, les entreprises et les particuliers à aider financièrement le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge;

Les débats du Forum ont débouché sur l'élaboration d'une liste de messages-clés à l'intention des communicateurs :

- 1. Nous constituons la plus grande force humanitaire de la planète.**
- 2. Notre vocation est de servir la collectivité, tant au niveau local qu'à l'échelle mondiale.**
- 3. Notre emblème est garant de la qualité de nos prestations, qui sont fondées sur les principes de volontariat, d'impartialité et de neutralité.**
- 4. Notre objectif premier est de nous occuper des plus vulnérables.**
- 5. Dûment formés et spécialisés, nos volontaires s'emploient avec dévouement à sauver des vies humaines et à améliorer les conditions d'existence des populations qu'ils sont appelés à servir.**
- 6. Nous réagissons rapidement dans les situations d'urgence et aidons les individus à s'aider eux-mêmes.**

7. **Nous nous assurons le soutien de donateurs dans toutes les sphères de la société et leur devons des comptes.**
8. **Obtenir des résultats est notre devise.**
9. **Nous avons prouvé combien nous pouvons être efficaces dans le cadre de nos interventions sanitaires et humanitaires.**
10. **Nous sommes prêts à relever les défis du nouveau millénaire.**

Les membres du Forum ont décidé que ces dix messages-clés seraient diffusés sous forme d'affiches à tous les départements de l'information et de la communication du Mouvement.

#### **4) Approche mondiale**

##### **Le Web**

Alors que le CICR, la Fédération internationale et un nombre croissant de Sociétés nationales gèrent, avec plus ou moins de succès, un site internet sur le Web, les membres du Forum constatent qu'à ce jour aucune initiative n'a été prise pour assurer une représentation systématique du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur le Web (WWW).

Les membres du Forum voient dans le Web, outil international de communication, une triple possibilité de promotion pour l'instance d'envergure planétaire qu'est le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, à savoir :

**1.-Transmettre un message unifié :** Une page d'entrée sur le Web offrirait au Mouvement un support idéal pour transmettre à la Communauté internationale une série unique, claire et cohérente de messages précis sur ses principes unificateurs, ses valeurs, son organisation, ses objectifs et ses activités ainsi que sur ses interventions en faveur des plus démunis et ses préoccupations à leur égard. L'apparition du Web a montré clairement les incohérences de l'information, d'où l'urgente nécessité d'harmoniser les messages de portée universelle et, dans une certaine mesure, ceux qui n'ont qu'une portée locale. Indépendamment d'une page d'entrée, les membres du Forum recommandent aussi l'ouverture d'un site commun. Dans un premier temps, on pourrait songer à une version électronique de la Revue du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

**2.-Parler d'une seule et même voix:** Pour que ces messages soient efficaces, il faudrait que tous les sites individuels Croix-Rouge et Croissant-Rouge aient au moins un pointeur d'accès au site unique CR/CR sur leurs pages d'accueil.

**3.-Le Web au service de l'unification :** La transmission d'une série de messages par un moyen de communication international pourrait constituer un facteur d'unité

pour les membres du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et renforcer leur sentiment d'appartenance à une organisation d'envergure planétaire.

Il ne faut toutefois pas perdre de vue que le Mouvement ne pourra avoir un site web efficace que s'il arrive à surmonter les obstacles suivants :

Ressources : un site web exigerait l'investissement à long terme de ressources humaines et financières.

Coordination : la création, la mise à jour et la gestion d'un site web exigent du temps et des efforts concertés pour en assurer la réussite. Les objectifs et les responsabilités devront être, dès le début, clairement définis.

Contenu des messages : l'élaboration de la documentation jusqu'ici produite par le Mouvement en matière de communication a souvent nécessité de longues négociations avant que toutes les parties soient satisfaites. Les mêmes difficultés risquent de surgir à propos des messages qui figureraient sur le site web; aussi conviendrait-il de formuler au préalable des principes directeurs quant au contenu des messages.

#### Le projet de site web

Les membres du Forum souhaiteraient qu'il soit donné suite au projet de promotion unifiée du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge sur le site web. Sur ce site apparaîtraient un calendrier et une description des activités de toutes les Sociétés nationales CR/CR et de la Fédération, ainsi que des listes de noms et d'adresses. Les membres du Forum ont étudié le modèle élaboré par un concepteur de Genève. La viabilité de ce modèle leur a été confirmée par un groupe d'étude des systèmes d'information de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, à l'issue de consultations organisées à Washington en mai 1997.

Ce type de site a ceci de particulier qu'il peut être mis à jour, en ligne, par toutes les Sociétés qui disposent d'un ordinateur relié à l'Internet, ainsi que par courrier électronique (ou autre) adressé à l'administrateur du site : les Sociétés nationales n'ayant pas leur propre accès au Web pourraient y être représentées pour un coût minime.

La caractéristique des pages web est qu'on peut y mettre du texte, des images, des dossiers sonores, des vidéo clips et, bien sûr, des liens vers les sites nationaux du Web. Les sociétés qui en ont les moyens pourront y mettre des messages assez brefs et des pointeurs permettant d'accéder à leurs sites respectifs. Les autres se contenteront de mettre leurs informations sur le site général et se passeront pour l'instant d'un site individuel. Une fois qu'une Société aura désigné son propre site, un lien pourra facilement être établi. Ainsi, toutes les Sociétés, développées ou en développement, auront-elles une présence comparable et équilibrée sur le Web.

Autre caractéristique, la possibilité d'un double accès : l'un pour le grand public et l'autre réservé aux membres. Grâce à un mot de passe, tout membre du Mouvement pourrait y accéder pour le consulter ou pour y insérer des informations complémentaires à usage interne, entre autres, les premiers jets de documents



intéressant diverses Sociétés nationales, des calendriers de réunions dont les dates restent à convenir, les adresses et numéros de téléphone privés de responsables à ne pas divulguer au public.

Enfin, le site offre d'extraordinaires possibilités de communication et permet notamment d'envoyer facilement un courrier électronique à un ou plusieurs membres, voire à tous. Un autre projet du Forum, l'institution d'un système d'alerte mondial pour l'ensemble du Mouvement (voir ci-après), pourrait être facilement géré et activé par cette application.

Le CICR a soumis cette idée de site web au nom des membres du Forum qui considèrent qu'il devrait être développé par la Fédération avec l'aide financière et technique permanente du CICR et des Sociétés nationales.

Après avoir consulté des responsables des systèmes d'information de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et comparé divers sites web de la Croix-Rouge, les membres du Forum ont saisi l'importance de la qualité rédactionnelle des messages et de leur mise à jour périodique. La plupart des sites Croix-Rouge du web sont désormais d'utiles bibliothèques électroniques de référence, fort appréciées des chercheurs et de tous ceux qui s'intéressent de près aux activités de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Seuls quelques sites offrent des nouvelles ou des mises à jour quotidiennes. La plupart des utilisateurs du Net " naviguent " sur le Web en diagonale, ne lisant que les pages qui les intéressent. Les sites web du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge étant plutôt destinés aux spécialistes, ils n'offrent guère d'informations susceptibles d'intéresser les médias. Pour faire mieux connaître le Mouvement et sa mission, il serait donc souhaitable, pour atteindre un plus large public, d'envisager un site web plus attrayant et plus proche de l'actualité.

### **Campagnes annuelles mondiales à dater de 1998**

Les emblèmes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont universellement connus; on s'en fait cependant une image différente selon les pays. Depuis cinq ans, la Croix-Rouge britannique mène un programme ambitieux qui coïncide avec la Journée mondiale du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et consiste à distribuer sur tout le territoire britannique et moyennant une modeste donation, les plus simples des insignes. En 1995, la distribution de plus de cinq millions d'insignes a rapporté près de 4 millions de dollars des États-Unis. Pour en rehausser le prestige, un certain nombre de personnalités éminentes et de célébrités (notamment la Reine, le Premier ministre, des membres du Parlement, des présentateurs de la télévision et autres personnes en vue) ont été priées de porter l'insigne pendant la Journée mondiale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Chaque année, divers moyens promotionnels sont utilisés pour collecter des fonds, expliciter le sens de l'emblème de la Croix-Rouge et faire connaître les activités du Mouvement au Royaume-Uni; mais c'est à l'occasion de la Journée mondiale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge – pendant les préparatifs et les célébrations et immédiatement après - que l'impact est le plus fort.

Les membres du Forum recommandent aux Sociétés nationales d'organiser des campagnes analogues à travers le monde en se servant du même insigne, l'objectif étant de faire mieux connaître le Mouvement et, en même temps, d'en rehausser le prestige dans le monde entier.

Le Forum demande au Conseil des Délégués de soutenir la campagne mondiale de l'insigne en invitant les Sociétés nationales à piloter ce projet en 1998 et 1999. La Fédération et le CICR, avec l'appui de la Croix-Rouge britannique, pourraient aider les Sociétés nationales qui manquent de ressources pour leur permettre de participer à cette initiative. Le Forum, quant à lui, pourrait faciliter des arrangements bilatéraux pour permettre à d'autres Sociétés d'y participer également. Les membres du Forum sont convaincus que d'ici à l'an 2000 la moitié des Sociétés nationales participeront aux campagnes mondiales de l'insigne. L'idéal serait que presque toutes vendent l'insigne dans leurs pays respectifs dès le début du deuxième millénaire.

De son côté, le Forum, s'emploiera à trouver des parrainages pour contribuer au financement d'une campagne mondiale de l'insigne du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Cette campagne compléterait les célébrations prévues par le Mouvement à l'occasion du nouveau millénaire.

Le prix de revient de l'insigne est dérisoire: à peine trois cents américains la pièce. Le but recherché est que, tous milieux confondus, toutes sortes de gens, des enfants, des étudiants, des travailleurs et des employés (ceux, notamment, qui ont directement affaire au public: personnel de cabine des compagnies aériennes, conducteurs d'autobus, vendeurs de magasins ou de marchés, policiers, réceptionnistes) **portent l'insigne de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge à l'occasion de la Journée mondiale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.**

Le Mouvement se doit de promouvoir son action à l'occasion de la Journée mondiale, à l'instar de certains de ses concurrents qui tirent le meilleur parti de leurs journées promotionnelles respectives. La recommandation que le Conseil des Délégués avait faite en 1995 aux Sociétés nationales d'encourager les fabricants d'agendas et de calendriers à signaler dans leurs publications la Journée mondiale est plus que jamais d'actualité.

La campagne de l'insigne pourra varier d'un pays à l'autre: certaines Sociétés nationales y verront l'occasion de collecter des fonds, d'autres celles de faire de la promotion, d'autres encore se contenteront de demander à leurs bénévoles et à leur personnel d'arborer fièrement l'insigne.

Le Forum de la communication du Mouvement est prêt à collaborer avec une quinzaine de Sociétés nationales du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour préparer une première campagne de l'insigne pour 1998. Si ce projet pilote est couronné de succès, il pourra servir de point de départ aux activités ultérieures, dans l'optique exposée ci-dessus.

Les membres du Forum considèrent qu'une telle stratégie serait un moyen simple et efficace de rehausser le prestige du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pourrait servir de tremplin aux futures campagnes annuelles auxquelles toutes les Sociétés nationales pourraient participer.

### **Promotion par la télévision**

De l'avis des membres du Forum, le Mouvement devrait s'employer à établir de bonnes relations de travail avec une ou plusieurs chaînes de télévision internationales pour faire passer ses messages. Ceux-ci devraient insister sur l'impact des conflits et des catastrophes naturelles sur la vie des êtres, ainsi que sur l'action qu'il mène pour leur rendre l'espoir et les secourir. Des contacts de haut niveau fort encourageants pris avec différentes chaînes ont débouché sur des projets concrets avec une chaîne de télévision internationale de premier plan. Compte tenu de la spécificité du support audio-visuel, ces projets visent à sensibiliser le public aux problèmes majeurs qui préoccupent l'ensemble du Mouvement, plutôt qu'à promouvoir son image.

Dans toute la mesure du possible, chaque projet traitera d'une situation concrète avec le concours des Sociétés nationales, du CICR et des délégations de la Fédération. Les bulletins des services publics d'information et des reportages sur le terrain constitueront la base de ces projets. Les premiers nécessiteront une aide financière et il faudra s'assurer la coopération de toutes les composantes du Mouvement pour donner un maximum de publicité à son action humanitaire et mobiliser les donateurs.

A ce stade, il serait prématuré, voire préjudiciable aux négociations en cours, d'indiquer les noms des éventuels partenaires.

## **5) Appui à la communication aux niveaux local et national**

### **Information mutuelle – vigilance médiatique**

Vu la nature extrêmement décentralisée du système (171 Sociétés nationales autonomes et deux institutions basées à Genève ayant chacune plus de 60 délégations à travers le monde), il est courant que les communicateurs de certaines composantes parties du Mouvement ignorent ce qui se passe dans les autres, même si cela les concerne directement.

Ainsi, il est plusieurs fois arrivé que des responsables de l'information contactés par des médias locaux au sujet d'événements ou de problèmes concernant la Croix-Rouge ou le Croissant-Rouge dans une autre région du monde se soient trouvés fort embarrassés car ils en entendaient parler pour la première fois! La structure même du Mouvement ne permet pas d'éviter totalement ce genre d'accrocs, fort préjudiciables à notre crédibilité, mais il faudrait faire en sorte que les responsables de l'information soient en mesure de les minimiser.

### **L'objectif visé**

Il s'agit d'instituer un système d'alerte qui permette d'informer à l'avance tous les communicateurs du Mouvement qui pourraient être concernés par des événements ou des interventions dans le reste du monde. Ils devraient, par principe, en être informés à l'avance; dans le pire des cas, en même temps que les médias; mais jamais après-coup.

De l'avis des membres du Forum, aucune composante du Mouvement ne devrait pouvoir réagir à la place d'une autre : tout responsable de l'information, quelle que soit la composante du Mouvement à laquelle il appartienne, devrait être en mesure de répercuter directement à la source les demandes d'information; s'il s'agit d'une question d'intérêt local, il devrait à tout le moins disposer du temps voulu pour faire connaître la position de son organisation.

De l'avis des membres du Forum, trois principes devraient présider à l'élaboration de ce système d'alerte : d'abord, l'établissement d'un répertoire de tous les responsables de l'information; en second lieu, la définition de critères de déclenchement des alertes et, enfin, la mise en place d'un système de transmission des alertes facile à appliquer.

### 1. L'annuaire

À la suite de la réunion du Forum de la communication qui a eu lieu à Washington D.C, le Secrétariat de la Fédération a été chargé d'élaborer un annuaire de tous les responsables de l'information du Mouvement à travers le monde. Des questionnaires ont été adressés à toutes les Sociétés nationales; des rappels ont été envoyés à celles qui n'avaient pas répondu. Bien qu'une quarantaine n'aient pas encore donné suite, un annuaire provisoire a été établi : il contient plus de 260 noms, soit 86% du total. La plupart des Sociétés qui n'ont pas répondu n'ont d'ailleurs pas de responsable de l'information; aussi le Forum devra-t-il leur demander à qui adresser d'éventuelles notifications d'alerte.

Des exemplaires reliés de l'annuaire ont été distribués aux membres du Forum à l'occasion de leur réunion au Cap ( Afrique du Sud). Cet annuaire sera par ailleurs mis sur FEDWEB, le site intranet de la Fédération, mais comme il contient des numéros de téléphone personnels, il n'apparaîtra pas sur le site web accessible au public.

### 2. Les critères

Les membres du Forum ont arrêté les critères dont dépendra la décision de lancer une alerte médiatique. Celle-ci pourrait être déclenchée :

- ♦ si un communiqué de presse sur des questions internationales émanant d'une Société nationale, d'une délégation ou d'une institution est susceptible d'être repris par des agences de presse.
- ♦ si un communiqué de presse émanant d'une Société nationale porte sur des questions d'intérêt local susceptibles d'avoir des répercussions internationales (dons de sang, normes humanitaires, par exemple).
- ♦ si la Croix-Rouge ou le Croissant-Rouge sont critiqués dans la presse locale.
- ♦ si des programmes nationaux de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge financés de l'extérieur font l'objet de critiques.
- ♦ s'il s'agit de questions sensibles touchant à la politique ou à l'intégrité du Mouvement de la Croix-Rouge ou le Croissant-Rouge.

Les détails communiqués à l'occasion d'une alerte dépendront du contexte, mais toute déclaration publique devra être fournie in extenso avec le nom du responsable.

S'il s'agit de questions politiques sensibles ou si le comportement de membres du personnel de la Croix-Rouge est mis en cause les choses sont forcément plus compliquées. Le plus souvent, les Sociétés nationales préféreront taire le fait qu'elles connaissent de tels problèmes. La solution pourrait être l'"état d'alerte sans divulgations de détails", avec pour seules indications le fait que la presse risque de s'intéresser à telle Société et le nom de la personne à contacter. En cas d'enquêtes de la presse auprès d'autres Sociétés, le mot d'ordre serait de faire suivre, sans commentaire.

### 3. Le système d'alerte

De l'avis des membres du Forum, le courrier électronique devrait être le principal moyen de transmission des messages d'alerte. Ce moyen n'est pas encore généralisé à l'ensemble du Mouvement, mais il se répand rapidement et devrait être à la portée de toutes les Sociétés au début du deuxième millénaire. Il couvre déjà 180 des quelque 300 points d'accès (Sociétés nationales et délégations). Il est proposé que dans l'intervalle les délégations régionales soient le point de convergence des alertes lorsque la transmission par courrier électronique ne serait pas possible.

### Formation à la communication avec les médias

Dès leur première réunion, les membres du Forum, ont considéré que l'un des moyens d'améliorer les capacités de communication du Mouvement et, par voie de conséquence, sa cohésion vis-à-vis de groupes-cibles extérieurs, serait d'aider les Sociétés nationales à développer leurs propres capacités dans ce domaine. À leurs yeux, cela aurait un double avantage: celui de valoriser leur image dans leurs pays respectifs, grâce surtout (mais pas exclusivement) aux médias, et celui, non négligeable, de rehausser le prestige du Mouvement en instaurant certaines normes de communication sur lesquelles pourraient se fonder, entre autres, les médias et les donateurs.

Au nom du Forum, le CICR a confié l'exécution d'un projet pilote à sa délégation régionale pour l'Afrique de l'Est. Y ont participé les Sociétés nationales d'Ethiopie, du Kenya, de la Tanzanie et de l'Ouganda. Un journaliste expérimenté, également consultant dans le domaine des médias, a été détaché par la Croix-Rouge britannique.

Des ateliers de deux jours ont été organisés pour chacune des Sociétés dans leurs capitales respectives, auxquels ont pris part entre 12 et 20 fonctionnaires supérieurs du Siège et des services extérieurs. Ils ont été précédés d'un atelier destinés aux secrétaires généraux des Sociétés concernées pour leur exposer le projet et mobiliser leur soutien. Les résultats ont été positifs: il a été reconnu que cette formation, forcément sommaire pendant l'exécution du projet pilote, correspondait à un besoin réel et au désir des Sociétés d'améliorer leurs capacités dans ce domaine.

Compte tenu des possibilités qu'offrent les moyens de communications, tant traditionnels que nouveaux, les membres du Forum considèrent que le Mouvement devrait en faciliter l'accès à toutes les Sociétés nationales. Cette démarche fortifierait l'ensemble du Mouvement et contribuerait à rapprocher Genève des Sociétés nationales participantes, d'une part, et des Sociétés nationales exécutantes, de l'autre, pour donner au monde une bonne image de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Il est en conséquence proposé :

- ♦ que les résultats du projet pilote soient communiqués aux autres Sociétés nationales auxquelles on demandera leur avis sur l'opportunité ou la possibilité de l'étendre;
- ♦ qu'un plan d'action soit élaboré, en collaboration avec la Fédération internationale, le CICR et diverses Sociétés nationales, en vue de reprendre le projet dans d'autres pays sur une période de cinq ans;
- ♦ que des engagements de financement soient demandés au CICR, à la Fédération et aux Sociétés nationales avant le lancement du programme mais que des ressources, humaines et financières soient aussi demandées à des donateurs extérieurs pour assurer la poursuite du projet;
- ♦ que les Sociétés nationales exécutantes fournissent une plus grande contribution en ressources humaines (notamment des formateurs).

### **Messages audiovisuels**

Les membres du Forum ont pu constater qu'il existait toute une série de matériels audiovisuels institutionnels, généralement produits par le CICR ou la Fédération, mais ils ont noté qu'en règle générale, ceux-ci décrivaient les activités internationales de l'une ou l'autre de ces institutions genevoises et qu'il n'existait pas de documentation audiovisuelle montrant de manière simple et succincte, et dans un contexte global, le rôle et l'action de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge sans expliquer les structures complexes du Mouvement et le rôle spécifiques de ses composantes.

À la demande du Forum, le CICR a produit un court documentaire vidéo présentant uniquement des images de missions d'intervention et d'assistance de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Ce clip a été visionné par les membres du Forum lors de leur réunion au Cap. Il débute par des images de synthèse apocalyptiques et enchaîne sur des photographies qui montrent comment la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge apportent leur aide dans des situations critiques.

Les membres du Forum ont salué cette initiative. À leur connaissance, ce clip est le premier document audiovisuel conçu pour l'ensemble du Mouvement et non pour rehausser l'image de l'une ou l'autre de ses composantes. Ils ont souligné la nécessité de produire d'autres documents de ce genre et demandé aux Sociétés nationales participantes, ainsi qu'à la Fédération, de suivre l'exemple du CICR dans cette voie.

## 6) Conclusions

Les principales recommandations du Forum sont :

- ♦ de promouvoir les messages clefs qui seront diffusés par tous les communicateurs du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge;
- ♦ d'assurer une présence adéquate de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur le Web;
- ♦ de lancer chaque année une campagne de l'insigne de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
- ♦ pour rehausser notre image de marque et faire entendre les messages du Mouvement;
- ♦ de prendre contact avec une chaîne de télévision internationale pour mettre en valeur le travail accompli par la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge;
- ♦ d'instaurer une communication adéquate entre tous ceux qui, au sein du Mouvement travaillent dans les domaines de l'information et des médias;
- ♦ de prévoir une formation aux techniques médiatiques afin d'améliorer notre impact sur les médias, tant sur le plan local qu'à l'échelle mondiale;
- ♦ de produire des spots vidéo et d'en promouvoir la diffusion pour rehausser l'image de marque de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge;

Les participants au Forum de la communication du Mouvement sont d'avis que le Conseil des délégués devrait entériner ces propositions car, selon eux :

- ♦ bien que que limitées, elles n'en ont pas moins une grande portée; et elles **peuvent être concrétisées**
- ♦ **elles comportent certains éléments essentiels**: promouvoir l'emblème, asseoir la réputation du Mouvement, utiliser au mieux le réseau de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et proclamer bien haut nos valeurs
- ♦ elles devraient nous aider à **mieux affronter la concurrence** sur le marché des communications
- ♦ elles fournissent à cette organisation si complexe qui est la nôtre l'occasion de donner d'elle-même une **image cohérente aux yeux du monde extérieur**

et, par-dessus tout:

- ♦ parce qu'elles constituent une démarche concrète qui **produira des résultats positifs**.

AVANT-PROJET DE RÉSOLUTION  
CONSEIL DES DÉLÉGUÉS

POLITIQUE DU MOUVEMENT EN MATIÈRE DE COMMUNICATION

Le Conseil des délégués:

*rappelant* la résolution 6 adoptée par le Conseil en 1995,

1. *accueille avec satisfaction* le rapport du Forum de la communication du Mouvement créé consécutivement à cette résolution,
2. *félicite* le secrétariat de la Fédération, le CICR et les Sociétés nationales pour le travail accompli,
3. *adopte* le rapport du Forum et *demande* qu'il soit mis en oeuvre en tant que politique actuelle du Mouvement en matière de communication, et, en particulier:

(a) *invite* toutes les Sociétés nationales à réaliser le 8 mai de chaque année, une campagne autour de l'insigne (pin) Croix-Rouge/Croissant-Rouge — suivant le modèle de la campagne de la Croix-Rouge britannique et avec un emblème combinant la croix et le croissant — afin de renforcer partout dans le monde l'image de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et de se doter d'un support de promotion pour les futures campagnes mondiales, notamment pour les activités du Mouvement à l'occasion du changement de millénaire,

(b) *appuie* l'élaboration d'un annuaire des responsables de l'information au sein du Mouvement ainsi que la mise en place d'un système d'alerte destiné à favoriser la communication entre les services chargés de l'information dans le Mouvement et à leur permettre d'améliorer la façon dont ils traitent les questions médiatiques,

(c) *approuve* la création d'un site web administré par le secrétariat de la Fédération et *engage* les Sociétés nationales et le CICR à soutenir le projet en fournissant des documents destinés au site, en contribuant à son financement, et en le reliant à leur propre site,

(d) *se félicite* du projet pilote de formation aux médias financé par la Croix-Rouge britannique et géré par le CICR au nom du Forum, et *demande* qu'il soit intégré au programme de renforcement des capacités de la Fédération. Il *demande* également au CICR, à la Fédération internationale et aux Sociétés nationales d'en assurer le financement futur,



(e) *se félicite* du message de promotion télévisé produit par le CICR, au nom du Forum, à l'intention des Sociétés nationales et *demande* à toutes les composantes du Mouvement d'en favoriser la diffusion;

(f) *approuve* les contacts établis avec des chaînes de télévision internationales de premier plan aux fins de promouvoir les valeurs du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ainsi que ses activités destinées aux victimes des conflits ou d'autres catastrophes et aux personnes les plus vulnérables, et *rend hommage* à la Croix-Rouge américaine pour le soutien apporté à ces initiatives,

(g) *fait sienne* la liste des messages-clés établis par le Forum et *demande* aux services de l'information et de la communication du Mouvement d'en encourager l'utilisation,

4. *prend acte* avec reconnaissance des contributions financières, sous forme d'affiliation au Forum de la communication du Mouvement, des Sociétés nationales d'Afrique du Sud, d'Australie, de Belgique, de Chine (ex-section de Hong Kong de la Croix-Rouge britannique), de Colombie, des Etats-Unis d'Amérique, du Liban, de Malaisie, d'Ouganda et du Royaume-Uni,
5. *exprime* sa gratitude particulière aux Sociétés nationales d'Italie et de Norvège pour leur contribution financière aux dépenses de fonctionnement du Forum,
6. *apprécie* également le soutien financier et administratif offert par le CICR, le secrétariat de la Fédération, la Croix-Rouge américaine, la Croix-Rouge de Belgique, la Croix-Rouge britannique et la Croix-Rouge sud-africaine,
7. *convient* que le Forum de la communication du Mouvement devrait poursuivre ses travaux en vue d'exécuter les projets prévus, d'envisager d'autres initiatives de communication pour le Mouvement et de faire rapport en 1999 au Conseil des délégués,
8. *invite* les Sociétés nationales à soutenir les travaux du Forum en contribuant à ses dépenses de fonctionnement en 1998 et 1999.