



# rétablissement des liens

# FAMILIAUX

guide à l'intention des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge



COMITÉ INTERNATIONAL DE LA CROIX-ROUGE

**Agence Centrale de Recherches et Division de la Protection**

19, Avenue de la Paix, CH-1202 Genève

T +41 22 734 60 01 F +41 22 733 20 57

E-mail : [icrc@icrc.org](mailto:icrc@icrc.org) Web : [www.icrc.org](http://www.icrc.org)

Design : The Magic Pencil

Original : anglais

Mai 2001

Produit avec des matériaux respectant l'environnement

# table des matières

<b>Introduction</b>	<b>10</b>
<b>1. Fondements juridiques et rôle des composantes du Mouvement en matière de rétablissement des liens familiaux</b>	<b>13</b>
1.1 Fondements juridiques	14
1.1.1 - Les Conventions de Genève et leurs Protocoles additionnels	
1.1.2 - Statuts du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge	
1.1.3 - Résolutions de la Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge	
1.2 Rôle des composantes du Mouvement en matière de rétablissement des liens familiaux	17
1.2.1 - Rôle du CICR	
1.2.2 - Rôle des Sociétés nationales	
1.2.3 - Rôle du Secrétariat de la Fédération	
<b>2. Stratégie de rétablissement des liens familiaux</b>	<b>21</b>
2.1 Situations dans lesquelles la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge sont appelés à intervenir	22
2.1.1 - Perte de contact due à une situation de conflit armé ou de troubles intérieurs, ou aux conséquences directes de ces événements	
2.1.2 - Perte de contact due à une catastrophe naturelle ou autre	
2.1.3 - Perte de contact due à un autre type de situation humanitaire	
2.2 Stratégie	23
2.2.1 - Obtention de nouvelles en provenance des zones touchées et organisation de l'échange de correspondance familiale	
2.2.2 - Demandes de recherches individuelles	
2.2.3 - Éluclidation du sort des personnes portées disparues	
2.2.4 - Enregistrements	
2.2.5 - Protection de mineurs non accompagnés et autres personnes vulnérables	
2.2.6 - Regroupements de familles	
2.3 Méthodologie	28
2.3.1 - Bénéficiaires des services Croix-Rouge/Croissant-Rouge	
2.3.2 - Moyens à disposition	
2.3.3 - Impératifs de sécurité	
2.3.4 - Principes de travail Croix-Rouge/Croissant-Rouge	

# matières

<b>3.</b>	<b>Messages familiaux</b>	<b>33</b>
3.1	Formulaires	34
	3.1.1 - Messages Croix-Rouge (MCR)	
	3.1.2 - MCR avec texte préimprimé	
3.2	Utilisation des MCR	35
	3.2.1 - Critères d'acceptabilité	
	3.2.2 - Informations indispensables	
	3.2.3 - Vérification du contenu des MCR	
3.3	Organisation de la correspondance familiale	39
	3.3.1 - Publicité	
	3.3.2 - Collecte des MCR et transmission aux Sociétés nationales ou au CICR	
	3.3.3 - Acheminement des MCR et collecte des réponses	
3.4	Tâches administratives spécifiques	42
	3.4.1 - Pointage dans les bases de données ou les fichiers existants	
	3.4.2 - Registre des MCR	
	3.4.3 - Statistiques	
<b>4.</b>	<b>Téléphone</b>	<b>45</b>
4.1	Généralités	46
4.2	Organisation d'un service de téléphone	46
	4.2.1 - Ouverture de lignes téléphoniques	
	4.2.2 - Fixation des critères d'utilisation	
	4.2.3 - Contrôle de la teneur des conversations téléphoniques	
4.3	Tâches administratives spécifiques	47
	4.3.1 - Registre	
	4.3.2 - Statistiques	

# table des

<b>5.</b>	<b>Recours aux médias</b>	<b>49</b>
5.1	Généralités	50
5.2	Organisation	50
	5.2.1 - Conclusion d'un accord avec les médias	
	5.2.2 - Que peut-on publier ?	
	5.2.3 - Impératifs de sécurité	
5.3	Spécificités des différents médias	52
	5.3.1 - Journaux et magazines	
	5.3.2 - Radio	
	5.3.3 - Télévision	
	5.3.4 - Sites Internet	
5.4	Tâches administratives spécifiques	53
	5.4.1 - Registre	
	5.4.2 - Statistiques	
<b>6.</b>	<b>«Family News Network» : site Internet</b>	<b>55</b>
6.1	Généralités	56
6.2	Utilisation de l'Internet en vue du rétablissement des liens familiaux	56
	6.2.1 - Publication d'informations relatives aux personnes portées disparues	
	6.2.2 - Rétablissement du contact familial et transmission de nouvelles via l'Internet	
6.3	Utilisation du site Internet du CICR	58
	6.3.1 - Objectifs	
	6.3.2 - Accès	
	6.3.3 - Critères d'utilisation	
	6.3.4 - Confidentialité	
6.4	Mise en place du réseau	60
	6.4.1 - Préparatifs et publicité	
	6.4.2 - MCR «électroniques»	

# matières

6.5	Tâches administratives spécifiques	61
	6.5.1 - Recouplement des informations	
	6.5.2 - Statistiques	
<b>7.</b>	<b>Demandes de recherches</b>	<b>63</b>
7.1	Ouverture des dossiers de demandes de recherches	64
	7.1.1 - Critères d'acceptabilité	
	7.1.2 - Informations indispensables	
	7.1.3 - Qualité des informations	
7.2	Le processus de recherche	68
	7.2.1 - Fixation des priorités	
	7.2.2 - Recherches actives	
	7.2.3 - Impératifs de sécurité	
	7.2.4 - Coopération avec d'autres Sociétés nationales	
7.3	Réponses	70
	7.3.1 - Lignes directrices	
	7.3.2 - Respecter le souhait des personnes localisées	
	7.3.3 - Transmission de mauvaises nouvelles	
7.4	Tâches administratives spécifiques	72
	7.4.1 - Pointage dans les bases de données ou les fichiers existants	
	7.4.2 - Registre de demandes de recherches	
	7.4.3 - Clôture des cas	
	7.4.4 - Statistiques	
<b>8.</b>	<b>Recherches en faveur des mineurs non accompagnés</b>	<b>75</b>
8.1	Tâches principales	76
8.2	Enregistrement	78
	8.2.1 - But visé	
	8.2.2 - Informations indispensables	
	8.2.3 - Photographies	
	8.2.4 - Aspect psychosocial	

# table des

8.2.5 - Traitement des cas	
8.3 Le processus de recherche	81
8.3.1 - Méthodes à suivre de préférence	
8.3.2 - Vérification du lien de parenté entre les mineurs non accompagnés et les adultes qui se prétendent leurs parents	
8.3.3 - Maintien du contact pendant la période de séparation	
8.3.4 - Regroupement familial	
8.4 Tâches administratives spécifiques	84
8.4.1 - Registre des cas	
8.4.2 - Clôture des cas	
8.4.3 - Statistiques	
<b>9. Regroupements familiaux</b>	<b>87</b>
9.1 Le droit au regroupement familial	88
9.2 Principales tâches des Sociétés nationales	88
9.3 Organisation des regroupements familiaux	90
9.3.1 - Critères d'acceptabilité des demandes	
9.3.2 - Informations indispensables	
9.3.3 - Le processus de regroupement familial	
9.4 Tâches administratives spécifiques	93
9.4.1 - Vérifications et recoupements d'informations	
9.4.2 - Statistiques	
<b>10. Recherches lors de catastrophes naturelles</b>	<b>95</b>
10.1 Généralités	96
10.2 Rôle de la Fédération	96
10.2.1 - Préparation aux catastrophes	
10.2.2 - Intervention après une catastrophe	
10.3 Rôle des Sociétés nationales	98
10.3.1 - Préparation aux catastrophes	

# matières

10.3.2 - Intervention après la catastrophe	
10.4 Rôle de l'Agence centrale de recherches	102
10.4.1 - Préparation aux catastrophes	
10.4.2 - Intervention après la catastrophe	
<b>11. Autres services</b>	<b>105</b>
11.1 Le titre de voyage du CICR	106
11.1.1 - Historique	
11.1.2 - Critères et procédure de délivrance	
11.1.3 - Précautions à prendre	
11.2 Transmission de documents et autres envois	110
11.2.1 - En relation avec un conflit armé international	
11.2.2 - Dans d'autres situations	
11.3 Transmission de certificats et attestations	111
11.3.1 - Certificats de décès établis par les autorités	
11.3.2 - Attestations de détention délivrées par le CICR	
11.3.3 - Autres attestations délivrées par le CICR et les Sociétés nationales	
11.3.4 - Certificats/attestations afférents à la Seconde Guerre mondiale	
11.4 Consultation des archives du CICR	114
<b>12. Procédures administratives générales</b>	<b>117</b>
12.1 Formulaires	118
12.1.1 - Avantages	
12.1.2 - Types de formulaires	
12.1.3 - Elaboration des formulaires	
12.2 Dossiers individuels	119
12.2.1 - But visé	
12.2.2 - Principes généraux	
12.2.3 - Constitution des dossiers	

# table des

12.3	Numéros de référence «Cotes»	121
	12.3.1 - But visé	
	12.3.2 - Systèmes d'attribution des numéros de référence	
	12.3.3 - Enregistrement des numéros de référence	
12.4	Constitution de fichiers nominatifs	123
	12.4.1 - But visé	
	12.4.2 - Contenu du fichier	
	12.4.3 - Catégories de fiches	
	12.4.4 - Classement	
	12.4.5 - Procédure	
12.5	Système informatisé	129
	12.5.1 - But visé	
	12.5.2 - Protection des données personnelles	
	12.5.3 - Spécifications d'un système de gestion informatisé	
12.6	Traitement du courrier	131
	12.6.1 - Courrier entrant	
	12.6.2 - Courrier sortant	
	12.6.3 - Suivi : nécessité d'un échéancier	
	12.6.4 - Lettres types	
	12.6.5 - Classement de la correspondance	
12.7	Tâches administratives spécifiques	134
	12.7.1 - Statistiques	
	12.7.2 - Archivage des dossiers	
	<b>Glossaire et abréviations</b>	<b>136</b>
	<b>Bibliographie et annexes</b>	<b>142</b>



# matières

# introduction

Rédigé à l'intention des Sociétés nationales, ce guide s'adresse plus précisément aux responsables des services de recherches. Il décrit l'approche commune à adopter pour permettre à l'ensemble du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge d'intervenir avec efficacité lorsqu'un conflit, une catastrophe naturelle ou toute autre situation ayant une incidence sur le plan humanitaire vient rompre les liens familiaux. Cet ouvrage est destiné à aider les services de recherches des Sociétés nationales à développer leurs activités en faveur des membres des familles séparées, ainsi qu'à former leurs branches locales et à superviser leur action dans ce domaine.

Destiné à remplacer à la fois le *Guide à l'intention des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*, publié en 1985, et les *Lignes directrices pour les recherches en cas de désastres*, établies en 1989, ce manuel a été élaboré par le CICR, en consultation avec plusieurs Sociétés nationales et le Secrétariat de la Fédération.

L'action menée dans le domaine du rétablissement des liens familiaux a évolué. Si cette tâche revêt aujourd'hui un caractère plus spécialisé, c'est, notamment, en raison des changements intervenus dans la nature même des conflits. En effet, les civils sont toujours plus nombreux à être affectés par les conflits qui entraînent des mouvements massifs de population et la multiplication des cas de détention et de disparition. La fréquence accrue des catastrophes naturelles est, elle aussi, à l'origine de l'augmentation spectaculaire du nombre de familles dispersées.

Afin de répondre aux besoins croissants dans ce domaine, le CICR et les Sociétés nationales ont intensifié leur action visant à rétablir le contact entre les membres des familles séparées, à protéger les mineurs non accompagnés et les autres groupes vulnérables, et à faire la lumière sur le sort des personnes portées disparues. Les progrès technologiques, notamment dans le secteur des télécommunications, les ont par ailleurs incités à perfectionner leurs outils de travail, sans toutefois sacrifier les principes qui guident leur action, à savoir la sécurité des personnes protégées et la confidentialité des données personnelles.

# ction

Tout en soulignant l'importance de ces récents développements, le guide présente les méthodes traditionnellement utilisées en matière de rétablissement des liens familiaux. En effet, ces méthodes restent en vigueur dans la majorité des situations de conflit ou de catastrophe naturelle, les nouvelles technologies n'étant pas entièrement applicables en de telles circonstances.

Le guide attire en outre l'attention sur les fondements juridiques de l'action de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en matière de rétablissement des liens familiaux et il clarifie le rôle de chacune des composantes du Mouvement dans ce domaine.

Alors que le public, les médias et le monde politique observent l'action humanitaire avec grande attention, le Mouvement voit aujourd'hui d'autres acteurs humanitaires intervenir dans ses domaines d'activité traditionnels. Cela doit nous encourager à relever de nouveaux défis en faisant preuve de toujours plus de créativité pour répondre le mieux possible aux besoins.

Aussi amples que puissent être les besoins, et malgré les pressions qui se font inévitablement sentir dans certaines situations, nous devons avoir constamment pour priorité d'allier le respect des Principes fondamentaux à la volonté d'atteindre des critères élevés, en termes d'action et de succès, dans les services que nous offrons.

Les activités déployées par le Mouvement dans le domaine du rétablissement des liens familiaux s'appuient sur deux atouts essentiels : d'une part, l'engagement à long terme des Sociétés nationales et du CICR et, d'autre part, le réseau mondial que constituent les services de recherches. Ce guide souhaite contribuer à accroître les compétences et le dynamisme de ce réseau.



Paolo Pellegrini/CICR



# FONDEMENTS JURIDIQUES

et rôle des composantes du  
Mouvement en matière de  
rétablissement des liens familiaux

1

# fondements juridiques

## 1.1 Fondements juridiques

### 1.1.1 Les Conventions de Genève et leurs Protocoles additionnels

Les quatre Conventions de Genève de 1949 (CG) et le premier Protocole additionnel de 1977 (PA I) traitent de la protection des personnes affectées par un **conflit armé international**. Il s'agit principalement des blessés et des malades des forces armées en campagne ou sur mer, des membres des services sanitaires des armées et, enfin, des prisonniers de guerre. La protection s'étend également aux civils – par exemple, aux ressortissants étrangers (y compris aux réfugiés) se trouvant sur le territoire des parties à un conflit, aux populations vivant dans des territoires occupés, aux détenus et aux internés civils, ainsi qu'au personnel, sanitaire et religieux, des organisations caritatives civiles.

Le deuxième Protocole additionnel (PA II) de 1977 et l'article 3 commun aux quatre Conventions de Genève traitent de la protection, dans les situations de **conflit armé non international**, des personnes qui ne participent pas, ou ne participent plus, aux hostilités. L'article 3 commun énonce un ensemble minimum de règles que les belligérants sont tenus de respecter en tout temps. Globalement, ces règles sont souvent moins précises que les règles applicables lors d'un conflit armé international.

Dans les autres **situations de violence** (appelées dans ce guide «**troubles intérieurs**»), les dispositions des Conventions ne s'appliquent que par analogie. Toutefois, les États devraient respecter tant un certain nombre de principes humanitaires universels que les instruments des droits de l'homme auxquels ils ont adhéré.

En matière de rétablissement des liens familiaux, les Conventions de Genève définissent les tâches qui incombent :

- aux Bureaux nationaux de Renseignements (BNR)<sup>1</sup> : CG III, art. 122 et CG IV, art.136 ;
- à l'Agence centrale de Renseignements<sup>2</sup> et au CICR : CG III, art.123 et CG IV, art.140.

Les activités régies par les Conventions de Genève et leurs Protocoles additionnels peuvent être regroupées selon quatre catégories<sup>3</sup> :

<sup>1</sup> Pour de plus amples informations sur les tâches des BNR, voir l'Annexe 1 : *Bureaux nationaux de Renseignements* (BNR).  
<sup>2</sup> En 1961, l'Agence centrale de Renseignements (aussi appelée Agence centrale des Prisonniers de guerre) est devenue l'Agence centrale de recherches (ACR).

- **Obtention, enregistrement et transmission de renseignements dans le but d'établir l'identité** des prisonniers de guerre et des internés civils, ainsi que des blessés, des malades, des morts et des autres personnes protégées. Dans les situations de conflit armé international, ces informations sont obtenues par les BNR, à qui il incombe ensuite de les transmettre à la partie adverse par le canal de l'Agence centrale de Renseignements (l'Agence centrale de recherches (ACR) du CICR) ou des Puissances protectrices (CG III, art.122-125). De manière générale, ces informations sont fournies par les cartes de capture ou d'internement, par les certificats décrivant en détail l'état, sur le plan médical, des personnes protégées malades ou blessées, ainsi que par les enregistrements des mouvements de personnes protégées (transfert, libération, rapatriement, évasion, hospitalisation, naissance et décès).

L'article 138 de la IV<sup>e</sup> Convention de Genève précise à la fois le type d'informations devant être obtenues et transmises par les BNR et le but visé, à savoir établir rapidement et sans erreur l'identité des personnes protégées afin d'aviser leurs proches.

- **Transmission de nouvelles familiales** : il s'agit en particulier du droit, pour les prisonniers de guerre et les internés civils, d'envoyer et de recevoir des lettres et des cartes (CG III, art.71 et CG IV, art.107), ainsi que du droit, pour les individus, de recevoir des nouvelles de leurs proches (CG IV, art.25).

Les Conventions décrivent la forme que la correspondance peut prendre, la manière dont son contenu peut être vérifié, ainsi que les circonstances dans lesquelles elle bénéficie de l'exemption des taxes postales. De même, les Conventions définissent les obligations des Parties en matière de transmission des effets personnels.

- **Recherche des personnes disparues** : il s'agit en particulier du droit des familles à connaître le sort de leurs membres (PA I, art.32-34) et de l'obligation incombant aux Parties de fournir tous les renseignements utiles en vue de l'identification des personnes protégées décédées ainsi que des détails sur l'emplacement de leur sépulture (CG III, art.120 et CG IV, art.130).
- **Regroupements familiaux** : il s'agit en particulier des mesures en vue de l'évacuation des enfants (PA I, art.78), le regroupement des familles dispersées (CG IV, art.26 et PA I, art.74) et, enfin, du transfert ou du rapatriement des prisonniers ou d'autres personnes protégées (CG III, art.119 ; CG IV, art.128, 134 et 135).

<sup>3</sup> On trouvera, à l'Annexe 2, une liste exhaustive des articles pertinents des Conventions de Genève et de leurs Protocoles additionnels : *Liste des articles des Conventions de Genève de 1949 et de leurs Protocoles additionnels de 1977 concernant ou ayant un lien avec les activités des Bureaux nationaux de Renseignements (BNR) et/ou de l'Agence centrale de recherches du CICR (ACR).*

## 1.1.2 Statuts du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Le rôle général incombant aux Sociétés nationales, au CICR et à la Fédération internationale se trouve défini aux articles 3, 5 et 6, respectivement, des Statuts du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Les Statuts du Mouvement reconnaissent le **droit d'initiative** du CICR, qui permet à l'institution d'offrir ses services dans des situations – telles que les troubles intérieurs (articles 5.2, alinéa d, et 5.3) – non couvertes par le droit international humanitaire (DIH).

## 1.1.3 Résolutions de la Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Tous les quatre ans, une Conférence internationale réunit les composantes du Mouvement et les États parties aux Conventions de Genève et débouche sur l'adoption de résolutions visant à apporter protection et assistance aux personnes touchées par une situation de conflit armé, de troubles intérieurs ou de catastrophe naturelle. Ces résolutions s'adressent aux États et/ou aux composantes du Mouvement et leur demandent, ou recommandent, d'agir.

Certaines résolutions ont plus spécifiquement trait aux personnes qui sont portées disparues ou qui sont décédées au cours d'un conflit armé, ainsi qu'aux familles dispersées, aux déplacés internes et aux réfugiés. Ces résolutions visent à préserver l'unité familiale grâce aux recherches et aux regroupements familiaux, et à la transmission des informations personnelles nécessaires à l'accomplissement de ces deux tâches. Traitant également de la protection des enfants non accompagnés et des mineurs, les résolutions indiquent les mesures à prendre pour faciliter les regroupements familiaux. Enfin, elles demandent aux gouvernements de prévenir les disparitions forcées ou involontaires et soulignent la nécessité de faire la lumière sur le sort des personnes portées disparues.

La résolution XXI de la XXIV<sup>e</sup> Conférence internationale (Manille, 1981) et les résolutions XV et XVI de la XXV<sup>e</sup> Conférence internationale (Genève, 1986) présentent un intérêt particulier. Définissant le rôle du Mouvement en matière de rétablissement des liens familiaux, elles précisent celui de l'Agence centrale de recherches du CICR (ACR), appelée à assurer la coordination et à dispenser des conseils techniques – rôle réaffirmé dans la résolution 2D de la XXVI<sup>e</sup> Conférence internationale (Genève, 1995)<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Voir Annexes 3.1, 3.2 et 3.3 : résolution XXI de la XXIV<sup>e</sup> Conférence internationale (Manille, 1981), résolutions XV et XVI de la XXV<sup>e</sup> Conférence internationale (Genève, 1986) et résolution 2C et 2D de la XXVI<sup>e</sup> Conférence internationale (Genève, 1995).



# ents

# juridiques

## 1.2 Rôle des composantes du Mouvement en matière de rétablissement des liens familiaux

Le principal atout du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge – le fait de constituer un **réseau mondial** qui peut appliquer les mêmes principes et les mêmes méthodes de travail dans tous les pays du globe où une action s'impose, quel que soit le statut juridique des personnes concernées (prisonniers de guerre, internés civils, communautés locales, déplacés internes, réfugiés, requérants d'asile, etc.) – revêt une importance particulière lorsque la tâche consiste à rechercher les personnes dont les proches sont sans nouvelles et à rétablir les liens familiaux.

*L'Accord sur l'organisation des activités internationales des composantes du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Accord de Séville, novembre 1997) souligne, une fois encore, l'importance cruciale de la coordination des efforts déployés par les composantes du Mouvement pour optimiser l'assistance aux victimes.*

### 1.2.1 Rôle du CICR

Institution neutre et indépendante, le CICR a pour rôle d'apporter protection et assistance aux victimes militaires et civiles des conflits armés, internationaux ou non internationaux, des troubles intérieurs, ou de leurs conséquences directes. En outre, le CICR assure le fonctionnement de l'Agence centrale de recherches prévue par les Conventions de Genève – rôle réaffirmé à l'article 5 des Statuts du Mouvement.

Le DIH accorde une grande importance au maintien et au rétablissement des liens familiaux. Une importante tâche incombe en la matière au CICR, qui doit à la fois rappeler leurs obligations aux autorités et intervenir directement sur le terrain.

Le rôle du CICR dans ce domaine a été réaffirmé par les XXV<sup>e</sup> et XXVI<sup>e</sup> Conférences internationales (Genève, 1986 et 1995). Les États ont alors attiré l'attention sur le rôle de l'Agence centrale de recherches du CICR (ACR) en tant que **coordinateur et conseiller technique** auprès des Sociétés nationales et des gouvernements.

En vertu de son rôle de **coordinateur**, l'ACR a la responsabilité de décider quelles mesures doivent être prises dans telle ou telle situation de conflit armé ou de troubles intérieurs. L'ACR assure la cohérence à l'intérieur du réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge et fournit à la fois aux Sociétés nationales une méthodologie commune et des principes directeurs.

# fondem

En tant que **conseiller technique**, l'ACR élabore des ensembles de procédures de travail destinées à être adoptées par les services de recherches. Des séminaires de formation et des réunions régionales sont organisés dans le but d'échanger des données d'expérience et de consolider les connaissances communes.

## 1.2.2 Rôle des Sociétés nationales

Selon les Statuts du Mouvement, les Sociétés nationales *«accomplissent leurs tâches humanitaires conformément à leurs propres statuts et leur législation nationale»* (article 3.1). De plus, *«en liaison avec les pouvoirs publics, elles organisent les secours d'urgence et autres aides aux victimes des conflits armés, conformément aux Conventions de Genève, ainsi qu'aux victimes de catastrophes naturelles et d'autres cas d'urgence nécessitant leur assistance»* (article 3.2).

Comme mentionné dans la résolution XVI de la XXV<sup>e</sup> Conférence internationale, reconnaissant *«la responsabilité qui incombe au Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge de contribuer au rétablissement ou au maintien du contact entre membres d'une même famille, séparés par suite d'une situation de conflit, de tensions ou de catastrophe naturelle»*, il est demandé aux Sociétés nationales de jouer un rôle important en tant que maillons du réseau international de recherches et de regroupement de familles. Les Sociétés nationales sont appelées à poursuivre leur action aussi longtemps que le besoin persiste, parfois bien au-delà de la fin d'un conflit ou longtemps après une catastrophe naturelle.

Le Mouvement ayant la responsabilité de préserver l'unité familiale, les Sociétés nationales doivent intégrer dans un plan d'action global leurs activités visant à rétablir les liens familiaux. Il leur incombe également d'attirer l'attention du public, des acteurs humanitaires et des gouvernements sur l'action et sur l'importance de leur service de recherches.

Un responsable des activités de recherches doit être clairement désigné au sein de chaque Société nationale. Cette personne aura la responsabilité de mettre en place ou de consolider un réseau national efficace pour mener à bien les activités de recherches et de regroupement familial. En fonction des circonstances, ce responsable sera appelé à collaborer avec l'ACR, avec les délégations du CICR concernées et/ou avec le service de recherches d'autres Sociétés nationales.

# ents

## juridiques

### 1.2.3 Rôle du Secrétariat de la Fédération

Aux termes de l'article 2 des Statuts de la Fédération internationale, tels qu'ils ont été révisés et adoptés à la XII<sup>e</sup> session de l'Assemblée générale (Genève, octobre 1999), «*la Fédération a pour objet général d'inspirer, d'encourager, de faciliter et de faire progresser en tout temps et sous toutes ses formes l'action humanitaire des Sociétés membres, en vue de prévenir et d'alléger les souffrances humaines et d'apporter ainsi sa contribution au maintien et à la promotion de la paix dans le monde*».

Les fonctions que la Fédération est autorisée à exercer sont définies à l'article 6 des Statuts du Mouvement. Elle a, en particulier, la responsabilité d'encourager le développement des Sociétés nationales.

Bien que ni les Conventions de Genève ni les Statuts ne mentionnent spécifiquement le rôle joué par la Fédération internationale en matière de rétablissement des liens familiaux, le Secrétariat de la Fédération veillera à ce que les activités de recherches soient incluses dans les plans de développement des Sociétés nationales. Il veillera également à ce que l'accent soit mis sur le rôle et l'importance des activités de recherches et à ce que les tâches incombant respectivement aux pouvoirs publics et à la Société nationale soient clairement définies dans les plans nationaux de préparation aux catastrophes. Enfin, en cas de catastrophe naturelle, le Secrétariat veillera à ce que les évaluations de la situation tiennent compte des besoins en matière de rétablissement des liens familiaux et de la capacité d'intervention, dans ce domaine, de la Société nationale du ou des pays touchés.



Thierry Gassmann/CICR



# STRATÉGIE

de rétablissement des liens  
familiaux

2

# stratégie

## 2.1 Situations dans lesquelles la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge sont appelés à intervenir

Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge intervient lorsque les moyens traditionnels de communication (téléphone, courrier électronique et services postaux) sont interrompus et que, par conséquent, les membres des familles séparées ne peuvent entrer en contact.

Le Mouvement peut être appelé à intervenir dans trois types de situations :

### 2.1.1 Perte de contact due à une situation de conflit armé ou de troubles intérieurs, ou aux conséquences directes de ces événements<sup>5</sup>

L'intervention du CICR se fonde sur les Conventions de Genève et leurs Protocoles additionnels, sur les Statuts du Mouvement et/ou sur le droit d'initiative dont jouit l'institution. Les Sociétés nationales des pays touchés, comme celles des pays non touchés, sont appelées à agir en tant qu'intermédiaires pour faciliter la communication entre les membres des familles séparées.

### 2.1.2 Perte de contact due à une catastrophe naturelle ou autre

L'intervention des Sociétés nationales se fonde sur leurs propres statuts et sur les Statuts du Mouvement. La Société nationale du pays touché, évalue les besoins conjointement avec la Fédération internationale et décide à la fois quelles mesures peuvent être prises et comment elles doivent être mises en oeuvre. Le Secrétariat de la Fédération se charge de fournir des informations et de coordonner les activités des Sociétés nationales qui souhaitent venir en aide à la Société nationale du pays touché.

### 2.1.3 Perte de contact due à un autre type de situation humanitaire

Les services de recherches sont parfois appelés à intervenir, pour des raisons humanitaires, dans des situations n'ayant aucun lien direct avec un conflit ou une catastrophe naturelle (comme, par exemple, la recherche de parents biologiques ou l'action visant à permettre à des immigrants illégaux détenus de reprendre contact avec leurs proches). Le rôle joué par leur service de recherches varie en fonction des capacités et/ou des critères fixés par les Sociétés nationales qui, dans toute la mesure du possible, devraient s'efforcer d'harmoniser leurs critères d'intervention.

<sup>5</sup> Les activités du CICR – notamment en matière de rétablissement des liens familiaux – se poursuivent lorsque les conflits s'enlisent ou dans les situations d'après conflit. Comme le prévoit l'article 5 des Statuts du Mouvement : «Le Comité international (...) a notamment pour rôle (...) de s'efforcer en tout temps, en sa qualité d'institution neutre dont l'activité humanitaire s'exerce spécialement en temps de conflits armés – internationaux ou autres – ou de troubles intérieurs, d'assurer protection et assistance aux victimes militaires et civiles desdits événements et de leurs suites directes».

Les principes directeurs et les critères d'action applicables à des contextes spécifiques sont déterminés :

- ✓ dans les situations de conflit armé ou de troubles intérieurs, par le CICR et son Agence centrale de recherches ;
- ✓ dans les situations de catastrophe naturelle, par les Sociétés nationales des pays touchés avec, le cas échéant, le soutien du Secrétariat de la Fédération ;
- ✓ pour les cas sociaux ou humanitaires, par chaque Société nationale concernée.

## 2.2 Stratégie

### 2.2.1 Obtention de nouvelles en provenance des zones touchées et organisation de l'échange de correspondance familiale

En tout premier lieu, lors d'un conflit ou d'une catastrophe naturelle, le Mouvement s'efforce d'offrir aux personnes touchées la possibilité de contacter des membres de leur famille qui se trouvent en dehors de la zone touchée. Il est ainsi possible de rassurer leurs proches et de transmettre des nouvelles d'autres membres de la famille.

Divers moyens de communication – téléphones, messages Croix-Rouge, etc. – devraient être mis à disposition, tant dans les régions touchées que dans tous les endroits où les personnes touchées sont susceptibles d'arriver (points d'entrée dans un pays/une zone, camps de déplacés ou de réfugiés, hôpitaux, lieux de détention, etc.). Une attention particulière devrait être portée aux personnes qui se trouvent encore dans des zones isolées, ainsi qu'aux personnes qui risquent d'être en grand danger.

L'expérience a montré qu'au lieu d'accepter un grand nombre de demandes de recherches provenant de zones non touchées, il était bien plus efficace de donner aux personnes touchées la possibilité de contacter elles-mêmes leurs proches vivant à l'extérieur de la zone touchée<sup>6</sup>. L'expérience a également montré que toute avalanche de demandes de nouvelles non seulement surchargeait, sur le moment, la Société nationale dans la zone touchée, mais qu'elle compliquait par la suite le processus de recherche. En adhérant à ce principe d'action, le Mouvement peut intervenir là où les besoins sont les plus importants et, ainsi, rassurer rapidement un grand nombre de familles.

<sup>6</sup> Il peut toutefois être dérogé à ce principe, notamment dans les situations où le volume de nouvelles échangées est faible ou quand, de façon générale, les familles restent en contact en dépit des difficultés du moment. Des critères d'acceptabilité détaillés seront alors fixés pour les demandes de recherches.

# stratégie

Un système d'échange de correspondance familiale (en général par le biais de messages Croix-Rouge) doit être mis sur pied le plus tôt possible et maintenu aussi longtemps que nécessaire.

L'échange de nouvelles entre la population d'un pays touché par un conflit ou une catastrophe naturelle et les personnes habitant en dehors de ce pays dépend essentiellement du bon fonctionnement du réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge.

## 2.2.2 Demandes de recherches individuelles

Dès que la situation le permet, les demandes de recherches individuelles sont acceptées par le CICR et/ou les Sociétés nationales. Dans les situations de conflit, divers critères – évolution des combats, mouvements de populations, volonté politique des parties de respecter le DIH et, surtout, accès du CICR aux victimes – sont pris en compte. En cas de catastrophe naturelle, les demandes de recherches individuelles sont en général acceptées aussitôt que des renseignements ont pu être rassemblés au sujet des personnes touchées.

Les demandes relatives à certaines catégories spécifiques de recherchés – personnes arrêtées ou détenues, mineurs non accompagnés ou autres personnes vulnérables, telles que les blessés et les malades – sont toutefois acceptées sur le champ.

Dans les situations qui ne sont liées ni à un conflit ni à une catastrophe naturelle, le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge peut, en tout temps, accepter de traiter des demandes de recherches pour des raisons humanitaires. Chaque Société nationale peut évaluer différemment les motifs d'une demande ; de même, la législation nationale en matière de protection de la vie privée ou de protection des données personnelles peut parfois constituer un obstacle. Il est donc impératif de fournir une explication complète du contexte dans lequel s'inscrit la demande de recherches, de préciser à la fois les causes de la séparation et les motifs de la recherche et, enfin, de solliciter les conseils de la Société nationale concernée.

Les motifs de la demande doivent être de caractère humanitaire. Les Sociétés nationales ne devraient s'impliquer ni dans des recherches généalogiques ni lorsque la séparation est due à un différend familial ou à une dispute personnelle. Afin de pouvoir orienter judicieusement les demandeurs, les Sociétés nationales devraient connaître les capacités et le réseau dont disposent d'autres organisations humanitaires, telles que le Service social international (SSI), qui travaillent dans le secteur de l'assistance sociale. De même, les Sociétés nationales devraient se familiariser avec les règles observées par les unes et les autres : elles éviteront ainsi de transmettre à une Société nationale de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge des demandes relatives à des recherches qui ne pourront pas être entreprises dans le pays.



### 2.2.3 Éluclidation du sort des personnes portées disparues

Dès le début d'un conflit, le CICR entreprend des démarches auprès des belligérants afin de s'assurer que toutes les mesures nécessaires sont prises pour prévenir les disparitions et pouvoir, plus tard, faire la lumière sur le sort des personnes portées disparues<sup>7</sup>. Le CICR attire notamment l'attention des parties au conflit sur leurs obligations découlant du DIH. Dans les situations non couvertes par le DIH, c'est sur le droit coutumier que se fonde l'action du CICR au sujet des personnes portées disparues.

Les parties au conflit ont diverses responsabilités : rassembler toutes les informations susceptibles de faciliter l'éluclidation du sort des personnes portées disparues ; fournir une réponse au sujet de cas individuels ; établir des certificats de décès pour les personnes dont la mort a été confirmée ; enfin, prendre toutes les mesures permettant d'obtenir une décision de justice quant au statut juridique et administratif des personnes portées disparues et de leurs familles.

Le CICR se tient prêt à offrir ses services pour aider les parties à élucider le sort des personnes portées disparues et à fournir une réponse aux familles angoissées. Il peut notamment, en cas de nécessité et avec l'aide des Sociétés nationales, récolter des demandes de recherches auprès des familles ; il peut aider les autorités à mettre sur pied des structures officielles pour collecter et traiter les demandes ; il peut participer au dispositif officiel mis en place pour assurer le traitement des demandes et obtenir des réponses auprès des parties ; il peut, enfin, offrir des conseils techniques sur la base de son expérience et encourager, et aider, les parties à entreprendre l'exhumation des corps se trouvant dans des fosses communes et à identifier les dépouilles mortelles.

Le sort des personnes portées disparues ne peut être élucidé que dans la mesure où les parties au conflit ont la volonté d'empoigner le problème et d'assumer pleinement leurs responsabilités. Afin d'accélérer le processus, le CICR peut décider de jouer un rôle plus actif. Il peut aussi – et cela est plus important encore – entreprendre en parallèle des activités de recherches sur le terrain.

Les familles de personnes portées disparues sont confrontées à de nombreuses difficultés sur les plans psychologique, administratif et juridique, notamment quand elles-mêmes résident dans le pays. La Croix-Rouge et le Croissant-Rouge jouent un rôle important en veillant à ce que les besoins spécifiques de ces familles soient couverts. L'action en faveur des familles peut revêtir diverses formes : soutien apporté aux associations qui leur viennent en aide ; si nécessaire, soutien psychologique ou social ; mise à disposition de services spécialisés pour résoudre les difficultés d'ordre juridique auxquelles elles sont confrontées et, enfin, mesures visant à faciliter l'insertion sociale des proches des personnes portées disparues.

<sup>7</sup> Le CICR définit les personnes portées disparues comme des individus – civils ou militaires – dont les proches restent sans nouvelles en dépit de tous les efforts déployés, y compris par le CICR et le Mouvement, pour retrouver leur trace ou élucider leur sort. Le terme anglais *missing* est parfois utilisé en français, l'équivalent étant personne portée disparue. L'expression anglaise *Missing in Action* (MIA) est réservée aux soldats ou aux combattants portés disparus au cours d'opérations militaires ; elle a pour équivalent en français «militaire porté disparu».

# stratégie

## 2.2.4 Enregistrements

Le CICR ou la Société nationale concernée peuvent rassembler des informations et/ou enregistrer des données<sup>8</sup> relatives aux personnes touchées par un conflit ou une catastrophe naturelle.

Dans les situations de conflit, le CICR collecte et gère les informations concernant diverses catégories d'individus : personnes arrêtées ou détenues, enfants non accompagnés et autres personnes vulnérables, membres des forces ennemies qui – blessés, malades ou décédés – se trouvent aux mains des parties au conflit. Grâce à ces informations, le CICR est en mesure, à la fois, de remplir son rôle en matière de protection et de répondre aux demandes des familles.

La même procédure peut être suivie en cas de catastrophe naturelle. Afin de soulager l'angoisse des familles, la Société nationale du pays touché s'efforcera d'obtenir le plus possible d'informations auprès des pouvoirs publics, des services de santé et des organismes d'assistance (listes de victimes de la catastrophe, listes de rescapés et de lieux sinistrés). S'il n'est pas possible d'obtenir directement ces informations, la Société nationale – en fonction du rôle qui lui a été assigné par avance – peut enregistrer elle-même les personnes concernées. Elle doit, au minimum, s'assurer qu'elle aura accès aux informations ou, à défaut, qu'elle pourra transmettre toutes les demandes aux instances compétentes pour qu'elles vérifient s'il existe des renseignements sur les recherchés.

L'enregistrement des personnes touchées par un conflit et/ou une catastrophe naturelle peut, moyennant certaines conditions, aussi être effectué sur un site Internet du CICR (<http://www.familylinks.icrc.org>). Les noms des membres de familles séparées sont publiés sur ce site. En consultant régulièrement les listes des personnes enregistrées, les uns et les autres peuvent savoir où se trouvent leurs proches.

## 2.2.5 Protection de mineurs non accompagnés et autres personnes vulnérables

Dans presque tous les cas de conflit armé, de déplacement massif de population, de catastrophe naturelle ou d'autres types de situation de crise, des enfants se trouvent séparés de leur père, de leur mère et de leur famille. Les enfants et les mineurs non accompagnés sont particulièrement vulnérables. Il est donc essentiel de les identifier et de les enregistrer immédiatement afin de pouvoir les protéger et les assister<sup>9</sup>. Il faut ensuite s'assurer que les droits de ces enfants sont respectés et entreprendre les recherches qui permettront éventuellement de les réunir avec leurs proches.

<sup>8</sup> Par «enregistrement», on entend l'obtention d'un minimum de données personnelles/individuelles permettant l'identification, à savoir : nom complet, date et lieu de naissance, nom du père ou de la mère, ancienne adresse et lieu de résidence actuel. Des informations concernant d'autres membres de la famille (contacts) peuvent être également notées en vue de faciliter des recherches ultérieures.

<sup>9</sup> Les enfants (ou mineurs) non accompagnés (ENA) sont définis comme les enfants de moins de 18 ans ou n'ayant pas atteint l'âge de la majorité, qui sont séparés à la fois de leur père et de leur mère et dont ne prend soin aucun autre membre de la famille ou aucun adulte à qui la loi ou la coutume assignent cette responsabilité. Il convient de ne pas confondre l'expression «enfants (ou mineurs) non accompagnés» avec l'expression «enfants (ou mineurs) séparés», souvent utilisée par d'autres organisations internationales, qui se rapporte aux enfants qui se trouvent séparés de leur père et de leur mère, mais pas nécessairement des autres membres adultes de leur famille.

Les droits des enfants sont définis, pour l'essentiel, par la Convention des Nations Unies de 1989 relative aux droits de l'enfant, qui a été ratifiée par la quasi-totalité des Etats<sup>10</sup>. Les droits des enfants sont enracinés dans d'autres instruments internationaux, tels que la Convention des Nations Unies sur les réfugiés de 1951 et la Déclaration universelle des Droits de l'Homme. Le droit international humanitaire fait une large place à la protection des enfants, puisque pas moins de vingt-cinq articles des Conventions de Genève de 1949 et de leurs Protocoles additionnels de 1977 ont trait aux enfants et à leur protection, à la fois générale, en tant que personnes ne participant pas aux hostilités, et spécifique, en tant que personnes particulièrement vulnérables.

Dans toutes les activités en faveur des mineurs non accompagnés, il convient d'adopter une approche hollistique, englobant aussi les questions de protection<sup>11</sup>. Un certain nombre de principes de base, tirés de l'expérience, doivent guider les décisions et les actions en faveur de chaque enfant. Préserver l'unité de la famille, tenir compte de l'intérêt supérieur de l'enfant et veiller à la confidentialité et à la protection des données le concernant constituent les plus importants des principes à observer.

A des fins de protection, ainsi que pour faciliter d'éventuelles recherches ultérieures, le Mouvement peut également enregistrer d'autres catégories de vulnérables – personnes âgées, handicapés, blessés, malades ou mères seules ayant la charge de jeunes enfants, par exemple – qui se retrouvent isolés, privés du soutien de leurs proches. La séparation peut être due à un conflit ou à une catastrophe naturelle. Le Mouvement donne un degré de priorité élevé aux recherches concernant ces personnes : l'objectif est de pouvoir les réunir avec leur famille pour s'assurer qu'elles bénéficieront ainsi d'un soutien de caractère plus permanent.

### 2.2.6 Regroupements de familles

Une fois le contact rétabli entre les membres des familles séparées, le Mouvement s'efforce de les réunir. Dans chaque contexte, des raisons d'ordre pratique et logistique amènent à décider de traiter certains cas en priorité. De manière générale, il est tenu compte du degré de vulnérabilité des bénéficiaires de l'assistance : sont considérés comme prioritaires les mineurs non accompagnés, les personnes âgées isolées et privées de soutien, les personnes handicapées et les mères seules ayant la charge de jeunes enfants.

<sup>10</sup> Il convient également de mentionner le Protocole facultatif à la Convention relative aux droits de l'enfant dont le texte a été adopté en mai 2000.

<sup>11</sup> Le terme «protection» englobe toutes les mesures visant à sauvegarder les droits de l'enfant. Il s'agit principalement de toutes les actions destinées à prévenir l'exploitation, la violence et les mauvais traitements sous toutes leurs formes ; il s'agit aussi de l'assistance matérielle, médicale et psychologique, de l'éducation et du processus de recherches et de réunion avec les membres de la famille dont l'enfant a été séparé.

# stratégie

## 2.3 Méthodologie

### 2.3.1 Bénéficiaires des services Croix-Rouge/Croissant-Rouge

Les activités prévues par les Conventions de Genève et/ou leurs Protocoles additionnels ont été étendues de manière notable au bénéfice des familles. Pourtant, aucun de ces textes ne contient de définition de la «famille».

Une explication figure toutefois dans le Commentaire des Protocoles<sup>12</sup>, à propos de l'article 74 du Protocole additionnel I sur le regroupement familial. Il est en effet précisé que :

*«Au sens étroit, la famille couvre les personnes de même sang qui font ménage commun. Au sens large, il s'agit de toutes les personnes de même ascendance. Dans le contexte de l'article 74, il serait erroné de s'attacher à une définition trop rigide ou trop précise ; il faut s'en tenir au sens commun. La famille, ici, ce sont évidemment les parents en ligne directe – que la parenté soit juridique ou naturelle – les conjoints, les frères et soeurs, les oncles, tantes, neveux et nièces, mais aussi des personnes parentes à un degré moindre, ou même sans parenté, qui seraient associées par la vie commune ou un lien affectif (unions libres, fiancés, etc.). En somme, appartiennent à une famille ceux qui considèrent mutuellement qu'il en est ainsi et qui souhaitent vivre ensemble.»*

Les bénéficiaires peuvent varier de façon considérable d'une situation à l'autre, en fonction des habitudes culturelles ou des éléments d'appréciation propres à une région. Dans la mesure du possible, il est tenu compte des habitudes culturelles et sociales au moment de déterminer qui doit pouvoir bénéficier de l'assistance Croix-Rouge/Croissant-Rouge et une approche pragmatique est adoptée.

En l'absence d'obstacles majeurs (c'est-à-dire lorsque les autorités ou les parties au conflit n'y voient pas d'inconvénient, lorsque les conditions de sécurité sont satisfaisantes à la fois pour les employés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les bénéficiaires de leurs services et lorsque la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge est capable de traiter un grand nombre de cas), les services devraient être étendus aux personnes sans lien de parenté directe, et même aux amis et aux voisins si cela augmente les chances de retrouver les personnes recherchées.

<sup>12</sup> *Commentaires des Protocoles additionnels du 8 juin 1977 aux Conventions de Genève du 12 août 1949*, p. 883, Y. Sandoz, C. Swinarski, B. Zimmermann, Genève, CICR, 1986.

### 2.3.2 Moyens à disposition

Diverses techniques ont été mises au point grâce à l'expérience acquise et aux progrès de la technologie :

- ✓ utilisation de messages Croix-Rouge (MCR) (chapitre 3) ;
- ✓ utilisation de MCR avec texte préimprimé (chapitre 3) ;
- ✓ mise à disposition de téléphones cellulaires ou satellitaires (chapitre 4) ;
- ✓ publication d'informations dans les médias (chapitre 5) ;
- ✓ enregistrement sur un site Internet du CICR (chapitre 6) ;
- ✓ demandes de recherches (chapitre 7) ;
- ✓ enregistrement des mineurs non accompagnés et des personnes vulnérables (chapitre 8).

L'une ou l'autre de ces méthodes est choisie, après l'évaluation des besoins, en fonction des habitudes culturelles, du degré de confidentialité des données nécessaires ainsi que, le cas échéant, des difficultés liées à la sécurité, à la situation politique et aux ressources disponibles.

Lorsque les demandeurs connaissent l'adresse exacte ou le numéro de téléphone des personnes dont ils sont sans nouvelles, le contact peut être rapidement et aisément rétabli grâce aux MCR, aux MCR avec texte préimprimé, ou aux communications téléphoniques. En l'absence d'informations aussi précises, les méthodes ci-dessus sont moins sûres. Il n'est pas possible de compter sur elles pour rétablir rapidement le contact. Il faut recourir à d'autres moyens. De même, la diffusion sur les ondes de la radio, l'enregistrement sur le site Internet du CICR «Family News Network» ou la publication de noms dans la presse locale ou régionale ne seront efficaces que si les familles écoutent régulièrement la radio, lisent les journaux ou consultent le site Internet pour obtenir des nouvelles de leurs proches.

L'enregistrement permet aux personnes enregistrées d'être «suivies à la trace», de se voir offrir une assistance et de retrouver leurs proches. L'enregistrement constitue, en lui-même, un instrument du rétablissement des liens familiaux. En effet, les données collectées peuvent être utilisées à la fois pour faire savoir aux demandeurs où se trouvent les proches dont ils sont sans nouvelles et pour orienter les recherches nécessaires.

Les moyens préconisés pour tenter de rétablir le contact peuvent varier au fil du temps. À un système temporaire flexible, tel que l'utilisation de téléphones, peut succéder un dispositif à caractère beaucoup plus permanent. Afin d'accroître les chances de succès en répondant à des besoins variés, il est recommandé d'utiliser en même temps plusieurs moyens différents.

# stratégie

## 2.3.3 Impératifs de sécurité

C'est au travers des tâches et responsabilités qu'ils assument dans les situations de conflit et de la nécessité de respecter les principes du Mouvement que les Sociétés nationales et leurs services de recherches prennent particulièrement conscience des problèmes liés à la sécurité.

La sécurité – des individus et des données personnelles/individuelles – revêt une importance cruciale en tout temps et en toute situation. La prudence est particulièrement de mise lorsque :

- l'on utilise des réseaux publics d'information (les médias) ou des moyens électroniques<sup>13</sup> ;
- l'on effectue des recherches actives sur le terrain ;
- l'on doit demander le concours d'autres organisations ou personnes.

Les problèmes de sécurité concernent également les membres du personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui peuvent se trouver dans des situations de danger potentiel.

Trois principes sont à respecter en matière de protection des personnes et des données individuelles :

- ✓ Au moment de choisir le type d'action à entreprendre pour résoudre leur cas, il convient de prendre en compte à la fois l'intérêt supérieur du bénéficiaire des services de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge et celui de sa famille ;
- ✓ En général, l'adresse du demandeur ou de l'émetteur du MCR ne doit pas être divulguée au cours du processus. Le consentement préalable des concernés doit être obtenu quant aux informations pouvant, le cas échéant, être rendues publiques. À cette fin, les formulaires de demandes pourraient comporter une rubrique relative à la publication des données personnelles/individuelles ;
- ✓ Une fois localisé, le recherché peut accepter ou refuser de communiquer son adresse au demandeur.

<sup>13</sup> Pour de plus amples informations, voir *Conseils à l'attention des services de recherches des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge : communication de données individuelles par voie électronique*, CICR, 1996.

S'il existe le moindre doute quant à d'éventuels risques liés à la transmission de données, il convient d'obtenir l'accord de la personne sur qui portent ces informations. Si la personne concernée ne peut pas être contactée, il est préférable de ne pas communiquer d'informations à son sujet. Si des renseignements sont demandés par les autorités, la requête doit passer par les voies officielles.

#### **2.3.4 Principes de travail Croix-Rouge/Croissant-Rouge**

Le but de toute action doit être d'obtenir des résultats tout en respectant les principes fondamentaux du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Des principes de travail tels que la confidentialité, la fiabilité et l'efficacité devraient être observés en tout temps afin de respecter l'intégrité des bénéficiaires de l'assistance, d'assurer leur protection et de leur offrir un service de qualité dans un laps de temps le plus court possible.

Étant donné la complexité et le caractère délicat des domaines d'intervention du Mouvement, il est important de faire preuve de réalisme quant à la possibilité de répondre à l'attente des demandeurs. Plus important que tout, il faut éviter d'alimenter de faux espoirs et bien expliquer aux bénéficiaires ce que le Mouvement est réellement en mesure de faire.



Priska Spoerri/CICR





# MESSAGES familiaux

3

# messages

Le présent chapitre est principalement consacré à l'échange de messages Croix-Rouge – les MCR – sous leur forme traditionnelle (papier). Les procédures décrites peuvent aussi être appliquées à l'échange de MCR «électroniques» via le site Internet du CICR ainsi qu'à la collecte et à la distribution des MCR avec texte préimprimé.

Comme pour toutes les procédures et activités de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en période de crise, l'utilisation des MCR doit être expliquée aux parties au conflit ou aux divers interlocuteurs. Il peut être nécessaire de négocier avec les autorités si l'échange de nouvelles familiales leur paraît suspect.

## 3.1 Formulaires

### 3.1.1 Messages Croix-Rouge (MCR)

Initialement utilisés par l'ACR pour résumer, et parfois traduire, le contenu des lettres des familles de prisonniers lors de la Première Guerre mondiale et de la guerre d'Espagne, les MCR ont ensuite été mis à la disposition des expéditeurs pour qu'ils rédigent directement leur correspondance sur ces formulaires.

Plus tard, le CICR a introduit un formulaire MCR à deux volets : le destinataire peut ainsi détacher et garder le premier volet (sur lequel figurent l'adresse et le message de l'expéditeur) et utiliser le second volet pour envoyer sa réponse. Ce type de formulaire a été adopté par de nombreuses Sociétés nationales.

Les premières expériences d'utilisation des moyens électroniques pour la transmission des MCR ont été menées pendant le conflit des Balkans, en 1999 (voir chapitre 6).

Le formulaire MCR est une **lettre ouverte** qui peut être lue par les autorités et d'autres instances. Le formulaire standard<sup>14</sup> comporte deux volets : le premier est utilisé par l'expéditeur pour écrire le message initial, le second permet au destinataire de lui adresser sa réponse. Ne peuvent figurer sur le MCR que :

- l'identité et l'adresse complète de l'expéditeur et du destinataire (informations indispensables pour assurer l'acheminement du MCR initial et de la réponse) ;
- des nouvelles à caractère strictement familial ou privé.

<sup>14</sup> Voir le spécimen de MCR en annexe.

### 3.1.2 MCR avec texte préimprimé

Les MCR avec texte préimprimé<sup>15</sup> comportent un **texte standard** – «Well arrived in/ Bien arrivé en», «Anxious for news/Demande de nouvelles», ou tout autre message préimprimé. Il suffit d'ajouter le nom et l'adresse de l'expéditeur et du destinataire. Aucune vérification du contenu n'étant nécessaire, leur transmission peut se faire sur-le-champ.

Les formulaires «Well arrived in/Bien arrivé en» permettent aux personnes qui ont perdu le contact avec leurs proches – réfugiés, déplacés internes et victimes de catastrophes naturelles – de rassurer rapidement leur famille. Ces formulaires constituent un moyen de faire face à un afflux massif de demandes de nouvelles dans la première phase d'une situation d'urgence. Aussitôt que le contact a pu être rétabli par ce biais, d'autres systèmes peuvent être mis en place pour assurer la transmission de la correspondance familiale.

Les formulaires «Anxious for news/Demande de nouvelles» peuvent être utilisés dans des circonstances très spécifiques par des proches se trouvant en dehors des zones touchées. Ils sont particulièrement utiles quand il s'agit d'obtenir des nouvelles de personnes durement touchées par un conflit ou une catastrophe naturelle et qui ont choisi de rester sur place.

## 3.2 Utilisation des MCR

### 3.2.1 Critères d'acceptabilité

De manière générale, l'échange de correspondance familiale – MCR, MCR avec texte préimprimé et messages transmis via le site Internet du CICR – est autorisé entre les membres d'une même famille, telle que celle-ci est définie par la coutume. Au moment de déterminer à qui peut s'étendre l'autorisation d'utiliser ce canal pour échanger des nouvelles familiales, il sera tenu compte, dans la mesure du possible, des pratiques culturelles et sociales : ainsi, dans certains contextes, les MCR peuvent être également échangés entre des amis. Les MCR adressés à des célébrités ou à des responsables politiques ne sont, par contre, acceptés que si l'existence d'une relation personnelle peut être montrée.

L'acceptabilité des MCR peut être influencée par d'autres critères, tels que, par exemple, le fait que la langue dans laquelle ils sont rédigés est, ou non, compréhensible, de même que la facilité ou la difficulté d'accès à la zone touchée par un conflit ou une catastrophe. Le contenu de toute la correspondance doit être limité à la vie personnelle et familiale de l'expéditeur et du destinataire.

<sup>15</sup> Voir les spécimens de MCR avec texte préimprimé en annexe.

# messages

S'il y a doute quant à ces critères d'acceptabilité, il convient de prendre conseil auprès du CICR ou de la Société nationale concernée.

## 3.2.2 Informations indispensables

### ■ Identification de l'expéditeur et du destinataire

- ✓ nom complet (selon l'usage local)
- ✓ date de naissance (ou âge)
- ✓ lieu de naissance (ou lieu d'origine)
- ✓ sexe
- ✓ nom du père ou de la mère

### ■ Adresse (doit être aussi détaillée que possible et rédigée selon la coutume locale)

- ✓ nom de la rue et numéro (le cas échéant)
- ✓ village et/ou ville
- ✓ code postal (le cas échéant)
- ✓ district, province et/ou région
- ✓ pays
- ✓ numéro de téléphone et adresse E-mail (le cas échéant)
- ✓ toute autre information utilisée localement

### ■ Relation entre l'expéditeur et le destinataire

### ■ Signature de l'expéditeur

### ■ Date du message

### ■ Espace (pour le numéro d'enregistrement, le cas échéant)

### ■ Des documents officiels et des photographies de caractère familial peuvent être annexés (tout MCR accompagné de documents originaux doit être envoyé avec une lettre de couverture).

Chacun des maillons du réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge a la responsabilité de vérifier que les MCR ont été correctement remplis :

✓ le nom et l'adresse du destinataire et de l'expéditeur sont clairement lisibles, complets et corrects ;

✓ l'adresse postale est rédigée comme le veut la pratique dans le pays de destination ;

✓ si possible, la relation entre l'expéditeur et le destinataire a été vérifiée.

Une attention spéciale doit être accordée aux noms et aux adresses qui sont transcrits dans un autre alphabet. Aussi souvent que possible, en ce cas, les informations indispensables doivent être écrites dans les deux alphabets.

### 3.2.3 Vérification du contenu des MCR

Les MCR ne sont pas des lettres privées. Les autorités peuvent demander en tout temps de pouvoir les lire pour vérifier que les MCR ne contiennent que des nouvelles à caractère personnel ou familial.

Le Mouvement a la responsabilité finale du contenu de la correspondance échangée par son canal. Chaque situation doit être examinée séparément pour décider quelle forme le contrôle devra revêtir (simples contrôles par sondage ou censure systématique).

Dans les situations particulièrement sensibles, le CICR vérifie le contenu de tous les messages afin de s'assurer que seules des nouvelles à caractère familial sont transmises. Tous les messages destinés à – et expédiés par – des personnes détenues sont remis aux autorités pour contrôle. Dans le cas de MCR échangés entre des civils, le CICR et/ou les Sociétés nationales s'efforceront d'établir des relations de confiance avec les autorités pour éviter que ces dernières n'imposent une censure.

La notion de «nouvelles familiales» fait l'objet d'interprétations qui varient en fonction du contexte culturel ainsi que des éventuelles contraintes liées aux événements politiques ou militaires. Toute information touchant à la protection des individus (lors d'arrestations, de massacres ou de harcèlement de la population civile, par exemple) doit faire l'objet d'une attention spéciale, que la correspondance soit ou non soumise à la censure. Des entretiens personnels devraient avoir lieu pour obtenir davantage d'informations et adopter la démarche la plus appropriée.

# messages

**Les nouvelles familiales peuvent être définies comme étant la correspondance relative à la vie personnelle ou familiale de l'expéditeur et du destinataire, à savoir :**

- événements personnels ou familiaux (naissances, mariages, maladies ou décès) ;
- lieu de résidence et état de santé des membres de la famille ;
- demandes de nouvelles d'autres proches ou d'amis ;
- vie quotidienne de proches ou d'amis (travail, école, etc.).

**A l'inverse, les éléments suivants entraîneront le refus :**

- référence à la situation politique ou militaire, y compris les déclarations d'allégeance ;
- référence au comportement des porteurs d'armes ;
- complots, insultes ou menaces ;
- propos discriminatoires ou injurieux ;
- références inexactes aux activités du CICR ou du Mouvement, y compris les demandes d'aide financière par le canal Croix-Rouge/Croissant-Rouge ;
- MCR adressés à des célébrités ou à des responsables politiques en l'absence de tout lien de parenté.

## **Censure : procédure**

Il est conseillé de contrôler le contenu de chaque MCR au moment même où celui-ci est collecté. Dans l'idéal, ce contrôle devrait se faire **en présence de l'expéditeur** ; sinon, les MCR devraient être censurés par le personnel de la branche locale ou du bureau principal du service de recherches qui en assure la collecte.

Si une Société nationale se trouve dans l'incapacité d'assumer cette tâche alors que la situation exige que les MCR soient strictement censurés, il convient d'en informer le réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge et de chercher une solution avec l'aide du CICR.

- ✓ Chaque message devrait être lu individuellement et muni du tampon «Lu» ou «Vérifié». Tout mot ou phrase qui ne répond pas aux critères énoncés ci-dessus doit être rendue illisible.
- ✓ Si la plus grande partie d'un MCR est inacceptable, le tampon «Nouvelles personnelles et familiales exclusivement» doit être apposé sur le MCR qui sera renvoyé à l'expéditeur le plus tôt possible, accompagné d'un formulaire vierge.
- ✓ Tout message non conforme est à renvoyer à la Société nationale du pays de provenance, qui le retournera à l'expéditeur en indiquant pourquoi il a été refusé.

## 3.3 Organisation de la correspondance familiale

### 3.3.1 Publicité

Les tâches suivantes incombent à chaque maillon du réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge :

- familiariser les autorités avec les caractéristiques propres à la correspondance Croix-Rouge/Croissant-Rouge (lettres non cachetées, nouvelles à caractère exclusivement familial et méthodes de collecte et de distribution) et obtenir leur appui ;
- faire connaître au public les services Croix-Rouge/Croissant-Rouge, les MCR et le site Internet du CICR et en encourager l'utilisation. Des informations concernant l'ensemble de ces services devraient être données au public par le canal des branches locales, des services gouvernementaux et des médias (télévision, radio, presse nationale, régionale et locale) ;
- donner des instructions aux utilisateurs, en mettant particulièrement l'accent sur les critères d'acceptabilité des MCR afin que les adresses soient rédigées correctement et que le contenu des MCR ne soit jamais inacceptable. Les MCR ne répondant pas aux critères devant être renvoyés à l'expéditeur, cette tâche vient alourdir inutilement le fardeau administratif ;
- faire savoir aux utilisateurs ce qui est possible et ce qui ne l'est pas dans un contexte spécifique (accès à certaines régions, retards à prévoir, difficultés de distribution dans les régions reculées ou lorsque les MCR sont destinés à des minorités, etc.) ;
- avoir toujours à disposition un stock de formulaires vierges pour pouvoir faire face à des besoins soudains.

# messages

## 3.3.2 Collecte des MCR et transmission aux Sociétés nationales ou au CICR

Les Sociétés nationales sont encouragées à entrer directement en contact les unes avec les autres. Toutefois, dans les situations de conflit ou en l'absence de relations bilatérales entre deux Sociétés nationales, le courrier transitera par le CICR.

- Le courrier Croix-Rouge/Croissant-Rouge peut être acheminé, totalement ou en partie, par les services postaux normaux<sup>16</sup> ; il peut aussi être directement échangé par des représentants du Mouvement.
- Qu'il soit destiné à l'étranger ou au pays même, le courrier doit être acheminé par les voies les plus rapides. Quand le volume de courrier est considérable, la solution la plus pratique consiste à grouper les messages par destination au fur et à mesure de leur réception, puis de les envoyer par lots à intervalles réguliers.
- Le fax/télécopie peut être utilisé en cas de transmission réellement urgente ou à la demande spéciale du CICR ou de la Société nationale du pays touché. Les originaux des MCR devraient suivre par les voies habituelles.
- Dans les situations où il est opérationnel, le site Internet du CICR devrait faire l'objet d'un maximum de publicité pour permettre aux personnes qui le souhaitent d'envoyer directement des MCR.
- Les MCR nécessitant un traitement spécial sont à envoyer avec une lettre de couverture.

## 3.3.3 Distribution des MCR et collecte des réponses

La responsabilité de la distribution des MCR incombe au service de recherches concerné, à qui il appartient de s'assurer que chaque message parvient à destination et qu'une réponse est obtenue rapidement à l'intention de l'expéditeur initial.

Les MCR sont distribués par le personnel du service de recherches. Les messages peuvent être remis de la main à la main ou acheminés par les services postaux normaux. Dans des cas spéciaux, en particulier si le message est urgent, l'arrivée d'un MCR devrait être signalée par téléphone. Des précautions particulières sont à prendre en cas de transmission de mauvaises nouvelles.

<sup>16</sup> Il est expressément prévu dans les Conventions (CG III, art. 74 et CG IV, art. 110) que toute la correspondance adressée aux prisonniers de guerre et aux internés civils, ou adressée par eux, sera exonérée de toutes taxes postales, aussi bien dans les pays d'origine et de destination que dans les pays intermédiaires. Par analogie, les MCR échangés entre les prisonniers de guerre ou les internés civils et leurs familles sont acheminés gratuitement. Par contre, la correspondance échangée par des personnes n'entrant pas dans les catégories protégées par les Conventions de Genève n'est pas automatiquement exempte de taxes postales, même si elle est rédigée sur des formulaires MCR (des concessions spéciales peuvent toutefois être négociées avec les autorités postales à l'échelon national).



La distribution des MCR constitue, en elle-même, une activité de recherches. En effet, si le destinataire ne se trouve pas à l'adresse indiquée, le personnel du service de recherches doit s'efforcer d'établir son nouveau lieu de résidence. Pour cela, il faut notamment poser des questions aux voisins, interroger les autorités locales ou s'adresser aux services sociaux, aux organisations caritatives, aux autorités religieuses ou aux organismes d'aide aux réfugiés.

Si'il est impossible d'atteindre certains destinataires, et à condition que les circonstances le permettent, des listes de destinataires peuvent être publiées dans les journaux ou diffusées à la radio ou à la télévision. Il convient de veiller à protéger la confidentialité de certaines informations – notamment l'adresse des expéditeurs – de façon à protéger la vie privée, voire même la sécurité des intéressés.

Dans toute la mesure du possible, la réponse devrait être obtenue au moment même de la remise du MCR. Il est ainsi possible, en évitant tout retard dans l'échange de nouvelles, de dissiper rapidement l'angoisse de l'expéditeur.

Les MCR non délivrés ne sont jamais jetés : ils sont renvoyés à l'expéditeur avec la mention «Retour à l'expéditeur» (BTS pour *Back to sender* en anglais) et une explication, par exemple :

- adresse incorrecte ou insuffisante ;
- destinataire inconnu à l'adresse indiquée ;
- destinataire inconnu du bureau de l'immigration ou du comité de réfugiés ;
- complément d'informations nécessaire.

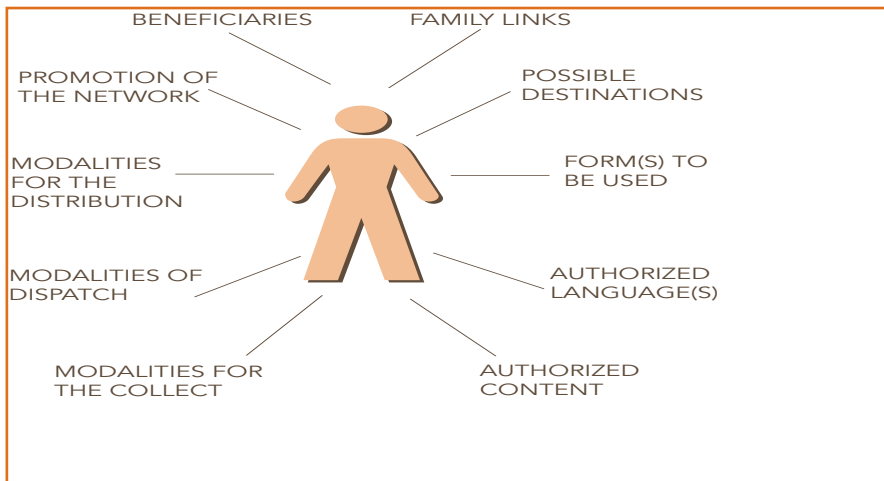
Si la situation le permet, l'expéditeur d'un MCR non délivré sera mis en mesure d'ouvrir une demande de recherches.

Que le destinataire souhaite ou non répondre à un MCR, sa décision doit être respectée. Au cas où le destinataire refuse de donner suite, il appartient au personnel Croix-Rouge/Croissant-Rouge – comme pour les demandes de recherches – de discuter avec le destinataire de ce qui devra être dit à l'expéditeur, à savoir :

- le destinataire est inconnu, ou n'a pas pu être localisé ;
- le destinataire contactera ultérieurement l'expéditeur ;
- le destinataire ne souhaite pas établir le contact.

# messages

## Organisation de l'échange de nouvelles familiales



### 3.4 Tâches administratives spécifiques

Toute une gamme de procédures utiles peuvent être envisagées (voir aussi, à ce sujet, le chapitre 12), mais elles ne devraient jamais retarder l'acheminement de la correspondance familiale.

#### 3.4.1 Pointage dans les bases de données ou les fichiers existants

Si la situation l'exige et si le volume de messages le permet, tous les MCR devraient faire l'objet d'un pointage dans les bases de données ou les fichiers existants. Il s'agit d'établir :

- √ s'il y a concordance entre, d'une part, le nom de l'expéditeur ou le nom du destinataire d'un MCR et, d'autre part, une demande de recherches ou toute autre information déjà enregistrée par la Société nationale ;
- √ si la Société nationale dispose d'une adresse plus récente ou plus détaillée à laquelle le MCR devrait être expédié.

### 3.4.2 Registre des MCR

Dans certains contextes, il peut être décidé d'enregistrer les MCR dans une base de données ou dans un fichier, les informations qui y figurent étant susceptibles de faciliter des tâches ultérieures (dans le cadre d'une recherche ou d'un regroupement familial).

Un registre papier des MCR peut aussi être tenu à jour, de même que pour les autres demandes adressées au service de recherches. Un tel registre peut faciliter l'établissement de statistiques et le contrôle de l'efficacité du processus.

Pour que le réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge soit efficace et réponde de manière satisfaisante aux attentes des individus, il est essentiel que les MCR – acheminés de manière classique ou par courrier électronique – soient distribués le plus rapidement possible. Les canaux de distribution devraient faire, par conséquent, l'objet d'un examen périodique.

### 3.4.3 Statistiques

Des statistiques devraient être établies à intervalles réguliers pour connaître le nombre et le type de MCR acheminés. En règle générale, chaque MCR devrait être comptabilisé au siège national dans l'une des catégories suivantes :

- ✓ MCR reçus des sections ou des individus dans le pays (MCR collectés) ;
- ✓ MCR transmis pour distribution aux sections ou aux individus dans le pays (MCR distribués) ;
- ✓ MCR renvoyés à l'expéditeur via la Société nationale du pays de provenance.



Boris Heger/CICR



# TÉLÉPHONE

4

# téléphone

## 4.1 Généralités

Partout où un réseau de télécommunications fonctionne et lorsque la situation politique et les conditions de sécurité le permettent, des téléphones peuvent être mis à la disposition des réfugiés, des déplacés internes ou des victimes d'une catastrophe naturelle.

Permettant de donner immédiatement des nouvelles à des proches afin de les rassurer, le téléphone constitue l'un des moyens les plus performants de rétablissement des liens familiaux.

## 4.2 Organisation d'un service de téléphone

### 4.2.1 Ouverture de lignes téléphoniques

Des lignes téléphoniques peuvent être ouvertes dans les bureaux Croix-Rouge/ Croissant-Rouge. Une autre solution consiste à mettre à disposition des téléphones mobiles ou satellitaires. En fonction du degré de nécessité et de la durée du service à offrir, il peut s'agir soit d'une opération consistant à connecter un téléphone satellitaire à la batterie d'un véhicule, soit de la mise en place de services téléphoniques classiques. Dans certaines circonstances, la participation financière de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge peut aller jusqu'à la prise en charge du coût d'une ligne de téléphone publique, tandis qu'ailleurs, il s'agira uniquement d'obtenir d'une société commerciale qu'elle s'engage à offrir gracieusement ses services.

Certaines difficultés – d'ordre logistique, politique ou liées à la sécurité – peuvent cependant surgir, notamment dans les situations de conflit, les télécommunications constituant un domaine extrêmement sensible. Il est donc impératif d'obtenir des garanties de la part des autorités ou des parties au conflit avant d'introduire un service de téléphone.

### 4.2.2 Fixation des critères d'utilisation

Vu le nombre de personnes pouvant avoir besoin de contacter leur famille, des critères d'accès et d'utilisation doivent être clairement et rapidement définis et les règles doivent ensuite être strictement appliquées :

- ✓ personnes autorisées à téléphoner (chefs de famille exclusivement, groupes de personnes vulnérables, tout un chacun sans aucune restriction, etc.) ;
- ✓ numéros de téléphone autorisés (membres de la famille exclusivement, famille et amis, etc.) ;
- ✓ restrictions géographiques (région, pays ou monde entier) ;
- ✓ fréquence des appels ;
- ✓ durée des appels ;
- ✓ teneur de la conversation.

Lors de récents conflits – caractérisés par des mouvements massifs de réfugiés et de déplacés internes – le téléphone a été utilisé **uniquement pour rétablir le contact**, et non pas en tant que moyen habituel de communication. Chaque chef de famille a été autorisé à faire un seul appel à un membre de sa famille, pendant une durée limitée (entre une et trois minutes, au maximum). Par la suite, les communications par le biais des MCR ont été encouragées.

La principale difficulté, en matière de gestion d'un service de téléphone Croix-Rouge/Croissant-Rouge consiste à s'assurer que les Principes fondamentaux d'impartialité et de neutralité sont respectés.

- Aucune famille, aucun groupe de victimes ne doit se voir refuser l'accès à un téléphone.
- Des mesures doivent être prises pour prévenir toute monopolisation des lignes.
- Dans les situations de conflit, les conversations téléphoniques doivent avoir un caractère strictement familial.

### 4.2.3 Contrôle de la teneur des conversations téléphoniques

Il est vital de disposer d'un membre du personnel Croix-Rouge/Croissant-Rouge dûment formé pour superviser les conversations et les modalités d'utilisation du téléphone. En l'absence d'un tel responsable, il vaut mieux ne pas mettre de téléphones à disposition.

## 4.3 Tâches administratives spécifiques

### 4.3.1 Registre

De manière générale, aucune trace ne doit être conservée au sujet des utilisateurs de ce service. Dans certaines circonstances, toutefois, il peut être jugé utile — à des fins de recherches — de relever dans un registre les identités des personnes qui appellent leurs proches. L'utilité d'une telle procédure doit néanmoins être soigneusement évaluée par avance.

### 4.3.2 Statistiques

Les statistiques suivantes peuvent être établies :

- ✓ nombre d'appels effectués ;
- ✓ nombre de personnes/de familles concernées (en partant du principe qu'une personne par famille utilise le téléphone) ;
- ✓ régions/pays auxquels les appels étaient destinés.



Lionel Langlade/CICR





recours aux **MÉDIAS**

5

# médias

## 5.1 Généralités

Les médias – radio, télévision, journaux et sites Internet – opérant sur les plans local, national ou international, de même que les médias de la diaspora, peuvent être utilisés en tant qu’outils de recherches pour diffuser ou publier **certain types d’informations** relatives à des personnes pouvant être recherchées.

Parmi ces informations peuvent figurer, par exemple, les noms de déplacés internes ou de réfugiés qui sont arrivés sains et saufs dans une autre région ou dans un pays voisin, les noms de mineurs non accompagnés et autres personnes vulnérables, les noms de destinataires de MCR qui n’ont pu être délivrés ou, enfin, les noms de personnes recherchées dont le cas n’a pu être résolu.

Par ailleurs, en toutes circonstances, les médias peuvent être utilisés pour faire connaître les activités de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans le domaine du rétablissement des liens familiaux : le public doit avoir des informations sur l’ensemble des services offerts (MCR, demandes de recherches, etc.).

## 5.2 Organisation

### 5.2.1 Conclusion d’un accord avec les médias

Un accord devrait être conclu avec les éditeurs et les producteurs, notamment au sujet du coût et des modalités de tels arrangements. En tout temps, le CICR et les Sociétés nationales devraient garder le droit de décider à la fois le type d’informations qui sera rendu public et les autres usages qui pourront en être faits (publication sur un site Internet ou dans la presse, etc.).

Il est arrivé fréquemment, dans le passé, que les médias acceptent de mettre gracieusement à disposition l’espace nécessaire dans leurs colonnes, ou le temps de diffusion nécessaire sur leurs ondes.

### 5.2.2 Que peut-on publier ?

Il est essentiel, dans chaque situation, de décider quelles informations sont indispensables pour permettre aux lecteurs ou aux auditeurs d’identifier les personnes dont le nom est publié (dans certaines cultures, par exemple, le nom du père doit être donné).

Si, en règle générale, des informations complètes – en termes d’identité et de localisation – doivent avoir été enregistrées au sujet de chaque personne dont le nom est publié, seules les informations suivantes peuvent habituellement être rendues publiques :

- ✓ nom complet ;
- ✓ nom du père et/ou de la mère ;
- ✓ âge ;
- ✓ lieu de naissance ou lieu d’origine.

Un titre, ou une annonce préliminaire, devrait introduire clairement la liste des noms publiés et expliquer le but visé. Il convient aussi d’indiquer ce que toute personne reconnaissant un nom devra faire, à savoir :

- ✓ contacter le bureau Croix-Rouge/Croissant-Rouge le plus proche ;
- ✓ contacter le CICR ou la Société nationale à une adresse donnée ;
- ✓ contacter, par exemple, la station radio au numéro de téléphone indiqué.

### 5.2.3 Impératifs de sécurité

Lorsque l’on publie ou que l’on diffuse des noms, rien n’est plus important que la sécurité des victimes et celle de leurs proches. En règle générale, les personnes concernées doivent donner préalablement leur consentement quant aux informations pouvant être rendues publiques. Les formulaires d’enregistrement et de demandes de recherches devraient donc, à cette fin, comporter une rubrique sur la publication des données personnelles.

- L’adresse d’une personne ne doit pas être divulguée sans son accord exprès.
- L’adresse des mineurs non accompagnés ne doit jamais être divulguée.
- Les informations non publiées peuvent être utilisées pour vérifier le bien-fondé de la démarche effectuée par les personnes qui s’adressent ensuite aux bureaux Croix-Rouge/Croissant-Rouge.

# médias

## 5.3 Spécificités des différents médias

### 5.3.1 Journaux et magazines

La presse écrite dispose d'un vaste public potentiel : journaux et magazines peuvent en effet être lus par de nombreuses personnes ou mis à disposition dans des lieux publics pendant plusieurs jours. Ils constituent, par ailleurs, un excellent outil pour les programmes de recherches basés sur la diffusion de photographies (par exemple – et à condition de ne mentionner ni les noms ni les adresses – des photographies des mineurs non accompagnés peuvent être publiées dans des magazines à gros tirage).

### 5.3.2 Radio

Les émissions de radio offrent l'avantage de couvrir une zone géographique plus vaste. Les ondes franchissent les frontières, politiques ou physiques, atteignant des régions peut-être inaccessibles aux autorités et aux organisations humanitaires. Néanmoins, les transmissions étant intermittentes, la certitude d'atteindre le public visé n'est pas aussi grande que dans le cas de la presse écrite.

Afin que les émissions radio aient le plus de chances possibles d'être entendues, elles devraient bénéficier d'une large publicité, le programme et l'heure de passage à l'antenne étant clairement indiqués. En outre, des récepteurs radio peuvent être distribués au sein des populations touchées : ainsi, le nombre d'auditeurs sera plus grand et davantage de personnes pourront entendre des nouvelles de leurs proches.

### 5.3.3 Télévision

Si la télévision offre les mêmes avantages que la radio, les auditeurs sont encore plus nombreux aux heures de grande écoute.

### 5.3.4 Sites Internet

Comme la presse écrite, les sites Internet jouissent d'un grand public potentiel et peut être consulté à tout moment. Les informations peuvent être affichées pendant des mois, ou même des années. Il convient cependant de se souvenir que l'Internet n'est pas universellement accessible.

## 5.4 Tâches administratives spécifiques

### 5.4.1 Registre

Un service de recherches peut décider de publier des informations relatives à des personnes préalablement identifiées (principalement dans le cadre d'une demande de recherches).

En cas de recours aux médias à seules fins de rétablir le contact entre les membres de familles séparées, deux possibilités se présentent :

- les données d'identité ne sont pas intégrées dans un registre de référence, fichier ou base de données, et aucun dossier individuel n'est ouvert ;
- les informations sont dûment intégrées dans un registre de référence, fichier ou base de données, pour le cas où les personnes concernées auraient besoin d'une assistance ultérieure.

### 5.4.2 Statistiques

Des statistiques devraient être établies pour chacun des médias utilisés :

- ✓ nombre de personnes dont le nom a été publié ;
- ✓ nombre total de personnes concernées, lorsque le nom d'un seul membre de la famille est publié dans les médias.



Thierry Gassmann/CICR



“family **NEWS NETWORK**” :  
site Internet 6

# news network

## 6.1 Généralités

Un grand nombre d'organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, mettent des informations à la disposition du public via le *World Wide Web*. Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en fait partie.

Ayant pris, début 1995, la décision d'utiliser ce nouvel outil en tant que partie intégrante de sa politique de communication, le CICR a ouvert son premier site Internet le 1<sup>er</sup> septembre 1995.

Les objectifs du site Internet du CICR sont les mêmes que pour l'ensemble des moyens de communication habituellement utilisés par l'institution : faire mieux comprendre les problèmes humanitaires liés aux situations de conflit et faire mieux connaître le rôle, le mandat et les activités des diverses composantes du Mouvement, promouvoir la connaissance et le respect du droit international humanitaire et encourager l'adoption d'une approche humanitaire dans les situations de tension et de conflit.

Excellent moyen d'atteindre des publics variés, dont un grand nombre de membres sont déjà familiers avec les nouvelles technologies, l'Internet constitue un outil précieux dans le domaine du rétablissement des liens familiaux.

## 6.2 Utilisation de l'Internet en vue du rétablissement des liens familiaux

### 6.2.1 Publication d'informations relatives aux personnes portées disparues

C'est en 1996 que l'Internet a été utilisé pour la première fois afin de tenter de retrouver la trace de personnes dont la famille ignorait le sort. Les noms de personnes portées disparues lors du conflit en Bosnie-Herzégovine ont été publiés dans le cadre d'une campagne publique qui visait à fournir aux familles des nouvelles établies avec certitude. Ces informations sont accessibles sur le serveur public du CICR (<http://www.familylinks.icrc.org>) qui publie la liste de quelque 19 000 disparus en indiquant leur identité ainsi que le lieu et la date de leur disparition.

En juin 2000, après la crise des Balkans, le CICR a publié un ouvrage intitulé *Book of the Missing* contenant la liste de 3 368 disparus dont le nom lui avait été communiqué entre janvier 1998 et mi-mai 2000 par des familles appartenant à toutes les communautés du Kosovo. Cette liste peut être consultée sur le site du CICR.



# network

La publication des noms de disparus a pour objectif d'obtenir – auprès du grand public, des autorités et des personnes ayant participé aux hostilités – de nouvelles informations sur les personnes recherchées et sur les circonstances de leur disparition. Si les personnes qui fournissent des informations le demandent, leur nom reste confidentiel.

## 6.2.2 Rétablissement du contact familial et transmission de nouvelles via l'Internet

C'est dans le cadre de son action lors du conflit des Balkans, en 1999, que le CICR a lancé un site Internet spécifiquement destiné au rétablissement des liens familiaux et à l'échange de MCR par courrier électronique. Le site <http://www.familylinks.icrc.org> est accessible à partir de tout ordinateur relié à l'Internet, soit directement, soit via le site principal du CICR (<http://www.icrc.org>). Une version standard de ce service – pouvant être proposée également en dehors de situations de conflit – est en cours de mise au point.

Dans les situations de conflit, il appartient au CICR de déterminer la nécessité d'une page Web spécifiquement destinée aux nouvelles familiales et, le cas échéant, d'en créer une. Il est essentiel qu'une seule page soit créée au sein du Mouvement pour chaque nouvelle situation.

Au cours de la phase expérimentale (qui pourrait s'étendre sur quelques années), une attention spéciale devra être portée aux risques liés à d'éventuels usages abusifs ou à des manipulations. Aucune confidentialité ne peut être garantie sur l'Internet — il convient donc de s'interroger sur la sécurité des victimes et des demandeurs avant de mettre en service un site Internet.

## 6.3 Utilisation du site Internet du CICR

### 6.3.1 Objectifs

Le site Internet spécifique *Family News Network* a été conçu pour offrir divers services, en fonction de la situation et, notamment, permettre aux demandeurs de localiser leurs proches, aux victimes d'enregistrer leurs coordonnées personnelles, et à tous les utilisateurs d'envoyer des MCR «électroniques».

#### ■ Consultation

- ✓ Tout utilisateur peut consulter les listes de noms publiées. En général, les pointages se font sur la base du nom de la personne recherchée, de sa date et de son lieu de naissance ainsi que du nom de son père.

#### ■ Enregistrement

- ✓ Les victimes de conflits ou de catastrophes peuvent enregistrer leur nom et leur localisation actuelle dans l'espoir qu'un membre de la famille consultera le site et trouvera ces informations.
- ✓ Les demandeurs peuvent enregistrer leurs propres nom et adresse dans l'espoir que les personnes qu'ils recherchent consulteront elles-mêmes le site.
- ✓ Les demandeurs peuvent enregistrer le nom des personnes qu'ils recherchent.
- ✓ Avec le consentement des familles, le CICR peut établir et publier la liste des personnes portées disparues.

#### ■ MCR

- ✓ Tout utilisateur peut envoyer un MCR «électronique», que le nom du destinataire figure ou pas sur la liste des personnes enregistrées.
- ✓ Tout utilisateur disposant d'informations susceptibles de faciliter l'élucidation du sort d'une personne portée disparue, dont le nom figure sur la liste publiée sur le site Internet, peut adresser directement un courrier électronique au CICR à partir de la page Web.

# network

## 6.3.2 Accès

Le site Internet du CICR est accessible à partir de tout ordinateur relié à l'Internet. Dans les régions touchées, des équipes mobiles du CICR ou les bureaux de recherches sur le terrain devraient mettre des ordinateurs à la disposition des personnes intéressées. Comme dans le cas d'autres activités de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge, des difficultés d'ordre technique ou politique peuvent entraver le déploiement d'ordinateurs : l'utilisation de ces derniers doit donc être soigneusement expliquée à toutes les parties, en particulier dans les situations de conflit.

## 6.3.3 Critères d'utilisation

Le site Internet étant public et universellement accessible, aucune restriction ne peut être imposée à sa consultation, à l'enregistrement de données ou à l'envoi de MCR.

Toutefois, des mesures seront prises dans deux cas :

- Les MCR incomplets, ou inacceptables pour d'autres motifs, parvenant à un bureau Croix-Rouge/Croissant-Rouge seront renvoyés à l'expéditeur. Afin de limiter le nombre de messages de ce type, la page d'introduction du site explique clairement les critères d'acceptabilité des MCR.
- La mise en place du site sera soigneusement examinée pour chaque contexte afin de ne compromettre ni la sécurité des demandeurs, ni celle des personnes recherchées ; certaines données enregistrées peuvent être effacées à la demande de la personne enregistrée ou de sa famille.

## 6.3.4 Confidentialité

Le site Internet étant public, aucune confidentialité ne s'applique aux données enregistrées ou publiées sur le site et les utilisateurs doivent en être clairement informés.

Par contre, les MCR transmis via l'Internet et le courrier électronique transmis par le site Internet du CICR ne peuvent pas être lus sur le site.

## 6.4 Mise en place du réseau

### 6.4.1 Préparatifs et publicité

Les responsabilités suivantes incombent à chaque maillon du réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge :

- mettre à disposition un équipement informatique, tant au siège de la Société nationale que, si possible, dans les branches locales qui reçoivent le plus grand nombre de visiteurs. Dans les situations de crise, une liaison Internet devrait être installée dans les centres d'accueil Croix-Rouge/Croissant-Rouge ;
- attribuer une adresse E-mail spécifique au service de recherches de la Société nationale ;
- faire connaître au public le site Internet en relation avec une situation spécifique, en encourageant le plus possible l'utilisation de ce site ;
- dispenser une formation au personnel Croix-Rouge/Croissant-Rouge en matière d'assistance aux personnes qui consultent le site Internet ;
- informer les utilisateurs sur ce qu'ils peuvent attendre du site Internet et sur la meilleure façon de l'utiliser.

### 6.4.2 MCR «électroniques»

Quand un tel système est à disposition, il doit être utilisé en priorité pour la transmission de nouvelles familiales. Cela signifie qu'il faut :

- ✓ informer les utilisateurs, en mettant particulièrement l'accent sur les critères d'acceptabilité des MCR, afin que les adresses soient correctement rédigées et que le contenu des messages soit acceptable ;
- ✓ contrôler le contenu des MCR pour s'assurer que les nouvelles sont de nature strictement familiale et ne comportent aucune mention à caractère politique, militaire ou discriminatoire. Le bureau de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge du pays de provenance n'ayant aucune possibilité de procéder à ce contrôle, c'est à la Société nationale ou au bureau Croix-Rouge/Croissant-Rouge du pays de destination que cette tâche incombe ;
- ✓ imprimer et distribuer les MCR reçus via le site Internet.

# network

## 6.5 Tâches administratives spécifiques

### 6.5.1 Recoupement des informations

Le site Internet peut être mis à profit pour plusieurs aspects du travail de recherches. En effet, les listes de personnes enregistrées peuvent être :

- consultées directement par les demandeurs qui recherchent des parents ou des amis ;
- consultées systématiquement par les membres du personnel Croix-Rouge/ Croissant-Rouge dans le cadre de la transmission de MCR classiques ou de demandes de recherches adressées à leur Société nationale ;
- portées à l'attention des demandeurs (en leur signalant qu'ils ont la possibilité de s'enregistrer eux-mêmes ainsi que la personne recherchée au lieu de déposer une demande de recherches). Il convient toutefois de souligner qu'un tel enregistrement n'équivaut pas à l'ouverture d'un dossier de recherches et qu'aucune démarche ne sera entreprise sur cette base par le CICR ou les Sociétés nationales.

### 6.5.2 Statistiques

Le site Internet publiera le nombre total de personnes enregistrées et de MCR «électroniques» transmis.

Toutefois, pour que l'évolution de la charge de travail de chaque service de recherches puisse être suivie, il est recommandé que les Sociétés nationales établissent au minimum les statistiques suivantes :

- √ nombre de MCR «électroniques» reçus pour distribution ;
- √ nombre de MCR «électroniques» renvoyés à l'expéditeur (BTS).



Marwan Naamani/CICR



# DEMANDES DE RECHERCHES

7

# demandes de recherche

Le présent chapitre est consacré aux demandes de recherches liées à un conflit, à une catastrophe naturelle ou à d'autres situations humanitaires.

## 7.1 Ouverture des dossiers de demandes de recherches

### 7.1.1 Critères d'acceptabilité

Les critères d'acceptabilité des demandes de recherches sont fixés soit par la Société nationale du pays touché par une catastrophe naturelle ou concerné par un cas humanitaire, soit par le CICR, dans les situations de conflit.

- Une demande de recherches est acceptée quand toutes les autres tentatives visant à rétablir le contact ont échoué. Le demandeur est invité à remplir un formulaire de demande de recherches lorsque le destinataire d'un MCR ne se trouve plus à sa dernière adresse connue (et que, par exemple, le MCR a été renvoyé à l'expéditeur) ou lorsqu'il ignore où se trouve la personne recherchée.
- En règle générale, les demandes de recherches sont acceptées quand elles émanent de membres de la famille, telle que définie par la coutume. Dans la mesure du possible, au moment de déterminer qui doit être autorisé à déposer une demande de recherches, il est tenu compte des pratiques culturelles et sociales – raison pour laquelle, dans certains contextes, les demandes émanant d'amis sont également acceptées.
- Une demande de recherches est acceptée sans hésitation lorsque le demandeur a de bonnes raisons de penser que l'envoi de MCR ou les informations diffusées dans les médias ne permettront pas de localiser la personne recherchée (il s'agit notamment des demandes concernant des personnes dont on craint qu'elles aient été arrêtées, enlevées ou déportées).
- Les demandes de recherches ne sont pas acceptées quand elles sont liées à un différend familial ou à une « bataille » juridique susceptibles de déboucher sur des décisions contraires aux intérêts de la personne ou de la famille concernées. De même, les cas de disparitions survenant en dehors des situations de conflit ou de catastrophe, relevant en fait de la police, ne peuvent pas être acceptés.



# de recherches

## 7.1.2 Informations indispensables

Les données visant à établir à la fois l'identité de la personne recherchée et celle du demandeur devraient être suffisantes pour permettre d'entreprendre des recherches avec de bonnes chances de succès. Étant donné que les demandeurs peuvent, à leur tour, faire l'objet d'une demande de recherches, il est tout aussi important que leur identité soit connue précisément.

Plus les demandeurs peuvent fournir d'informations détaillées sur les circonstances ayant conduit à la dispersion des membres de la famille ou à la disparition d'une personne, plus les recherches auront de chances d'aboutir.

Les informations fournies devraient donc être aussi complètes et exactes que possible<sup>17</sup>.

■ **Informations concernant** la personne recherchée peuvent varier en fonction des conditions locales, mais devraient inclure au minimum :

- ✓ nom complet (selon l'usage local) ;
- ✓ nom de jeune fille ( le cas échéant) ;
- ✓ surnom(s), alias(s) ou nom(s) d'emprunt ;
- ✓ nom du père ;
- ✓ nom de la mère ;
- ✓ lieu de naissance ;
- ✓ date de naissance (ou âge) ;
- ✓ nationalité et lieu d'origine (selon l'usage local).

D'autres informations peuvent être utiles :

- ✓ profession ;
- ✓ état civil ;
- ✓ nom et date de naissance du conjoint ;
- ✓ nom et date de naissance des enfants ;
- ✓ confession ;
- ✓ communauté/clan ;
- ✓ langue maternelle.

Lorsque les personnes recherchées sont des soldats ou des combattants :

- ✓ rang et unité ;
- ✓ numéro de matricule.

<sup>17</sup> Voir le spécimen de formulaire de demande de recherches en annexe.

# demandes

- **Informations concernant les circonstances dans lesquelles le contact a été rompu** sont cruciales et devraient être tout aussi complètes :
  - ✓ date et détails des dernières nouvelles ;
  - ✓ dernière(s) adresse(s) connue(s) ;
  - ✓ circonstances précises ayant entraîné la perte de contact.

Exemple :

*«Le 15 mai 1999, vers 3 heures de l'après-midi, mon mari et moi nous roulions en direction du village de X. Deux hommes en uniforme militaire nous ont arrêtés au poste de contrôle situé à l'entrée de la forêt, à deux kilomètres du village. Après avoir contrôlé notre document d'identité et notre véhicule, ils ont emmené mon mari, disant que son identité devait être vérifiée. Ils m'ont ordonné de rentrer chez moi et je n'ai pas revu mon mari depuis.»*

- **D'autres informations** sont susceptibles de faciliter les recherches. Il est important que les services de recherches ne négligent aucun détail lorsqu'ils interrogent les demandeurs :
  - ✓ nom et adresse de toute personne susceptible de fournir des informations (proches, voisins, amis, employeurs, collègues de travail, relations mondaines, etc.) ;
  - ✓ renseignements sur la manière de se rendre au domicile de la personne recherchée si l'adresse est insuffisante (demander, par exemple, un dessin à main levée montrant la position du domicile par rapport aux bâtiments voisins tels qu'églises, écoles, etc.) ;
  - ✓ motif de la recherche, en particulier lorsque la demande n'est liée ni à un conflit ni à une catastrophe naturelle.
- **Identité complète et adresse du demandeur** (selon l'usage local) :
  - ✓ nom complet (selon l'usage local), date de naissance (ou âge), lieu de naissance (ou lieu d'origine), sexe ;
  - ✓ nom du père et de la mère ;
  - ✓ nom de la rue et numéro (le cas échéant), village et/ou ville, code postal, district, province et/ou région, pays, numéro de téléphone et adresse E-mail (le cas échéant).
- **Relation** entre le demandeur et la personne recherchée (pour permettre à celle-ci d'identifier formellement le demandeur).

# de recherches

- **Date de la demande et signature du demandeur.** Si la demande a été envoyée directement par courrier électronique, il convient d'obtenir la confirmation de l'ensemble des données et la signature du demandeur.
- **Consentement du demandeur en vue de l'utilisation éventuelle des médias** au cours du processus de recherche.

## 7.1.3 Qualité des informations

Les branches Croix-Rouge/Croissant-Rouge et le siège de la Société nationale devraient s'assurer que les informations collectées sont suffisamment fiables pour leur permettre d'entreprendre des recherches. Les lignes directrices suivantes seront utiles :

- Aussi souvent que possible, le personnel Croix-Rouge/Croissant-Rouge doit aider le demandeur à remplir le formulaire de demande de recherches pour éviter l'omission de toute information importante (l'idéal est d'interroger le demandeur en personne).
- Une attention particulière doit être portée à l'orthographe des noms et à la description des circonstances dans lesquelles le contact a été rompu.
- Les informations devraient être rédigées dans la langue du pays de destination ou dans une langue communément utilisée à l'échelon international, telle que l'anglais. Si l'alphabet latin n'est pas utilisé, il est important d'ajouter une transcription en alphabet latin du nom et de l'adresse des personnes concernées.
- Les demandes reçues sous forme de lettre sont à transcrire sur un formulaire de demande de recherches avant d'être transmises pour traitement à une Société nationale ou au CICR.
- Si l'information fournie se révèle insuffisante, des renseignements supplémentaires devraient être obtenus auprès du demandeur, si possible dans le cadre d'un entretien personnel lors duquel le demandeur répondra aux questions cruciales pour le succès de la recherche. Dans l'idéal, il devrait toujours y avoir un contact direct entre le service de recherches et le demandeur.

# demandes

## 7.2 Le processus de recherche

### 7.2.1 Fixation des priorités

Lorsque la sécurité physique ou la santé de la personne recherchée sont manifestement en danger, le cas devrait être traité en priorité, au même titre que les demandes concernant des groupes vulnérables, tels que les enfants non accompagnés et les personnes âgées ou handicapées. Les recherches liées à des catastrophes naturelles devraient être traitées avant les demandes relatives à des séparations déjà anciennes.

### 7.2.2 Recherches actives

Diverses mesures et procédures peuvent être envisagées pour savoir ce qu'il est advenu d'une personne. La nature même de l'activité de recherche, le nombre d'actions à entreprendre et la durée du processus varient d'un cas à l'autre. Il doit être gardé trace, dans le dossier individuel approprié, de toute mesure prise, qu'il s'agisse de recherches actives, d'appels téléphoniques ou de correspondance. La persévérance est la clé du succès.

À la réception d'une demande, le service de recherches de la Société nationale doit, dans toute la mesure du possible, faire appel aux branches locales afin d'explorer toutes les voies susceptibles de permettre de localiser la personne recherchée, et notamment :

- ✓ se rendre à la dernière adresse connue, privée ou professionnelle ;
- ✓ contacter les voisins et les proches ;
- ✓ se renseigner, par exemple, auprès des responsables de communautés ethniques et religieuses ainsi qu'auprès d'associations et de groupes de réfugiés ;
- ✓ contacter les instances nationales compétentes (immigration, sécurité sociale, santé, etc.) ;
- ✓ consulter les registres des naissances, des mariages ou des décès ;
- ✓ se rendre aux archives ;
- ✓ interroger les représentants locaux des organisations nationales ou internationales qui s'occupent des réfugiés, des enfants et d'autres groupes vulnérables ;
- ✓ consulter les réseaux publics d'information.

Les autres départements ou sections de la Société nationale ne devraient pas être négligés en tant que sources potentielles de renseignements.

# de recherches

Comme pour l'échange de nouvelles familiales, la radio, la télévision et la presse (locale, régionale et nationale) peuvent se révéler très utiles. Ces canaux d'information peuvent être utilisés pour publier les noms des personnes recherchées, ce qui accroît les chances de localiser ces personnes ou de voir émerger un complément d'information à leur sujet.

## 7.2.3 Impératifs de sécurité

Quelles que soient les méthodes utilisées, il convient, en priorité, d'éviter de porter préjudice aux demandeurs ou aux personnes recherchées.

- Certaines informations sur des personnes dont la famille est sans nouvelles risquent de mettre en danger tant les personnes recherchées que celles qui tentent de les contacter. Il convient d'attirer, sur ce point, l'attention de la Société nationale du pays où des recherches seront menées : tout au long du processus de recherche, le nom et, plus particulièrement, l'adresse du demandeur ne doivent pas être mentionnés en dehors du réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge.
- Il convient de faire preuve d'une prudence particulière lorsque les recherches concernent des personnes résidant illégalement dans le pays ainsi que des parents ou des enfants biologiques.

## 7.2.4 Coopération avec les autres Sociétés nationales

Dans la mesure du possible, les Sociétés nationales devraient s'efforcer de coordonner entre elles les activités de recherches. Une telle approche permet souvent de gagner du temps et de simplifier le processus. En règle générale, l'ACR n'est pas appelée à intervenir en tant qu'intermédiaire, sauf pour les recherches en relation avec un conflit, lorsqu'il n'existe pas de relations bilatérales entre les Sociétés nationales concernées ou lorsque toutes les autres voies ont été tentées sans succès.

S'il est nécessaire de continuer une recherche dans un pays tiers, la demande de recherches, ainsi que l'ensemble des informations y relatives, sont à communiquer à la Société nationale de ce pays ; son service de recherches contactera ensuite, dans le pays même, les personnes ou les organisations susceptibles de fournir des informations. De plus, la Société nationale responsable de la demande initiale – et/ou le CICR dans les situations de conflit – devraient être informés en conséquence.

# demandes

Lorsque plusieurs services de recherches sont successivement impliqués dans le traitement d'un cas, des réponses intermédiaires devraient être adressées à la dernière Société nationale ayant traité la demande, avec copie à la Société nationale qui a ouvert le cas, afin qu'elle puisse en suivre l'évolution. Lorsqu'un cas est clos, le service de recherches qui l'a ouvert initialement doit être notifié directement, avec copie à toutes les autres Sociétés nationales impliquées.

## 7.3 Réponses

### 7.3.1 Lignes directrices

Lorsque les recherches aboutissent, les personnes localisées devraient toujours :

- ✓ être avisées qu'elles font l'objet d'une demande de recherches ;
- ✓ être informées de l'identité du demandeur ;
- ✓ pouvoir indiquer si elles acceptent que leur adresse soit communiquée au demandeur ;
- ✓ pouvoir dire si elles souhaitent rédiger un MCR à l'intention du demandeur lorsque les moyens de communication normaux (téléphone, fax, etc.) ne peuvent pas être utilisés.

Dans tous les cas, le demandeur doit être rapidement informé par téléphone ou par lettre (à laquelle sera attaché tout MCR éventuellement rédigé par la personne localisée). Dans les situations de conflit, il est conseillé d'encourager la personne localisée à écrire un MCR au demandeur. Une copie du MCR doit alors être conservée dans le dossier en tant que document de clôture du cas.

### 7.3.2 Respecter le souhait des personnes localisées

Sans le consentement de la personne localisée, ses coordonnées ne peuvent être communiquées au demandeur. Quand la personne localisée refuse que son adresse soit divulguée, il doit lui être demandé de donner explicitement l'autorisation d'en aviser le demandeur, ou d'indiquer par écrit, si possible, ce qu'il convient d'indiquer au demandeur, à savoir : que la personne qu'il recherche n'a pas souhaité lui communiquer son adresse, ou que les recherches n'ont pas abouti. Cette dernière réponse ne doit être donnée que dans des cas extrêmes, car il est probable que le demandeur poursuivra les recherches par d'autres voies.

Lorsque la personne recherchée ne reconnaît pas le nom du demandeur, la Société nationale doit s'efforcer d'obtenir un complément d'informations auprès de ce dernier.

# de recherches

## 7.3.3 Transmission de mauvaises nouvelles

Il peut s'agir de l'annonce d'un décès ou de la communication d'un autre type de mauvaises nouvelles, ainsi que du refus de la personne recherchée de révéler son adresse. Parfois, ce sont des informations n'ayant pu être confirmées qui doivent être transmises.

Quelques exemples :

- *«La personne recherchée a été tuée lors du séisme et enterrée dans le cimetière du village.»*
- *«Malgré ses démarches auprès des autorités compétentes, le CICR n'a pas pu obtenir d'informations sur les personnes disparues dans le cadre du conflit. Tous les efforts visant à mettre en place un dispositif pour tenter d'élucider le sort des personnes portées disparues ont échoué ; le CICR est donc contraint de suspendre cette opération.»*
- *«Le village où vivait X a été détruit et l'on ignore où se trouvent à présent les habitants du village. Les recherches se poursuivent néanmoins.»*

C'est avec le plus grand tact que les mauvaises nouvelles devraient être communiquées au demandeur et, si possible, en présence d'un travailleur social du Mouvement ou d'une autre organisation.

Si les informations obtenues ne coïncident pas exactement avec les détails communiqués par le demandeur, une réponse prudente doit être donnée, en attirant l'attention sur tout élément manquant ou sur les éventuelles incohérences. Le degré de fiabilité des informations qui lui sont communiquées, ainsi que la manière dont elles ont été obtenues, sont à indiquer au demandeur.

Les nouvelles non officielles concernant un décès ne devraient être communiquées que lorsqu'elles s'appuient sur des éléments suffisants provenant de sources fiables. Une confirmation doit toujours être obtenue sous la forme d'un certificat de décès officiel ou d'un témoignage digne de foi. En l'absence de confirmation, la meilleure solution consiste à transmettre au demandeur un MCR rédigé par un témoin du décès décrivant ce qu'il a vu.

Les demandeurs qui le souhaitent devraient toujours être informés de la procédure à suivre pour obtenir un certificat de décès. En matière d'obtention de certificats, l'assistance fournie par les Sociétés nationales dépend largement des ressources dont celles-ci disposent.

# demandes

## 7.4 Tâches administratives spécifiques

### 7.4.1 Pointage dans les bases de données ou les fichiers existants

À la réception d'une demande de recherches, la première mesure à prendre consiste à vérifier si les noms figurent dans la base de données ou les fichiers existants. Ces pointages doivent être faits tant par la Société nationale qui initie la demande que par la Société nationale du pays où seront menées les recherches.

Le nom du demandeur, le nom de la personne recherchée ainsi que tous les autres noms mentionnés dans la demande de recherches doivent être pointés, car :

- ✓ une demande peut déjà avoir été faite au sujet de la même personne ;
- ✓ la personne recherchée pourrait avoir elle-même approché la Société nationale pour obtenir des nouvelles du demandeur ou d'une autre personne ;
- ✓ le fichier ou la base de données pourraient contenir des informations susceptibles d'orienter les recherches.

### 7.4.2 Registre de demandes de recherches

Toutes les demandes de recherches devraient être enregistrées : un numéro de référence «cote» doit donc être attribué à chaque cas et un dossier doit être ouvert pour rassembler tous les documents et informations utiles, à savoir :

- ✓ formulaire de demande de recherches ;
- ✓ copies de la correspondance ;
- ✓ informations échangées au sein de la Société nationale ou entre Sociétés nationales ;
- ✓ action entreprise et résultats obtenus ;
- ✓ copies des MCR échangés, le cas échéant ;
- ✓ informations supplémentaires.

### 7.4.3 Clôture des cas

Les cas de recherches peuvent être considérés comme clos dans les circonstances suivantes (sachant que, dès lors, aucune action ne sera entreprise) :

- ✓ la personne recherchée a été localisée et a accepté que son adresse soit communiquée au demandeur ;
- ✓ la personne recherchée a été localisée, mais a refusé que son adresse soit divulguée ; la réponse communiquée au demandeur est conforme aux souhaits de la personne recherchée ;



# de recherches

- ✓ la personne recherchée est décédée ; le demandeur en a été informé et, si possible, un certificat de décès a été fourni ;
- ✓ le demandeur a retiré la demande de recherches ;
- ✓ le demandeur est décédé ;
- ✓ le demandeur a déménagé sans laisser d'adresse ;
- ✓ les recherches ne peuvent se poursuivre, toutes les voies possibles ayant été tentées sans succès ; le demandeur en a été informé ;
- ✓ un certain nombre de requêtes adressées au demandeur (pour obtenir un complément d'informations ou la confirmation que les recherches devaient se poursuivre) sont restées sans réponse.

La clôture d'un cas de recherches ne signifie pas que toutes les traces de la demande seront effacées. Les fiches et les dossiers restent classés et peuvent être «ranimés» à tout moment ; seule la recherche active est interrompue. Il convient d'expliquer clairement au demandeur qu'aucune nouvelle démarche ne sera entreprise, sauf si la situation se modifie ou si de nouvelles informations sont reçues.

En termes généraux, cela signifie que :

- lorsqu'une recherche a abouti et que le demandeur en a été dûment informé, le cas est considéré «clos positif» ;
- lorsqu'une recherche n'a pas abouti et qu'aucune autre démarche de caractère administratif ou aucune action sur le terrain ne peuvent être entreprises sur la base des informations à disposition, le cas est considéré «clos négatif».

## 7.4.4 Statistiques

Au minimum, les statistiques suivantes devraient être établies :

- ✓ nombre de dossiers ouverts ;
- ✓ nombre de dossiers clos ;
- ✓ nombre de dossiers en suspens.

Il est également possible d'établir des statistiques montrant le nombre de personnes concernées par les recherches :

- ✓ nombre de personnes sur qui un dossier a été ouvert ;
- ✓ nombre de personnes localisées ou dont le sort a été éclairci (cas clos «positifs») ;
- ✓ nombre de personnes non localisées dont le dossier a été clos (cas clos «négatifs») ;
- ✓ nombre de personnes sur qui les recherches se poursuivent (cas en suspens).



Ursula Meissner/CICR



recherches en faveur des  
**MINEURS NON  
ACCOMPAGNÉS**

8

# mineurs non accompagnés

Le présent chapitre traite des aspects techniques de l'enregistrement des enfants et des mineurs non accompagnés ainsi que des recherches en leur faveur. Il est à rapprocher de la section 2.2.5 – *Protection des mineurs non accompagnés et autres personnes vulnérables* – qui décrit la stratégie globale adoptée afin de répondre aux besoins des personnes vulnérables.

Les enfants/les mineurs non accompagnés sont définis comme des enfants de moins de 18 ans ou n'ayant pas atteint l'âge de la majorité, qui sont séparés de leur père et de leur mère et ne sont pas pris en charge par un autre membre de la famille ou un adulte à qui la loi ou la coutume assignent cette responsabilité<sup>18</sup>.

## 8.1 Tâches principales

Le Mouvement s'efforce en tout temps de promouvoir et de défendre le principe de la protection des enfants dans les situations de conflit. Comme cela a été précisé dans le Plan d'action pour les années 2000-2003 adopté lors de la XX<sup>e</sup> Conférence internationale : «*En application des décisions prises au sein du Mouvement international, en particulier du Plan d'action en faveur des enfants touchés par les conflits armés (CABAC – Children Affected by Armed Conflict), la Fédération internationale, les Sociétés nationales et le CICR poursuivront leurs efforts en vue de «promouvoir le principe de non-recrutement et de non-participation des enfants de moins de 18 ans dans les conflits armés», de répondre aux besoins physiques, psychologiques et sociaux des enfants qui ont été touchés par un conflit armé, et d'aider les enfants qui ont participé à un conflit armé à se réinsérer dans leur communauté et dans leur environnement social*<sup>19</sup>».

En ce qui concerne les mineurs non accompagnés, les services de recherches des Sociétés nationales offriront essentiellement leur assistance en vue de rétablir et de maintenir le contact entre les enfants et leurs parents ainsi qu'en vue de faciliter le regroupement familial. Les Sociétés nationales interviendront lorsque la séparation est due à une migration involontaire provoquée par un conflit ou une catastrophe naturelle<sup>20</sup>.

<sup>18</sup> Il convient de ne pas confondre l'expression enfants/mineurs *non accompagnés* avec l'expression enfants/mineurs *séparés*, souvent utilisée par d'autres organisations internationales, et qui se rapporte aux enfants séparés de leur père et de leur mère, mais pas nécessairement des autres membres de leur famille.

<sup>19</sup> Plan d'action pour les années 2000-2003 (Objectif final 1.1, Mesure proposée 7).

<sup>20</sup> En ce qui concerne les enfants séparés de leur père et de leur mère par suite de migration volontaire, les Sociétés nationales interviendront, au besoin, pour permettre le rétablissement et le maintien du contact familial.

# non accompagnés

Il est du devoir des autorités de chaque pays d'assumer la responsabilité des mineurs non accompagnés. L'assistance de base requise par ces enfants (réception, éducation et soins de santé) est souvent déléguée à des organismes spécialisés, raison pour laquelle certaines Sociétés nationales reçoivent de leur gouvernement l'instruction de procéder à l'enregistrement de ces enfants et/ou de les prendre en charge.

Comme cela a été relevé au chapitre 2, les mineurs non accompagnés ont particulièrement besoin de protection, d'assistance et de soins. Les principales tâches des Sociétés nationales peuvent notamment consister à :

- intervenir auprès du gouvernement et des organisations humanitaires afin de prévenir la dispersion des familles et encourager le respect de certains principes généraux en matière d'assistance aux mineurs non accompagnés ;
- prendre conscience du phénomène des mineurs non accompagnés dans leur pays, en particulier lorsqu'une crise éclate ;
- élaborer et promouvoir un programme global visant à enregistrer, assister et protéger les mineurs non accompagnés ;
- solliciter et obtenir les données d'enregistrement, ou des listes, concernant les mineurs non accompagnés enregistrés par les organisations ou les services du gouvernement à qui la tâche a été confiée ;
- procéder, si nécessaire, à l'enregistrement des enfants non accompagnés ;
- assurer le rétablissement et le maintien du contact entre les enfants non accompagnés et leurs parents et/ou d'autres membres de la famille ;
- faciliter, le cas échéant, le regroupement familial.

Toutes les activités déployées en faveur des mineurs non accompagnés doivent être guidées par le souci de la protection et de l'intérêt supérieur de ces enfants.

# mineurs acc

## 8.2 Enregistrement

### 8.2.1 But visé

L'enregistrement des mineurs non accompagnés constitue un volet essentiel des activités de protection et de recherches. Il est nécessaire, car il permet de :

- protéger l'identité des enfants ;
- les faire bénéficier de programmes spécifiques d'assistance et de protection ;
- connaître en tout temps leur localisation et leur situation (au sein d'une famille d'accueil, réunis avec leur propre famille, etc.) ;
- s'assurer de leur bien-être et de leur sécurité et prendre les mesures qui s'imposent ;
- effectuer en priorité des recherches en leur faveur ;
- les réunir à leur famille ou trouver d'autres solutions à long terme.

L'enregistrement n'est pas une fin en soi. S'il est crucial d'enregistrer rapidement les mineurs non accompagnés afin de rassembler le maximum d'informations, il est tout aussi important que les entretiens d'enregistrement n'entravent pas le processus de recherche – celui-ci doit, en fait, démarrer en même temps. Cela est particulièrement vrai immédiatement après un mouvement massif de population. En effet, les parents et les enfants qui ont été séparés se trouvent peut-être encore à proximité ou dans la même région.

### 8.2.2 Informations indispensables

Les données d'enregistrement devraient être aussi complètes et aussi détaillées que possible<sup>21</sup>. Afin de faciliter les recherches, elles devraient inclure les informations suivantes :

#### ■ Identité et localisation de l'enfant

- ✓ nom complet, surnom(s) ou alias, sexe, date de naissance/âge, nationalité, lieu de naissance, nom des parents (père et mère) ;
- ✓ localisation actuelle ;
- ✓ dernière adresse permanente connue ou description de la localité et de ses environs.

<sup>21</sup> Voir le spécimen de formulaire d'enregistrement («Fiche d'enregistrement»).

# non accompagnés

## ■ Informations requises pour identifier la famille de l'enfant

- ✓ nom complet, âge et dernière adresse connue des membres de la famille avec qui l'enfant habitait ;
- ✓ identité des autres membres de la famille ou des personnes avec qui l'enfant souhaite être réuni si ses parents les plus proches ne peuvent être retrouvés ou sont décédés ;
- ✓ identité et adresse des autres membres de la famille qui pourraient aider aux recherches.

## ■ Informations sur les circonstances de la séparation

- ✓ circonstances dans lesquelles l'enfant a été séparé des membres de sa famille, y compris la date et le lieu du dernier contact ;
- ✓ description des déplacements de l'enfant depuis la date de la séparation et nom des personnes avec qui il a vécu pendant cette période.

## ■ Autres informations

- ✓ signes particuliers (cicatrice, défaut de prononciation, caractéristiques physiques, etc.) ;
- ✓ toute information pouvant faciliter les recherches (par exemple : couleur des vêtements que portait l'enfant, ou identité des personnes en compagnie de qui il est arrivé au centre d'accueil, etc.) ;
- ✓ photographie (à prendre au moment de l'enregistrement, les enfants changeant très vite de physionomie).

**Afin de faciliter leur identification, tous les enfants devraient garder sur eux une copie de la fiche d'enregistrement.**

### 8.2.3 Photographies

Une photographie devrait toujours être agrafée à la fiche d'enregistrement. Les photographies sont, en effet, particulièrement utiles dans le cas des enfants très jeunes, psychologiquement traumatisés ou incapables de fournir des indications sur leur identité.

- ✓ Le nom des enfants ne doit pas figurer sur leurs photographies ; la seule information doit être le numéro de référence du formulaire d'enregistrement correspondant. Cela permet de protéger les enfants en évitant que des adultes sans lien de parenté avec eux prétendent être des membres de la famille.

# mineurs

## acc

- ✓ Afin de faciliter l'identification des enfants, les photographies devraient être prises de face et montrer chaque enfant séparément (outre une photographie du visage, il convient de prendre une photographie de l'enfant se tenant debout, si possible près d'un objet permettant de déterminer sa taille et sa corpulence).
- ✓ Les photographies Polaroid sont à éviter, car elles se dégradent relativement vite et ne permettent pas de faire des copies de bonne qualité.

### 8.2.4 Aspect psychosocial

Outre la séparation, ces enfants ont probablement vécu le traumatisme d'un conflit, d'une catastrophe ou d'autres circonstances dramatiques. L'enregistrement peut aussi mettre à jour des difficultés auxquelles les enfants sont confrontés en termes de sécurité ou de bien-être général : alimentation ou conditions d'hébergement, santé, problèmes d'ordre psychologique, social ou administratif. Il est particulièrement important, lors de l'enregistrement, de tenir compte de l'aspect psychosocial du problème des enfants non accompagnés et de faire preuve de beaucoup de patience et de compréhension.

Les personnes responsables de l'enregistrement devraient par conséquent se montrer particulièrement attentives à ce que disent les enfants, ainsi qu'à leur comportement. Outre la connaissance de la langue et de la culture de l'enfant, les compétences d'un travailleur social et d'un psychologue peuvent être également requises.

### 8.2.5 Traitement des cas

- ✓ Priorité doit être donnée aux cas des mineurs non accompagnés et aux demandes de recherches émanant de parents qui ignorent le sort de leurs enfants.
- ✓ Les informations devraient être conservées dans une base de données ou dans un fichier afin de pouvoir être recoupées et traitées efficacement. Néanmoins, ces tâches administratives ne devraient jamais retarder le processus de recherche.
- ✓ Un dossier doit être ouvert pour chaque enfant enregistré afin de garder trace de toutes les mesures prises dans le cadre de la recherche de ses proches.
- ✓ Le CICR et/ou la Société nationale du pays d'origine de l'enfant devraient recevoir une copie de chaque formulaire d'enregistrement.



# non accompagnés

✓ Les recherches des proches de l'enfant devraient commencer immédiatement.

✓ Pendant que la recherche de ses proches se poursuit, chaque enfant doit faire l'objet d'un suivi (localisation et déplacements éventuels).

## 8.3 Le processus de recherche

### 8.3.1 Méthodes à suivre de préférence

Les demandes concernant des enfants sont à traiter en priorité. Différentes méthodes de recherches peuvent être combinées pour accroître les chances de succès :

#### ■ Information du public

✓ Une grande publicité doit être donnée aux activités des Sociétés nationales et du CICR en faveur des mineurs non accompagnés.

#### ■ Recherches actives

✓ Sur la base des informations consignées sur les formulaires d'enregistrement, des visites sont organisées dans les districts d'origine des enfants ainsi que dans tout autre lieu pertinent, de manière à pouvoir interroger les personnes – voisins, autorités locales, chefs religieux et agents d'organisations humanitaires – susceptibles de fournir de plus amples informations sur les parents.

#### ■ Messages Croix-Rouge

✓ Lors de l'enregistrement, et dans la mesure du possible, chaque enfant est invité à rédiger un MCR à l'intention d'un membre de la famille ou d'un voisin dont il connaît l'adresse, pour l'informer du lieu où il se trouve.

#### ■ Recoupement des informations

✓ Les demandes de recherches émanant de parents qui ignorent le sort de leurs enfants sont systématiquement pointées dans le fichier ou la base de données correspondants afin de découvrir d'éventuelles informations sur les enfants recherchés.

✓ De même, chaque nouvel enregistrement donne systématiquement lieu à des vérifications afin de savoir si un dossier de demande de recherches a déjà été ouvert au sujet de l'enfant concerné.

# mineurs acc

## ■ Affichage, publication et diffusion d'informations relatives aux enfants enregistrés ou recherchés

- ✓ Si cela apparaît comme étant dans l'intérêt supérieur d'un enfant, certains détails sur son identité peuvent être publiés. En aucun cas, toutefois, des informations concernant la localisation d'un enfant ne devraient être divulguées au cours du processus de recherche.
- ✓ Des listes donnant l'identité de mineurs non accompagnés enregistrés<sup>22</sup> sont affichées dans les camps, les centres de distribution des secours et/ou dans d'autres lieux publics.
- ✓ Tant le nom des parents qui ont déposé une demande de recherches que le nom des enfants recherchés sont affichés de cette manière.
- ✓ Ces informations peuvent également être diffusées par la radio ou la télévision, publiées dans les journaux ou mises à disposition sur le site Internet du CICR.
- ✓ Les noms des mineurs non accompagnés enregistrés peuvent aussi être lus en public, lors de réunions organisées, par exemple, dans des villages ou dans des camps de réfugiés où des membres de la famille pourraient se trouver.

## ■ Recherches par photos (*photo tracing*)

- ✓ Cette méthode est essentiellement utilisée lorsque les personnes recherchées sont des enfants très jeunes ou psychologiquement traumatisés, incapables de fournir suffisamment de renseignements sur eux-mêmes.
- ✓ Les photos des enfants enregistrés peuvent être affichées dans les bureaux Croix-Rouge/Croissant-Rouge et dans des lieux publics. Elles peuvent également être publiées dans la presse locale ou dans des brochures spéciales («Albums»).

Diverses autres méthodes ont été mises à l'essai lors de vastes campagnes visant à rétablir le contact entre les membres de familles séparées. En ce cas, certaines mesures spécifiques sont à prendre pour des motifs de sécurité :

- Accompagner les enfants dans leur ville ou village d'origine dans l'espoir de rencontrer des proches ou de réveiller en eux des souvenirs utiles aux recherches.
- Amener des mères dans les centres accueillant des enfants pour permettre l'identification des très jeunes enfants. En ce cas, un système doit être en place pour vérifier la relation de parenté.

<sup>22</sup> Ces listes ne donnent en général que le nom complet de l'enfant, le nom de son père et celui de sa mère. Les informations non rendues publiques constituent un moyen de vérifier le bien-fondé des démarches entreprises ensuite auprès d'un bureau Croix-Rouge/Croissant-Rouge par des personnes qui prétendent être les parents des enfants ou des membres de leur famille.

# non accompagnés

## 8.3.2 Vérification du lien de parenté entre les mineurs non accompagnés et les adultes qui se prétendent leurs parents

Il est important d'obtenir la confirmation du lien de parenté entre les enfants et les personnes qui se prétendent leurs parents, en particulier lorsqu'il existe peu d'éléments pour vérifier les identités ou lorsque l'enfant est reconnu sur une photographie. Chaque fois qu'il semble que des parents ou d'autres proches ont été localisés, une vérification du lien de parenté doit avoir lieu avant même de pouvoir envisager un regroupement familial.

Les photographies de jeunes enfants peuvent semer le trouble dans l'esprit de parents pressés de retrouver la trace de leurs enfants, et qui croient reconnaître leur enfant dans toutes les photographies.

Les moyens de contrôle suivants sont à envisager :

- ✓ vérification des documents d'identité ;
- ✓ entretiens approfondis avec les personnes prétendant être les parents ou des proches ;
- ✓ questions à poser aux voisins et autres connaissances ;
- ✓ échange entre parents et enfants de MCR accompagnés de photographies ; aussi souvent que possible, les MCR devraient inclure un message personnel (un souvenir intime ou une anecdote familiale) qui permettra à l'enfant d'être certain que l'expéditeur est bien l'un de ses parents ou l'un de ses proches.

## 8.3.3 Maintien du contact pendant la période de séparation

Une fois les parents et les enfants localisés, et avant que le regroupement familial puisse avoir lieu, il est important de permettre aux intéressés de rester en contact, éventuellement grâce à l'échange de MCR s'il n'existe pas d'autres canaux de communication. Pour rassurer les enfants, les parents peuvent être autorisés à joindre une photographie d'eux-mêmes.

Les MCR de leurs parents doivent être acheminés par courrier prioritaire et remis personnellement aux enfants. De plus, le personnel Croix-Rouge/Croissant-Rouge doit informer immédiatement l'enfant dont les parents déposent une demande de regroupement familial.

# mineurs acc

## 8.3.4 Regroupement familial

Dans l'idéal, les enfants devraient être réunis avec l'un de leurs parents ou avec leurs deux parents. Si cela n'est pas possible, il est en général préférable que l'enfant puisse rejoindre d'autres membres de sa famille susceptibles de lui accorder un soutien matériel et affectif, plutôt que de le placer dans une institution ou de le confier à une famille d'accueil.

- ✓ En situation d'urgence, le regroupement familial peut être envisagé dès qu'un membre de la famille a été localisé.
- ✓ Il convient de s'assurer par avance que le membre de la famille en question accepte le regroupement en tant que mesure de caractère temporaire et que la famille a les moyens de prendre l'enfant en charge. Un tel arrangement ne signifie pas que la recherche des parents de l'enfant doit cesser.
- ✓ Les enfants considérés comme ayant suffisamment de maturité devraient pouvoir exprimer le plus possible leur avis à propos d'un éventuel regroupement familial et de toute autre décision ayant une incidence sur leur avenir.

## 8.4 Tâches administratives spécifiques

### 8.4.1 Registre des cas

Les mineurs non accompagnés devraient être considérés comme des demandeurs à la recherche de leurs parents ou de leurs proches. En général, ce sont pourtant des formulaires d'enregistrement – et non des formulaires de demande de recherches – qui sont utilisés, d'une part à des fins de protection, d'autre part en raison des grandes difficultés rencontrées par certains enfants pour fournir des informations sur leur famille.

Comme pour les demandes de recherches (et, parfois, pour les MCR), l'enregistrement des mineurs non accompagnés va de pair avec plusieurs autres démarches : des informations sont notées, un numéro de référence attribué, une fiche individuelle est établie ou saisie dans la base de données et un dossier individuel est ouvert. Il est important d'enregistrer les frères et soeurs individuellement, bien que leurs fiches portent le même numéro de référence.

# non accompagnés

## 8.4.2 Clôture des cas

De manière générale, le dossier d'un enfant non accompagné est clos quand au moins l'un des deux parents a été localisé et/ou qu'un regroupement familial a eu lieu. Toutefois, un suivi peut se révéler nécessaire pour s'assurer du bien-être de l'enfant ou pour des motifs liés à la protection. Des enfants pouvant fort bien vouloir, ou devoir, retrouver la trace de leurs parents après avoir atteint l'âge de 18 ans, la clôture du cas ne doit pas intervenir automatiquement à cette date.

Il est très difficile d'établir une liste exhaustive de toutes les circonstances dans lesquelles un cas peut être clos. Chaque cas doit être examiné séparément et la décision de clore le dossier ne peut être prise qu'en concertation avec les organismes chargés de veiller par la suite au bien-être de l'enfant.

## 8.4.3 Statistiques

Les statistiques suivantes devraient être établies au sujet des mineurs non accompagnés :

- ✓ nombre d'enfants enregistrés ;
- ✓ nombre de cas de recherches ouverts au sujet ou pour le compte de mineurs non accompagnés ;
- ✓ nombre d'enfants dont les parents ont été retrouvés ;
- ✓ nombre d'enfants réunis avec leurs parents ou avec des proches.



Paul Grabhorn/CICR



# REGROUPEMENTS

familiaux

9

# regroupements

## 9.1 Le droit au regroupement familial

Le droit international humanitaire et les droits de la personne humaine reconnaissent la famille en tant qu'unité naturelle et fondamentale de la société. La famille a donc droit à la protection de la société et de l'État. L'article 26 de la IV<sup>e</sup> Convention de Genève et l'article 74 du Protocole additionnel I de 1977, de même que plusieurs résolutions des XXV<sup>e</sup> et XXVI<sup>e</sup> Conférences internationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Genève, 1986 et 1995), stipulent clairement que les gouvernements devraient prendre toutes les mesures possibles pour faciliter le regroupement des familles dispersées.

Alors que les dispositions du droit international garantissent la préservation de l'unité familiale, c'est à la législation nationale de chaque État qu'il incombe de donner une définition claire de l'unité familiale et du droit de ses membres à être réunis. Dans les situations où le regroupement familial suppose l'admission d'un ou plusieurs membres de la famille dans un pays tiers, la décision est prise conformément aux lois et règlements de ce pays.

Par exemple, les gouvernements des pays occidentaux n'acceptent généralement que les regroupements familiaux dits «de premier degré», c'est-à-dire entre membres de la famille nucléaire (conjoint et enfants mineurs). À titre exceptionnel et pour des motifs humanitaires, l'autorisation peut s'étendre à des parents âgés dépendants ou à des frères et sœurs vivant seuls et vulnérables. D'autres membres de la famille sont parfois également acceptés, pour autant qu'ils puissent subvenir à leurs propres besoins.

La XXVI<sup>e</sup> Conférence internationale «note que la forme de la famille peut varier d'une culture à l'autre, reconnaît l'aspiration des familles séparées à être réunies et prie instamment les États à appliquer, en matière de regroupement familial, des critères qui tiennent compte de la situation des membres de la famille les plus vulnérables». (Résolution 2D, alinéa e).

## 9.2 Principales tâches des Sociétés nationales

La XXVI<sup>e</sup> Conférence internationale a encouragé les Sociétés nationales «à faire preuve de la plus grande efficacité dans leur travail de recherches et de regroupement familial, et ce, en intensifiant leurs activités de recherches et d'assistance sociale et en collaborant étroitement avec le CICR, les autorités gouvernementales et d'autres organisations compétentes, telles que le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et les organisations non gouvernementales (ONG) impliquées dans de telles actions». (Résolution 2D, alinéa h).



# pelements

Les Sociétés nationales sont appelées à :

- défendre le principe du regroupement des familles dispersées en raison d'un conflit armé ;
- rappeler aux gouvernements leurs obligations en la matière ;
- se tenir au courant de l'évolution de la politique de leur pays en matière d'asile et d'immigration ainsi que vis-à-vis des réfugiés ;
- connaître les procédures de leur pays en matière de regroupement familial<sup>23</sup> ;
- être informées du mandat et des capacités des organisations internationales compétentes présentes dans le pays, à savoir le HCR et l'OIM, et coopérer avec elles en conséquence ;
- contribuer, au besoin, à l'organisation de regroupements familiaux et, le cas échéant, négocier un rôle officiel en la matière avec le gouvernement et/ou les organismes nationaux et internationaux compétents ;
- assurer la liaison et agir avec les autres composantes du Mouvement, en fonction des besoins, pour renforcer l'efficacité du réseau et faciliter les regroupements de famille ;
- aider les familles en les conseillant sur les procédures et les formalités, ou les orienter vers les instances compétentes (organisations, agences, institutions juridiques ou associations d'entraide) ;
- jouer, au besoin, le rôle d'intermédiaire entre les familles et les autorités compétentes ;
- superviser la procédure pour s'assurer que priorité est donnée aux plus vulnérables (personnes gravement malades, âgées ou handicapées, enfants non accompagnés et anciens détenus ayant besoin de protection).

---

<sup>23</sup> Les règles en vigueur dans le pays de destination déterminent si les candidats au regroupement familial doivent s'adresser directement à un consulat, si le répondant doit déposer à l'avance une demande dans son pays de résidence, ou si les démarches sont à entreprendre de part et d'autre. Dans certaines circonstances (s'il n'existe pas, dans leur pays de résidence actuel, de consulat pouvant délivrer les visas requis), les candidats peuvent devoir se rendre dans un pays tiers.

## 9.3 Organisation des regroupements familiaux

### 9.3.1 Critères d'acceptabilité des demandes

L'implication du CICR dans le processus de regroupement des familles dispersées se limite aux cas où une ou plusieurs personnes devant être réunies se trouvent dans une zone de conflit. Il incombe alors au CICR de prendre, dans la zone même, toutes les mesures requises (notification aux autorités, transmission de documentation, organisation du transport, etc.). Les Sociétés nationales éventuellement impliquées doivent faire le nécessaire dans leurs pays respectifs.

Dans le cas de réfugiés devant se rendre dans un pays tiers, il est de la responsabilité du HCR et/ou des ambassades concernées de coordonner, le cas échéant, leur action avec les Sociétés nationales éventuellement impliquées.

Dans des situations autres que des situations de conflit, c'est la politique interne de chaque Société nationale qui détermine son rôle en matière de regroupements familiaux. Ce rôle peut être celui d'un conseiller ou d'un arbitre, ou aller jusqu'à des actions plus concrètes. Quel que soit le rôle joué par la Société nationale, et comme pour toutes les activités Croix-Rouge/Croissant-Rouge, il convient d'obtenir au préalable l'accord des autorités.

Une fois prise la décision de participer aux regroupements familiaux, les critères généraux d'acceptabilité des demandes sont :

- ✓ la vulnérabilité des candidats (enfants, personnes âgées, handicapés et toute personne ou tout groupe considéré comme étant en danger dans un contexte donné) ;
- ✓ l'intérêt supérieur des personnes concernées.

### 9.3.2 Informations indispensables

Les candidats au regroupement familial devraient remplir les formulaires appropriés (ceux-ci devant être établis par les Sociétés nationales, en coopération avec les services gouvernementaux compétents et/ou, le cas échéant, le HCR). Dans les situations de conflit, le CICR fournit des formulaires spéciaux.

# pements

Les données suivantes sont nécessaires en toutes circonstances :

## ■ Informations sur chaque membre de la famille souhaitant bénéficier du regroupement

- ✓ nom complet (selon l'usage local) ;
- ✓ date et lieu de naissance ;
- ✓ nationalité ;
- ✓ adresse actuelle ;
- ✓ autres coordonnées (téléphone, fax, E-mail, etc.) ;
- ✓ ancienne adresse ;
- ✓ lien de parenté avec le répondant<sup>24</sup> ;
- ✓ toute autre information utile (par ex. : membre d'un groupe vulnérable) ;
- ✓ type de document d'identité.

## ■ Informations sur le répondant (dans le pays de destination)

- ✓ nom complet (selon l'usage local) ;
- ✓ adresse complète ;
- ✓ autres coordonnées (téléphone, fax, E-mail, etc.) ;
- ✓ date et lieu de naissance ;
- ✓ nationalité ;
- ✓ statut (réfugié/requérant d'asile/ressortissant du pays concerné) ;
- ✓ profession.

### 9.3.3 Le processus de regroupement familial

Les diverses étapes du regroupement familial sont les mêmes dans tous les contextes : conflit, catastrophe naturelle ou autre type de situation humanitaire.

#### ■ Préparation

- ✓ Avant le dépôt officiel d'une demande de regroupement familial, le contact doit avoir été rétabli entre les membres de la famille dispersée (des MCR seront échangés si les canaux habituels de communication sont interrompus).
- ✓ Les demandes doivent être présentées par les intéressés eux-mêmes : les démarches effectuées par des tiers ne sont pas acceptées. Dans le cas d'enfants très jeunes, ce sont en général les parents qui déposent la demande initiale.

---

<sup>24</sup> Dans le cas d'un enfant, et quand le répondant n'est ni la mère ni le père, l'identité complète des parents biologiques doit être mentionnée.

# regrou

- ✓ Les demandes devraient être faites par écrit, sur un formulaire de demande de regroupement familial ou tout autre document officiel. Les tâches, comme les limites, de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge devraient être clairement expliquées.
- ✓ Les demandeurs devraient bénéficier de conseils, tant au sujet de la procédure qu'en prévision d'éventuelles difficultés.
- ✓ Les procédures administratives doivent être soigneusement respectées (les pièces justificatives – certificats de naissance, certificats de mariage, etc. – devraient, en particulier, être jointes à chaque demande). Si nécessaire, une aide doit être offerte pour obtenir de tels documents, pour vérifier par un autre biais le lien de parenté, ou pour demander les autorisations nécessaires (visas de sortie, de transit et d'entrée).
- ✓ Avant le voyage, un accord en vue du regroupement familial doit avoir été signé par les membres de la famille qui se trouvent dans le pays de destination.

## ■ Après l'obtention de l'autorisation d'entrée dans le pays

- ✓ Le regroupement familial ne peut avoir lieu que lorsque tous les documents sont en ordre et que toutes les autorisations ont été obtenues.
- ✓ Les moyens de transport pour quitter la zone de conflit peuvent être organisés avec le CICR.
- ✓ Les autres dispositions sont à prendre au travers de l'OIM, d'une compagnie aérienne ou d'une agence de voyages. Dans certains cas, laissés à la discrétion de la Société nationale concernée, le service de recherches peut financer les frais de voyage.
- ✓ Les autres dispositions à prendre concernent notamment la réception à l'aéroport dans le pays de destination, le transport jusqu'au lieu d'hébergement et, le cas échéant, l'hébergement lui-même.
- ✓ Quand les intéressés doivent transiter par un ou plusieurs pays, les Sociétés nationales concernées doivent être contactées lorsqu'une assistance est requise.
- ✓ Si nécessaire, des titres de voyage du CICR doivent être obtenus.

# pements

- ✓ Quand les intéressés doivent être remis à des intermédiaires (représentant, par exemple, une ambassade, le HCR ou l'OIM), il convient de rappeler à ces personnes qu'elles ont la responsabilité du transport jusqu'au pays de destination.

## ■ Après le regroupement familial

- ✓ Les membres de la famille doivent signer un «certificat de regroupement familial», dont copie doit être envoyée aux Sociétés nationales concernées et/ou au CICR.
- ✓ L'ensemble des Sociétés nationales et des organisations impliquées dans le processus de regroupement familial doivent être informées que les intéressés sont arrivés à bon port.
- ✓ Les services de recherches devraient intervenir en tant qu'intermédiaires entre, d'une part, les autorités nationales et/ou locales et, d'autre part, les individus concernés afin de s'assurer qu'ils sont en règle sur le plan administratif.
- ✓ Les intéressés devraient être orientés sur les organisations compétentes ou sur d'autres services de la Société nationale susceptibles de faciliter leur intégration sur place.
- ✓ Si cela est jugé nécessaire, les membres de la famille réunie devraient faire l'objet d'un suivi, le bien-être des enfants recevant une attention particulière.

## 9.4 Tâches administratives spécifiques

### 9.4.1 Vérifications et recoupements d'informations

Bien que les candidats au regroupement familial soient déjà en contact les uns avec les autres, d'autres proches peuvent être à leur recherche. Il est donc conseillé de pointer le nom des intéressés dans le fichier ou la base de données.

### 9.4.2 Statistiques

Les statistiques suivantes devraient être régulièrement mises à jour :

- ✓ nombre de cas de regroupement familial ouverts (nombre de personnes en attente de regroupement familial) ;
- ✓ nombre de cas clos (nombre de regroupements de famille effectués).



Boris Heger/CICR



recherches lors de  
**CATASTROPHES  
NATURELLES**

10

# catastrophes naturelles

Le présent chapitre traite du rôle spécifique incombant à chaque composante du Mouvement en matière de rétablissement des liens familiaux lors de catastrophes naturelles. Exposés dans d'autres sections du guide, certains aspects – juridique, humanitaire et technique, notamment – ne seront pas abordés ici. Le présent chapitre doit donc être rapproché des autres sections pertinentes.

## 10.1 Généralités

La politique de la Fédération internationale en la matière reconnaît que la préparation aux catastrophes constitue l'une des activités essentielles de la Fédération internationale et des Sociétés nationales. Venant compléter l'action des pouvoirs publics, la préparation aux catastrophes permet aussi d'établir une relation avec les divers autres programmes – intervention en cas de catastrophe, relèvement et développement – mis en place par les Sociétés nationales et ceux de diverses organisations nationales et locales.

Le renforcement des structures d'organisation ainsi que l'expansion et la consolidation des capacités locales sont particulièrement importants dans les zones à haut risque ; ces efforts exigent donc de solides relations de coopération et de partenariat au sein du Mouvement dans son ensemble. Les Sociétés nationales peuvent faire appel au CICR, en sa capacité de conseiller technique – le CICR agira en conséquence.

## 10.2 Rôle de la Fédération

### 10.2.1 Préparation aux catastrophes

Afin d'être en mesure, lorsqu'une catastrophe survient, de répondre aux besoins en matière de nouvelles familiales, la Fédération doit planifier et préparer son action de manière adéquate.

- Lorsqu'elles élaborent des stratégies aux échelons régional et national, les délégations régionales de la Fédération devraient tenir compte des besoins en matière de recherches et de correspondance familiale.
- La Fédération doit s'assurer que le rôle et l'importance de ces activités sont soulignés dans les plans de préparation aux catastrophes.
- Les cours de formation à la préparation et à l'intervention en cas de catastrophe, destinés au personnel des Sociétés nationales, devraient mettre davantage l'accent sur la nécessité des activités de rétablissement des liens familiaux. La formation, dans ce domaine, devrait être coordonnée avec le CICR.



# phes naturelles

- La Fédération doit encourager les Sociétés nationales à désigner, en leur sein, un service et un ou plusieurs responsables du rétablissement des liens familiaux.
- Le Secrétariat de la Fédération et le CICR devraient déployer des efforts concertés pour harmoniser des plans d'action englobant la mise au point et le maintien d'une capacité d'intervention de qualité dans le domaine du rétablissement des liens familiaux. Une telle coordination est particulièrement nécessaire sur le terrain.
- Les recherches en cas de catastrophe devraient être incluses par le Secrétariat et les délégations de la Fédération dans les exercices périodiques d'évaluation et de planification des opérations.

## 10.2.2 Intervention après une catastrophe

Un certain nombre de responsabilités incombent à la Fédération dans ce domaine :

- Inclure dans l'évaluation initiale de la catastrophe notamment :
  - ✓ les besoins en matière de recherches et de correspondance familiale ;
  - ✓ la capacité d'intervention de la Société nationale du ou des pays affectés ;
  - ✓ les besoins à court terme (personnel spécialisé, moyens matériels et financiers et soutien technique, notamment).
- Obtenir rapidement, auprès de la Société nationale du ou des pays affectés, des informations détaillées sur la(les) région(s) sinistrée(s), une estimation du nombre de victimes, etc., et faire parvenir ces données aux autres Sociétés nationales qui disposeront ainsi d'informations exactes pour renseigner les demandeurs et informer le public.
- Obtenir des informations relatives aux responsabilités des Sociétés nationales et à leur capacité en matière de transmission de nouvelles et d'ouverture de cas de recherches ; obtenir des précisions sur les critères d'identification spécifiques (manière de formuler les noms et les adresses, par exemple) ainsi que sur la méthode de transmission à utiliser de préférence (fax, courrier électronique, etc.) ; informer les autres Sociétés nationales en conséquence.
- Contacter l'ACR afin de déterminer si le soutien éventuellement requis par les Sociétés nationales peut leur être apporté.
- Dans les situations de crise aiguë, la Fédération peut désigner, au sein du Secrétariat, un «point focal *ad hoc*» pour les recherches en cas de catastrophe, auprès duquel les Sociétés nationales peuvent obtenir des informations générales sur les opérations en cours, notamment dans le domaine des recherches.

# catastro

## 10.3 Rôle des Sociétés nationales

### 10.3.1 Préparation aux catastrophes

Les Sociétés nationales doivent, elles aussi, planifier leurs tâches à l'avance, et notamment :

- définir les responsabilités Croix-Rouge/Croissant-Rouge et négocier les rôles que devront jouer, dans le cadre des plans nationaux d'intervention en cas de catastrophe, les pouvoirs publics, la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge et les autres organisations ;
- faire mieux prendre conscience, aux échelons national et local du gouvernement ainsi qu'au sein des communautés, de l'importance des nouvelles familiales et des recherches dans le cadre de toute intervention humanitaire ;
- chercher à savoir quels services gouvernementaux et quelles ONG sont appelés à intervenir en cas de catastrophe, afin de pouvoir agir de manière coordonnée et efficace ;
- désigner un service et/ou un individu en tant que responsables de la conception et de la mise en oeuvre des interventions dans le domaine du rétablissement des liens familiaux. Ces responsables assureront la liaison avec les autres services de la Société nationale ainsi qu'avec les autres composantes du Mouvement ;
- produire un manuel des méthodes de travail, telles que définies dans le plan de préparation aux catastrophes, parmi lesquelles devraient figurer des lignes directrices concernant la transmission de nouvelles familiales et les recherches ;
- maintenir un stock de formulaires appropriés (MCR, MCR avec texte préimprimé, formulaires de demande de recherches, etc.). Ces formulaires devraient être mis au point en coopération avec le CICR pour assurer leur standardisation dans l'ensemble du réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge ;
- concevoir et détenir en quantités suffisantes des formulaires d'enregistrement, lorsque l'enregistrement est l'une des tâches assignées à la Société nationale par le gouvernement ;
- mettre au point un programme de formation pour le personnel et les volontaires, aux échelons du siège et des branches locales, et fournir la formation appropriée, si nécessaire en liaison avec le CICR ;

# phes naturelles

- mettre au point des méthodes et des procédures de transmission des nouvelles et des demandes de recherches, sur les plans national et international (courrier normal, fax, courrier électronique, téléphone, etc.) conformes au réseau mondial de recherches Croix-Rouge/Croissant-Rouge ;
- mettre en place un système convenable de gestion des données personnelles/individuelles. Si le recours à un système informatisé est envisagé, des conseils devraient être demandés au CICR quant aux modèles existants et à la possibilité d'obtenir un soutien de la part des composantes du Mouvement.

## 10.3.2 Intervention après la catastrophe

### Dans la zone sinistrée

Conformément à la stratégie générale du Mouvement en matière de rétablissement des liens familiaux, l'action devrait être essentiellement axée sur la nécessité de faire parvenir le plus rapidement possible, à leurs proches, des nouvelles des victimes de la catastrophe et, ainsi, de réduire le nombre de demandes de recherches reçues par la Société nationale du pays touché. Les modalités d'intervention devraient, si possible, être définies de façon générale et souple afin que des nouvelles puissent être échangées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la zone touchée.

Les tâches sont alors les suivantes :

- s'assurer que leurs responsabilités et leurs relations de travail (avec les autorités et d'autres organisations travaillant dans la région) sont clairement définies ;
- rassembler des informations générales par le canal d'autres unités d'intervention en cas de catastrophe (à savoir les équipes Croix-Rouge/Croissant-Rouge de logistique et de secours, la police et diverses organisations agissant dans des domaines spécifiques). Ces informations permettent de répondre aux demandeurs, d'informer le grand public et de tenir les branches locales et les autres composantes du Mouvement au courant de l'évolution de la situation ;
- s'assurer que la nécessité de procurer des nouvelles familiales est prise en compte dans l'évaluation générale, de même que les moyens nécessaires ;

# catastro

- mettre au point (sur la base des rapports de situation) des réponses types destinées au public. Le personnel et les volontaires devraient être informés de l'évolution de la situation pour pouvoir fournir, dès les premières phases de la catastrophe, des informations fréquentes et exactes ;
- faciliter l'envoi de nouvelles familiales à partir de la zone touchée, sous la forme la plus appropriée : MCR et MCR avec texte préimprimé, téléphone, diffusion sur les ondes de la radio, etc. ;
- demander aux autorités et aux autres organisations les listes de victimes se trouvant dans les morgues, les hôpitaux, les abris, etc. ;
- lorsque les victimes ne sont pas enregistrées, contacter les autorités pour savoir où et comment obtenir des informations ;
- enregistrer les victimes et les personnes vulnérables, lorsque l'enregistrement est l'une des tâches que le gouvernement a assignées à la Société nationale ;
- ouvrir, en dehors de la zone sinistrée, un centre chargé d'indiquer au public où et comment des renseignements peuvent être obtenus ;
- quand les circonstances le permettent (renseignements fiables à disposition, accès aux victimes et possibilité de traiter les cas), informer la Fédération que des demandes de recherches peuvent être reçues par la Société nationale. Des formulaires standardisés devraient être mis à disposition et des indications précises devraient être données quant aux informations indispensables et à la marche à suivre pour l'envoi des demandes de recherches.

**Aucune demande de recherches ne devrait être acceptée avant de disposer des informations et de la capacité qui permettront de la traiter.**

# phes naturelles

## En dehors de la zone sinistrée

Les Sociétés nationales des pays comptant des communautés dont des proches vivent dans la zone sinistrée doivent s'attendre à recevoir des demandes de renseignements. Elles doivent donc se préparer à :

- recevoir des rapports de situation (provenant notamment du Secrétariat de la Fédération) afin de fournir aux demandeurs des informations précises, et à jour, sur la zone touchée et sur l'action de secours engagée ;
- s'assurer que les activités de rétablissement des liens familiaux sont incluses dans l'intervention coordonnée de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ;
- rassembler les coordonnées des sources éventuelles d'information et de soutien comme, par exemple, les Ministères des affaires étrangères, les représentations diplomatiques des pays concernés et les associations locales ;
- établir et/ou mettre à jour un ensemble de lignes directrices à l'intention du personnel et des volontaires ;
- aviser le public dès que la Fédération et les Sociétés nationales concernées annoncent que les demandes de recherches peuvent être acceptées, et expliquer comment les demandeurs doivent procéder ;
- lorsque, avant la mise en place du dispositif requis, des personnes lui avaient adressé de la correspondance destinée à leurs proches, leur demander si des nouvelles leur sont parvenues, entre-temps, par un autre canal ;
- faire remplir des formulaires de demande de recherches et les envoyer, par des voies sûres, à la Société nationale concernée.

**Aucune demande de recherches ni aucun MCR préimprimé «Anxious for news/Demande de nouvelles» ne devraient être acceptés avant que la Société nationale concernée ait confirmé qu'elle est en mesure de les traiter.**

# catastro

## 10.4 Rôle de l'Agence centrale de recherches (ACR)

### 10.4.1 Préparation aux catastrophes

Conformément à son rôle – confirmé par la résolution XVI de la XXV<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge (Genève, 1986) – de coordinateur et de conseiller technique auprès des Sociétés nationales et des gouvernements dans le domaine du rétablissement des liens familiaux, l'ACR doit assumer les tâches suivantes :

- encourager et soutenir l'action de chaque Société nationale visant à se doter de capacités en matière de rétablissement des liens familiaux et à confier la responsabilité des activités de recherches à l'un de ses services et à l'un ou plusieurs de ses collaborateurs ;
- former au moins une personne au sein de chaque Société nationale dans le domaine du rétablissement des liens familiaux (méthodologie et principes directeurs) et dispenser, en fonction des besoins, une formation aux autres collaborateurs ;
- assurer la liaison avec la Fédération, en lui fournissant les conseils et le soutien requis ;
- engager une action concertée avec le Secrétariat de la Fédération pour harmoniser les plans d'action englobant la mise au point et le maintien d'une capacité d'intervention de qualité dans le domaine des recherches. Une telle coordination est particulièrement nécessaire sur le terrain.

# phes naturelles

## 10.4.2 Intervention après la catastrophe

Les tâches suivantes peuvent être assumées par l'ACR à la suite d'une catastrophe :

- assurer la liaison avec les Sociétés nationales au sujet de l'envoi de personnel dans le pays ou la région touchés, ou de l'envoi de délégués du CICR pour soutenir l'action engagée, dans le domaine du rétablissement des liens familiaux, par les Sociétés nationales directement concernées ;
- proposer d'intervenir directement dans le domaine des recherches si l'ampleur de la catastrophe le justifie et si le CICR dispose d'une délégation dans le pays ou la région touchés ;
- fournir aux Sociétés nationales concernées un soutien d'ordre technique et/ou matériel.



Thierry Gassmann/CICR





# AUTRES SERVICES

11

# autres services

## 11.1 Le titre de voyage du CICR

### 11.1.1 Historique

Le CICR a fait usage de son droit d'initiative pour proposer, en 1945, son titre de voyage aux États. Créé à la fin de la Seconde Guerre mondiale, ce document visait à faciliter le rapatriement ou l'émigration des anciens prisonniers de guerre et des civils dispersés à travers l'Europe tout entière et dépourvus de documents d'identité. Le titre de voyage du CICR n'est régi par aucune convention internationale.

Depuis 1945, plus de 500 000 porteurs d'un titre de voyage du CICR – personnes déplacées, apatrides et réfugiés – ont pu se rendre dans le pays de leur choix avec la coopération des gouvernements concernés.

### 11.1.2 Critères et procédure de délivrance

#### Principes généraux

- Le titre de voyage du CICR est destiné aux personnes déplacées et aux apatrides ainsi qu'aux réfugiés et aux requérants d'asile dépourvus de documents d'identité qui ne peuvent ni rentrer dans leur pays d'origine ou de résidence habituelle ni se rendre dans un pays de leur choix qui accepte de les accueillir, généralement en vue d'une réinstallation permanente.
- Il est établi sur la base des déclarations du requérant ou au vu de tout document que celui-ci est en mesure de produire (carte d'identité, permis de conduire, etc.).
- Sa validité est limitée à un seul voyage à destination du pays d'origine, de résidence ou d'accueil du détenteur et, une fois le voyage accompli, le document doit être retourné au CICR.
- Il n'est ni un passeport ni une carte d'identité. Le statut ou la nationalité du détenteur ne sont ni déterminés ni modifiés par l'octroi de ce document.
- Il est délivré gratuitement.
- Il ne peut être émis que par le CICR.

# services

## Critères de délivrance

Le titre de voyage du CICR est émis aux conditions suivantes<sup>25</sup> :

- le requérant ne possède pas de passeport valable et se trouve dans l'incapacité de se procurer ou de renouveler soit un passeport soit tout autre document personnel permettant le voyage ;
- le pays de destination n'est pas en mesure de fournir un document permettant le voyage ;
- il existe une preuve qu'un visa d'entrée sera délivré par les services diplomatiques ou consulaires du pays dans lequel le requérant désire se rendre, et que tous les visas de transit éventuellement nécessaires seront également délivrés ;
- il existe une preuve qu'un visa de sortie, ou un sauf-conduit, sera délivré, s'il y a lieu, par le pays dont le requérant veut quitter le territoire.

## Procédure de délivrance

Les demandes de titre de voyage du CICR sont adressées au siège ou aux délégations du CICR par les Sociétés nationales, le HCR ou l'OIM. Les données du requérant sont reportées sur un formulaire de demande standard<sup>26</sup> qui est envoyé avec toutes les pièces justificatives à fournir.

✓ Les titres de voyage du CICR sont délivrés gratuitement.

✓ Leur validité ne peut pas être prolongée, sauf en certaines circonstances très exceptionnelles.

✓ Ils doivent être retournés au CICR aussi tôt que possible après l'arrivée à destination de leur porteur ou à l'expiration de leur délai de validité.

<sup>25</sup> Voir le document du CICR A493bis, *Le Titre de voyage du CICR*, CICR, Genève, juin 1986 (Annexe 4).

<sup>26</sup> Voir le spécimen de titre de voyage du CICR et le formulaire de demande n°10.000b.

# autres

Les Sociétés nationales peuvent aider les requérants en :

- ✓ fournissant des informations sur les conditions de délivrance du titre de voyage du CICR ;
- ✓ mettant à disposition et en remplissant des formulaires de demande ;
- ✓ indiquant aux requérants les pièces justificatives à fournir ;
- ✓ transmettant les demandes au CICR ;
- ✓ s'assurant que les visas d'entrée, de sortie et de transit nécessaires ont été obtenus et que les titres de voyage ont été dûment tamponnés ;
- ✓ remettant personnellement, une fois ceux-ci établis, les titres de voyage aux requérants ;
- ✓ s'assurant que le requérant a apposé sa signature et son empreinte digitale sur le titre de voyage ;
- ✓ rencontrant les porteurs d'un titre de voyage à leur arrivée à destination et en renvoyant au CICR les titres de voyage utilisés.

Il doit toujours y avoir un contact direct entre le personnel Croix-Rouge/Croissant-Rouge et les requérants. Les demandes de titre de voyage reçues alors qu'une telle rencontre n'a pas eu lieu seront renvoyées à l'expéditeur.

### 11.1.3 Précautions à prendre

Contrairement aux titres de voyage établis par les États signataires de conventions relatives au statut des réfugiés et des apatrides, le titre de voyage du CICR **n'est régi par aucune convention internationale**. Sa validité dépend de sa reconnaissance par le gouvernement du pays de destination ainsi que par ses services diplomatiques ou consulaires.

- Afin de s'assurer que le titre de voyage du CICR continuera à être reconnu, il est essentiel d'en restreindre l'usage aux situations pour lesquelles il a été créé et, dans la mesure du possible, de prévenir toute forme d'usage abusif.
- Les Sociétés nationales partagent la responsabilité de veiller à ce que le titre de voyage du CICR soit accepté par les autorités de leurs pays respectifs. Le CICR devrait être informé de toute difficulté rencontrée pour pouvoir aider les Sociétés nationales à prendre toute mesure nécessaire.

# services

Le titre de voyage du CICR n'est **ni un passeport ni une carte d'identité**. Les données qui y figurent sont souvent directement basées sur les déclarations du requérant. Il incombe aux autorités du pays de résidence du requérant de vérifier toutes les informations.

- Les Sociétés nationales devraient cependant vérifier soigneusement toute preuve d'identité fournie par le requérant, que celle-ci revête ou non la forme de documents officiels. Un représentant de la Société nationale doit, par conséquent, rencontrer personnellement le requérant.
- Quand un requérant ne peut produire aucune preuve de son identité, la Société nationale concernée devrait prendre des mesures visant à confirmer qu'une telle preuve ne peut être obtenue, en contactant les organisations actives en matière d'asile ou de migration (telles que, par exemple, le HCR et l'OIM).
- Quand aucune confirmation ne peut être obtenue, la personne qui s'entretient avec le requérant devrait s'efforcer de parvenir à un degré maximum de certitude quant à la véracité des informations fournies.

Les pays qui acceptent des réfugiés et leur délivrent des visas peuvent prendre l'initiative d'élaborer leur propre titre de voyage à l'intention des immigrants.

- Les Sociétés nationales devraient s'efforcer de rappeler aux autorités de leurs pays respectifs qu'une telle possibilité existe. Le titre de voyage du CICR n'a pas été créé pour se substituer à des mesures relevant de la responsabilité des États, mais pour fournir une assistance humanitaire lorsqu'aucune autre solution n'a pu être trouvée.

# autres

## 11.2 Transmission de documents et autres envois

### 11.2.1 En relation avec un conflit armé international

Les Conventions de Genève de 1949 précisent ce que les prisonniers de guerre, internés civils et autres personnes protégées ont le droit d'envoyer et de recevoir. Sont notamment autorisés :

- les objets personnels de valeur (CG III, art. 68 et CG IV, art. 139) ;
- les secours et les envois d'argent (chèques, mandats, etc.) (CG III, art. 74 et CG IV, art. 110) ;
- les documents légaux et les pièces officielles tels que procurations, contrats, certificats de mariage, actes de divorce, testaments, etc. (CG III, art. 77 et CG IV, art. 113).

Les Conventions de Genève donnent également des indications quant à la manière d'acheminer ces envois spéciaux.

### 11.2.2 Dans d'autres situations

Les dispositions mentionnées ci-dessus, régissant la transmission de documents et autres envois, sont sans équivalent dans les situations de conflits armés non internationaux ou de troubles intérieurs, ainsi que dans les autres situations – telles que les catastrophes naturelles – non liées à un conflit. Toutefois, sur la base de l'expérience acquise au fil des décennies, des principes d'action généraux se sont dégagés. Les points principaux sont les suivants :

#### ■ Documents juridiques et pièces officielles

Lorsqu'il n'existe aucun autre moyen de transmission, les documents tels que procurations, contrats, certificats de mariage, actes de divorce, testaments, etc., peuvent être envoyés en tant qu'annexe à un MCR. Un employé de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge les remettra personnellement au destinataire ou, si cela est possible, les enverra par courrier recommandé. Le maximum de précautions sont à prendre lors de tels envois (un accusé de réception doit être joint et les documents originaux doivent être photocopiés).

# services

Les demandes d'envoi de documents officiels devraient être d'abord transmises à des proches ou à des amis vivant dans le pays d'origine. Si ces personnes se trouvent – pour de bonnes raisons – dans l'incapacité de contacter les autorités compétentes, les demandes peuvent être adressées à la Société nationale concernée (ou, le cas échéant, au CICR), à qui il appartient alors de juger, au cas par cas, s'il convient d'intervenir.

## ■ Photographies de famille

Des photos peuvent être jointes à un MCR, à condition de n'avoir aucun caractère militaire ou politique. Ni accusé de réception ni photocopies ne sont nécessaires. Les photos Polaroid doivent être soigneusement contrôlées afin de s'assurer que de l'argent ou d'autres envois illicites n'ont pas été glissés entre les diverses couches de papier.

## ■ Envois d'argent

Pour des raisons de sécurité, le CICR refuse généralement de transmettre de l'argent. L'acte même de transporter de l'argent dans un environnement de conflit risque de mettre en danger tant le personnel Croix-Rouge/Croissant-Rouge que le destinataire. Toutefois, les MCR peuvent être utiles dans ce domaine, en permettant de transmettre des informations sur la manière d'expédier ou de recevoir de l'argent par des canaux extérieurs à la Croix-Rouge/au Croissant-Rouge.

## ■ Colis

Les colis de secours individuels ou de médicaments émanant de proches ne devraient pas être acceptés, sauf si leur acheminement ne présente aucune difficulté, ou si l'absence de ces médicaments met la vie d'une personne en péril. Dans les autres cas, le public devrait être informé que ces envois ne peuvent être acheminés.

## 11.3 Transmission de certificats et attestations

### 11.3.1 Certificats de décès établis par les autorités

Ni le CICR ni les Sociétés nationales ne sont autorisés à établir des certificats de décès, même si leurs représentants ont été eux-mêmes témoins du décès ou ont obtenu des déclarations crédibles auprès de témoins. Seuls les autorités compétentes et les responsables d'établissements médicaux sont habilités à établir des certificats de décès.

# autres

Dans les situations de conflit armé international, les Conventions de Genève exigent que des certificats de décès ou des listes certifiées conformes par un officier responsable soient établis pour tous les prisonniers de guerre qui meurent en captivité (CG III, art.120). Elles exigent également que le décès des internés civils soit officiellement enregistré (CG IV, art.129), de même que le décès des blessés, des malades et des naufragés (CG I, art.16 et CG II, art.19).

- **Dans les situations de conflit armé international**, le CICR prend des mesures visant à assurer que les familles des personnes protégées peuvent exercer les droits qui leur sont garantis par les Conventions de Genève.
- **Dans les situations non couvertes par les Conventions de Genève**, le CICR procède de manière identique, les besoins humanitaires étant les mêmes. Il encourage donc les autorités détentrices ou médicales à informer les familles du sort de leurs membres et il leur demande de fournir des certificats au sujet des personnes décédées en captivité et dans les hôpitaux civils.

## 11.3.2 Attestations de détention délivrées par le CICR

Les Conventions de Genève stipulent que les autorités détentrices doivent enregistrer l'identité des prisonniers de guerre et des internés civils sur des cartes de capture (CG III, art.70) ou d'internement (CG IV, art.106). Ces cartes, qui permettent d'informer les familles des personnes protégées, devraient être envoyées par le Bureau national de Renseignements au pays d'origine des personnes concernées, via la Puissance protectrice ou via l'ACR.

- **Dans les situations de conflit armé international**, l'ACR peut utiliser les documents en sa possession pour établir des attestations de captivité.
- **Dans les situations non couvertes par les Conventions de Genève**, le CICR agit par analogie, les besoins humanitaires étant identiques. Il demande donc aux autorités de lui notifier les personnes arrêtées et/ou détenues. Selon les circonstances, les délégués du CICR enregistrent, eux aussi, les détenus visités et assurent leur suivi individuel. Des certificats de détention sont ensuite établis sur la base soit de la notification reçue des autorités, soit de l'enregistrement effectué par le CICR lui-même.



# services

La documentation du CICR relative aux personnes privées de liberté ne porte que sur les personnes qui ont été enregistrées individuellement par les délégués du CICR, qui ont fait l'objet d'une notification de la part des autorités détentrices ou qui ont été libérées sous les auspices du CICR.

Les demandes d'attestation de détention sont à adresser à l'ACR ou à la délégation du CICR concernée.

## 11.3.3 Autres attestations délivrées par le CICR et les Sociétés nationales

En outre, le CICR et les Sociétés nationales peuvent délivrer des attestations confirmant que certains services ont été fournis ou que certaines demandes ont été traitées. De telles attestations sont, en général, délivrées dans le cadre de l'une des activités suivantes :

- regroupements familiaux ayant eu lieu sous les auspices du CICR ou d'une Société nationale ;
- demandes de recherches transmises par leur canal (en particulier les demandes relatives à des personnes portées disparues).

## 11.3.4 Certificats/attestations afférents à la Seconde Guerre mondiale

Il existe deux fonds d'archives susceptibles de fournir du matériel permettant de répondre aux demandes relatives à la Seconde Guerre mondiale :

- les archives du CICR concernant les **prisonniers de guerre** et les **internés civils** ;
- les archives du Service international de recherches (SIR)<sup>27</sup> concernant les **civils** détenus dans les camps de concentration et les camps de travail ainsi que les déportés.

Ces archives permettent – lorsqu'une demande personnelle est présentée par écrit – de fournir des attestations/certificats aux anciens prisonniers de guerre ou aux civils qui ont été détenus ou qui ont été envoyés dans des camps de travail forcé pendant l'époque nazie, ou à leurs descendants. Les documents délivrés servent principalement à appuyer des demandes d'indemnisation effectuées auprès des autorités compétentes.

<sup>27</sup> Le SIR s'est établi à Arolsen (Allemagne) après la signature, en 1955, des Accords de Bonn entre les Alliés et le gouvernement allemand. Le SIR a pour mandat de réunir, classer, conserver et évaluer des documents à caractère personnel concernant les civils internés dans les camps de concentration et les camps de travail administrés par le régime nazi. Le SIR détient également des documents concernant des ressortissants non allemands déplacés par suite de la Seconde Guerre mondiale. À l'heure actuelle, les réponses prennent parfois plusieurs années, du fait de l'avalanche de demandes qui ont été adressées au SIR au cours de la décennie écoulée.

# autres

Les services fournis par le SIR sont gratuits. Des informations concernant les services fournis par le CICR sont données ci-dessous.

## 11.4 Consultation des archives du CICR

Le CICR utilise ses propres archives, dont les premiers documents datent de 1863, pour répondre aux demandes relatives à des conflits anciens. À proprement parler, il ne s'agit pas de traiter des demandes de recherches, mais de **consulter** un ensemble donné de documents.

Depuis 1996, les archives du CICR sont ouvertes au public, conformément au «Règlement d'accès aux archives du CICR»<sup>28</sup>. Les principaux critères d'accès sont les suivants :

- **les dossiers généraux du CICR de plus de 50 ans** (tels que les rapports et les procès-verbaux de réunions) sont accessibles au public et peuvent être consultés dans les locaux du CICR (pas de prêts) ;
- **les données personnelles/individuelles** sont protégées pendant 100 ans. Toutefois, les renseignements de nature biographique **de plus de 50 ans** peuvent être consultés indirectement, par l'entremise d'un archiviste du CICR (mesure nécessaire pour des raisons de sécurité) ;

Les recherches effectuées dans le cadre de demandes motivées par un intérêt généalogique ou historique, ou lorsque le demandeur n'est pas un membre direct de la famille, sont soumises à émolument. Les services sont gratuits pour la famille directe demandant que des recherches soient faites dans un but humanitaire (par exemple, les demandes d'indemnisation en relation avec la Seconde Guerre mondiale). Les recherches relatives à des conflits survenus il y a moins de 50 ans ne sont effectuées qu'à la demande de la famille directe de la personne concernée.

---

<sup>28</sup> Pour de plus amples informations, voir la *Revue internationale de la Croix-Rouge*, septembre-octobre 1996, n°. 821, pp. 595-605.

# services



Priska Spoerri/CICR



# PROCÉDURES ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES

12

# procédures administratives

Le présent chapitre est destiné à faciliter la mise sur pied et le fonctionnement d'un système administratif efficace. Afin de pouvoir assurer la continuité, des procédures systématiques doivent être suivies en matière de gestion des données personnelles/individuelles, d'attribution des références et de classement/archivage.

Les Sociétés nationales bénéficiant d'une assistance technologique dont le niveau varie, il est nécessaire de mettre en lumière un certain nombre de procédures pouvant être adoptées par tous les services de recherches, tout en maintenant le même niveau de cohérence et de qualité. Nombre de services de recherches continuent à travailler avec des systèmes manuels. D'autres informatisent progressivement divers aspects de leur travail et d'autres encore sont entièrement informatisés et traitent en temps réel avec leurs bureaux régionaux.

Compte tenu de l'évolution actuelle en matière de tâches administratives, il est suggéré aux Sociétés nationales d'établir un plan de travail pour chacun des domaines abordés dans les sections suivantes. Il conviendra ensuite de veiller à tenir ces plans à jour.

## 12.1 Formulaires

### 12.1.1 Avantages

L'utilisation de formulaires dans l'ensemble du réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge présente plusieurs avantages sur le plan administratif. Il est en effet possible, grâce aux formulaires :

- ✓ de maintenir le même niveau de cohérence et de qualité ;
- ✓ de s'assurer que les informations indispensables ont été réellement fournies ;
- ✓ d'attribuer un numéro de référence «cote» aux dossiers individuels et de traiter le cas ;
- ✓ en outre, des formulaires *ad hoc* peuvent être créés pour des événements ou des contextes spécifiques.

### 12.1.2 Types de formulaires

- **Les formulaires standardisés** incluent les MCR, les MCR avec texte préimprimé, les demandes de recherches et les formulaires d'enregistrement.
- **Les formulaires *ad hoc*** peuvent être créés en relation avec d'autres activités (comme, par exemple, les demandes d'attestation ou de certificat, les rapports sur l'état de santé ou sur la situation d'une personne ou d'une famille, ou encore le regroupement familial).

# nistratives

Les Sociétés nationales devraient disposer de stocks, au siège et dans leurs branches régionales et locales.

Les formulaires portant le macaron du CICR sont réservés aux situations de conflit. Dans le cadre de certaines situations spécifiques ou d'opérations de grande envergure, le CICR peut mettre à la disposition des Sociétés nationales certains formulaires spécialement adaptés.

## 12.1.3 Elaboration des formulaires

La collaboration entre les Sociétés nationales et l'ACR, en vue de la mise au point de formulaires, permettra d'assurer le même niveau de cohérence et de qualité.

Des formulaires standardisés, destinés à être utilisés dans l'ensemble du réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge, devraient être élaborés en suivant un certain nombre de règles simples :

- ✓ l'emblème et l'adresse de la Société nationale doivent figurer sur les formulaires ;
- ✓ la reproduction de l'emblème doit être conforme aux normes graphiques fixées par le Mouvement ;
- ✓ la présentation générale des formulaires – format, couleur de papier, rubriques, mise en page, etc. – devrait être identique dans l'ensemble du Mouvement ;
- ✓ les rubriques devraient être imprimées dans la(les) langue(s) du pays concerné ainsi que dans une langue largement utilisée sur le plan international (l'anglais, en général) ;
- ✓ un espace devrait être réservé pour l'inscription d'un numéro de référence ;
- ✓ qu'ils soient informatisés ou sur papier, les formulaires devraient être identiques, car cela facilite le transfert d'informations et le maintien de la cohérence à l'intérieur du réseau Croix-Rouge/Croissant-Rouge.

Parmi les variations autorisées ne figurent que la langue utilisée et certains aspects spécifiques tels que la manière de rédiger les noms et les adresses ou l'espace alloué à une section particulière.

Les formulaires *ad hoc* destinés à être utilisés entre le service de recherches et les branches régionales-locales d'une Société nationale donnée peuvent être produits librement, en fonction des besoins et en conformité avec le règlement interne.

# procédures admi

## 12.2 Dossiers individuels

### 12.2.1 But visé

Les dossiers servent à réunir et archiver les documents. La constitution de dossiers individuels permet de s'assurer que tous les documents relatifs à un cas donné sont conservés ensemble ; elle permet aussi de disposer d'une image exacte de l'évolution et du statut de chaque cas.

### 12.2.2 Principes généraux

Des dossiers individuels peuvent être ouverts dans le cadre de tout type d'activité.

Les principes suivants doivent être respectés :

- ✓ un dossier = un cas = un numéro de référence ;
- ✓ un dossier = une personne ou plusieurs personnes qui ont vécu le même événement en même temps, et qui font l'objet d'une même demande.

Tous les dossiers doivent rester classés ensemble, par ordre numérique<sup>29</sup>, quel que soit le statut du cas (ouvert, en suspens, clos). Pour des raisons de confidentialité, tous les dossiers devraient être conservés dans une armoire ou une pièce fermées à clé.

Une feuille de remplacement doit toujours être laissée à la place du dossier sorti pour consultation et/ou traitement. Doivent être inscrits sur cette feuille, d'une part, le numéro de référence du cas et le nom de la personne ou des personnes concernées et, d'autre part, la date de sortie et le nom ou les initiales du collaborateur qui a sorti le dossier.

### 12.2.3 Constitution des dossiers

Les dossiers sont destinés à rassembler tous les documents reçus et envoyés au sujet d'un cas (correspondance, documents officiels, photographies, etc.).

- ✓ Le nom de la personne ou des personnes concernées et le numéro de référence doivent figurer sur la chemise du dossier.
- ✓ Le numéro de référence doit figurer sur tous les documents conservés dans le dossier.

<sup>29</sup> Un fichier nominatif, classé par ordre alphabétique, ou une base de données informatisée, constitue le complément des dossiers individuels, eux-mêmes classés par ordre numérique.



# nistratives

- ✓ Les documents et la correspondance doivent être classés par ordre chronologique.
- ✓ Des notes devraient être prises chaque fois qu'un responsable Croix-Rouge/Croissant-Rouge contacte un autre collaborateur ou organisation (par téléphone ou en personne) au sujet d'un cas. Les notes prises éventuellement lors de la conversation sont à mettre dans le dossier. Ainsi, l'ensemble des informations figureront dans le dossier, à disposition des autres membres du personnel appelés à traiter le cas.
- ✓ La correspondance ayant trait à plusieurs cas à la fois devrait être photocopiée et versée dans chaque dossier avec une note explicative.
- ✓ Lorsque les dossiers sont gérés de manière traditionnelle, il est conseillé de placer une feuille récapitulative sur la couverture de chaque dossier. Cette feuille sert à enregistrer la date et la nature de toutes les mesures prises en relation avec le cas, ainsi que la date à laquelle le cas devra être relancé ou réévalué. Il est ainsi possible de répondre rapidement à toutes les demandes de recherches.

## 12.3 Numéros de référence («COTES»)

### 12.3.1 But visé

Un numéro de référence est attribué à tous les dossiers individuels qui sont ouverts, quel que soit le type de demande – recherche, regroupement de famille, rapatriement, etc.

Ce numéro de référence est reporté sur toute la correspondance et sur tous les documents relatifs au dossier, ainsi que sur toutes les fiches individuelles correspondantes, classées dans le fichier ou saisies dans la base de données informatique. Ce système présente les avantages suivants :

- ✓ les dossiers peuvent être classés par ordre numérique ;
- ✓ les dossiers peuvent être retrouvés plus facilement ;
- ✓ toutes les informations relatives à un même dossier sont classées ensemble ;
- ✓ les Sociétés nationales et/ou les délégations du CICR qui ont reçu la demande peuvent plus facilement retrouver et examiner le dossier correspondant.

# procédures admi

## 12.3.2 Systèmes d'attribution des numéros de référence

### Système manuel

Les numéros de référence peuvent revêtir différentes formes :

- ✓ Simple numéro attribué dans l'ordre séquentiel : le premier dossier ouvert porte le numéro 1, le centième dossier ouvert devient le numéro 100, etc.
- ✓ Combinaison de l'année et d'un chiffre : 01/2000, 02/2000, 03/2000, etc. La séquence recommence à zéro chaque année : 01/2001, 02/2001, etc.
- ✓ Combinaison d'un code alphabétique et d'un chiffre : BUR001 (BUR pour Burundi), etc.

Quelle que soit la combinaison choisie, il convient de s'y conformer strictement.

### Système informatisé

L'ordinateur permet d'attribuer automatiquement un numéro de référence à un dossier au moment même où l'identité d'une personne est saisie dans le système. La combinaison lettres + chiffres est répandue mais, de façon générale, l'année n'est pas utilisée.

## 12.3.3 Enregistrement des numéros de référence

### Système manuel

Les demandes sont enregistrées dans un registre, appelé en général «Registre des cotes». Les numéros de référence sont attribués en suivant aux nouveaux dossiers ouverts.

Le registre des cotes comporte plusieurs colonnes dont les rubriques peuvent être :

- ✓ numéro de référence attribué au dossier ;
- ✓ date d'ouverture du dossier ;
- ✓ nom complet de la (ou des) personne(s) concernée(s) ;
- ✓ nombre de personnes concernées ;
- ✓ date de la demande ;
- ✓ type de demande ;
- ✓ éventuellement, résultats obtenus.

Même s'ils n'exigent pas l'ouverture d'un dossier individuel, les MCR et diverses demandes peuvent également être enregistrés, si un suivi est estimé nécessaire.

# n i s t r a t i v e s

Les registres de cotes permettent de faire des statistiques et d'analyser des données (types de demandes reçues, sources d'information, etc.). Ils permettent aussi de retrouver un dossier dont on ne connaît que le numéro de référence.

## Système informatisé

L'ordinateur attribuant de manière automatique et séquentielle un numéro de référence aux dossiers, il n'est pas nécessaire de tenir à jour un registre des cotes.

Dans la base de données, les recherches peuvent être effectuées sur la base du numéro de référence, du nom de la (ou des) personne(s) concernée(s), de la date d'ouverture du dossier, ou d'une autre rubrique à disposition.

### «Registre des cotes»

Numéro de référence (cote)	Date d'ouverture du dossier	Nom complet de la (ou des) personne(s) concernée(s) ou du destinataire du MCR	Nombre de personnes concernées	Nature de la demande /du cas	Date de la demande	Nom complet du demandeur (ou de l'expéditeur du MCR)	Résultats

## 12.4 Constitution de fichiers nominatifs

### 12.4.1 But visé

Grâce aux fiches classées alphabétiquement dans un fichier, il est possible de savoir si une demande de recherches fait déjà l'objet d'un dossier individuel. Le fichier sert à rassembler, gérer et utiliser les données relatives aux personnes concernées par une demande, transcrites sur des fiches individuelles<sup>30</sup>.

Les Sociétés nationales doivent opter soit pour la constitution d'un seul fichier pour tous les cas traités, soit pour la constitution d'un nouveau fichier pour chaque catastrophe ou situation de conflit.

<sup>30</sup> L'ACR recommande l'utilisation de fiches de carton mince, de format carte postale de 10 cm sur 15 cm, qui peuvent être rangées dans des boîtes de 16 cm de largeur, 8 cm de hauteur et, par exemple, 37 cm de longueur.

# procédures admi

## 12.4.2 Contenu du fichier

Des fiches doivent être établies – pour tous les types d'activité (recherches, regroupements familiaux, etc.) – et pour chaque personne mentionnée.

Tous les types de cas liés à un même événement ou à un même contexte doivent être réunis dans le même fichier. En effet, les cas évoluent : un MCR non délivré peut devenir un cas de recherches, une enquête qui a abouti peut donner lieu à une demande de regroupement familial, etc. Les cas ne devraient pas être séparés ni par année ni par statut (cas ouverts, en suspens, clos).

Les fiches doivent être classées par ordre alphabétique.

Les règles instaurées pour chaque fichier – la « clé du fichier » – doivent être claires ; elles doivent en outre être affichées pour que toutes les personnes qui ont accès au fichier – encore actif ou non – puissent en avoir connaissance.

La constitution de fichiers nominatifs n'est pas nécessaire lorsqu'un système informatisé est utilisé. Ce dernier permet, en effet, de faire des recoupements sur le nom de toutes les personnes mentionnées dans un dossier individuel.

## 12.4.3 Catégories de fiches

Les fiches sont établies pour chaque personne bénéficiant des services Croix-Rouge/Croissant-Rouge en matière de rétablissement des liens familiaux – personnes recherchées, dépendants, demandeurs, candidats au regroupement familial, expéditeurs et destinataires de MCR, etc.

Les fiches sont standardisées et comportent les rubriques suivantes :

### Fiche établie pour chaque personne :

- √ numéro de référence du dossier/du cas ;
- √ date d'établissement de la fiche et initiales de la personne qui l'a établie ;
- √ informations relatives à la personne concernée (nom complet, date et lieu de naissance, au minimum) ;
- √ nom des dépendants et lien de parenté avec la principale personne concernée ;
- √ type de demande (recherche, regroupement familial, réinstallation, etc.) et date de la demande ;

# nistratives

✓ informations concernant le demandeur (nom, adresse et lien de parenté avec la principale personne concernée).

Lorsque les dossiers individuels ne peuvent pas être conservés très longtemps, il peut être utile de résumer sur les fiches correspondantes :

- ✓ l'historique de la demande (date et lieu des dernières nouvelles et circonstances ayant entraîné la perte de contact) ;
- ✓ le motif de la demande, tel qu'il figure sur le formulaire de demande ;
- ✓ l'action entreprise et le résultat obtenu.

Ainsi, un résumé du cas resterait dans le fichier si les dossiers individuels devaient être détruits.

## **Fiche du demandeur :**

- ✓ numéro de référence du dossier/du cas (le même que sur la fiche A) ;
- ✓ date d'établissement de la fiche et initiales de la personne qui l'a établie ;
- ✓ type de demande/de cas et date de la demande ;
- ✓ informations concernant le demandeur (au minimum nom complet, adresse, date et lieu de naissance) ;
- ✓ lien de parenté entre le demandeur et la principale personne concernée ;
- ✓ renvoi à la fiche de la principale personne concernée, avec la mention «voir sous...».

## **Fiches de renvoi :**

Pour toutes les catégories de fiches, une fiche supplémentaire, appelée «fiche de renvoi», est établie chaque fois qu'une variation est constatée au niveau du nom d'une personne, à savoir : alias, inversion des unités du nom, orthographe différente, nom de jeune fille, etc.

Seuls figurent sur la fiche de renvoi, d'une part, le nom tel qu'il est donné sous sa nouvelle variante et, d'autre part, la mention «voir sous...» renvoyant à la fiche principale ou à la fiche de la principale personne concernée.

# procédures admi

## DIFFÉRENTS TYPES DE FICHES

### FICHE DE DEMANDE (PRINCIPALE PERSONNE CONCERNÉE)

5.3.85/FV

ETA 219417/1-2

GOITOM BERAKI alias TIKU BEHRE (M)

Naiss. : 15.02.58 à Asmara  
Nat. : éthiopienne  
Nom du père : BERAKI BERACH ABRAHA  
Nom de la mère : GEBREHIWOT TSIGEWYNIE  
Prof. : étudiant  
Objet de la demande : RECHERCHE - S/m a quitté l'Éthiopie pour le Soudan ou le Kenya, d'où il prévoyait de partir pour le Canada, accompagné de son épouse et de son fils.  
Dépendant(s) : GEBREHIWOT GOITOM BERAKI (fils, né en 1975)  
Demandeur : TEKLE BERAKI (frère)  
Boîte postale 5335, Addis-Abeba  
Date de la demande : 20.01.85

### FICHE DE RENVOI

5.3.85/FV

TIKU BEHRE alias GOITOM BERAKI (M)

Naiss. : 15.02.58  
Nat. : éthiopienne  
Voir sous : GOITOM BERAKI alias TIKU BEHRE

# nistratives

## FICHE DE DÉPENDANT

5.3.85/FV

ETA 219417/2-2

GEBREHIWOT GOITOM BERAKI (M)

Naiss. : 1975 à Asmara  
Nat. : éthiopienne  
Nom du père : GOITOM BERAKI alias TIKU BEHRE  
Nom de la mère : MIUS IBUY BAIRU  
*Voir sous* : GOITOM BERAKI alias TIKU BEHRE  
(père)

## FICHE DE DEMANDEUR

5.3.85/FV

ETA 219417/E

TEKLE BERAKI (M)

Naiss. : 05.10.56 à Asmara  
Nat. : éthiopienne  
Adresse : P.O Box 5335, Addis-Abeba  
Nom du père : BERAKI BERACH ABRAHA  
Nom de la mère : GEBREHIWOT TSIGEWYNIE  
Objet demande : RECHERCHE de GOITOM BERAKI  
(frère)  
*Voir sous* GOITOM BERAKI  
Date de la demande : 20.01.85

# procédures admi

## 12.4.4 Classement

Les fiches sont classées par ordre alphabétique, les noms étant laissés dans l'ordre coutumier du pays d'origine.

Il arrive assez fréquemment que le nom d'une même personne soit orthographié de plusieurs manières. En outre, les noms subissent des altérations lorsqu'ils sont transcrits dans un autre alphabet. Pour éviter de classer séparément des fiches établies chacune sous un nom apparemment différent mais concernant en fait une seule et même personne, il convient d'établir des fiches de renvoi pour toutes les variantes connues (ou possibles) du nom.

En outre, quand un nom est sujet à des variations d'orthographe ou de transcription, il peut être bon de classer les fiches établies pour les différentes variantes du nom comme s'il n'existait qu'une seule variante. Par exemple, alors que *Mohamed* peut également s'écrire *Mohammad* ou *Mahmoud*, toutes les fiches pourraient être classées sous *Mohamed*.

Il peut être bon d'utiliser des fiches de couleurs différentes, des cavaliers de couleur ou un système de symboles pour établir une distinction entre les différentes catégories de fiches (principale personne concernée, dépendants, demandeur, fiches de renvoi, etc.).

Des cavaliers ou des pastilles de couleur placés sur les fiches permettent également d'établir une distinction entre :

- ✓ différentes catégories de personnes (disparus, personnes décédées, personnes âgées, enfants non accompagnés, par exemple) ;
- ✓ différentes catégories de cas (en suspens, urgent, etc.) ;
- ✓ différents types d'informations (non vérifiées, à communiquer avec réserves, etc.).

## 12.4.5 Procédure

### ■ Pointage et vérification des noms

- ✓ Tous les noms figurant dans une nouvelle correspondance ou dans tout autre document doivent, en premier lieu, être pointés dans le fichier ou le système informatisé (base de données) pour savoir si les personnes concernées sont, ou non, déjà enregistrées.
- ✓ Pointer signifie vérifier systématiquement toutes les orthographes et combinaisons lexicales possibles. Par exemple, quand un nom est composé de deux unités ou plus, tous les éléments doivent être pointés séparément.



# nistratives

✓ Le résultat (positif ou négatif) et la date du pointage doivent être indiqués sur le document, à côté de chaque nom pointé.

## ■ Sortie des fiches

S'il est nécessaire de sortir une fiche, celle-ci doit être représentée par une fiche de remplacement (aussi appelée «poteau») sur laquelle doivent être indiqués :

- ✓ le numéro de référence du dossier ;
- ✓ la date de sortie ainsi que le nom ou les initiales de la personne qui a sorti la fiche.

Lorsque la fiche est reclassée dans le fichier, le poteau correspondant doit être retiré.

## 12.5 Système informatisé

### 12.5.1 But visé

Une Société nationale peut décider d'avoir recours à un système informatisé pour gérer les cas qu'elle est appelée à traiter.

Un tel système sert à stocker des données et à les organiser de manière structurée ; il permet aussi d'analyser et d'imprimer les données. La supériorité d'un système informatisé par rapport à un fichier apparaît essentiellement lors des opérations de tri, d'analyse et d'impression des données. Le système informatisé est donc appelé à remplacer le fichier manuel. Il remplacera peut-être aussi le registre des cotes, étant donné que les numéros de référence sont attribués automatiquement par le système.

Toutefois, l'informatisation des données ne signifie pas que les dossiers individuels disparaîtront. Ces derniers contiennent en effet l'original (ou des copies) de tous les documents relatifs à une personne ou à un cas. L'informatisation ne se substituera pas non plus aux formulaires – standard ou *ad hoc* – utilisés en matière de rétablissement des liens familiaux (formulaires MCR, formulaires de demande de recherches, etc.).

### 12.5.2 Protection des données personnelles

La plupart des pays se sont dotés d'une législation destinée à protéger la vie privée. En règle générale, la loi est particulièrement stricte quand il s'agit de systèmes informatisés et de protection des données personnelles. Or, c'est là précisément le type d'informations que gèrent les services de recherches.

# procédures admi

Avant de décider de la manière de gérer les données personnelles/individuelles, les utilisateurs devraient se renseigner sur la législation déjà en vigueur ou sur le point d'être adoptée.

## 12.5.3 Spécifications d'un système de gestion informatisé

Le système de gestion des données doit tenir compte des besoins, de l'organisation sur le plan administratif et des ressources de chaque service de recherches ; il doit en outre pouvoir être adapté aux situations prévalant sur le terrain<sup>31</sup>. Plus grande est la diversité des informations à gérer, plus complexes sont la structure et l'analyse des données, plus grandes seront à la fois la complexité du logiciel informatique et la compétence et la rigueur dont l'utilisateur devra faire preuve pour se servir de l'outil mis à sa disposition.

Il convient de se poser un certain nombre de questions :

- Quelles sont les **tâches accomplies** par le service de recherches et comment est-il organisé ? On se souviendra que, grâce à l'informatisation, les fiches individuelles sont plus faciles à consulter et à trier ; les recoupements avec d'autres types de fiches et de dossiers sont également plus faciles.
- Quels **types de demandes/de cas** sont susceptibles d'être reçus et traités ?
- Quels **types de données** sont à saisir dans le système informatisé (nom, date de naissance, etc.) et quelle forme doivent avoir les données elles-mêmes ?
- Comment les données seront-elles **configurées** pour apparaître sur un écran d'ordinateur ?
- Quels **types de systèmes de classement automatiques** seront utilisés ? Un système de classement informatisé peut offrir plusieurs modes différents de classement automatique. Il peut s'agir d'un système :
  - √ numérique, basé sur l'identité ou sur le numéro de dossier ;
  - √ alphabétique, selon le nom de la personne concernée, ou le nom de son père ;
  - √ chronologique, selon la date de l'action de suivi, etc.
- Quelles sont les **fonctions de traitement** des données (standard ou spécifiques) que l'on souhaite (création et suppression d'identités, édition, sélection, impression de données, etc.) ?

<sup>31</sup> Pour de plus amples informations sur la mise en place d'un système informatisé, voir *Conseils à l'attention des services de recherches des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge : fichier nominal et outil informatique - Guide de l'utilisateur*, CICR, 1994.

- # nistratives
- Quand et comment est-il prévu d'archiver les informations et les données ?
  - Qui aura accès aux données saisies dans l'ordinateur – mots de passe – et comment la sécurité sera-t-elle garantie en cas de panne du système ?

La phase d'exécution ne peut commencer que lorsque les utilisateurs (les services de recherches des Sociétés nationales) et les informaticiens ont défini entre eux les spécifications du système.

## 12.6 Traitement du courrier

### 12.6.1 Courrier entrant

- ✓ Toute la correspondance reçue – par courrier, courrier électronique, fax ou d'autres moyens – doit être datée, triée et traitée.
- ✓ Tous les noms figurant dans la correspondance doivent être pointés dans le fichier ou la base de données correspondants.
- ✓ Les informations contenues dans le courrier entrant doivent être enregistrées dans le fichier ou la base de données afin de présenter une vue d'ensemble du cas et fournir des éléments pour les statistiques ou autres formes d'analyse (par type, par nombre et par origine des demandes, etc.).
- ✓ La correspondance relative à une demande existante doit être versée au dossier concerné. Un nouveau dossier doit être ouvert pour chaque nouveau cas.

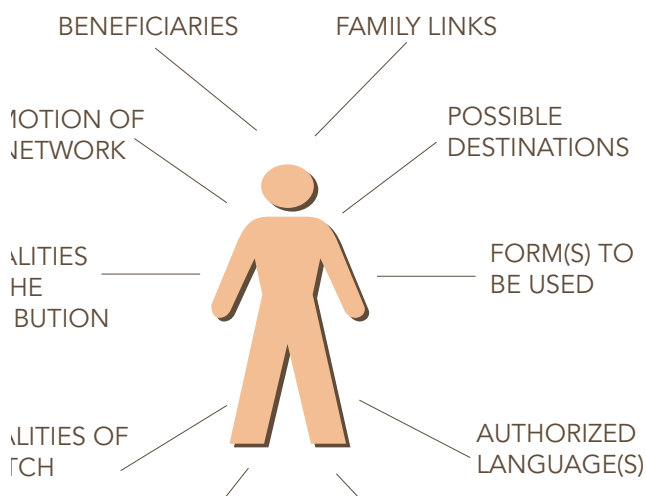
### 12.6.2 Courrier sortant

- ✓ En général, la correspondance ne devrait traiter que d'un seul sujet à la fois, que ce soit un sujet d'intérêt général ou un cas particulier.
- ✓ La règle veut qu'aucune communication reçue d'un particulier reste sans réponse. Au minimum, un accusé de réception sera envoyé aux demandeurs pour faciliter la correspondance ultérieure (le numéro de référence attribué au cas doit donc être clairement indiqué sur l'accusé de réception).
- ✓ Si la demande n'entre pas dans les critères d'acceptabilité, le demandeur doit en être informé au plus tôt ; le cas échéant, le demandeur sera orienté sur d'autres voies.

# procédures admi

✓ Une réponse d'attente doit être donnée lorsqu'il apparaît difficile de résoudre un cas dans le délai imparti.

✓ Si une demande est reçue directement d'une personne résidant dans un pays tiers, elle doit être transmise à la Société nationale du pays où réside le demandeur concerné. C'est à cette dernière qu'il appartient de contacter le demandeur pour examiner sa demande et, le cas échéant, faire remplir les formulaires nécessaires. Il convient de répondre directement aux demandes reçues par courrier électronique, en invitant le demandeur à se mettre en rapport avec le bureau Croix-Rouge/Croissant-Rouge le plus proche de son domicile pour obtenir aide et conseils.



## 12.6.3 Suivi : nécessité d'un échéancier

Traiter des demandes ne signifie pas simplement prendre les mesures nécessaires. L'objectif doit être de donner une réponse dans un délai raisonnable. Il convient donc de fixer des échéances pour toutes les actions de suivi. Des lettres de rappel concernant les enquêtes doivent être envoyées aux Sociétés nationales de façon périodique, et au minimum une fois tous les six mois. En même temps, les demandeurs devraient être informés que les recherches se poursuivent.

Quel que soit le système de suivi choisi, celui-ci doit permettre de disposer en permanence d'une vue d'ensemble de toutes les actions en cours et de prévoir de nouvelles actions – à intervalles prédéterminés – en fonction du type de cas et, parfois, de l'organisation ou des personnes concernées (à savoir, l'ACR, une Société nationale, les autorités gouvernementales ou des individus).

# nistratives

L'un des systèmes suivants peut être adopté pour disposer d'un échéancier :

- ✓ registre des cas, par numéro de référence et date ;
- ✓ agenda/calendrier sur lequel est indiquée la date à laquelle une action doit être entreprise ;
- ✓ pastilles ou cavaliers de couleur indiquant la date à laquelle le statut du cas doit être réévalué – jaune pour janvier, bleu pour février, et ainsi de suite ;
- ✓ tableur (si l'on dispose d'un ordinateur).

Lors du choix de tel ou tel système, les facteurs déterminants sont le volume de cas traités, la structure administrative du service de recherches et les fonds à disposition.

## 12.6.4 Lettres types

Elles conviennent bien aux traitements de routine et à la correspondance dite «administrative» telle que les accusés de réception ou les réponses d'attente.

Elles ne devraient pas être utilisées quand la correspondance doit avoir un caractère moins officiel, ou lors de la transmission de mauvaises nouvelles.

## 12.6.5 Classement de la correspondance

- ✓ Outre les dossiers individuels (qui sont classés selon leur numéro de référence), les documents et la correspondance doivent également être classés.
- ✓ Une copie de tout document sortant (lettre, fax, courrier électronique, etc.) est à classer par ordre chronologique, quel que soit le sujet traité. Lorsque la correspondance porte sur un cas spécifique, une deuxième copie doit être classée dans le dossier individuel.
- ✓ Tous les documents et toute la correspondance d'intérêt général, sans lien avec une demande individuelle, doivent être conservés, de même que les documents relatifs à un cas ou à un sujet spécifiques, mais qui contiennent des informations pouvant aussi, éventuellement, avoir des incidences sur de futurs cas.
- ✓ Un plan de classement – par pays, par situation ou par objet (droit, réfugiés, etc.) – doit être mis en place et scrupuleusement respecté.
- ✓ Le courrier entrant doit être classé par ordre chronologique.

## 12.7 Tâches administratives spécifiques

### 12.7.1 Statistiques

Il est nécessaire de pouvoir produire, sur une base mensuelle ou annuelle, des statistiques montrant à la fois le volume et les différents types d'activité. Non seulement les statistiques reflètent la charge de travail des services de recherches, mais elles constituent un outil essentiel pour :

- faire connaître les activités de recherches aux membres de la Société nationale ;
- faire connaître cette activité au public ;
- collecter des fonds ;
- faire connaître de nouvelles méthodes de travail et des changements dans l'organisation (expansion/réduction du personnel, ouverture/fermeture de bureaux, achat de matériel, etc.).

Des statistiques peuvent être établies sur :

- √ le nombre de cas traités (ouverts, en suspens, clos) ;
- √ le nombre de bénéficiaires des services Croix-Rouge/Croissant-Rouge dans le domaine du rétablissement des liens familiaux.

Le registre des numéros de référence peut faciliter la compilation de statistiques.

Divers logiciels informatiques sont à disposition pour présenter les informations sous forme de tableaux, préparer des graphiques et produire automatiquement des rapports statistiques.

### 12.7.2 Archivage des dossiers

En matière de conservation des dossiers, une date limite devrait être fixée en fonction de la législation en vigueur, de la politique interne et des règles d'archivage, de même que du contexte de chaque dossier et de leur éventuel intérêt d'ordre général ou historique. À l'échéance fixée, les dossiers devraient être examinés pour établir s'ils sont encore utiles.

# nistratives

À terme, les dossiers individuels seront détruits si, au minimum, la documentation suivante est archivée :

- √ synthèses sur un contexte ;
- √ statistiques globales ;
- √ fichier ou base de données correspondants.

Lorsqu'il a été décidé de détruire un dossier, toutes les informations utiles devraient être reportées sur les fiches ou dans la base de données, de manière à rester accessibles par la suite. Quelques dossiers individuels peuvent être conservés à titre d'exemple, pour l'histoire ou à des fins de formation. Lors de la destruction de dossiers, tous les documents sur support papier doivent être déchiquetés ou brûlés.

# glossaire et abrégia

## Glossaire

### Asile

Il s'agit de la protection octroyée par un État, sur son territoire, à des ressortissants d'un autre État qui fuient des persécutions ou un grave danger. Les articles 1 et 31 à 33 de la Convention de 1951 relative au statut des réfugiés visent à garantir le droit d'asile à toutes les personnes victimes de persécutions dans leur pays d'origine.

Une personne à qui l'asile est accordé est un réfugié. Le concept d'asile englobe toute une gamme d'éléments, parmi lesquels le principe de non-refoulement (interdiction de l'expulsion ou du renvoi dans le pays d'origine, la permission de rester sur le territoire du pays d'accueil et la garantie d'un traitement humain.

Les requérants d'asile sont des personnes dont la demande d'asile n'a pas encore reçu de réponse définitive de la part du pays d'accueil sollicité.

### Assistance

Selon les Conventions de Genève de 1949, ce terme désigne l'assistance générale (denrées alimentaires, soins médicaux et vêtements) qui doit être fournie aux victimes d'un conflit, conformément au droit humanitaire, pour répondre à leurs besoins essentiels et assurer leur survie. L'assistance fait partie intégrante de la protection des populations en danger. Elle est régie par un cadre juridique précis qui définit le statut juridique des différentes catégories de personnes que le droit s'efforce de protéger (civils, personnes détenues, personnes vulnérables, population de territoires occupés, etc.).

### Civils / population civile

Pour le droit des conflits armés, la population civile est constituée de l'ensemble des personnes civiles (PA I, art. 48-79, en particulier art. 50).

Le terme de personne civile ou de civil est un terme résiduel qui se définit de manière négative. Est considérée comme civile toute personne n'appartenant pas aux forces armées d'un belligérant, ce qui exclut de la définition les membres des milices et des corps de volontaires faisant partie de ces forces armées, les membres des mouvements de résistance organisés et la population qui, à l'approche de l'ennemi, prend spontanément les armes pour combattre les troupes d'invasion). Dans le doute, une personne est considérée comme civile. (PA I, art. 50).

### Conflit armé

Un conflit armé existe chaque fois qu'il y a recours à la force armée entre États, ou un conflit armé prolongé entre les autorités gouvernementales et des groupes armés organisés, ou entre de tels groupes au sein d'un État.

En droit international, la guerre se définit comme une situation prévue et réglementée par le droit international, déclenchée par une confrontation armée entre deux ou plusieurs États ou par une simple déclaration à cet effet, et dans laquelle s'applique un corps de règles distinct de celui applicable en temps de paix (droit de la guerre et droit de la neutralité). Le droit appréhende la guerre comme une situation de fait juridiquement qualifiée («état de guerre»), plus que comme une série d'actes violents considérés en eux-mêmes.

### Conflit armé international

Ce concept plus large que le terme traditionnel de «guerre» couvre les cas de guerre déclarée, la confrontation armée entre États même si la condition de guerre n'est pas reconnue entre eux, les représailles ou les interventions armées sur le territoire d'États tiers et les conflits issus de l'exercice du droit à l'autodétermination. Ce qui compte, c'est le fait d'activités hostiles, non leur qualification juridique.



# tions abréviations

Selon l'article commun aux quatre Conventions de Genève de 1949 : «En dehors des dispositions qui doivent entrer en vigueur dès le temps de paix, la présente convention s'appliquera en cas de guerre déclarée ou de tout autre conflit armé surgissant entre deux ou plusieurs des Hautes Parties contractantes, même si l'état de guerre n'est pas reconnu par l'une d'elles. La convention s'appliquera également dans tous les cas d'occupation de tout ou partie du territoire d'une Haute Partie contractante, même si cette occupation ne rencontre aucune résistance militaire.»

L'article 1, paragraphe 4, du Protocole additionnel I de 1977 ajoute aux conflits armés internationaux «les conflits armés dans lesquels les peuples luttent contre la domination coloniale et l'occupation étrangère et contre les régimes racistes dans l'exercice du droit des peuples à disposer d'eux-mêmes...».

## Conflit armé non international

Terme désignant les conflits où s'opposent les forces armées d'un État aux forces organisées de groupes dissidents ou rebelles à l'intérieur des frontières étatiques. La confrontation doit avoir au moins l'intensité d'une insurrection ou d'une guerre civile, dans la mesure où les rebelles doivent être organisés sous un commandement responsable et contrôler une partie du territoire de manière qu'ils puissent mener des opérations militaires continues et appliquer les règles du droit de la guerre. Cette définition exclut les tensions internes et troubles intérieurs, les émeutes ou d'autres actes de violence isolés ou sporadiques. (Voir l'article 3 commun aux quatre Conventions de Genève et l'article 1 du Protocole additionnel II).

## Droits de l'homme

Cette expression couvre l'ensemble des libertés dont l'individu doit pouvoir bénéficier dans ses rapports avec d'autres individus ou avec l'État. Ce concept équivaut à une affirmation juridique de la dignité humaine et de l'égalité des droits. Les droits de la personne humaine sont indivisibles, inaliénables et universels, mais ils peuvent être limités ou suspendus en période de troubles ou de conflit. En ce cas, un certain nombre de normes minimales essentielles constituent des droits non dérogeables, ou garanties fondamentales. Le texte essentiels relatif aux droits de l'homme reconnus à l'échelon international est la Déclaration universelle des Droits de l'Homme de 1948, qui a été complétée par de nombreux traités, dont le Pacte relatif aux droits civils et politiques, de 1966, et le Pacte relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, également de 1966.

## Droit international humanitaire (DIH)

Selon une définition du CICR, il faut entendre par droit humanitaire : les règles internationales, d'origine conventionnelle ou coutumière, qui sont spécifiquement destinées à régler les problèmes humanitaires découlant directement des conflits armés, internationaux ou non internationaux, et qui restreignent, pour des raisons humanitaires, le droit des parties au conflit d'utiliser les méthodes et moyens de guerre de leur choix ou protègent les personnes et les biens affectés, ou pouvant être affectés par le conflit.

## Enfants

En temps de conflit, le droit international humanitaire prévoit pour les enfants une double protection : générale, en tant que civils ne participant pas aux hostilités, et spéciale, en tant que personnes particulièrement vulnérables ( CG IV, art. 14, 17, 23-25, 27, 38, 50, 51, 68, 76, 81, 82, 89, 94, 132 et 136 ; PA I, art. 8, 70, 74 et 76-78 ; PA II, art. 4 et 6).

Dans toutes les autres situations (paix, troubles intérieurs et tensions internes) auxquelles le droit des conflits armés n'est pas directement applicable, c'est la Convention relative aux droits de l'enfant qui définit et protège le droit des enfants. Elle s'applique à tous les enfants de moins de 18 ans, sauf dans les pays où l'âge de la majorité est inférieur à 18 ans.

# glossaire et

Les **enfants séparés** sont des enfants de moins de 18 ans (ou n'ayant pas atteint l'âge de la majorité légale) qui sont séparés de leur père et de leur mère, mais pas nécessairement d'autres membres adultes de leur famille.

Les **enfants non accompagnés** sont des enfants de moins de 18 ans (ou n'ayant pas atteint l'âge de la majorité légale) qui sont séparés de leur père et de leur mère et qui ne sont pas pris en charge par un autre membre de la famille ni par un adulte à qui la loi ou la coutume assignent cette responsabilité.

## Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)

Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés a pour mission de protéger et d'aider les réfugiés dans le monde. Le HCR conduit son action conformément à son Statut, guidé par la Convention des Nations Unies de 1951 relative au statut des réfugiés et son Protocole de 1967.

Ses fonctions sont :

- chercher à garantir les droits et le bien-être des réfugiés ;
- s'assurer que chacun puisse bénéficier du droit d'asile dans un autre pays et retourner de son plein gré dans son pays d'origine ;
- chercher des solutions durables aux problèmes des réfugiés en les aidant à rentrer chez eux ou à s'installer dans un autre pays.

## Internement

Selon les articles 79 à 141 de la IV<sup>e</sup> Convention de Genève, l'**internement** est une mesure de sécurité qu'un État peut appliquer en temps de conflit armé à l'encontre d'un ressortissant civil ayant la nationalité de l'ennemi, ou exceptionnellement neutre assimilée à celle de l'ennemi, qui en temps de conflit armé est soumis au régime de l'internement pour des raisons impératives de sécurité, de protection et de punition.

L'article 4 de la IV<sup>e</sup> Convention définit les **internés civils** comme «les personnes qui, à un moment quelconque et de quelque manière que ce soit, se trouvent, en cas de conflit ou d'occupation, au pouvoir d'une Partie au conflit ou d'une puissance occupante dont elles ne sont pas ressortissantes». Ce sont des personnes protégées par le DIH.

La **carte d'internement** est un document, le plus souvent en forme de carte postale, que l'interné civil remplit après son arrivée dans un lieu d'internement, et qui contient des précisions sur son internement, son adresse et son état de santé. Un exemplaire de ces cartes est transmis à la famille de l'intéressé, un autre est envoyé à l'Agence centrale de recherches (anciennement «Agence centrale de Renseignements au sujet des personnes protégées», CG IV, art. 140).

Un **lieu d'internement** est un lieu où sont internés des prisonniers de guerre, des ressortissants ennemis ou d'autres personnes protégées en période de conflit armé. Il doit être situé à l'extérieur des zones exposées aux dangers de la guerre (CG IV, art.83-85 et 88), sur le territoire des États belligérants ou sur le territoire des États neutres.

## Organisation internationale pour les migrations (OIM)

L'Organisation internationale pour les migrations (OIM) est attachée au principe selon lequel les migrations qui s'effectuent en bon ordre et dans le respect de la dignité humaine sont bénéfiques aux migrants et à la société. En tant qu'institution intergouvernementale, l'OIM agit avec ses partenaires de la communauté internationale en vue de :

- contribuer à relever les défis de la migration sur le plan pratique ;
- favoriser la compréhension des questions de migration ;
- promouvoir le développement économique et social par le biais de la migration ;
- veiller au respect de la dignité humaine et au bien-être des migrants.

# abréviations

## Personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays

La définition la plus usitée au sein de la communauté internationale a été initialement élaborée par le représentant spécial du secrétaire général des Nations Unies chargé de la question des personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays, M. Francis Deng : il s'agit « des personnes ou des groupes de personnes qui ont été forcés ou contraints à fuir ou à quitter leur foyer ou leur lieu de résidence habituel, notamment en raison d'un conflit armé, de situations de violence généralisée, de violations des droits de l'homme ou de catastrophes naturelles ou provoquées par l'homme, ou pour en limiter les effets, et qui n'ont pas franchi les frontières internationalement reconnues d'un État ». (*Principes directeurs relatifs au déplacement de personnes à l'intérieur de leur propre pays*, document ONU E/CN.4/1998/53/Add.2 du 11.2.1998.)

En tant que personnes touchées par un conflit armé, les personnes déplacées constituent un groupe cible prioritaire pour les activités du CICR. Les Conventions de Genève et leurs Protocoles additionnels offrent une protection étendue aux civils contre le déplacement, de même qu'aux personnes déplacées, au travers d'un grand nombre de dispositions détaillées prévoyant l'immunité des civils contre les attaques militaires et les mauvais traitements ; une assistance matérielle est également prévue pour les personnes qui en ont besoin. De plus, le DIH contient des dispositions expresses interdisant ou limitant le déplacement forcé.

## Personnes portées disparues

Le CICR définit les personnes portées disparues comme des personnes – civiles ou militaires – dont les proches restent sans nouvelles en dépit de tous les efforts déployés (y compris par le CICR et les autres composantes du Mouvement) pour retrouver leur trace ou élucider leur sort. L'expression « militaires portés disparus » (en anglais *Missing in Action*, ou *MIA*) est réservée aux soldats et aux combattants portés disparus au cours d'opérations militaires. Dès le début d'un conflit, le CICR effectue des démarches auprès des belligérants afin de s'assurer que toutes les mesures nécessaires sont prises pour prévenir les disparitions. Le CICR attire notamment l'attention des parties sur leurs obligations découlant du DIH.

## Personne protégée

En droit international humanitaire, les personnes protégées sont celles auxquelles s'applique une Convention particulière qui leur offre un régime de protection quand elles sont aux mains de la partie belligérante adverse. Dans un sens plus large, les personnes protégées sont l'ensemble des individus protégés par le droit humanitaire conventionnel et coutumier, notamment les blessés, malades et naufragés, les prisonniers de guerre, les personnes civiles, les personnes hors de combat, le personnel sanitaire et religieux, le personnel des organismes de protection civile et les parlementaires.

## Prisonnier de guerre

Le prisonnier de guerre est un combattant – ou une personne jouissant d'un statut juridique équivalent – qui tombe au pouvoir d'une partie adverse.

Jouissent d'un statut juridique équivalent à celui des combattants, par exemple, les correspondants de guerre, les fournisseurs, les membres des équipages de la marine marchande et de l'aviation civile ou encore la population qui prend spontanément les armes pour combattre les troupes d'invasion (CG III, art. 4). S'il y a doute, une personne qui prend part à des hostilités est présumée être prisonnier de guerre (PAI, art. 45). Par contre, les espions pris sur le fait (PAI, art. 46) et les mercenaires (PAI, art. 47) sont exclus de la définition.

La carte de capture est un document prévu spécifiquement pour les prisonniers de guerre (CG III, art. 70), correspondant à la carte d'internement prévue pour les internés civils (CG IV, 106). Un exemplaire est envoyé à la famille des prisonniers de guerre, un autre à l'ACR.

# glossaire et

## Protection

Terme utilisé en droit des conflits armés pour désigner l'action entreprise pour préserver certaines catégories de personnes et de biens contre des attaques et d'autres actes préjudiciables.

Le concept de protection englobe toutes les activités visant à obtenir le plein respect des droits de l'individu, conformément à la lettre et à l'esprit du droit applicable, à savoir, les droits de la personne humaine, le droit humanitaire ou le droit des réfugiés.

## Rapatriement

Pour le droit international humanitaire, le rapatriement est le retour ou le transfert vers leur pays d'origine de personnes protégées ayant été au pouvoir d'une partie au conflit. Il s'agit notamment d'internés civils, de prisonniers de guerre, de blessés ou de malades ou encore de personnes décédées.

## Réfugiés

Selon la Convention de 1951 qui régit le statut juridique des réfugiés, «toute personne craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouvant hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays» est un réfugié (Article 1A ).

## Réinstallation

Transfert de réfugiés entre le pays où ils ont cherché refuge et le pays qui a accepté de les accueillir.

## Service international de recherches (SIR)

L'origine du Service international de recherches (SIR) remonte à 1943, quand les puissances alliées ont créé à Londres un bureau central de recherches auprès de la Croix-Rouge britannique. Il s'agissait de coordonner, sur le plan international, les recherches de civils disparus et déportés par le régime national-socialiste. Après avoir changé de siège et d'administration à plusieurs reprises, le SIR s'est établi à Bad-Arolsen, en Allemagne, en 1946.

Le SIR a pour mandat de réunir, de classer, de conserver et d'exploiter des documents à caractère personnel concernant les civils victimes de la persécution sous le III<sup>e</sup> Reich. Si initialement les demandes reçues par le SIR portaient sur la recherche de membres de famille séparée, elles visent aujourd'hui à obtenir les attestations permettant aux personnes concernées d'appuyer des demandes de compensation.

## Service social international (SSI)

Le Service social international est une organisation non gouvernementale qui se consacre à l'aide aux familles et aux individus en butte à des problèmes personnels résultants de migrations ou de déplacements internationaux. Le SSI dispose de branches nationales, de bureaux affiliés ou de correspondants dans plus de cent pays afin de faciliter la communication entre les diverses administrations pour résoudre ces problèmes. Venir en aide à ceux qui, du fait d'une migration volontaire ou forcée ou pour d'autres problèmes sociaux, à caractère international, ont à surmonter des difficultés personnelles ou familiales qui nécessitent une intervention coordonnée dans plusieurs pays ou éventuellement une action dans le pays de séjour des intéressés.

# abréviations

Ses fonctions sont les suivantes :

- étudier d'un point de vue international les conditions et les conséquences des migrations sur le plan individuel et familial et, selon les résultats de ces études, formuler les recommandations ou entreprendre toutes autres actions appropriées ;
- contribuer à la prévention des problèmes sociaux liés aux migrations ou aux déplacements internationaux ;
- informer les milieux professionnels et le public sur les besoins des individus et des familles en situation de migration ;
- développer et maintenir un réseau international de branches, de bureaux affiliés et d'organismes correspondants susceptibles d'offrir aux personnes et aux familles qui recourent au SSI les services dont elles ont besoin.

## UNICEF

L'UNICEF est chargé par l'Assemblée générale des Nations Unies de défendre les droits des enfants, d'aider à répondre à leurs besoins essentiels et de favoriser leur plein épanouissement.

L'UNICEF s'appuie sur la Convention relative aux droits de l'enfant et oeuvre pour que les droits de l'enfant s'inscrivent dans une éthique sociale et dans un code de conduite international en faveur des enfants.

L'UNICEF fait valoir que la survie, la protection et l'épanouissement des enfants sont des impératifs universels du développement dont le respect est indispensable au progrès de l'humanité.

## Abréviations

ACR	Agence centrale de recherches
BNR	Bureau national de Renseignements
BTS	<i>Back to sender</i> en anglais, communément utilisé pour un MCR retourné à l'expéditeur
CG	Convention de Genève
CICR	Comité international de la Croix-Rouge
DIH	Droit international humanitaire
HCR	Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
MCR	Message Croix-Rouge
OIM	Organisation internationale pour les migrations
PA	Protocole additionnel
SIR	Service international de recherches
UNICEF	<i>United Nations Children's Fund</i> /Fonds des Nations Unies pour l'enfance

# bibliographie et an

## Bibliographie

Biedermann, Charles-Claude, «Le Service international de recherches : 50 ans au service de l'humanité», *Revue internationale de la Croix-Rouge*, septembre-octobre 1993, n° 803, pp. 473-483.

Cohn, Ilene et Goodwin-Gill, Guy S., *Enfants soldats : le rôle des enfants dans les conflits armés. Une étude pour l'Institut Henry-Dunant*, Genève, Méridien, Montréal, 1995.

*Conseils à l'attention des Services de recherches des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge : fichier nominal et outil informatique – Guide de l'utilisateur*, CICR, 1994 (réf. 0590).

*Conseils à l'attention des Services de recherches des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge : communication de données individuelles par voie électronique*, CICR, 1996 (réf. 0675).

Djurovic, Gradimir, *L'Agence centrale de recherches du Comité international de la Croix-Rouge*, Institut Henry-Dunant, Genève, 1981 (réf. 2050).

*Le titre de voyage du Comité international de la Croix-Rouge (CICR)*, CICR, Genève, 1986 (Document : A.493b).

*Manuel du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*, CICR et Fédération, treizième édition, Genève, 1994 (réf. 1072).

*Protecting Refugees : a Field Guide for NGOs* (publié en anglais seulement), HCR, Genève, 1999 (réf. GV.E.99.022).

Rapport établi par le CICR en 1991 (C.I/6.1/1) – *Réaffirmation et développement du droit international humanitaire : Protection des victimes des conflits armés non internationaux contre les effets des hostilités*, CICR, Genève, 1991.

Rapport établi par le CICR en 1991 (C.I/4.2/1) – *Réaffirmation et développement du droit international humanitaire : Protection de la population civile et des personnes hors de combat*, CICR, Genève, 1991.

Règlement d'accès aux archives du Comité international de la Croix-Rouge, *Revue internationale de la Croix-Rouge*, septembre-octobre 1996, n°. 821, pp. 598-605.

# nexes graphie

Ressler, Everett M., *L'évacuation d'enfants de zones de conflit - Réflexion et principes directeurs*, HCR/UNICEF, Genève, 1992.

Sandoz, Y., Swinarski, C., Zimmermann B., *Commentaire des Protocoles additionnels du 8 juin 1977 aux Conventions de Genève du 12 août 1949*, CICR, Genève, 1986.

Sassoli, Marco, *Le Bureau national de renseignements en faveur des victimes des conflits armés*. Tiré à part de la *Revue internationale de la Croix-Rouge*, janvier-février 1987, CICR, Genève, 1987 (réf. 0423).

*Service international de recherches*, SIR, Arolsen, 1993 (réf. 0544).

Uppard, Sarah, Petty, Celia, *Working with Separated Children : Filed guide*, Save the Children, Londres, 1998 (réf. 1-899120-58-0).

Uppard, Sarah, Petty, Celia, Tamplin, Mary, *Working with Separated Children : Training Manual*, Save the Children, Londres, 1998 (réf. 1-899120-79-3).

## Annexes

1. Bureaux nationaux de Renseignements (BNR)
2. Liste des articles des quatre Conventions de Genève de 1949 et de leurs Protocoles additionnels de 1977 concernant ou ayant un lien avec les activités des Bureaux nationaux de Renseignements (BNR) et/ou de l'Agence centrale de recherches du CICR (ACR)
3. Résolutions des Conférences internationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
  - 3.1 - Résolution XXI de la XXIV<sup>e</sup> Conférence internationale, Manille, 1981
  - 3.2 - Résolutions XV et XVI de la XXV<sup>e</sup> Conférence internationale, Genève, 1986
  - 3.3 - Résolution 2C et 2D de la XXVI<sup>e</sup> Conférence internationale, Genève, 1995
4. Titre de voyage du CICR, document A.493 bis, Genève, juin 1986
5. Formulaire/spécimen

# annexes

## Annexe 1

### Les Bureaux nationaux de Renseignements (BNR)

Les Bureaux nationaux de Renseignements (BNR) sont des organismes placés sous la responsabilité de l'État. Leur rôle, dans les situations de conflit armé international ou d'occupation, consiste à obtenir et à transmettre des renseignements sur les personnes protégées appartenant à la partie adverse, qui se trouvent au pouvoir de la partie dont émane le BNR.

L'action des BNR permet aux États de connaître le sort de leurs ressortissants et peut contribuer indirectement à la protection des personnes qui se trouvent au pouvoir d'une partie adverse. Elle offre par ailleurs aux familles la possibilité de recevoir des nouvelles de leurs proches et de communiquer ouvertement avec eux.

Les Conventions de Genève ne stipulent pas expressément que les BNR doivent être créés en temps de paix. Toutefois, il semblerait que cela soit indispensable pour permettre aux États, en temps de conflit, de s'acquitter rapidement et efficacement de leurs obligations découlant des Conventions. La mise sur pied d'un BNR est une tâche qui incombe à un organisme du gouvernement ou qui peut être confiée à la Société nationale<sup>1</sup>.

### Constitution et tâches conventionnelles d'un BNR

Dès le début d'un conflit armé international, et dans tous les cas d'occupation, chacune des parties au conflit est tenue de mettre sur pied un Bureau national de Renseignements (BNR) pour les **prisonniers de guerre** et les **personnes protégées** qui sont en son pouvoir. La constitution et les tâches d'un BNR sont décrites en détail dans les Conventions de Genève (CG III, art. 122 et CG IV, art. 136-139). Les tâches d'un BNR peuvent se résumer comme suit :

<sup>1</sup> Si le gouvernement lui confie la tâche de gérer le BNR, la Société nationale doit être consciente du fait qu'elle est responsable devant l'État. C'est, notamment, pour cette raison qu'il est vivement recommandé que les activités du BNR soient gérées par un service autonome de la Société nationale, qui peut ainsi rester indépendante lorsqu'elle assume d'autres tâches de rétablissement des liens familiaux.



■ **Obtenir des renseignements sur les prisonniers de guerre et les personnes protégées par les Conventions de Genève.** Les BNR doivent obtenir auprès des autorités les renseignements exigés par les Conventions de Genève au sujet des groupes de personnes suivants :

- prisonniers de guerre ;
- combattants blessés, malades, naufragés ou décédés ;
- civils protégés par la IV<sup>e</sup> Convention de Genève détenus depuis plus de deux semaines, mis en résidence forcée ou internés ;
- enfants vivant dans des territoires occupés par la partie dont émane le BNR.

Les renseignements que les parties sont tenues de fournir à leur BNR sont très clairement précisés dans les articles des Conventions de Genève mentionnés ci-dessus.

Il s'agit de :

- tous les éléments susceptibles de faciliter l'identification ;
- les renseignements concernant les transferts, les libérations, les rapatriements, les évasions, les admissions à l'hôpital et les décès ;
- les renseignements relatifs à la capture et à l'état de santé des prisonniers de guerre.

■ **Transmettre les renseignements exigés par les Conventions de Genève relatifs aux prisonniers de guerre et aux personnes protégées.** Ces renseignements doivent être transmis, par les moyens les plus rapides, à la Puissance protectrice et à l'Agence centrale de recherches (ACR).

■ **Répondre aux demandes concernant les prisonniers de guerre ou les personnes protégées.** Les BNR doivent répondre à toutes les demandes susceptibles de leur parvenir au sujet des personnes protégées. Pour les prisonniers de guerre, les BNR sont spécifiquement chargés de «procéder aux enquêtes nécessaires afin de se procurer les renseignements demandés» si ceux-ci ne sont pas encore en sa possession.

■ **Obtenir et transmettre tous les objets personnels de valeur et les documents** ayant une importance pour les proches et laissés par les prisonniers de guerre rapatriés, libérés, évadés ou décédés. Dans le cas des civils, également, le BNR doit obtenir tous les objets personnels de valeur laissés par les personnes protégées, en particulier par les civils rapatriés, libérés, évadés ou décédés, et les transmettre de manière appropriée, soit directement, soit, si nécessaire, par le canal de l'ACR.

# annexes

## Activités «paraconventionnelles» d'un BNR

Outre les tâches mentionnées ci-dessus, qui sont expressément confiées aux BNR par les Conventions de Genève, chaque partie au conflit est libre d'assigner au BNR d'autres tâches, qui sont également prévues par les Conventions, mais dont l'exécution n'est pas expressément confiée au BNR :

- Activités en faveur des personnes protégées de nationalité ennemie, qu'il s'agisse de combattants ou de civils, détenues par la partie dont relève le BNR :
  - transmission d'autres renseignements et documents que ceux cités ci-dessus ;
  - enregistrement des prisonniers de guerre et des internés civils ;
  - transmission de la correspondance émanant des personnes protégées de nationalité ennemie ;
  - transmission de renseignements sur les personnes portées disparues et enregistrement de certaines catégories de personnes, telles que les enfants évacués. L'enregistrement de ces groupes de personnes est régi non par les Conventions de Genève mais par le Protocole additionnel I.
- Activités en faveur de ses propres nationaux :
  - collecter toutes les demandes de recherches déposées par les familles des personnes au pouvoir de la partie adverse et, soit, y répondre sur la base des renseignements en sa possession, soit transmettre ces demandes à l'ACR ou au BNR de la partie adverse ;
  - faire parvenir aux familles les cartes de capture ou d'internement reçues ;
  - distribuer la correspondance familiale reçue des personnes protégées au pouvoir de la partie adverse et collecter les réponses éventuelles ;
  - aider les membres des familles dispersées par la guerre dans leurs efforts visant à reprendre contact et/ou à être réunis, en rassemblant et en transmettant tous les renseignements disponibles.

## Activités extraconventionnelles éventuelles d'un BNR

Enfin, en temps de guerre comme en temps de paix, les BNR peuvent entreprendre de nombreux types d'activités, non prévus par les Conventions, dans le domaine du rétablissement des liens familiaux. En temps de guerre, ils peuvent s'efforcer de retrouver la trace de personnes déplacées ou d'autres groupes de personnes vis-à-vis desquelles les Conventions ne leur assignent aucune responsabilité spécifique. Le conflit terminé, les BNR peuvent décider de poursuivre ces activités. Ils peuvent également déployer des activités en faveur de victimes de conflits dans lesquels leur propre pays n'est pas impliqué. Enfin, ils peuvent entreprendre des recherches en cas de catastrophe naturelle.

Certaines tâches non basées sur les Conventions peuvent aussi être entreprises par les Sociétés nationales sans qu'un BNR soit pour autant nécessaire. Aujourd'hui, en fait, de telles activités sont déjà en cours au sein d'un grand nombre de Sociétés nationales, à travers le monde entier, et elles n'ont d'un point de vue juridique et logique, rien à voir avec celles d'un BNR.

# annexes

## Annexe 2

Liste des articles des Conventions de Genève de 1949 et des Protocoles additionnels de 1977 concernant ou ayant un lien avec les activités des Bureaux nationaux de Renseignements (BNR) et/ou l'Agence centrale de recherches du CICR (ACR)

SUJETS	CI	CII	CIII	CIV	PI	PII
Agence centrale de Renseignements sur les prisonniers de guerre et les personnes protégées, Agence centrale de recherches du CICR (ACR)			123	140	33	
Bureau national de Renseignements (BNR)			122	136		
<b>1) OBTENTION, ENREGISTREMENT ET TRANSMISSION DE RENSEIGNEMENTS EN VUE DE L' IDENTIFICATION</b>						
Carte de capture			70			
Carte d' internement				106		
Duplicata de déclaration des autorités détentrices pour l'ACR :						
- internés civils blessés ou malades				91		
- PG blessés ou malades			30			
<b>Renseignements relatifs aux :</b>						
- blessés	16					
- civils/personnes protégées par la IV <sup>e</sup> Convention (notamment personnes appréhendées (art. 37), détenues (art. 76), personnes non rapatriées (art. 38), personnes assignées à résidence et internés civils (art. 41, 78), réfugiés (art. 44, 70)				136,140		
- enfants					78	(4)
- malades	16			24,50		
- personnes décédées	16,17					
- naufragés		19,20	120	130	34	
- prisonniers de guerre (PG)		19	122,123			
<b>Notifications concernant les PG et internés :</b>						
- décès ou blessures dans des conditions spéciales			121	131		
- mesures prises envers PG et internés			69	105,125		
- peine de mort, jugement, exécution de peines			100	71		
- reprise d'un évadé			94,107,108	75		
<b>Transmission de renseignements :</b>						
- actes de décès et testaments			77,120	113,129		
- documents légaux				137		
- informations			17	138	33	
- renseignements à enregistrer sur PG, civils, personnes disparues			46-48			
<b>2) TRANSMISSION DE NOUVELLES FAMILIALES ET DE SECOURS INDIVIDUELS</b>						
Correspondance			71,78	93,104		
			81,98	107		
			35			
Contrôle et censure de la correspondance			76	112		
Franchises de port, transports et télégraphe			74,124	110,141	69	
Nouvelles familiales			71	25		
Objets personnels de valeur			18,68	97,139		
Ressources pécuniaires			54,58	98		
			68	108,109		
Secours			72-73		69	(5)
Transports spéciaux de correspondance, secours, listes et rapports entre BNR et ACR			75	25,111		
<b>3) RECHERCHE DES DISPARUS</b>						
Personnes disparues et décédées :						
- principe général					32	(8)
- personnes disparues					33	
- restes des personnes décédées	17	20	120	130	34	
<b>4) RÉUNIONS DE FAMILLES, TRANSFERTS, RAPATRIEMENTS</b>						
Évacuation des enfants				24-50	78	(4)
Familles dispersées				26	74	(4)
Rapatриements, transferts			119	128,134,135		

## Annexe 3.1

### XXIV<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge, Manille, 1981

#### Résolution XXI : Action de la Croix-Rouge internationale en faveur des réfugiés

##### La XXIV<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge,

**rappelant** la résolution I de la XXIII<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge, qui incluait, au nombre des tâches procédant de la mission fondamentale de la Croix-Rouge, celle d'apporter, de manière impartiale, sans aucune distinction de race, de nationalité, de religion ou d'appartenance politique, protection et assistance à ceux qui en ont besoin, en cas de conflits armés ou d'autres catastrophes,

**conscient** de l'importance considérable du nombre de réfugiés, de rapatriés et de personnes déplacées, ainsi que de l'immensité des maux provoqués par les déplacements de populations qui ont eu lieu en plusieurs régions du monde,

**rappelant** la responsabilité première des gouvernements des pays d'accueil à l'endroit des réfugiés se trouvant sur leur territoire, tout en gardant à l'esprit l'obligation de la communauté internationale de partager équitablement les charges que représentent la protection, l'assistance et la réinstallation des réfugiés, en accord avec les principes acceptés de la solidarité et la coopération internationales,

**rappelant** que, conformément à leur rôle d'auxiliaires des services publics de leur gouvernement dans le domaine humanitaire et en accord avec les principes régissant les actions des secours de la Croix-Rouge internationale, les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont pour devoir d'agir immédiatement pour soulager la détresse des victimes de désastres et, en particulier, d'apporter une aide d'urgence aux réfugiés, aux rapatriés et aux personnes déplacées,

**rappelant** le rôle primordial du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) en matière de protection internationale et d'assistances matérielle aux réfugiés, aux personnes déplacées à l'extérieur de leur pays d'origine et aux rapatriés, conformément à son Statut, aux Conventions des Nations Unies, au Protocole relatif au statut des réfugiés et aux résolutions pertinentes de l'Assemblée Générale des Nations Unies,

**considérant** que le CICR et la Ligue ont chacun leur rôle à remplir dans la coordination des actions de secours de la Croix-Rouge internationale en faveur des victimes et cela spécialement lorsque celles-ci ne sont pas couvertes par le mandat du HCR,

# annexes

1. **approuve** la ligne de conduite de la Croix-Rouge internationale en matière d'aide aux réfugiés telle qu'énoncée ci-après,
2. **réaffirme** la volonté de la Croix-Rouge de soutenir inlassablement les efforts du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et de poursuivre la collaboration qui s'est instaurée dans leurs activités respectives en faveur des réfugiés et des personnes déplacées, ceci conformément à la dite ligne de conduite.

## Ligne de conduite de la Croix-Rouge internationale en matière d'aide aux réfugiés

1. La Croix-Rouge doit demeurer en tout temps prête à secourir et protéger les réfugiés, les personnes déplacées et les rapatriés, soit en leur qualité de personnes protégées au sens de la IV<sup>e</sup> Convention de Genève de 1949, soit comme réfugiés couverts par l'article 73 du Protocole additionnel I de 1977, soit en vertu des Statuts de la Croix-Rouge internationale et cela tout spécialement lorsque ces victimes ne peuvent, en fait, bénéficier d'aucune autre protection ou assistance, comme dans certains cas de personnes déplacées dans leur propre pays.
2. Les actions des Sociétés nationales en faveur des réfugiés doivent s'exercer en conformité avec les principes et règles régissant les actions de secours de la Croix-Rouge en cas de désastre. Leur assistance, qui doit conserver un caractère complémentaire, sera apportée en accord avec les pouvoirs publics et dans le strict respect des principes fondamentaux de la Croix-Rouge.
3. L'aide de la Croix-Rouge doit, en tout temps, tenir compte des besoins comparables de la population résidant dans les zones d'accueil des réfugiés, des personnes déplacées ou des rapatriés. Compte tenu de leur caractère d'urgence, les distributions de secours de la Croix-Rouge doivent cesser sitôt que d'autres organisations sont en mesure de fournir l'assistance requise.
4. Toute Société nationale qui entreprend une action de secours en faveur des réfugiés doit informer aussitôt la Ligue et/ou le CICR.

5. Il incombe également à chaque Société nationale d'informer la Ligue et/ou le CICR de toute négociation pouvant aboutir à un accord formel entre elle et le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. La Ligue et/ou le CICR devront être associés aux pourparlers et souscrire aux termes de l'accord.
6. Chaque fois qu'il sera possible, les Sociétés nationales useront de leur influence auprès de leur propre gouvernement pour l'encourager à recueillir des réfugiés sur une base permanente. En étroite collaboration avec les autorités compétentes, elles participeront, selon les besoins, au processus de réinstallation des réfugiés, notamment en leur fournissant une assistance à caractère social.
7. Le CICR, la Ligue et les Sociétés nationales collaboreront au maximum de leurs possibilités avec le HCR et les autres institutions et organisations (gouvernementales, intergouvernementales et non gouvernementales) agissant en faveur des réfugiés.
8. Institution humanitaire neutre et indépendante, le CICR demeure prêt à offrir ses services chaque fois que se manifeste la nécessité, pour des réfugiés ou des personnes déplacées, d'une protection spécifique telle qu'il peut la fournir.
9. L'Agence centrale de recherches du CICR demeure également prête à agir, en collaboration avec les Sociétés nationales, en faveur des réfugiés et personnes déplacées, notamment en facilitant la réunion des familles dispersées, l'échange de nouvelles familiales et la recherche de personnes disparues.  
  
Au besoin, elle offre sa collaboration au HCR, ainsi qu'une assistance technique aux Sociétés nationales, permettant à celles-ci de créer et de développer leur propre service de recherches et de transmission de messages familiaux.
10. Les institutions internationales de la Croix-Rouge et le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés se consulteront régulièrement sur les sujets d'intérêt commun. Lorsqu'il y aura lieu, ils coordonneront leur assistance humanitaire respective aux réfugiés et personnes déplacées, de manière à assurer la complémentarité de leurs efforts.

# annexes

## Annexe 3.2

### XXV<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge, Genève, 1986

#### Résolution XV : Collaboration entre les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les gouvernements en vue du regroupement des familles dispersées

La XXV<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge,

**considérant** que, par suite de conflits armés internationaux ou non internationaux et de tensions politiques incessants, un grand nombre de personnes ont été séparées de leur famille,

**rappelant et réaffirmant** les résolutions XX, XX et XIX, respectivement, des XVIII<sup>e</sup>, XIX<sup>e</sup> et XX<sup>e</sup> Conférences internationales de la Croix-Rouge,

**consciente** que les familles dispersées auxquelles lesdites résolutions visaient à apporter une assistance n'ont pas encore toutes été réunies conformément à leurs désirs,

**considérant** qu'en outre, de nombreuses personnes, tout en ayant obtenu un permis d'entrée dans le pays de leur choix, se voient refuser le droit d'y émigrer en vue du regroupement de leur famille,

**consciente** du grand nombre de réfugiés et de déportés qui existent de par le monde ainsi que des profondes souffrances infligées à l'individu séparé de son pays et de sa famille, pour des raisons qui ne sont plus toujours imputables à la Seconde Guerre mondiale et à ses séquelles, et de son incertitude quant au sort de membres de sa famille,

**exprimant** sa gratitude aux gouvernements, au CICR et aux Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour la collaboration fructueuse qui s'est établie jusqu'ici,

1. **réaffirme** que les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont constamment disposées à collaborer à une action humanitaire, en regroupant les membres de familles dispersées, en échangeant des informations concernant les familles et en facilitant la recherche de personnes disparues,



2. **demande** à tous les gouvernements de soutenir les efforts que déploient les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour s'occuper des problèmes liés aux recherches et au regroupement des familles,
3. **prie** les gouvernements de traiter de manière favorable et humanitaire les demandes de personnes qui souhaitent quitter leur pays et être réunies avec des membres de leur famille dans un pays d'accueil qui s'est déclaré désireux de les accepter, d'examiner convenablement et avec compréhension lesdites demandes et de prendre des décisions à leur égard, rapidement et dans un esprit humanitaire, en veillant à ce qu'aucune demande ne soit traitée de manière injuste ou discriminatoire,
4. **prie instamment** les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge de servir d'intermédiaires neutres à l'égard de leur gouvernement en vue de faciliter la solution de ces problèmes humanitaires,
5. **recommande** aux Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge d'intensifier les contacts et les discussions qu'elles ont entre elles ainsi qu'avec le CICR, en vue de se prêter mutuellement assistance dans leur action visant à regrouper les familles dispersées, contribuant ainsi à promouvoir la compréhension et la paix.

## **Résolution XVI : Rôle de l'Agence centrale de recherches et des Sociétés nationales en matière de recherches et de regroupement de familles**

### **La XXV<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge,**

**reconnaissant** la responsabilité qui incombe au Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge de contribuer au rétablissement ou au maintien du contact entre membres d'une même famille, séparés par suite d'une situation de conflit, de tensions ou de catastrophe naturelle,

**rappelant** le rôle de coordinateur et de conseiller technique de l'Agence centrale de recherches (ACR) du CICR auprès des Sociétés nationales et des gouvernements, tel qu'il figure dans le rapport du CICR et de la Ligue adopté par la XXIV<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge,

**constatant** que des progrès ont d'ores et déjà été accomplis par l'ensemble du Mouvement dans ce domaine,

# annexes

**constatant** par ailleurs que se multiplient dans le monde des situations engendrant d'importants déplacements de population et la perte de tout contact entre membres d'une même famille,

**notant** que, pour intervenir efficacement, le Mouvement doit pouvoir s'appuyer sur un réseau solide constitué par tous les services de recherches des Sociétés nationales et de l'ACR, en liaison, le cas échéant, avec le Secrétariat de la Ligue,

1. **souligne** le mandat confié à l'ACR par la XXIV<sup>e</sup> Conférence, la **félicite** pour les initiatives déjà prises et l'**encourage** à poursuivre ses efforts de coordination, d'harmonisation des principes d'action et des méthodes de travail ainsi que de la formation des responsables,
2. **félicite** les Sociétés nationales qui ont oeuvré en faveur du regroupement de familles dispersées et les **invite** à poursuivre leurs efforts,
3. **demande** à toutes les Sociétés nationales de remplir au mieux le rôle qu'elles sont appelées à jouer en tant que maillons du réseau international de recherches et de regroupement de familles,
4. **prie** les gouvernements de faciliter l'action du Mouvement dans ce domaine en lui accordant tout l'appui nécessaire.

## Annexe 3.3

### XXVI<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge, Genève, 1986

#### Résolution 2C & D : La protection de la population civile en période de conflit armé

##### La XXVI<sup>e</sup> Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge,

(...)

#### C. En ce qui concerne le sort des enfants :

- (a) **souligne** de manière pressante l'obligation de prendre toutes les mesures requises pour assurer aux enfants la protection et l'assistance auxquelles ils ont droit en vertu du droit national et international ;
- (b) **condamne** énergiquement le meurtre délibéré des enfants, ainsi que l'exploitation sexuelle, les mauvais traitements et la violence dont ils sont victimes et **demande** que des mesures particulièrement rigoureuses soient prises pour prévenir et punir de tels comportements ;
- (c) **condamne** également avec force le recrutement et l'enrôlement d'enfants de moins de quinze ans dans les forces armées ou les groupes armés, ce qui constitue une violation du droit international humanitaire, et **exige** que les responsables de tels actes soient traduits en justice et punis ;
- (d) **recommande** aux parties au conflit de s'abstenir d'armer des enfants de moins de dix-huit ans et de prendre toutes les mesures possibles pour éviter que des enfants de moins de dix-huit ans ne prennent part aux hostilités ;
- (e) **soutient** le travail accompli par la Commission des droits de l'homme des Nations Unies sur la participation des enfants aux conflits armés, dans l'optique de l'adoption d'un Protocole facultatif à la Convention de 1989 relative aux droits de l'enfant, dont l'objectif est d'augmenter la protection des enfants impliqués dans des conflits armés ;

# annexes

- (f) **prend note** des efforts déployés par le Mouvement en vue de promouvoir un principe de non-recrutement et de non-participation des enfants âgés de moins de dix-huit ans dans les conflits armés, et **appuie** les mesures pratiques qu'il prend pour protéger et assister tous les enfants qui sont victimes de conflits ;
- (g) **encourage** les États, le Mouvement et les autres entités et organisations compétentes à élaborer des mesures préventives, évaluer les programmes existants et mettre en place de nouveaux programmes pour que les enfants victimes des conflits reçoivent une assistance médicale, psychologique et sociale, dispensée si possible par du personnel qualifié et sensibilisé à l'aspect spécifique de telles questions.

## D. En ce qui concerne le regroupement des familles :

- (a) **exige** que toutes les parties à un conflit armé évitent toute action destinée à – ou ayant pour effet de – provoquer la séparation des familles de manière contraire au droit international humanitaire ;
- (b) **appelle** les États à faire tout ce qui est en leur pouvoir afin de trouver dans les meilleurs délais une solution au grave problème humanitaire que constitue le dispersement des familles ;
- (c) **souligne** qu'un regroupement familial doit commencer par la recherche des membres séparés d'une même famille, à la demande de l'un d'eux, et se terminer par leur réunion ;
- (d) **souligne** la vulnérabilité particulière des enfants séparés de leur famille à la suite d'un conflit armé, et **invite** le CICR, les Sociétés nationales et la Fédération internationale, dans le cadre de leurs mandats respectifs, à intensifier les efforts qu'ils déploient pour retrouver les enfants non accompagnés, les identifier, les remettre en contact avec leur famille et les réunir à celle-ci, et à leur fournir l'assistance et l'appui dont ils ont besoin ;
- (e) **note** que la forme de la famille peut varier d'une culture à l'autre, **reconnaît** l'aspiration des familles séparées à être réunies et **prie instamment** les États d'appliquer, en matière de regroupement familial, des critères qui tiennent compte de la situation des membres de la famille les plus vulnérables ;

- (f) **demande** que le statut juridique des membres d'une famille vivant dans un pays d'accueil soit établi rapidement, et dans un esprit humanitaire, afin de faciliter le regroupement familial ;
- (g) **demande** aux États de faciliter les activités de recherches de leur Société nationale respective de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge en lui donnant accès aux données pertinentes ;
- (h) **encourage** les Sociétés nationales à faire preuve de la plus grande efficacité dans leur travail de recherches et de regroupement familial, et ce, en intensifiant leurs activités de recherches et d'assistance sociale et en collaborant étroitement avec le CICR, les autorités gouvernementales et d'autres organisations compétentes, telles que le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et les organisations non gouvernementales (ONG) impliquées dans de telles actions ;
- (i) **appelle** les États à soutenir les Sociétés nationales dans leurs activités de recherches et de regroupement familial ;
- (j) **salue** le rôle joué par l'Agence centrale de recherches (ACR) du CICR en matière de recherches et de regroupements familiaux, et **encourage** l'ACR à continuer de coordonner, chaque fois que cela est nécessaire, les activités menées par les Sociétés nationales dans ce domaine, ainsi qu'à former le personnel de ces Sociétés aux principes et techniques de recherches ;
- (k) **souligne** la nécessité et le droit, pour les familles, d'obtenir des renseignements sur les personnes disparues, y compris les prisonniers de guerre disparus et les combattants portés disparus, et **demande** avec insistance aux États et aux parties au conflit armé de fournir aux familles des renseignements sur le sort des proches dont elles sont sans nouvelles ;
- (l) **exhorte** les États et les parties à un conflit armé à coopérer avec le CICR pour rechercher les personnes disparues et fournir la documentation nécessaire ;
- (m) **constate** l'importance croissante des aspects psychologiques et sociaux des besoins des victimes de conflits armés, et encourage la Fédération internationale à conseiller et à former les Sociétés nationales dans ce domaine.

# annexes

## Annexe 4

### Le titre de voyage du Comité international de la Croix-Rouge (CICR)

1. Le titre de voyage du Comité international de la Croix-Rouge (CICR) a été créé en février 1945. Ce document est destiné aux personnes déplacées, apatrides ou réfugiées qui, faute de disposer de pièces d'identité adéquates, se trouvent dans l'impossibilité de rentrer dans leur pays d'origine ou de domicile habituel ou de se rendre dans un pays de leur choix disposé à les accueillir.

Le titre de voyage permet, en outre, à une personne de se rendre dans un pays d'accueil temporaire pour y effectuer les démarches nécessaires afin de trouver un pays disposé à l'accueillir de manière permanente ou durable (pays d'accueil).

Ce document permet aussi à une personne qui a trouvé refuge dans une représentation diplomatique de gagner le territoire d'un pays d'accueil.

Ce titre peut également être établi en faveur de personnes ne séjournant pas régulièrement sur le territoire d'un État où elles ont cherché un refuge temporaire et qui ne peuvent le quitter pour gagner un pays d'accueil, faute de parvenir à régulariser leur situation dans le pays où elles se trouvent provisoirement.

Le titre de voyage du CICR ne constitue pas une pièce d'identité. Cependant, dans la mesure où les visas ou sceaux requis sous chiffre 2. b et c sont apposés sur ce document, son titulaire peut s'en servir pour justifier de sa présence sur le territoire du pays où il se trouve jusqu'à son départ et, après son arrivée dans le pays de destination, jusqu'à l'expiration de la validité du visa apposé sur le titre.

2. Le titre de voyage du CICR sera émis, dans le cadre des diverses circonstances énumérées ci-dessus, aux conditions suivantes :
  - a) absence de passeport valable ou de tout autre document permettant le voyage et impossibilité de se le procurer ou de les renouveler ;
  - b) octroi ou promesse de visa délivré par les agents diplomatiques ou consulaires du pays dans lequel le requérant désire se rendre, ainsi que des éventuels pays de transit ;

- c) promesse d'autorisation de sortie ou de sauf-conduit délivrés par le pays dont le requérant veut quitter le territoire.
3. Une demande de titre de voyage peut être introduite soit en s'adressant directement au CICR ou à l'une de ses délégations dans le monde, soit par l'intermédiaire d'une Société nationale de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge ou d'une organisation internationale s'occupant de réfugiés, telle que le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés.
4. Contrairement aux titres de voyage établis par les États signataires de conventions relatives au statut des réfugiés ou des apatrides, le titre de voyage du CICR n'est régi par aucune convention et ne tient pas lieu de passeport national.

Le statut du détenteur d'un titre de voyage du CICR n'est ni affecté ni déterminé par la délivrance de ce document, notamment en ce qui concerne sa nationalité.

5. Établi sur la base des déclarations du requérant, ou au vu des pièces que celui-ci est en mesure de produire, le titre de voyage du CICR comporte deux rubriques permettant aux autorités qui y apposent leur visa de s'assurer que le requérant et le porteur sont bien la même personne.

L'une de ces rubriques est réservée aux empreintes digitales (leur apposition est obligatoire), l'autre est destinée à une photographie (facultative).

En outre, le titre de voyage du CICR contient le signalement de son détenteur et la mention des pièces produites (par ex. carte d'identité, permis de conduire) ou des témoignages que ce dernier a pu fournir éventuellement pour attester de son identité.

6. Le titre de voyage du CICR est délivré gratuitement. Sa validité est limitée à la période nécessaire aux préparatifs et à l'exécution du voyage.

Sauf circonstances exceptionnelles, la validité du titre de voyage du CICR ne peut être prolongée. Ce document est destiné à permettre un seul voyage à destination du pays d'origine ou de domicile habituel ou du pays d'accueil mentionnés en page 4 du titre.

Il appartient ensuite aux autorités du pays de destination de délivrer à l'intéressé une pièce d'identité officielle. Par ailleurs, tout titre dont la validité est arrivée à terme doit être retourné au CICR.

7. Le CICR a créé le titre de voyage en se fondant sur le droit d'initiative qui lui est reconnu par les Statuts de la Croix-Rouge internationale et par les Conventions de Genève. La création de ce document, qui répondait à un besoin, a été favorablement accueillie par les nombreux États auxquels il fut demandé d'y apposer un visa d'entrée ou de sortie.

Ainsi, depuis 1945, plus de 500.000 personnes déplacées, apatrides ou réfugiées munies du titre de voyage du CICR ont pu gagner le pays de leur choix grâce à la compréhension des autorités gouvernementales concernées.

CICR, A493 bis  
9 juin 1986