HEC MONTRÉAL

Femmes réfugiées vénézuéliennes dans une organisation humanitaire colombienne : enjeux de coordination inter-organisationnelle en contexte extrême

Par

Jade Sionnière

Sciences de la gestion
Spécialisation gestion de l'innovation sociale

Mémoire présenté en vue de l'obtention
du grade de maîtrise ès sciences
(M.Sc.)

Avril 2020
©Jade Sionnière, 2020

HEC MONTRÉAL

Comité d'éthique de la recherche

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

La présente atteste que le projet de recherche décrit ci-dessous a fait l'objet d'une évaluation en matière d'éthique de la recherche avec des êtres humains et qu'il satisfait aux exigences de notre politique en cette matière.

Projet # : 2019-3427

Titre du projet de recherche : Les dynamiques inter-organisationnelles en contexte extrême : gestion d'une ONG colombienne dans le cas de la crise migratoire vénézuélienne

Chercheur principal :
Jade Sionniere, étudiante M. Sc.
HEC Montréal

Directeur/codirecteurs :
Sébastien Arcand
Professeur - HEC Montréal

Date d'approbation du projet : 20 février 2019

Date d'entrée en vigueur du certificat : 20 février 2019

Date d'échéance du certificat : 01 février 2020

Maurice Lemelin
Président
CER de HEC Montréal

HEC MONTRÉAL

Comité d'éthique de la recherche

ATTESTATION D'APPROBATION ÉTHIQUE COMPLÉTÉE

La présente atteste que le projet de recherche décrit ci-dessous a fait l'objet des approbations en matière d'éthique de la recherche avec des êtres humains nécessaires selon les exigences de HEC Montréal.

La période de validité du certificat d'approbation éthique émis pour ce projet est maintenant terminée. Si vous devez reprendre contact avec les participants ou reprendre une collecte de données pour ce projet, la certification éthique doit être réactivée préalablement. Vous devez alors prendre contact avec le secrétariat du CER de HEC Montréal.

Projet # : 2019-3427 **-** Mémoire: crise migratoire vénézuélienne

Titre du projet de recherche : Femmes réfugiées vénézuéliennes dans une organisation humanitaire colombienne : enjeux de coordination inter-organisationnelle en contexte extrême

Chercheur principal :
Jade Sionniere, étudiante M. Sc.
HEC Montréal

Directeur/codirecteurs :
Sébastien Arcand

Date d'approbation initiale du projet : 20 février 2019

Date de fermeture de l'approbation éthique : 10 janvier 2020

Maurice Lemelin
Président
CER de HEC Montréal

RÉSUMÉ

Plusieurs continents sont aujourd'hui touchés par d'importantes crises migratoires et des millions de personnes se retrouvent en situation de détresse. Le rôle de l'humanitaire devient alors nécessaire pour aider les populations affectées par ces situations exceptionnelles. Cependant, on peut se questionner sur la gestion des organisations humanitaires dans leur réponse aux crises migratoires. De plus, avec un nombre de plus en plus important de femmes réfugiées, il devient tout aussi important d'accorder une place aux études de genre dans les recherches en gestion des crises migratoires. Évoluant dans un contexte extrême, les organisations humanitaires doivent alors pouvoir se coordonner efficacement pour assurer la prise en charge des femmes réfugiées.

Ce mémoire tente ainsi d'étudier les différents enjeux et défis d'une ONG colombienne, accueillant des femmes réfugiées vénézuéliennes, tout en regardant ses structures relationnelles internes et externes. L'objectif étant ainsi de dresser un portrait de l'aide humanitaire en Colombie, pour observer dans quelle mesure les processus d'intervention de l'ONG en question s'adaptent aux besoins des femmes réfugiées. Par le biais d'observation participante en Colombie et d'entrevues semi-dirigées auprès du HCR, du personnel de l'ONG et de femmes réfugiées vénézuéliennes, nous avons pu tirer un portrait de la coordination inter-organisationnelle de l'aide humanitaire en contexte extrême.

Cette recherche permettra donc d'analyser ce qui pourrait être amélioré pour faciliter l'accueil des femmes réfugiées, et pourra ainsi servir de support et d'outil de gestion à l'aide humanitaire, (État, OI et ONG) dans le cadre d'autres crises migratoires.

Mots clés : contexte extrême, coordination inter-organisationnelle, aide humanitaire, crise migratoire, Amérique du Sud, ONG, femmes réfugiées.

ABSTRACT

Several continents are facing major migration crises and millions of people find themselves in distress. The role of humanitarian aid becomes necessary to help affected populations. However, one may wonder about the management of humanitarian organizations in their response to migration crises. Moreover, with an increasing number of women refugees, it is becoming equally important to include gender studies in research on migration crisis management. Operating in an extreme context, humanitarian organizations must be able to coordinate effectively to ensure the care of women refugees.

This thesis thus attempts to study the various issues and challenges facing a Colombian NGO that takes in Venezuelan refugee women, while looking at its internal and external stakeholders. The goal is to provide an accurate depiction of humanitarian aid in Colombia in order to observe how well the NGO's intervention processes are adapting to the needs of women refugees. Through observation in Colombia and semi-structured interviews with the UNHCR, NGO staff and Venezuelan refugee women, we were able to give an overview of the inter-organizational coordination of humanitarian aid in an extreme context.

This research will therefore make it possible to analyze what could be improved to facilitate the care of women refugees, and could thus serve as a support and management tool for humanitarian aid (State, IOs and NGOs) in the context of other migration crises.

Keywords: extreme context, inter-organizational coordination, humanitarian aid, migration crisis, South America, NGOs, women refugees

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ 4
ABSTRACT 5
LISTE DES SIGLES 10
REMERCIEMENTS 11
CHAPITRE 1 : INTRODUCTION 13
CHAPITRE 2 : REVUE DE LITTÉRATURE 16
2.1 LE CONTEXTE EXTRÊME EN GESTION 16
2.1.1 Le contexte extrême 16
2.1.2 Typologie du contexte extrême 18
2.1.2.1 Le contexte extrême « risqué » 18
2.1.2.2 Le contexte extrême « d'urgence » 18
2.1.2.3 Le contexte extrême « disruptif » 19
2.1.3 La Colombie et les femmes réfugiées vénézuéliennes : un double contexte extrême 20
2.2 LA COORDINATION INTER-ORGANISATIONNELLE 24
2.2.1 La coordination inter-organisationnelle en contexte extrême 25
2.3 LES ACTEURS DE L'AIDE HUMANITAIRE 28
2.3.1 Qu'est-ce que l'aide humanitaire? 28
2.3.1.1 L'aide humanitaire : historique et définition 28
2.3.1.2 L'aide d'urgence et l'aide au développement 29
2.3.2 Les organisations internationales 30
2.3.2.1 Le HCR : une aide internationale pour les réfugiés 31
2.3.2.2 La coordination de l'aide humanitaire par les OI 32
2.3.2.1 La coordination de l'aide humanitaire par le HCR 34
2.3.3 Les organisations non-gouvernementales 37
2.3.3.1 Gestion des ONG 38
2.3.4 Le rôle de l'État : le cas de la Colombie 39
2.4 LES ÉTUDES DE GENRE : LES FEMMES RÉFUGIÉES 41
2.4.1 Les études de genre 41
2.4.2 Le genre et l'aide humanitaire 42
2.4.3 L'étude des femmes réfugiées 43
2.4.3.1 La situation actuelle des femmes réfugiées 44
2.4.3.2 Le cas des femmes réfugiées vénézuéliennes en Colombie 45
2.5 SYNTHÈSE DE LA REVUE DE LITTÉRATURE 47
CHAPITRE 3 : CADRE CONCEPTUEL 49
3.1 THÉORIE NÉO-INSTITUTIONNELLE DANS L'ANALYSE DES ORGANISATIONS 50
3.2 LE MODÈLE THÉORIQUE 51
3.2.1 Niveau macro : supra-organisationnel 53

3.2.2 Niveau méso : inter-organisationnel....56
3.2.3 Niveau micro : intra-organisationnel....57
3.3 Synthèse du cadre conceptuel....58
CHAPITRE 4 : MÉTHODOLOGIE....60
4.1 Objectifs de la recherche....60
4.2 Choix de la méthodologie de recherche....60
4.2.1 Nature de la recherche : recherche exploratoire descriptive....62
4.2.2 Méthode de recherche : l'étude de cas....62
4.2.3.1 La Colombie comme terrain de recherche....64
4.3 Présentation de l'ONG étudiée....67
4.3.1 Sélection du cas....67
4.4 Rôle du chercheur....73
4.5 Collecte de données....73
4.5.1 Critères d'échantillonnages....74
4.5.2 Entrevues semi-dirigées....74
4.5.3 Observation participante....76
4.6 Stratégie d'analyse de données....78
4.7 Limites de la méthodologie....80
CHAPITRE 5: PRÉSENTATION DES RÉSULTATS....83
5.1 Niveau supra-organisationnel: le contexte extrême....84
5.1.1 Spécificité colombienne....84
5.1.2 Impact du contexte extrême sur l'aide humanitaire....87
5.1.3 Impact du contexte extrême sur les femmes réfugiées....91
5.2 Niveau inter-organisationnel: la coordination....95
5.2.1 Coordination inter-organisationnelle de l'aide humanitaire....95
5.2.2 Processus d'intervention....100
5.2.2 Évaluation et examen opérationnel par des pairs concernant le genre....103
5.3 Niveau intra-organisationnel: l'adaptation....105
5.3.1 Adaptation de l'ONG aux besoins des femmes....105
5.3.2 Adaptation des pratiques à la réalité de l'ONG?....109
CHAPITRE 6 : SYNTHÈSE ET DISCUSSION....113
6.1 Analyse....114
6.1.1 Le contexte extrême....114
6.1.2 La coordination....118
6.1.3 L'adaptation....122
6.2 Retour sur le cadre conceptuel....125
CHAPITRE 7: CONCLUSION....131
7.1 Limites de la recherche....133
7.2 Recherches futures à explorer....134

BIBLIOGRAPHIE 136
ANNEXE 1 – TABLE DE CONCERTATION D'IPIALES 153
ANNEXE 2 – GUIDE D'ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES.....160
ANNEXE 3 – GUIDE D'OBSERVATION.....163
ANNEXE 4 – JOURNAL DE BORD 165
ANNEXE 5 – FORMULAIRE DE CONSENTEMENT : PERSONNEL DE L'ONG 194
ANNEXE 6 – FORMULAIRE DE CONSENTEMENT VERBAUX.....196
ANNEXE 7 – FORMULAIRE DE CONSENTEMENT : OBSERVATION.....198
ANNEXE 8 – AUTORISATION DE RECHERCHE DANS UNE ORGANISATION 200

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

TABLEAU 1 Typologie d'un contexte extrême.....19
TABLEAU 2 Présentation de l'ONG étudiée.....68
TABLEAU 3 Structure de l'ONG Scalabrini d'Ipiales.....70
TABLEAU 4 Source de données.....80
TABLEAU 5 Recension de la situation des femmes réfugiées vénézuéliennes.....91
TABLEAU 6 Recension des enjeux de l'aide humanitaire.....113

FIGURE 1 Routes migratoires des Vénézuéliens.....14
FIGURE 2 Présence de groupes armés à la frontière colombienne et vénézuélienne.....21
FIGURE 3 Phases de coordination d'une crise humanitaire (d'après Çelik et coll., 2014).....33
FIGURE 4 Refugee Coordination Model (RCM).....35
FIGURE 5 Cadre théorique.....52
FIGURE 6 Le cycle de programme de l'action humanitaire.....55
FIGURE 7 Frontière entre la Colombie et l'Équateur, Pont Rumichaca.....66
FIGURE 8 Pays desservi par l'ONG Scalabrini.....69
FIGURE 9 Localisation d'Ipiales sur la route migratoire des Vénézuéliens.....71
FIGURE 10 Entrée de l'ONG à Ipiales.....71
FIGURE 11 Salle à manger de l'ONG.....72
FIGURE 12 Chambre à coucher de l'ONG.....72
FIGURE 13 Regional Refugee and Migrant Response Plan (RRMP).....96
FIGURE 14 Rappel du cadre théorique.....126
FIGURE 15 Reconfiguration du cadre théorique.....129

LISTE DES SIGLES

BIRD	Banque internationale pour la reconstruction et le développement
ECOSOC	Conseil économique et social
FMI	Fonds monétaire international
HCR	Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
IASC	Inter-Agency Standing Committee
MSF	Médecins sans frontières
OCHA	Bureau de la coordination des affaires humanitaires
OIM	Organisation Internationale pour les Migrations
ONU	Organisation des Nations Unies
OXFAM	Oxford Commitee for Famine Relief
SDN	Société des Nations
SIMN	Scalabirni International Migration Network
UNICEF	Fonds des Nations unies pour l'enfance
WFP	Programme alimentaire mondial

REMERCIEMENTS

Je n'aurais jamais cru qu'un mémoire nous transforme autant et que le parcours soit si périlleux. Mais c'est là que réside toute la beauté de cet exercice, et je n'y serais jamais arrivée sans le soutien inconditionnel de plusieurs personnes.

Je souhaite tout d'abord remercier mon directeur de recherche Sébastien Arcand, qui m'a appuyée dans toutes mes démarches et dans ce pari fou d'aller en Colombie, seule, afin de rencontrer sur place les femmes réfugiées et les acteurs de l'aide humanitaire.

Merci à l'accueil qui m'a été offert par l'ONG en question en Colombie. Le visage de mes quatre collègues, travaillant jour et nuit au bien-être des autres, resteront gravés à jamais dans ma mémoire.

J'ai aussi une pensée toute particulière pour toutes ces femmes réfugiées vénézuéliennes rencontrées. Qu'elles puissent trouver source de bonheur et de joie malgré leur parcours difficile. Je ne vous oublie pas.

Je souhaite remercier mes amis. Même s'ils ne comprenaient pas tout le travail entourant la rédaction d'un mémoire, ils m'ont permis de déconnecter et de profiter de chaque journée. Ce fut une bouffée d'air frais nécessaire.

Je remercie aussi mes deux frères, qui ont toujours été là pour moi, et qui me poussent à me dépasser.

Finalement, je souhaite remercier mes parents. Papa, maman, merci pour votre soutien inconditionnel. Sans vous, je n'y serais jamais arrivée.

The story of women's struggle for equality belongs to no single feminist nor to any one organization but to the collective efforts of all who care about human rights.

- Gloria Steinem

Chapitre 1 : Introduction

Les opérations d'aide humanitaire sont devenues essentielles pour venir en aide aux populations en détresse. Les crises migratoires, de plus en plus courantes ces dernières années, ont pris de court les États et les acteurs de l'aide humanitaire. Le système mondial d'aide aux réfugiés est actuellement confronté à des défis urgents, en raison de l'inefficacité de la gouvernance, d'un manque de volonté politique, d'un financement insuffisant et mal géré, et d'une absence de reddition de comptes (Conseil mondial pour les réfugiés, 2019 :13). De plus, sur les quelque 70 millions de personnes déracinées ou forcées de quitter leur foyer dans le monde, environ la moitié d'entre elles sont des femmes (Amnesty International, 2019). De ce fait, les femmes et les filles peuvent souffrir doublement de ces attitudes en étant victimes, non seulement de discriminations liées à leur statut de migrantes, mais aussi à leur genre (Fonds des Nations Unies pour la population, 2019).

Dans ce contexte instable, on peut s'interroger sur le modèle humanitaire actuel et sa capacité à apporter une aide efficiente et résiliente aux personnes dans le besoin, et plus particulièrement aux femmes. En contexte extrême, une bonne coordination entre les parties prenantes devient alors nécessaire pour mettre en place des dispositifs efficaces :

> « Nous nous trouvons à un moment décisif où la réponse appropriée aux déplacements forcés à travers le monde exige une approche nouvelle et plus globale afin que les pays et les communautés ne soient plus laissés seuls face à ces situations », Filippo Grandi, Haut-Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés (HCR, 2018 : 1).

Cette recherche a donc comme but de comprendre les processus d'intervention de l'accueil d'une population déplacée, ici les femmes réfugiées, dans l'objectif final d'améliorer le processus d'intervention de l'aide humanitaire dans un contexte extrême. En effet, en nous basant sur la gestion en contexte extrême et en reprenant les approches néo-institutionnelles des organisations, nous allons essayer de montrer l'importance de la coordination inter-organisationnelle pour le développement de pratiques efficaces et inclusives à l'égard des femmes réfugiées.

Pour notre recherche, nous nous sommes donc intéressées à la crise migratoire vénézuélienne qui touche la Colombie depuis 2018. Quelque 4 millions de Vénézuéliens ont quitté leur pays, ce qui en fait l'une des plus importantes crises de déplacement de population au monde (HCR, 2019).

Chaque jour, entre 2000 et 3000 Vénézuéliens cherchent à entrer en Colombie, en Équateur, pour aller jusqu'au Pérou (Figure 1). D'après le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR), plus d'un million d'entre eux seraient en Colombie, qui accueille donc la majorité des réfugiés (HCR, 2019). Sur ces 4 millions de réfugiés vénézuéliens, près de la moitié sont des femmes et des filles.

FIGURE 1
Routes migratoires des Vénézuéliens

Source : BBC Mundo. « Les routes de l'exil vénézuélien », *Courrier international* [en ligne], page consultée le 12 juin 2019 : https://www.courrierinternational.com/article/les-routes-de-lexil-venezuelien

Alors qu'aujourd'hui la Colombie se remet de sa propre crise, le pays s'engage à organiser l'accueil des Vénézuéliens exilés, ou du moins leur laisse la possibilité de passer par leur pays, afin de rejoindre d'autres pays d'Amérique du Sud. C'est ce qui fait la particularité de cette crise, car « il n'y a pas si longtemps, ce sont les Colombiens qui quittaient leur pays en masse pour se réfugier au Venezuela ; pour fuir la violence, la guérilla et les paramilitaires, mais aussi parce que

le Venezuela était le pays le plus riche de l'Amérique du Sud, et les Colombiens allaient y chercher du travail » (Leprince, 2019 : 1).

Il est alors intéressant de voir comment le contexte colombien peut affecter positivement ou négativement la coordination entre les parties prenantes de l'aide humanitaire (les organisations internationales (OI), les organisations non-gouvernementales (ONG) et l'État). Pour ce faire, nous avons donc décidé de regarder plus en profondeur les structures relationnelles d'une ONG en Colombie. On se demandera alors « quel est l'apport de la coordination inter-organisationnelle dans les processus d'intervention d'une organisation humanitaire en contexte extrême? ».

Pour compléter cette question de recherche, nous regarderons spécifiquement la situation des femmes réfugiées. Grâce à notre étude de cas, nous pourrons observer les processus d'intervention d'une ONG colombienne vis-à-vis des femmes réfugiées, et les enjeux de coordination que cela demande. On cherchera alors à comprendre « dans quelle mesure les processus d'intervention de l'organisation s'adaptent aux besoins des femmes réfugiées? ». Est-ce que les pratiques de l'ONG et les services donnés aux femmes réfugiées lui sont propres ou sont-ils imposés par ses structures relationnelles comme les OI sur place ou l'État colombien?

Pour ce faire, nous avons donc organisé notre mémoire comme suit. Nous regarderons dans le premier chapitre les théories sur le contexte extrême, la coordination inter-organisationnelle, l'aide humanitaire et les études de genre, particulièrement en situation de crise migratoire. Nous verrons aussi ce qui a déjà été fait en termes d'amélioration du processus d'aide humanitaire pour les femmes. Le second chapitre se penchera alors sur le cadre conceptuel où nous présenterons le modèle théorique, sur lequel nous allons nous baser pour analyser nos données recueillies auprès des femmes réfugiées, de l'ONG et des OI. Nous nous inspirerons d'ailleurs des grands thèmes et dimensions explorés dans la revue de littérature, afin de construire notre cadre sous-tendant notre axe de recherche. Le troisième chapitre fera état de la méthodologie de recherche utilisée. Finalement, les quatrième et cinquième chapitres seront dédiés à l'analyse des données recueillies et à la présentation des conclusions de l'étude. Un aperçu des limites et des pistes de recherches futures sera aussi présenté.

Chapitre 2 : Revue de littérature

Ce présent chapitre a donc pour objectif de faire un portrait des connaissances existantes sur la coordination inter-organisationnelle de l'aide humanitaire dans un contexte extrême touchant les femmes réfugiées. Cette revue de littérature nous permettra de mieux comprendre le contexte dans lequel cette recherche a été écrite et ce qu'elle peut apporter à la littérature actuelle.

La première partie reviendra sur la définition du contexte extrême en management, et nous justifierons la place de la Colombie et des femmes réfugiées dans ce contexte. Par la suite, nous regarderons la coordination inter-organisationnelle en contexte extrême, c'est-à-dire l'interaction entre les différentes parties prenantes impliquées dans la crise. Cela nous amènera aux rôles des ONG et des OI, et le travail qu'elles effectuent sur le terrain. Nous regarderons alors les stratégies et la coordination mises en place par l'aide humanitaire dans un contexte extrême et plus spécifiquement d'une crise migratoire. Finalement, nous parlerons des études sur les femmes réfugiées et donc de la question du genre dans un tel contexte. Cette revue de littérature permettra de déboucher sur le cadre conceptuel que nous expliquerons plus longuement et qui nous servira de base tout au long de la recherche.

2.1 Le contexte extrême en gestion

2.1.1 Le contexte extrême

Les crises migratoires, qu'elles soient d'ordre politique ou économique, déstabilisent les États. On se retrouve bel et bien dans un contexte de crise. Ainsi, pour aborder la coordination entre les instances de l'aide humanitaire, il devient nécessaire de se baser sur la gestion en contexte extrême. C'est en comprenant le contexte extrême que nous allons pouvoir analyser les processus d'intervention et l'adaptation des processus d'intervention d'une organisation humanitaire aux besoins des femmes réfugiées. En effet, le contexte peut avoir un effet négatif ou positif sur la coordination entre les parties prenantes. Revenons donc sur la définition d'un contexte extrême :

> « Sont qualifiés « d'extrêmes » des cas singuliers autant que variés : expédition polaire, course de voile, manifestation de l'équipe de voltige de l'armée de l'air, mission de combat des forces spéciales, gestion d'urgences en hôpital, humanitaire. Ces cas mobilisent des équipes provisoires ou permanentes, pour des actions ponctuelles ou

> récurrentes, devant agir et décider rapidement dans un contexte d'informations incomplètes et dans un environnement hostile et dangereux (froid extrême, zone de conflit, etc.) » (Dietrich, Ribero et Weppe, 2016 : 96).

De nombreux écrits définissent un évènement extrême par son imprévisibilité, que ce soit au niveau de la durée, du déroulement ou des conséquences (Falkheimer et Heide, 2006; Leidner et al., 2009; Nivolianitou et Synodinou, 2011). Selon Girin, une situation extrême dans un contexte de gestion se présente « lorsque des participants sont réunis, et doivent accomplir dans un temps déterminé une action collective conduisant à un résultat soumis à un jugement externe » (Girin, 1990 :142). Une situation de gestion devient alors extrême lorsqu'elle présente trois caractéristiques : elle est évolutive, incertaine et risquée (Lièvre, 2005). Même si une crise migratoire est en elle-même un contexte extrême, nous nous intéressons cependant à la gestion de ce contexte, car nous considérons la gestion des organisations humanitaires dans leur réponse à la crise comme une variable clé de notre recherche.

- Quand on parle de contexte extrême, on parle donc d'une situation évolutive dans le temps, car elle présente une certaine rupture par rapport à un mode de fonctionnement antérieur (Rivolier, 1998). Il y a donc un écart entre une situation antérieure et une situation actuelle.

- On parle aussi d'une situation incertaine dans laquelle s'inscrit l'évènement. Nous sommes ici en présence d'une incertitude radicale des situations au sens de Knight (1921), où la probabilité d'apparition d'un événement n'est pas mesurable. En situation d'incertitude, « on sait que l'on ne sait pas, mais c'est à peu près tout ce que l'on sait » (Callon et al., 2001 : 40). On admet que des choses nouvelles puissent émerger dans la situation et que l'on ne peut les anticiper.

- Et finalement, on parle d'une situation à risque, car il s'agit d'une situation où « la possibilité qu'un évènement non souhaité survienne ne peut pas être écartée et que celui-ci cause des dommages (symboliques, économiques, humains, etc.) plus ou moins importants à l'organisation » (Aubry et Lièvre, 2017 : 430). Il reste que ces risques ne sont pas toujours mesurables.

Comme nous le voyons, il existe plusieurs concepts pour parler de contexte extrême : contexte de crise, situation d'urgence, événement extrême, contexte extrême, etc. (Hannah et coll., 2009).

Même si ces concepts ont des caractéristiques communes, dans le contexte de notre recherche, nous retenons le « contexte extrême » dans son ensemble tel que défini par Lièvre et ses trois caractéristiques. Nous garderons donc l'appellation « contexte extrême » tout au long de notre recherche.

2.1.2 Typologie du contexte extrême

La définition du contexte extrême en tant que telle est une définition assez large. Pour notre recherche, nous nous sommes donc basés sur Hällgren, Rouleau et De Rond (2018) qui ont créé une typologie du contexte extrême regroupant trois catégories de contexte. Nous nous sommes donc tournées vers leur typologie qui s'avère être d'une grande utilité pour notre étude. Les auteurs se sont d'abord basés sur la définition d'Hannah du contexte extrême : « where one or more extreme events are occurring or are likely to occur that may exceed the organization's capacity to prevent and result in an extensive and intolerable magnitude of physical, psychological, or material consequences to— or in close physical or psychosocial proximity to— organization members » (Hannah et al., 2009 : 898), et ont ainsi recensé 3 types de contexte extrême: « risqué », « d'urgence » et « disruptif ».

2.1.2.1 Le contexte extrême « risqué »

Le contexte extrême « risqué » est caractérisé par « near-constant exposure to potentially extreme events such that an unusually great degree of emphasis is inevitably placed on the reliability of systems and the particular routines, processes, and materials these involve » (Hällgren, Rouleau, De Rond, 2018: 117). C'est donc un contexte où il y a la possibilité constante d'une catastrophe soudaine. On peut donner comme exemple de l'alpinisme en haute altitude ou encore les courses Nascar, où la vie des alpinistes et des pilotes peut être mise en jeu à n'importe quel moment. Nous placerons la situation des femmes réfugiées dans ce contexte et nous y reviendrons dans la prochaine section.

2.1.2.2 Le contexte extrême « d'urgence »

Le contexte extrême « d'urgence » quant à lui, se caractérise par une situation actuelle qui pose problème, et non par une situation qui risque d'arriver : « Whereas risky contexts are

characterized by the ever-present potentiality of catastrophe, in emergency and disrupted contexts these have become an actuality » (Hällgren, Rouleau, De Rond, 2018: 125). Dans un contexte extrême « d'urgence », on a le temps de se préparer à la crise, les organisations ne sont donc pas prises par surprise. Les hôpitaux ou les unités de pompiers sont des exemples de contexte extrême « d'urgence ». La situation des acteurs de l'aide l'humanitaire peut être placée justement dans ce contexte extrême « d'urgence », car l'aide humanitaire existe justement pour venir en aide lors de crise. Elle est donc préparée.

2.1.2.3 Le contexte extrême « disruptif »

Le contexte « disruptif » ressemble au contexte d'urgence, mais il ne laisse pas le temps aux organisations de se préparer adéquatement à la situation : « they do not usually allow for preparation (Lanzara, 1983 : 72) and catch organizations and/or communities off-guard » (Hällgren, Rouleau, De Rond, 2018 : 135). C'est donc une situation imprévue pour une organisation qui n'a pas toujours l'habitude de se retrouver en situation extrême. On peut donner l'exemple d'un tremblement de terre qui va détruire des édifices, ou encore d'une attaque terroriste. Nous verrons au sein de notre analyse si ce contexte extrême « disruptif » peut être appliqué à notre recherche.

Le tableau ci-dessous regroupe les 3 types de contexte extrême comme défini par Hällgren, Rouleau et De Rond que nous venons d'expliquer.

TABLEAU 1
Typologie d'un contexte extrême

		Contexts activities	
		Related	**Unrelated**
Events occurrence	**Potential**	***Risky context*** e.g. **nascar racing** - Bothner et al, 2007; **oil drilling** – Topal, 2009; **firefighting** (Bigley & Roberts, 2001)	
	Actual	***Emergency context*** e.g. **hospitals** – Nembhard & Tucker, 2011; **space exploration** Vaughan, 1990; **police** –Cornelissen et al, 2014; **wildland firefighters** – Weick, 1990	***Disruptive context*** e.g. **genocide** – Clegg et al, 2012; **natural disasters** - Shepherd & Williams, 2014; **terrorist attacks** - Quinn & Worline, 2008

Source : Hällgren, Rouleau et De Rond (2018). « A Matter of Life or Death: How Extreme Context Research Matters for Management and Organization Studies: Matrix of the Contexts Activities According to the Events Occurrence », *Academy of Management Annals*, vol. 12, no 1, 117 p.

2.1.3 La Colombie et les femmes réfugiées vénézuéliennes : un double contexte extrême

Après avoir défini le contexte extrême et avoir expliqué la typologie développée par Hällgren, Rouleau et De Rond, essayons de mieux comprendre comment le contexte colombien et celui des femmes réfugiées s'insèrent dans un contexte extrême.

Comme nous l'avons défini, un contexte extrême comporte trois caractéristiques : évolutif, incertain et à risque (Lièvre, 2005). Si nous prenons le cas de la Colombie, c'est un pays qui, certes, est en train de se remettre de son passé difficile, mais qui évolue quand même dans un contexte dangereux. En effet, la Colombie est toujours aux prises avec la violence politique, la corruption et le trafic de drogues. Le 17 janvier 2019, un attentat a d'ailleurs eu lieu à Bogotá, dans l'enceinte de l'école de police Francisco de Paula Santander de la Police nationale colombienne. L'explosion a provoqué la mort de vingt et une personnes, et fait soixante-huit blessés. Malgré le pacte de paix établi avec les guérillas par l'ancien président de la Colombie Juan José Santos en 2016, l'attaque a été revendiquée par l'Armée de libération nationale (ELN) le 21 janvier 2019 (Delcas, 2019) :

> « A recent meeting in Venezuela between the leaders of two Colombian guerrilla groups may signal that these groups have solidified their criminal activities in Venezuela, where it is easier for them to operate and evade authorities » (Venezuela Investigate Unit, 2018: 1).

Les activités des groupes de guérilla sont donc toujours existantes, et ils se rencontrent pour principalement consolider leur réseau de trafic de cocaïne (Stratfor, 2016: 2). Comme on peut le voir sur la carte (Figure 2) et comme nous venons de l'expliquer, ces groupes de guérillas sont aussi proches de la frontière vénézuélienne. Ces routes deviennent dangereuses pour la population locale, mais aussi pour les Vénézuéliens qui y passent : « The criminal economies that the dissidents and the ELN have brought to Venezuela have become lifelines for many hungry and desperate Venezuelans facing their country's worsening economic crisis » (Venezuela Investigate Unit, 2018 : 1).

FIGURE 2
Présence de groupes armés à la frontière colombienne et vénézuélienne

Source: InSight Crime. « Colombia and Venezuela: Criminal Siamese Twins », [en ligne], page consultée le 20 juin 2019 : https://lattin.ca/2018/05/28/colombia-and-venezuela-criminal-siamese-twins/

Dans ce contexte, on comprend l'instabilité à laquelle font face les Colombiens. Il sera alors intéressant de voir comment ce contexte colombien vient affecter la coordination entre les acteurs de l'aide humanitaire. C'est une population encore vulnérable qui reçoit des réfugiés vénézuéliens, eux-mêmes en détresse.

En effet, la crise migratoire qui se passe en ce moment au Venezuela et l'arrivée importante de réfugiées à la frontière créent un certain chaos. Les OI, les ONG et l'État essayent donc de contrôler d'une certaine manière cet afflux, et d'apporter un soutien, comme l'installation de tentes et de camps aux frontières pour les réfugiés. Cependant, c'est une situation extrêmement délicate, considérée comme « extrême » et « d'urgence », car les vies de personnes se retrouvent en danger (manque d'hygiène, de nourriture, maladie, etc.). Cette instabilité vient alors toucher la gestion de

ces organisations humanitaires. De plus, les organisations qui s'occupent de l'accueil des réfugiés doivent faire preuve d'une grande adaptation, d'une rationalité exemplaire, mais aussi de courage et d'engagement. Chaque journée est différente, et chaque décision peut mettre la vie d'une personne en danger :

> « Improvisation and bricolage— or the ability to recombine material, social, and cognitive resources in daily operations (Bechky et Okkhuysen, 2011)— are thought to be fundamental for building adaptive sense making in emergency contexts, as are mindfulness (Weick, 1993) and resourcefulness (Lipshitz, 1995) » (Hällgren, Rouleau, De Rond, 2018: 128).

Les personnes qui travaillent dans un contexte extrême « d'urgence » se retrouvent aussi dans des situations psychologiques souvent difficiles et instables de par leur métier, « emergency contexts are typically the site of intensely negative emotions, including stress, anxiety, fear, and sadness » (Maitlis et Sonenshein, 2010: 566). Cette situation de stress constante peut agir sur le jugement des gestionnaires et le corrompre. L'atmosphère stressante est d'ailleurs typique des contextes extrêmes « d'urgence » (Hällgren, Rouleau, De Rond, 2018). Et ce n'est pas seulement un stress que ressentent les gestionnaires, employés et bénévoles, mais aussi la population touchée. Surtout dans le cas de réfugiés, où l'on retrouve une population en détresse.

En parlant des réfugiés, les femmes réfugiées sont elles aussi encore plus sujettes à l'insécurité et à la violence (UN Women, 2019). Ce qui les placent dans un double contexte extrême. Nous trouvons en effet qu'inclure le genre dans un contexte extrême rajoute une double variable à ce contexte. Nous avons expliqué les différentes dimensions du contexte extrême et comment la crise migratoire en fait partie. Mais si nous rajoutons aussi les femmes, et les rapports de pouvoir qui existent entre les hommes et les femmes, on peut dire qu'elles sont confrontées à un double contexte extrême : celui d'être réfugié, mais aussi celui d'être une femme réfugiée :

> « Les femmes migrantes et réfugiées sont souvent plus gravement exposées à la violence que les hommes migrants et réfugiés, en raison des inégalités sexistes à l'intérieur même du processus migratoire, et cela aussi bien dans leur pays d'origine que dans les pays d'accueil. Les femmes migrantes et réfugiées se retrouvent ainsi dans une situation de « double » vulnérabilité à la violence – en tant que migrantes/réfugiées et en tant que femmes » (Freedman et Jamal, 2008 : 14).

En effet, « coupées de leur environnement géographique, social et familial naturel, elles se retrouvent souvent isolées dans leur fuite, dépourvues de tous les moyens traditionnels par lesquels elles se protégeaient, tant bien que mal, contre les violences faites aux femmes dans tous les pays, sur tous les continents » (Devidal, 2005 : 2). Tout au long de leur parcours, elles se retrouvent placées en situation de dépendance vis-à-vis de personnes, dont la quasi-totalité sont des hommes, exerçant sur elles un pouvoir et donc susceptibles d'en abuser (mari, policiers, passeurs, gardes-frontières, douaniers, etc.). Les menaces pesant sur les femmes sont nombreuses (viol, prostitution, enlèvement, trafic d'êtres humains ou d'organes, abandon de famille, etc.) et leur parcours jusqu'à l'obtention d'une protection efficace est long. En plus des dangers traditionnels (violences domestiques, mutilations génitales, etc.) et des problèmes liés à leur genre (natalité contrôlée, punition pour transgressions de normes sociales, orientation sexuelle, etc.), elles doivent aujourd'hui faire face à de « nouvelles menaces », issues du développement du crime organisé transnational (Géry, 1999; de Stoop, 1993).

Cette situation de genre dans les migrations peut donc être incorporée dans la dimension du contexte extrême « risqué » comme définit dans la typologie d'Hällgren, Rouleau et De Rond que nous avons vu plus haut. En effet, « risky contexts are characterized by near-constant exposure to potentially extreme events such that an unusually great degree of emphasis is inevitably placed on the reliability of systems and the particular routines, processes, and materials these involve » (Hällgren, Rouleau, De Rond, 2018: 117). Dans la situation des femmes réfugiées, il y a bel et bien une crainte et un risque constants pendant le long processus du chemin migratoire, que ce soit sur la route, en fonction des rencontres qu'elles font ou de l'endroit où elles dorment. Nous pensons donc que la problématique managériale ou de gestion se retrouve alors pour les organismes d'accueil qui sont confrontés à une situation plus difficile lorsqu'il s'agit des femmes réfugiées et qui doivent donc adapter leurs ressources (fournir un soutien psychologique, service adapté aux femmes enceintes, etc.). C'est ce que nous essayerons de voir.

Évoluant dans un contexte extrême « d'urgence », la Colombie se retrouve à accueillir une population elle aussi en contexte extrême « risqué ». C'est une caractéristique que nous n'avons pas encore vue dans les études portant sur le contexte extrême. Comment une population vulnérable vient en aide à une autre population vulnérable de manière efficace? Les organisations humanitaires sur place sont donc confrontées à différents enjeux et une réponse efficace à la crise

devient de plus en plus compliquée. Cependant, des recherches effectuées par le passé nous expliquent que des mécanismes peuvent être mis en place, pour faire descendre le stress, ramener une énergie positive, et trouver un moyen de coordonner son équipe. Cela « involves persuading multiple actors from diverse organizational levels, or even diverse organizations, to coordinate their actions when facing to an emergency situation » (Mintzberg, 2001: 54).

De par notre recherche, nous nous trouvons donc dans un contexte hybride, ce qui rend l'écosystème humanitaire encore plus complexe. C'est pour cela qu'il nous paraît important de regarder les effets de la coordination inter-organisationnelle dans un contexte si particulier. A-t-elle un effet positif ou négatif au sein de l'aide humanitaire? Revenons donc à la définition de la coordination inter-organisationnelle et de sa place dans la littérature.

2.2 La coordination inter-organisationnelle

Nous proposons dans cette section de développer l'aspect de la coordination inter-organisationnelle en contexte extrême. Après avoir situé notre étude dans un contexte extrême, nous voulons revenir sur la coordination inter-organisationnelle, essentielle à notre recherche. En effet, notre question de recherche porte sur l'apport de la coordination inter-organisationnelle dans les processus d'intervention d'une organisation humanitaire en contexte extrême. Nous voulons donc comprendre le rôle de la coordination inter-organisationnelle et le travail entre les différentes organisations humanitaires, pour ainsi observer s'il existe des restrictions ou au contraire si cela facilite les actions de l'ONG étudiée. Est-ce que l'ONG adapte ses processus d'intervention selon son point de vue, ou selon un point de vue imposé par les autres acteurs de l'aide humanitaire? Comment le contexte peut-il modifier les processus d'intervenions des organisations humanitaires lors d'une crise?

Comme l'expliquent Hällgren, Rouleau et De Rond: « Given the high degree of risk to which they are exposed, and their dependence on external stakeholders for operating licences and resources, organizations that operate in risky contexts have to be particularly astute at managing constituents » (Hällgren, Rouleau, De Rond, 2018: 120). En effet, dans un contexte extrême, les organisations vont devenir plus dépendantes les unes aux autres, compte tenu du risque plus élevé d'incidents. Ceci va cependant permettre un échange de ressources. Par contre, seule une bonne coordination

des parties intéressées peut avoir des résultats positifs dans un contexte difficile à opérer. Revenons donc premièrement sur la définition de la coordination.

La coordination se définit comme « l'action de coordonner ou encore l'harmonisation d'activités diverses dans un souci d'efficacité » (Larousse, 2019). On s'intéresse ici à la coordination inter-organisationnelle, c'est-à-dire la coordination entre les organisations. Quarentelli la décrit comme une « coopération où des parties se mettent en accord sur la manière de mener à bien des tâches particulières » (Quarentelli, 1997 : 48). D'après Drabek et McEntire, c'est un « processus collaboratif où plusieurs organisations interagissent ensemble afin d'atteindre des objectifs communs » (Drabek et McEntire, 2002 : 199). Dans le cas de notre recherche, cet objectif commun est la prise en charge efficace des femmes réfugiées. De ce fait, « the above definitions demonstrate an important aspect of coordination namely the harmonization of activities of different organizations and their mutual adjustment of different activities with respect to other actors » (Grant, 2010). En effet, une partie importante de la coordination inter-organisationnelle est l'harmonisation entre différentes organisations afin d'atteindre avec efficacité un objectif commun.

Hardy, Lawrence et Phillips (Hardy et Phillips, 1998; Hardy et al., 2003; Lawrence et al., 2002; Phillips et al., 2000) posent toutefois un regard plus critique sur la coordination inter-organisationnelle, et suggèrent qu'elle ne vise pas toujours le meilleur intérêt de tous les participants, et que la collaboration peut aussi constituer un mécanisme pour influencer ou contrôler les organisations moins puissantes : « Dans ce sens, la collaboration est un processus politique subordonné aux intérêts des organisations participantes, et la structuration de la collaboration sera ainsi modulée par le pouvoir des organisations qui collaborent » (Soublière, 2013 : 20). Dans un contexte de crise humanitaire, on peut alors se demander si les organisations internationales n'influencent, ou ne contrôlent pas, les plus petites organisations comme les ONG. C'est ce que nous verrons plus tard.

2.2.1 La coordination inter-organisationnelle en contexte extrême

Dans des environnements complexes, « organizations frequently develop formal or informal relationships in order to work together to pursue shared goals, address common concerns, and/or attain mutually beneficial ends » (Kapucu, 2005: 35). En effet, en contexte extrême,

plusieurs organisations, qui n'avaient pas forcément l'habitude de travailler ensemble, se retrouvent obligées d'interagir pour mieux répondre à la crise: « The underlying assumption is that a response system composed of multiple agencies and jurisdictions will be able to adapt more appropriately to threats in a given region than separate » (Kapucu, 2009: 1). Plusieurs recherchent ont d'ailleurs été effectuées dans le cadre de l'ouragan Katrina, de l'attaque du 11 septembre et du tsunami de 2005 (Comfort et Kapucu, 2006; Butts et coll., 2012; Raju et Becker, 2013), et montrent que la coordination en situation extrême est cruciale, afin de bien coordonner les activités entre les autorités en place et les organisations qui viennent en aide.

En contexte extrême, la coordination entre les organisations est principalement orientée vers la mise en place d'un partage efficace des ressources, d'une bonne communication, et d'un partage des technologies, des connaissances, de l'information, etc. En effet, « extreme events trigger greater density of communication and interaction among organizations that stimulates collective action » (Kapucu, 2005: 38). Cela passe aussi par une collaboration et une confiance entre les agences gouvernementales à tous les niveaux, et entre le secteur public et les organismes à but non lucratif. C'est sur ce point qu'insiste particulièrement Kapucu (2005): « In response to 9/11 a resilient emergency response was achieved through integrating the resources and capacity of emergency response organizations with other governmental agencies, private, and nonprofit organizations » (Kapucu, 2005: 46). Ces différentes organisations dont parle Kapucu constituent ce que l'on appelle des parties prenantes: « Stakeholders are key players in emergency contexts as they can influence the unfolding of catastrophic events in emergency contexts and provide pressure on organizations to act more responsibly during daily operations » (Hällgren, Rouleau, De Rond, 2018: 130).

Freeman définit les parties prenantes d'une organisation comme « tout groupe ou individu qui affecte ou est affecté par la réalisation des objectifs organisationnels » (Freeman, 1984 : 31). Cette définition introduit le lien avec une perspective managériale et stratégique, reprise par d'autres auteurs, qui soulignent que l'entreprise doit porter son attention aux revendications des parties prenantes qui sont importantes pour sa survie (Donaldson, 2002; Donaldson et Preston, 1995). Une partie prenante est donc un « porteur d'intérêt », c'est-à-dire n'importe quel acteur qui a un intérêt et qui joue un rôle dans la conception stratégique et le modèle de gouvernance.

Les parties prenantes de notre recherche sont donc principalement les ONG, les OI et l'État, que nous appelons aussi les acteurs de l'aide humanitaire :

> « L'analyse des parties prenantes est une approche structurée permettant de comprendre un système en précisant l'intérêt, les besoins et les préoccupations des différentes parties concernées. Cet outil s'avère utile pour aider à la prise de décision lorsque différentes parties prenantes ont des intérêts contradictoires, que les ressources sont limitées, et que les besoins des acteurs en présence doivent être finement équilibrés. Il peut également servir à évaluer des scénarios envisagés » (Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, 2010 : 1).

En effet, particulièrement dans un contexte extrême, les décisions prises deviennent plus délicates, tout doit se faire plus vite. De ce fait, il manque parfois de temps de concertation entre les parties prenantes, pour qu'elles se mettent toutes d'accord. Cela peut amener alors à une mauvaise gestion de la crise:

> « Emergencies often give rise to divergent accounts among stakeholders on the origins, handling, and consequences of catastrophic events. After all, each stakeholder brings specific interests, motives, and knowledge bases to their interpretations of these events (Gephart, 1984; Patriotta, Gond & Schultz, 2011) » (Hällgren, Rouleau, De Rond, 2018: 131).

Pour faciliter la coordination entre les parties prenantes dans un contexte extrême, Golnaraghi et coll. (2016), propose donc de développer des partenariats entre le secteur public et le secteur privé, pour tirer profit des forces de toutes les parties prenantes, éviter les redondances et aligner les priorités : « development of sustainable and scalable risk management practices could benefit from stronger strategic public–private partnerships that leverage stakeholders' strengths, avoid redundancies and align priorities » (Golnaraghi et coll., 2016: 5). Dans le même ordre d'idées, Kapucu conclut qu'une:

> « Effective response and recovery operations require collaborations and trust between government agencies at all levels and between the public and nonprofit sectors. Ongoing collaboration raises trust, and the importance of broad collaboration among various governmental levels and between government, the private sector, the nonprofit sector, and the public cannot be overemphasized » (Kapucu, 2005: 46).

Kapucu rajoute aussi qu'un « critical aspect of this process is the formation of new and or stronger networks among multi-sector organizations » (Kapucu, 2005: 38).

On retient donc qu'une meilleure et plus forte collaboration entre les parties prenantes, qui peut se faire sous forme de partenariat, permettrait une meilleure coordination lors d'un contexte extrême. Nous allons donc analyser comment cette coordination fonctionne pour notre recherche, et nous regarderons particulièrement comment le processus de coordination se met en place et s'il est efficace.

De ce fait, mieux cerner la coordination inter-organisationnelle va nous permettre de mieux comprendre les dynamiques entre les différents acteurs qui s'occupent de l'accueil des femmes réfugiées en Colombie. Nous pourrons ainsi voir l'impact que cela a sur les processus d'interventions d'une ONG locale. Nous avons parlé ici des parties prenantes (OI, ONG, État), mais nous ne les avons pas formellement identifiées. Nous allons donc, dans la prochaine section, définir plus spécifiquement ces acteurs de l'intervention humanitaire.

2.3 Les acteurs de l'aide humanitaire

Après avoir délimité notre champ au contexte extrême, et avoir défini la coordination inter-organisationnelle et son importance dans ce contexte, il devient nécessaire de parler de l'aide humanitaire. Comme nous cherchons à comprendre l'apport de la coordination inter-organisationnelle dans les processus d'intervention d'une organisation humanitaire en contexte extrême, nous devons préalablement définir ce qu'est une organisation humanitaire. Grâce à cela, nous pourrons par la suite nous intéresser aux processus d'interventions concernant les femmes réfugiées. Revenons donc sur l'aide humanitaire en général et la définition des acteurs clés : OI, ONG et État.

2.3.1 Qu'est-ce que l'aide humanitaire?

2.3.1.1 L'aide humanitaire : historique et définition

Une urgence humanitaire est un évènement, ou une série d'évènements, qui constitue une menace sérieuse à la santé, la sécurité ou le bien-être d'une communauté ou d'un groupe de personnes, sur une zone étendue (Coalition Humanitaire, 2019). L'humanitaire peut donc signifier : secours, droits de l'homme, protection des réfugiés, résolution des conflits, construction des nations, etc. (Rieff, 2003). Cependant, il reste difficile de trouver un consensus sur la définition

de l'aide humanitaire. Non seulement la multiplicité des définitions varie en fonction des disciplines, mais aussi en fonction des contextes, des représentations, du sens donné aux notions d'intervention, d'humanité, d'humanisme et de compassion (Bourdon, 2013).

La première véritable opération de secours humanitaire internationale a eu lieu au Venezuela en 1812, alors plongée dans une guerre civile (Hébrard, 2011). Par la suite, Henry Dunant, banquier suisse, assiste à la bataille de Solférino en 1859. Révolté à la vue des blessés et des morts, sans que personne ne leur prête assistance, il rédige en 1862 : un *Souvenir de Solférino*, où il traite des aspects négatifs de cette bataille. Son ouvrage sera considéré comme fondateur du Comité international de la Croix-Rouge créé en 1863. Les deux guerres mondiales et particulièrement la deuxième vont accentuer la création de nouveaux organismes caritatifs (par exemple Oxfam UK en 1942 ou Care USA en 1945). L'aide humanitaire est aujourd'hui un appui essentiel lorsqu'une crise éclate, cependant des questionnements sur son efficacité perdurent (Bourdon, 2013). Il existe d'ailleurs deux types d'aide humanitaire.

2.3.1.2 L'aide d'urgence et l'aide au développement

La littérature différencie donc deux principaux types d'aide : l'aide d'urgence et l'aide au développement (Cazes, 1993; Hardcastle et Chua 1998). À l'échelle internationale, la démarche humanitaire est d'abord et avant tout comprise comme une action de secours pour les victimes des conflits ou des catastrophes. Il y a parfois une confusion avec le terme d'aide au développement (Comité international de la Croix-Rouge, 1999).

L'aide d'urgence se définit plus comme « une action ponctuelle s'attaquant davantage aux conséquences qu'aux causes et donc ayant davantage une vision à court terme » (Anslot, 2017 : 21). En effet, selon Hardcastle et Chua, « l'aide humanitaire est généralement donnée en réponse à un besoin immédiat dans des zones sinistrées, comme suite à un incident, et a comme objectif de prévenir et de soulager les souffrances humaines, de protéger la vie et de garantir le respect de la personne humaine » (Hardcastle et Chua 1998 : 590). À contrario, l'aide au développement s'attaque davantage aux causes du problème et a plutôt une vision à long terme : « L'aide au développement répond davantage à des problèmes dits systémiques et cherche à assurer un développement économique, social et politique des bénéficiaires de l'aide » (Anslot, 2017 : 21).

Historiquement, l'aide au développement se faisait d'État à État, alors que l'aide humanitaire était mise en œuvre par les ONG (Anslot, 2017 : 21). Ces deux formes d'aide sont cependant interdépendantes. Lors d'une crise, d'un tremblement de terre, d'un conflit, etc., une aide humanitaire est apportée à court terme, entre autres des vivres, de l'eau, des abris temporaires et des services de santé. Par contre, une fois que la situation dans le pays s'est quelque peu stabilisée, les activités d'aide humanitaire font progressivement place au rétablissement à long terme, soit à l'aide au développement (Coalition humanitaire, 2019). Malgré leur nature complémentaire, il existe souvent un fossé entre ces deux types d'assistance au niveau national. Ceci s'explique par des programmes d'aide, conçus séparément et de façon non coordonnée au niveau des donateurs. C'est pour cela que la coordination de l'intervention humanitaire devient cruciale pour bien répondre à une crise.

Pour notre recherche, nous nous sommes placés dans le cadre de l'aide d'urgence, ce qui est logique compte tenu du contexte extrême « d'urgence » dont nous avons parlé plus haut. En effet, une crise migratoire demande une aide ponctuelle directe, dans le sens où des personnes se retrouvent en situation de détresse (malnutrition, manque d'hygiène, violence, etc.).

2.3.2 Les organisations internationales

Les premiers acteurs que nous définirons de l'aide humanitaire sont les organisations internationales (OI). En effet, ce sont souvent les OI qui, lors d'une crise, organisent la coordination entre les différentes parties prenantes. Comme les OI ont des statuts, des structures, des objectifs, des fonctions, un financement, des langues de travail et des possibilités d'adhésion fort différents, leurs définitions peuvent varier (Colas, 1993; Diez de Velasco Vallejo, 2002; Smouts, 1995). Tout de même, on définira une organisation internationale comme « une entité interétatique, créée par un acte constitutif (un traité, une entente) qui lui confère une volonté propre, distincte des États membres et lui attribue une compétence, des structures permanentes et des moyens pour atteindre une fin commune » (Sabourin, 2012 : 1). Dans un monde de plus en plus mondialisé, le nombre des organisations internationales n'a cessé d'augmenter au fil des années et s'élevait en 2009 à plus de 350 (contre 190 États environ) (Gerbet, 2012 : 255). Cependant, leur importance est extrêmement variable, et toutes n'ont pas au même degré la capacité d'agir sur le plan international (Rambaud, 2019).

Pour notre recherche, nous limiterons notre description des organisations internationales au système des Nations Unies et de ses organisations spécialisées :

> « Ambitieux, ce système a voulu la mise en place de règles pour assurer une paix perpétuelle, sinon durable, après deux grandes guerres mondiales. Pour cela, il lui a fallu surmonter l'échec d'une première tentative de grande envergure, celle de la Société des Nations (SDN) » (Rioux, 2013 : 823).

Cette Société des Nations, établie en 1919 par le traité de Versailles après la Première Guerre mondiale, fut un véritable regroupement d'États souverains et se voulait universelle. Cependant, « l'absence des États-Unis, les moyens ainsi que les pouvoirs limités dont elle disposait l'empêchèrent de prévenir la crise économique mondiale de 1929 et le déclenchement de la Seconde Guerre mondiale » (Rioux, 2013 : 836). C'est à Bretton Woods, aux États-Unis, qu'en 1944, les alliés se réunissent afin d'aider les populations et les pays endettés par la guerre. La Banque internationale pour la reconstruction et le développement (BIRD), ainsi que le Fonds monétaire international (FMI) sont créés, et en 1945, c'est l'Organisation des Nations Unies (ONU), qui est mise en place. À cette dernière se sont greffées des institutions spécialisées ainsi que de nombreux programmes spéciaux, dont le HCR pour les réfugiés (HCR) (Sabourin, 2012 : 2).

« L'architecture générale des organisations internationales se ressemble beaucoup. La très grande majorité a un secrétariat, une assemblée générale et divers conseils ou commissions qui siègent de façon permanente ou périodique » (Sabourin, 2012 : 1). En ce qui concerne la littérature sur les OI si, avant 1950, elle était très légaliste, un éventail fort diversifié de publications et de revues importantes dédiées en tout ou en partie aux organisations internationales existe maintenant (Éthier, 2003; Diez de Velasco Vallejo, 2002; Archer, 2001; Armstrong et coll., 2004; Barnett et Finnemore, 2004; Smouts, 1995; Bennet et Olivier, 2002) (Rioux, 2013 : 827). Les OI sont donc des acteurs essentiels lorsqu'une crise éclate, et il devient intéressant d'étudier leurs processus d'action pour observer comment elles travaillent avec les acteurs nationaux et locaux.

2.3.2.1 Le HCR : une aide internationale pour les réfugiés

Comme notre recherche s'intéresse aux réfugiés, il est important de revenir sur l'organisation internationale principale d'aide aux réfugiés de l'ONU : le HCR. C'est au lendemain

de la Deuxième Guerre mondiale, avec la création de l'ONU, que l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) a été créée en 1950 pour gérer les Européens déplacés par le conflit. En effet, l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés est une organisation internationale qui a pour mission de sauver des vies, de protéger les droits des réfugiés et de construire un avenir meilleur pour les réfugiés, les communautés déplacées et les apatrides (HCR, 2019). L'agence travaille dans 138 pays et son budget initial de 300 000 dollars la première année est passé à 6.54 milliards de dollars en 2016 (HCR, 2019). Puisque le HCR s'occupe de la prise en charge des réfugiés, elle a aussi été mise en place afin de veiller à l'application de la Convention de Genève sur les réfugiés de 1951. Selon la Convention sur les réfugiés de 1951, il y a des obligations principales des États à l'égard des réfugiés, notamment l'obligation de ne pas expulser un réfugié vers un pays où il risquerait la persécution. Avec cette Convention, les migrants obtiennent alors un statut juridique à part. La Convention relative au statut des réfugiés du 22 avril 1954, dans son article 1. A2, définit le réfugié comme toute personne :

> « Qui par suite d'événements survenus avant le 1er janvier 1951, et 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 trouve 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; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle, à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner » (Convention relative au statut des réfugiés, 1951)

Pour notre recherche, le HCR est un acteur qui joue un rôle primordial dans la prise en charge des réfugiés. Il est aussi le partenaire de presque la majorité des ONG qui œuvre dans l'accueil des réfugiés, aussi bien au niveau mondial, qu'en Colombie.

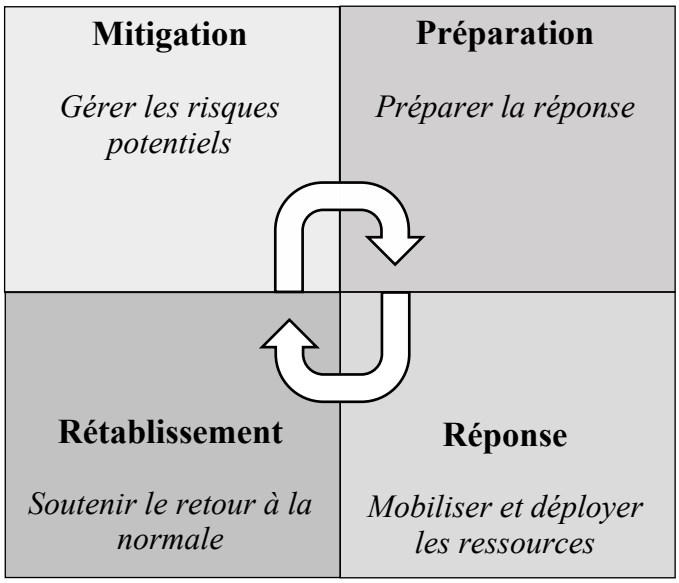
2.3.2.2 La coordination de l'aide humanitaire par les OI

En étant partenaires avec la majorité des organisations locales de l'aide humanitaire, les OI ont ainsi développé des méthodes de coordination. Elles ont donc développé des modèles et se sont donc donné comme rôle principal d'assurer la coordination humanitaire lors de crises.

Dans la littérature sur l'humanitaire (Çelik et coll., 2014; Van Wassenhove et Pedraza Martinez, 2012), et d'après Haddow et Bullock (2004), les opérations humanitaires sont divisées en quatre phases de coordination (Figure 3) : la mitigation, la préparation, la réponse et le rétablissement :

> « Ces phases de coordination, étroitement liées, permettent de cibler les risques potentiels d'une crise pour une région donnée et de développer les compétences et les outils nécessaires à la gestion de ces risques (phase de mitigation), ainsi que de connaître rapidement la portée des dommages et d'établir les priorités de réponse (phase de préparation). Lorsqu'une crise survient, cette seconde phase sert de point de départ pour amorcer le processus de réponse et le déploiement des ressources sur le terrain (phase de réponse). Finalement, dans la majorité des cas, le retour à la normale se fera conjointement avec le soutien des acteurs humanitaires locaux, nationaux et internationaux (phase de rétablissement) » (Dufour, 2016 : 20).

FIGURE 3
Phases de coordination d'une crise humanitaire (d'après Çelik et coll., 2014)



Source : Dufour, Émilie (2016). *Analyse et conception d'un réseau d'entrepôts d'aide humanitaire : Le cas de l'Organisation des Nations Unies pour la réponse en Afrique de l'Est*, [mémoire], Montréal, École des hautes études commerciales, 20 p.

Sur le plan des méthodes de coordination, l'organisation internationale tend à adopter des normes et à en assurer l'application, afin de réaliser ses opérations (Sabourin, 2012 : 1). En effet, l'ONU s'est donné comme responsabilité de pouvoir aider à la coordination entre les acteurs de l'aide humanitaire. Ainsi, le Bureau de la coordination des affaires humanitaires (OCHA) a été créé par une résolution de 1991. L'OCHA est responsable au sein du Secrétariat de l'ONU de la

coordination de l'action humanitaire. L'OCHA fait partie de l'IASC (Inter-Agency Standing Commitee ou Comité permanent inter organisations), un forum unique inter-agences pour la coordination, l'élaboration des politiques et la prise de décision, réunissant les principaux partenaires humanitaires des Nations Unies (Bureau de la coordination des affaires humanitaires, 2019). L'IASC coordonne l'aide humanitaire en regroupant les organisations humanitaires comme l'ONU et l'OCHA, ainsi que les organisations non humanitaires.

En 2005, une réforme humanitaire initiée par l'ONU avec en tête de file le Bureau sur la coordination des affaires humanitaires (OCHA) a eu comme priorité d'améliorer justement la coordination entre les acteurs des réponses humanitaires par l'instauration d'un mécanisme de coordination sectorielle : l'approche par cluster. Celle-ci « vise à améliorer l'efficacité des réponses humanitaire en facilitant la coordination entre les acteurs humanitaires » (Martel, 2014 : 66). Elle constitue donc une plateforme d'échanges entre les intervenants humanitaires qui sont ainsi réunis en fonction de leurs secteurs d'interventions (aide alimentaire, santé, abris, etc.), et ce, au niveau national et local (Martel, 2014 : 66). L'utilisation des clusters est alors devenue la norme de base dans l'ensemble des crises humanitaires depuis 2006. L'OCHA, l'UNICEF ou encore le HCR font d'ailleurs partie de l'IASC.

Comme la majorité des organisations onusiennes, le HCR qui s'occupe des réfugiés, se base donc sur le modèle de l'IASC dans sa coordination avec les autres agences d'aide sur le terrain : « Le modèle de coordination […] s'appuie sur la responsabilité primordiale des États en matière de protection des réfugiés et est essentiellement conditionné par les capacités et les approches du gouvernement hôte. […] Le modèle de coordination pour les réfugiés garantit l'inclusion, la prévisibilité et la transparence, ainsi que des voies hiérarchiques claires pour rendre des comptes. Il s'efforce d'être léger, centré sur les opérations et orienté vers l'impact » (HCR, 2014 : 1). Il ne faut cependant pas oublier que le HCR travaille conjointement avec les États affectés par une crise, dont la Colombie dans le cadre de notre recherche.

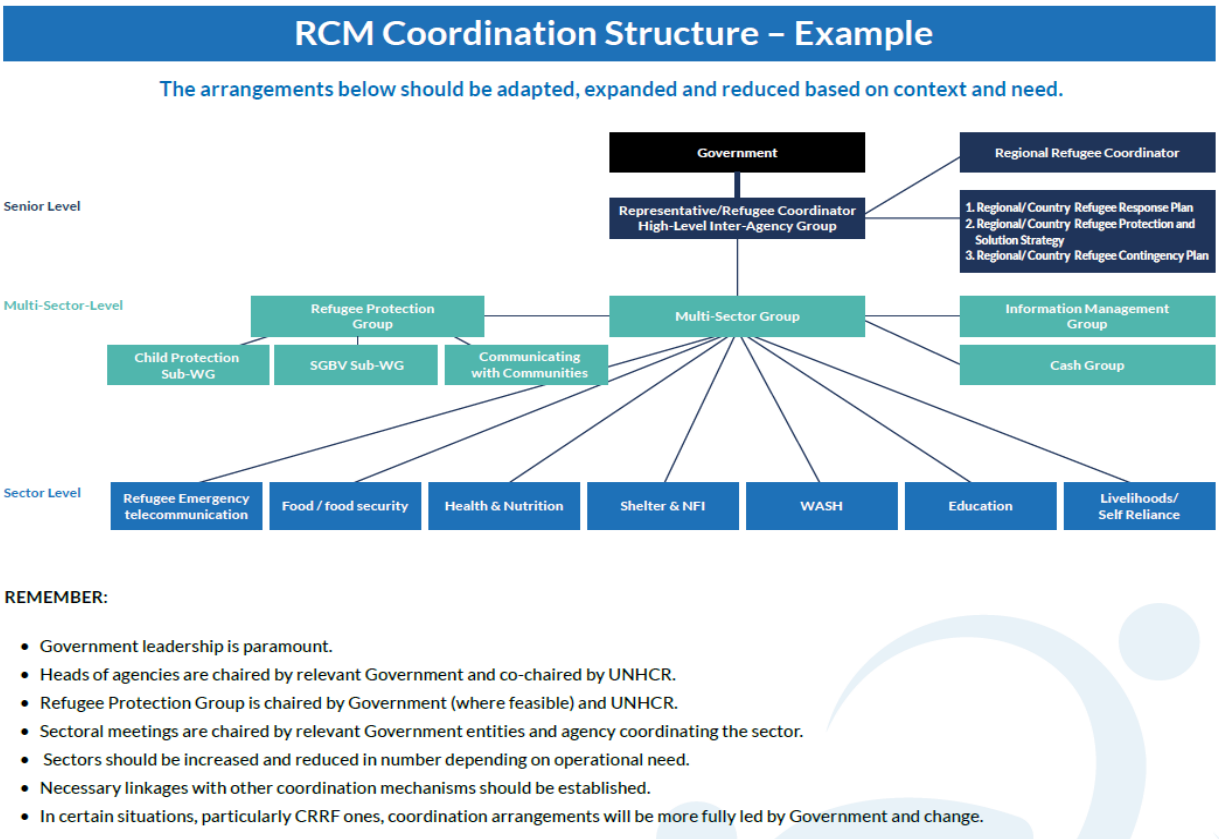
2.3.2.1 La coordination de l'aide humanitaire par le HCR

La Figure 4 représente le modèle de coordination des réfugiés tel que développé par le HCR. On se rend compte d'ailleurs qu'il est divisé en 3 niveaux : Senior Level, Multi-Sector Level et Sector Level. Nous reviendrons d'ailleurs sur cette division systémique dans notre cadre

conceptuel. De plus, le modèle stipule bien que les « arrangements below should be adapted, expanded and reduced based on context and need » (voir Figure 4). Ce n'est donc pas un modèle qui peut se reproduire de la même manière dans tous les cas de crises migratoires. Cependant, c'est une structure de base.

Pour la crise migratoire syrienne en Jordanie par exemple, avec l'aide du HCR, le gouvernement jordanien a créé le Syrian Refugee Affairs Directorate (SRAD) pour coordonner la situation des réfugiés dans le pays. C'est donc une initiative du Senior Level et qu'on a pu voir spécifiquement dans le cas de la crise syrienne en Jordanie.

FIGURE 4
Refugee Coordination Model (RCM)



Source : HCR (2020). « Refugee Coordination Model (RCM) », [en ligne], page consultée le 20 janvier 2020: https://emergency.unhcr.org/entry/38270?lang=en_US

Cependant, le Refugee Coordination Model (RCM) est un modèle de courte durée. Shelly Culbertson, Olga Oliker, Ben Baruch et Ilana Blum (2016) proposent ainsi de développer des modèles sur le long terme lors de crises migratoires:

> « The Syrian refugee situation will likely span at least a decade, yet planning for it has been mainly short-term and reactive. The Contact Group should therefore work with UNHCR to develop a planning process that assumes a ten-year refugee response in Jordan, Lebanon, and other host countries » (Culbertson, Oliker, Baruch et Ilana Blum, 2016: 18).

Outre les problèmes structurels du modèle, pour que ce dernier soit effectif, il faut que le HCR puisse travailler conjointement avec le gouvernement du pays affecté par la crise. Dans le cas de la crise migratoire des Rohingyas, le Bangladesh, qui a accueilli près d'un million de réfugiés en 2018, n'avait pas forcément prévu de leur ouvrir ses frontières. En effet, le Bangladesh ne fait pas partie de la Convention 1951 relative au statut des réfugiés, et au début de la crise ne considérait les réfugiés que comme des migrants illégaux. Cependant, depuis l'arrivée massive des réfugiées combinée à une augmentation significative de la population bangladaise, le Bangladesh a dû se référer au HCR pour de l'aide. Ensemble, ils ont développé un modèle plus systémique et responsable dans l'accueil des Rohingyas: « They amplified the process of externalisation of policy advice and refugee management by involving the UNHCR, IOM, and their partner NGOs in a greater capacity to manage the crisis » (Chowdhury et Abid, 2019: 2). Pourtant, l'organisation des camps de réfugiés n'a pas réussi à être optimale et son infrastructure laissait à désirer. Ce qui a alors débouché sur des décisions prises sans le consentement du Bangladesh. Ces problèmes ont alors forcé le gouvernement à ne plus accepter de réfugiés :

> « Many intergovernmental organisations and international NGOs started acting as petty republics and began running parallel governance structures. Many of them work in restricted zones or without government permission or consent, particularly in areas that jeopardise state security. The UNHCR let in more refugees from no man's land, in itself a humane act, but without the government's permission » (Chowdhury et Abid, 2019: 3).

Nous avons pu voir que les crises migratoires ont permis de façonner un modèle de base, le RCM, cependant nous avons vu que ce modèle diffère en fonction du pays affecté par la crise. Le HCR a donc un rôle clé dans la coordination de l'aide humanitaire lors d'une crise migratoire, qui ne doit pas être prise à la légère. Le gouvernement est l'entité qui doit régir les décisions, le Senior Level.

Sans l'accord du gouvernement, le HCR ne peut agir. Il serait donc intéressant de voir comment ce modèle de coordination s'insère dans la crise migratoire vénézuélienne en Colombie et dans la prise en charge des femmes réfugiées vénézuéliennes, et ce que cela apporte à la réponse humanitaire de l'État colombien. En effet, ce modèle n'a jamais été appliqué auparavant en Colombie. Ainsi, nous pourrons voir si des lacunes existent et ce qui pourrait être amélioré. De plus, la Colombie, un pays dont la population reste vulnérable compte tenu des récents conflits internes, pourrait réagir d'une manière encore jamais vue dans le cas de crise migratoire.

Cette section conclut la partie sur la coordination de l'aide humanitaire par les OI. Cependant, on ne peut parler de coordination de l'aide humanitaire sans parler des autres acteurs clés de notre recherche, c'est-à-dire les ONG et l'État.

2.3.3 Les organisations non-gouvernementales

Les OI ne peuvent se coordonner seulement entre elles, elles doivent aussi pouvoir travailler conjointement avec les ONG sur le terrain. Pour notre recherche, nous avons d'ailleurs regardé une ONG en particulier. Pour comprendre le cadre de notre recherche, il est alors important de bien définir ce qu'est une ONG. À la différence des OI, l'ONG est une organisation non gouvernementale, soit une association à but non lucratif, d'intérêt public, ne relevant ni de l'État, ni d'institutions internationales (InitiaDroit, 2019).

Le terme d'« ONG » apparaît officiellement en 1946, dans l'article 71 de la Charte des Nations Unies, et supplante l'expression AI (Association Internationale), couramment utilisée dans les années 1930. Un demi-siècle plus tard, dans une résolution du 25 juillet 1996, une définition en est donnée par le Conseil économique et social des Nations Unies (ECOSOC). Selon la résolution 1996/31 de l'ECOSOC, une ONG est « une organisation qui n'a pas été constituée par une entité publique ou par voie d'un accord intergouvernemental, même si elle accepte des membres désignés par les autorités publiques, à condition que ceux-ci ne nuisent pas à la liberté d'expression » (ECOSOC, 1996 : 3). Les ONG peuvent être locales, nationales, sous-régionales, régionales ou internationales, ou elles peuvent aussi être une fédération d'ONG conjuguant leurs efforts (Rouget, 2000 : 253).

Contrairement aux États ou aux organisations internationales, les ONG n'ont pas le statut de sujets de droit international. Toutefois, le rôle d'un certain nombre de ces organisations est reconnu à l'article 71 de la Charte des Nations Unies, qui prévoit des dispositifs de consultation entre le Conseil économique et social des Nations Unies (ECOSOC) et les ONG (Boczek, 2005 : 76).

2.3.3.1 Gestion des ONG

« Les ONG ont compris l'importance du management, des notions et des outils qui y sont associés : planification stratégique, coordination et communication, développement des ressources humaines, etc., notamment dans le cadre des engagements qui les lient à leurs différentes parties prenantes et de la responsabilité qui y est associée » (Couprie, 2012 : 59). Même si elles diffèrent des entreprises, depuis les années 90 elles se professionnalisent, contractualisent leurs relations avec les parties prenantes, utilisent les outils de gestion, de stratégie et de management des entreprises, et tendent à leur ressembler, du moins dans leur fonctionnement (Quéinnec, 2003). En travaillant étroitement avec les parties prenantes et pour assurer leur fonctionnement et garantir leurs objectifs, deux modèles principaux de gestion ont vu le jour: le modèle *Top-Down* et le modèle *Bottom-Up*.

- Le modèle *Top-Down* ou « descendant » en français, indique une gestion qui part du haut vers le bas. C'est communément le moyen de gestion le plus utilisé en Management : « Top-down one emphasises lobbying and bargaining, with decisionmaking authorities at different platforms, obtaining support from the government, building up pressures through various campaign mechanisms, actively engaging in advocacy activities, etc. » (Panda, 2007: 261).

- Le modèle *Bottom-Up* ou « ascendant » en français, signifie un modèle de gestion qui part du bas vers le haut : « Bottom-up approach emphasises local decision making, community participation and grassroots mobilization/movements. […] This approach can be seen as one of learning. It provides a platform to introduce key issues, and widens the scope for participants and practitioners to discuss issues with open mind » (Panda, 2007: 261).

En reprenant ces deux modèles, nous observerons lequel a été mis en place dans le cadre de l'ONG que nous avons étudiée en Colombie, et comment cela affecte ses processus d'intervention.

2.3.4 Le rôle de l'État : le cas de la Colombie

Finalement, après les OI et les ONG, nous devons regarder le rôle de l'État de plus près. En effet, le rôle de l'État est tout aussi important lors d'une intervention humanitaire. Il va travailler conjointement avec les OI, comme nous l'avons vu avec le HCR, et les ONG. De plus, selon l'État où la crise a lieu, les processus d'intervention peuvent être différents. D'après Lochak, l'État reste encore l'acteur principal en ce qui concerne le traitement des réfugiés (Lochak, 1985 : 234-235) :

> « C'est d'ailleurs la confrontation entre les nouvelles modalités de cette ère post-westphalienne (rapidité des échanges, multiplication des acteurs politiques, diversification des formes de conflits et de migrations) et le fait que les relations de pouvoir et le système juridique restent centrés sur des États souverains sur leur territoire et leurs frontières qui posent problème dans le cas des réfugiés. Toute réflexion sur la protection et les droits des réfugiés passe donc par les États, car ceux-ci possèdent le mot ultime et non négociable sur le sort de tout individu se présentant à leur porte, et, car il n'y a que dans ce cadre que sont possibles des droits stables à travers une citoyenneté » (Giraud, 2018 : 25).

Des politiques nationales sont donc mises en place pour gérer les flux de réfugiés qui passent par les frontières d'un pays. Revenons donc sur les politiques migratoires en Colombie.

Avec plus d'un million de personnes qui ont migré du Venezuela vers la Colombie en seulement 16 mois en 2018, la Colombie est confrontée à la plus grande vague migratoire de son histoire (Agence France-Presse, 2018). À l'entrée du pays, les Vénézuéliens ont le droit de passer en montrant une carte d'identité, cela leur permet d'avoir un droit de transit sur le territoire colombien. Normalement, on doit donner son passeport si l'on désire rester sur le territoire. En pratique cela ne se fait pas vraiment. On compte plus d'un million de Vénézuéliens qui ont eu accès à la *Tarjeta de Movilidad Fronteriza*, délivrée par le gouvernement colombien et qui permet aux populations de la zone frontalière de passer six jours sur le territoire colombien (Proenza, 2018). Ce document, gratuit, est mis en place pour éviter une entrée illégale en Colombie et pour stopper le trafic illégal (Proyecto Migración Venezuela, 2018). Le président colombien, Juan José Santos, a quand même exprimé à Cúcuta, ville frontalière avec le Venezuela, qu'un contrôle des frontières est important. De ce fait, un grand nombre de soldats colombiens se trouvent à la frontière. L'objectif étant ainsi de permettre une migration contrôlée et légale. Le gouvernement colombien appelle tout de même la population à faire preuve de solidarité envers les Vénézuéliens qui fuient un pays ravagé par la crise (Delcas, 2018). Le président Juan José Santos a aussi « lancé un plan visant à répondre aux

nécessités de base des Vénézuéliens, programme auquel participent aussi l'ONU et l'Organisation Internationale des Migrations (OIM) » (Agence France-Presse, 2018 : 1).

Les États sont souvent mal préparés à recevoir des vagues migratoires. Ils ont donc du mal à maîtriser la situation et à sécuriser leurs frontières. Ce manque de contrôle a su générer chez la société d'accueil trois types de craintes: économique, identitaire et sécuritaire (Sandovici, Jakobsen, et Strabac, 2012). De ce fait, dans les pays européens, les préoccupations des chercheurs et des militants des Droits de l'homme ont été tournées vers le phénomène du reflux des réfugiés, « interrogeant du coup la relation entre les politiques migratoires, les politiques intérieures de sécurité et la condition même des personnes réfugiées (Bernardot 2002 ; Ferré 2003 ; Le Cour Grandmaison, Lhuilier, Valluy, 2007) » (Saillant, 2007 : 68). Pourtant, l'État et la population colombienne semblent ouverts à laisser passer les Vénézuéliens et l'État demande justement aux Colombiens d'être compréhensifs. Plusieurs explications permettent de comprendre ce phénomène. D'une part, les frontières que l'on connaît aujourd'hui de l'Amérique du Sud ne sont que très récentes. En effet, la Colombie et le Venezuela ne formaient qu'un seul et même pays il n'y a pas si longtemps connu sous le nom de la « Grande Colombie », qui fut finalement dissoute en 1831 (Calvo, 1994). De plus, après des années de conflits, et des milliers de réfugiés colombiens qui ont trouvé refuge au Venezuela, le peuple colombien se sent redevable de pouvoir accueillir les Vénézuéliens comme eux l'avaient fait auparavant. Il demeure que des tensions sont toujours présentes et que le gouvernement colombien est fermement opposé aux politiques du président Maduro.

Même si l'État demeure ainsi un acteur de premier plan dans l'accueil des réfugiés, il n'en demeure pas moins qu'il doit travailler conjointement avec les OI et les ONG pour assurer une bonne gestion du flux de migrants. De plus, on peut voir que l'État colombien a encore des dispositifs assez flous dans ses règlements vis-à-vis de l'accueil des réfugiés. Nous verrons ainsi comment cela peut avoir un impact sur la coordination de l'aide humanitaire.

Coordonner une réponse humanitaire efficacement demande donc un travail conjoint entre les principaux acteurs, dont les OI, les ONG et l'État. En comprenant comment la coordination fonctionne, nous pourrons ainsi voir comment se passent les relations entre les OI, les ONG et les

autorités locales sur place. Sont-elles d'égales à égales? De plus, quelle est la place des femmes réfugiées au sein de cette coordination?

2.4 Les études de genre : les femmes réfugiées

Notre recherche portant sur les femmes réfugiées, il devient nécessaire de comprendre si une place est accordée aux femmes réfugiées dans la coordination de l'aide humanitaire. Comme nous l'avons mentionné, nous voulons comprendre dans quelle mesure les processus d'intervention d'une organisation humanitaire s'adaptent aux besoins des femmes réfugiées, et pour comprendre cette adaptation, nous devons regarder de prime abord si les organisations humanitaires prennent en considération la situation des femmes réfugiées. Revenons donc sur les études qui ont été effectuées sur le genre en contexte extrême, sur les femmes réfugiées, ainsi que sur la situation actuelle des femmes réfugiées vénézuéliennes et sur ce qui existe déjà comme processus d'intervention concernant les femmes réfugiées.

2.4.1 Les études de genre

Pour comprendre les actions des organisations humanitaires concernant les femmes, il est important de revenir sur la littérature entourant la situation des femmes et donc les études de genre. Ces études ont permis un renouveau dans la compréhension de la femme dans notre société. Les études sur le genre sont apparues pour la première fois aux États-Unis sous le terme « Gender studies » (Hubert, 2004). Ces études sont arrivées dans la mouvance des revendications féministes des années 70. En effet, comme l'expliquent Whelehan et Pilcher dans *Fifty Key Concepts in Gender Studies*:

> « Along with developing a critique of gender inequalities, in both personal relationships and in social positioning (especially economically and politically), second-wave feminism began to draw attention to the ways in which academic disciplines and sets of knowledge acted to exclude the experiences, interests and identities of women » (Whelehan et Pilcher, 2004: 10).

Les études de genre font ainsi leur apparition dans les domaines académiques et universitaires durant cette deuxième vague (la première correspond aux droits de vote des femmes américaines), et viennent donc remettre en question la dichotomie qui existait entre les sexes, fondée sur le

biologique. C'est donc la première fois qu'on étudie les femmes en fonction de qui elles sont (Fondimare, 2014).

Les études de genre restent un domaine fleurissant et nous paraissent importantes dans le cadre de notre recherche. En effet, la problématique des femmes réfugiées vient souvent d'une situation complexe qui est liée aux hommes. L'insécurité, la violence, la discrimination, etc., que subissent les femmes en période d'instabilité, comme une crise migratoire, sont en lien avec les dynamiques de genre et les rapports sociaux qui existent entre les hommes et les femmes. Les femmes sont donc plus vulnérables et peuvent plus facilement tomber dans la prostitution ou autre. C'est pour cela d'ailleurs que nous avons placé les femmes réfugiées au sein de notre recherche dans un contexte extrême « risqué ». C'est donc en regardant les rapports sociaux qui existent entre les hommes et les femmes que l'on va aussi avoir un aperçu intéressant sur la situation des femmes réfugiées. Voyagent-elles avec des hommes pour se protéger? Est-ce que l'aide humanitaire fait une distinction entre les hommes et les femmes?

2.4.2 Le genre et l'aide humanitaire

Dans le cas plus spécifique d'une crise humanitaire, les Nations Unies soutiennent que la contribution des femmes et des filles à la prévention des conflits, à la réduction des risques de catastrophes, à la consolidation et au rétablissement de la paix, est souvent sous-estimée, sous-utilisée et sous financée (ONU, 2017). Une situation extrême peut avoir des effets différents sur les femmes et les hommes, ainsi que sur les garçons et les filles, à cause de leurs rôles, de leurs rapports et de leurs inégalités respectifs (DDC, 2008).

> « En situation de conflit, la violence sexuelle contre les femmes augmente elle aussi fréquemment. Ce phénomène peut causer de graves problèmes physiques et psychologiques et contribuer à la transmission du VIH/sida et d'autres maladies sexuellement transmissibles » (DDC, 2008 : 6).

Dans le cas des crises migratoires, ces dernières « peuvent aussi modifier les relations de pouvoir et les relations de genre au sein des familles et des couples, et dans certains cas, accroître ou exacerber le nombre de cas de violence domestiques et intrafamiliales existantes » (Freedman, 2018 : 61). Certaines situations de détresse accentuent donc les inégalités. C'est pour cela qu'il devient nécessaire d'intégrer la dimension du genre dans les programmes d'aide humanitaire.

Nous reviendrons dans la prochaine section sur la situation plus spécifique des femmes réfugiées vénézuéliennes et de la problématique du genre en Amérique du Sud dans le cas de crise migratoire.

2.4.3 L'étude des femmes réfugiées

Suite aux recherches sur le genre et l'aide humanitaire, des études se sont penchées sur le genre et les crises migratoires:

> « Les études sur les réfugiés, ainsi que les études féministes du développement et de la migration forcée, ne se sont que récemment intéressées à la problématique du genre dans le cas des réfugiés. Nombreux sont les chercheurs et les praticiens — en majorité des hommes occidentaux — qui auparavant traitaient les réfugiés comme un groupe homogène inconsciemment assimilé à l'image de l'adulte mâle » (Laliberté-Beringar 2002 : 53).

La Convention des Nations Unies de 1951 dont nous avons parlé précédemment et qui régit le cas des réfugiés ne fait d'ailleurs pas mention explicitement de l'oppression basée sur le genre : « Les instruments juridiques internationaux permettant de gérer l'assistance et la protection des réfugiés depuis les années cinquante (tels que la Convention des Nations Unies de 1951 ou encore le Protocole de 1967) sont basés sur le postulat que les femmes et les hommes vivent les situations de crise de la même manière » (Laliberté-Beringar 2002 : 54). La principale critique féministe du concept de réfugié proposé par ces conventions est qu'elles ne reconnaissent que les formes de persécution frappant les hommes.

Il y a eu cependant un accroissement des recherches sur les femmes réfugiées durant les années quatre-vingt. Ainsi, la vulnérabilité des femmes a été reconnue dans plusieurs résolutions internationales depuis le rapport du HCR à la World Conference of the United Nation's Decade for Women (1980) (Moussa, 1993). Les tentatives des activistes féministes et des universitaires en vue d'intégrer les expériences vécues par les femmes à ce cadre juridique ont culminé dans le discours libéral : « les droits des femmes sont des droits humains », et sa codification dans la Convention pour l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes entrée en vigueur en 1981 (Smith, 2016 : 65).

Le lien entre femme et migration a lentement émergé comme champ de recherche, pour constituer aujourd'hui un champ d'étude spécifique et amplement exploré.

> « Sans doute doit-on relier cette émergence à un double constat : celui, d'une part, d'une féminisation des migrations, et donc de la reconnaissance des femmes comme nouvelles protagonistes des processus migratoires et celui, d'autre part, de la féminisation du regard porté sur les migrations (Vause, 2009) » (Cortes, 2016 : 2)

Malgré ce constat, il reste intéressant de regarder la situation actuelle des femmes réfugiées, pour voir si après tout, des lacunes persistent dans les stratégies d'accueil de populations déplacées, particulièrement lorsque cela touche les femmes réfugiées.

2.4.3.1 La situation actuelle des femmes réfugiées

En 2016, les femmes représentaient la moitié des quelque 244 millions de migrants dans le monde et la moitié des 19,6 millions de réfugiés (UN Women, 2019). Dans plusieurs sociétés, les femmes et les jeunes filles font face à de la discrimination et de la violence presque tous les jours, seulement à cause de leur genre. Et en période de déplacement, ce problème s'aggrave. Selon les rapports des Nations unies, 60% des décès maternels évitables auraient lieu dans des contextes de crise humanitaire et on estime qu'au moins 1 réfugiée ou femme déplacée sur 5 a subi des violences sexuelles (United Nations Economic and Social Council, 2014).

Alors que les femmes représentent la moitié des réfugiés dans le monde, seulement 4% des projets de l'ONU visaient les femmes et les filles en 2014, et seulement 0,4% de tous les financements en faveur d'États fragiles allaient à des groupes de femmes ou à des ministères de la femme de 2012 à 2013 (OCHA, 2015 : 23) :

> « La route de l'exil se transforme désormais trop facilement en un chemin vers l'exploitation, sexuelle ou autres (esclavage moderne notamment), contre laquelle les moyens employés paraissent dérisoires, ou tout du moins inadaptés. Si les aspects répressifs des différents programmes gouvernementaux relatifs à l'immigration et l'asile ont été considérablement renforcés, il semble que cela se soit fait au détriment des dimensions humaines permettant d'assurer une véritable protection sociale, médicale et psychologique aux victimes de ces barbaries modernes » (Devidal, 2005 : 2).

Les femmes sont souvent les premières à intervenir en situation de crise, et qu'elles soient sur la route, dans des camps, dans leur pays d'origine ou dans un autre pays, elles jouent un rôle crucial

dans la prise en charge, la préservation et la reconstruction de leur communauté. Pourtant, comme nous venons de l'expliquer, les besoins, les priorités et les revendications des femmes réfugiées et migrantes sont souvent absents des politiques conçues pour les protéger et les assister.

Il est donc important de faire en sorte que les femmes jouent un rôle dans la prise de décision et d'intégrer leurs besoins et leurs réalités dans les politiques et solutions conçues pour faire face aux migrations mondiales et à la crise des réfugiés. Cela permettrait au final de créer des solutions plus durables et plus adaptées (UN Women, 2019). D'après cette approche, nous allons donc essayer de voir si les femmes sont intégrées aux processus d'intervention de l'aide humanitaire en Colombie.

2.4.3.2 Le cas des femmes réfugiées vénézuéliennes en Colombie

Selon les pays, les lois entourant les réfugiés et la protection des femmes réfugiées peuvent différer. Au Canada par exemple, la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés a été mise en place en 2002 par le Parlement du Canada (Gouvernement du Canada, 2020) afin de régulariser l'entrée des étrangers au Canada. D'ailleurs, concernant les femmes, en mars 1993, le Canada devenait le premier pays à se doter de Directives sur les revendications du statut de réfugiés craignant d'être persécutés en raison de leur sexe (Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, 2020) : « Les Directives représentent une approche avant-gardiste et contribuent à garantir aux femmes réfugiées un processus de détermination du statut de réfugié plus sensible aux dimensions sexospécifiques de leurs revendications d'asile » (LaViolette, 2001 : 285). Dès le début de ces directives, le Canada a donc mis en place des dispositifs pour accueillir les femmes réfugiées.

Ce qu'on peut voir, c'est que le Canada a les moyens de pouvoir accueillir une population réfugiée dont des femmes. En Colombie par contre, ce n'est que récemment que le pays reçoit des réfugiés : « L'immigration est restée faible et n'a jamais été, dans la période contemporaine, un véritable phénomène en Colombie » (OCDE, 2010 : 238). La Colombie était même le premier producteur de réfugiés en Amérique (Arsenault, 2006). Ce basculement de situation est alors particulièrement intéressant, car c'est un phénomène nouveau. De ce fait, même si la Colombie est signataire de la Convention de 1951 relative au statut des réfugiés, c'est récemment que des dispositions ont été mises en place par le ministère des affaires étrangères colombien, pour garantir la reconnaissance

du statut de réfugié (Cancilleria de Colombia, 2020). Nous avons vu d'ailleurs que les règlements entourant l'accueil des réfugiés sur le territoire colombien restent assez flous. Il n'y a donc pas de lois officielles qui régissent le statut de réfugiés en Colombie, et donc pas de lois sur la situation des femmes réfugiées.

En arrivant en Colombie, les femmes réfugiées vénézuéliennes ne sont alors pas protégées et leur statut reste vague. Beaucoup de femmes quittent leur pays en laissant leur famille derrière elles, certaines sont accompagnées d'enfants, d'autres d'un membre de leur famille ou de leur mari. Sur les 3 millions de Vénézuéliens ayant fui, des centaines de milliers restent encore sans documents ni permission de rester régulièrement dans les pays voisins. Ils n'ont donc pas la garantie d'un accès aux droits fondamentaux. Cela rend les femmes particulièrement vulnérables au travail forcé, à l'exploitation sexuelle, au trafic d'êtres humains, à la violence, à la discrimination et à la xénophobie (HCR, 2019).

Les femmes proches des zones frontalières sont particulièrement exposées au trafic d'êtres humains. La frontière entre la Colombie et le Venezuela est une plaque tournante du trafic de drogue et un bastion d'anciens dissidents des FARC :

> « [Les Vénézuéliens] se rendent en Colombie à la recherche d'un emploi, ou au moins d'un refuge et de soins de base. Mais ils finissent généralement par vendre des bougies ou du café aux feux de circulation. Et c'est à ces endroits-là qu'ils deviennent également susceptibles d'être recrutés, de devenir victimes de la traite des êtres humains » (Sandrolini, 2018 : 1).

Les femmes vénézuéliennes qui se prostituent en Colombie souffrent aussi de troubles de l'anxiété, de la dépression et du stress post-traumatique (Jaimes, 2018). De plus, un nombre important de femmes enceintes quittent aussi leur pays, car les services médicaux ne leur permettent pas de pouvoir accoucher sainement au Venezuela, et les pénuries font encourir des risques graves pour les futures mères et leurs enfants. Par conséquent, elles cherchent par tous les moyens à accoucher en Colombie (Sandrolini, 2018).

Il est alors intéressant de regarder comment l'État colombien accueille les femmes réfugiées. Quels dispositifs sont créés ou mis en place? La population colombienne, déjà vulnérable à cause des problèmes internes du pays, doit maintenant accueillir une population encore plus vulnérable, des

femmes réfugiées. Comment l'État colombien travail-t-il donc avec les OI? Est-ce que les relations entre les différents acteurs de l'aide humanitaire sont égalitaires? Ou est-ce que l'État colombien ainsi que les ONG locales se font imposer des directives, qui au final ne répondent pas à la réalité de leur terrain? Et finalement, quels processus d'intervention sont mis en place pour répondre aux besoins des femmes réfugiées?

2.5 Synthèse de la revue de littérature

En conclusion, la revue de littérature nous a permis de comprendre les grands concepts entourant notre question de recherche sur la compréhension des processus d'intervention de l'aide humanitaire en Colombie pour l'accueil des femmes réfugiées vénézuéliennes. Pour ce faire, nous avons défini 4 grands thèmes : le contexte extrême, la coordination inter-organisationnelle, l'aide humanitaire et les études sur le genre.

Nous avons ainsi précisé le concept de contexte extrême, et nous avons repris principalement la typologie d'Hällgren, Rouleau et De Rond (2018) qui définit les contextes extrêmes « d'urgence », « risqué » et « disruptif ». Nous avons ainsi pu placer la crise migratoire vénézuélienne en Colombie et la situation des femmes dans un double contexte extrême, l'un « d'urgence » et l'autre « risqué ». Nous avons ainsi vu que pour répondre à la crise, une bonne coordination entre les parties prenantes était nécessaire. Nous avons donc continué avec une définition de la coordination inter-organisationnelle. Pour mieux expliquer les différentes parties prenantes de notre recherche, nous avons par la suite parlé du rôle de l'aide humanitaire. Nous avons ainsi répertorié trois acteurs principaux : les OI, les ONG et l'État. Nous avons aussi fait un survol des méthodes d'intervention humanitaire lors de crise migratoire (RCM). Finalement, nous avons conclu notre revue de littérature sur les études de genre, dont l'étude des femmes réfugiées. Nous sommes donc revenue plus en détail sur la situation actuelle des femmes vénézuéliennes qui se retrouvent réfugiées en Colombie. Cela nous a permis de revenir sur la problématique de l'adaptation des processus d'intervention humanitaire aux besoins des femmes réfugiées.

C'est donc en reprenant ces réflexions, théories et concepts que nous venons d'énoncer, que nous sommes amenée à nous questionner sur le fonctionnement de la coordination inter-organisationnelle en contexte extrême et sur l'adaptation des processus d'interventions aux besoins des femmes réfugiées.

Maintenant que nous avons expliqué les grandes dimensions de notre recherche qui nous serviront de compréhension tout au long de celle-ci, nous allons, dans le prochain chapitre, revenir sur le modèle théorique que nous avons pu développer grâce aux réflexions liées aux différents concepts de la revue de la littérature. Ce modèle théorique nous servira de base dans l'analyse de notre recherche.

Chapitre 3 : Cadre conceptuel

Dans ce chapitre, nous allons regarder et mettre en avant notre modèle théorique ou cadre conceptuel qui découle de la revue de littérature. Selon Maxwell (1998), le contexte conceptuel est le système de concepts, de suppositions, de croyances et de théories qui supportent la recherche. Miles et Huberman (2003) ajoutent que :

> « Le cadre conceptuel décrit, sous une forme graphique ou narrative, les principales dimensions à étudier, facteurs clés ou variables clés, et les relations présumées entre elles. Un cadre peut prendre plusieurs formes et formats. Il peut être rudimentaire ou élaboré, basé sur la théorie ou sur le bon sens, descriptif ou causal » (Miles et Huberman, 2003 : 41).

Rappelons que nous souhaitons regarder « l'apport de la coordination inter-organisationnelle dans les processus d'intervention d'une organisation humanitaire en contexte extrême », et nous cherchons plus précisément à savoir « dans quelles mesures les processus d'intervention de l'organisation s'adaptent donc aux besoins des femmes réfugiées ». Nous souhaitons donc voir comment s'organise l'aide humanitaire en Colombie et l'adaptation aux besoins des femmes réfugiées vénézuéliennes pour, au final, observer ce qui pourrait être amélioré. Nous avons ainsi privilégié la construction d'un modèle théorique qui va reprendre nos variables principales telles qu'énoncées dans notre problématique de recherche et dans la revue de littérature: l'intervention humanitaire (contexte extrême), le genre et la coordination inter-organisationnelle.

Pour notre recherche, nous avons aussi privilégié l'étude d'une ONG spécifique qui vient en aide aux réfugiés en Colombie et l'interaction avec ses structures relationnelles. Cela nous a permis de limiter nos variables indépendantes, pour éviter d'alourdir inutilement la recherche. En regardant les structures relationnelles d'une ONG, nous nous sommes donc intéressés aux théories néo-institutionnelles des organisations, soient l'influence de l'environnement institutionnel sur les organisations (North, 1980 : 6-7).

Nous allons donc revenir rapidement sur les théories néo-institutionnelles, avant d'exposer plus concrètement notre cadre théorique qui reprend principalement le modèle d'intervention de l'action humanitaire tel que développé par l'IASC en 2017 dans « Le guide des genres pour les

actions humanitaires » (IASC, 2017). En fonction de la variable du genre, nous allons ainsi pouvoir voir si le processus est affecté.

3.1 Théorie néo-institutionnelle dans l'analyse des organisations

La théorie néo-institutionnelle, issue du courant de l'institutionnalisme et du néo-institutionnalisme, s'intéresse donc aux institutions et applique, du moins pour un certain courant de la théorie, une analyse sociologique à l'étude des organisations. La définition d'institution reste tout de même ambigüe et son positionnement encore plus problématique par rapport à l'organisation : « Il n'y a pas, on le sait, de définition universellement acceptée de ce qu'est une institution et ce quelles est » (Menard, 2003 : 106). Retenons tout de même la définition de North (1990) :

> « Les institutions sont des contraintes construites de la main de l'Homme qui contribuent à structurer les interactions politiques, économiques et sociales. Elles sont une réponse aux coûts de transaction et de production et à l'incertitude qu'elles limitent en guidant les comportements » (North, 1990 : 18).

Tous les institutionnalistes attribuent un rôle central aux institutions dans les sociétés modernes. Leur étude serait indispensable à la compréhension des phénomènes sociaux, économiques, politiques, culturels et à la reconstruction du rapport complexe entre les individus et la sphère supra-individuelle (Rizza, 2008 : 2). L'institutionnalisme s'intéresse donc à l'étude de l'organisation au-delà de son entité même. La théorie institutionnelle originellement développée par Philip Selznick (1949) a par la suite été reprise notamment par Paul J. DiMaggio et Walter W. Powell. Pour la théorie néo-institutionnelle, c'est la recherche d'une légitimité sociale qui guide certaines décisions ou comportements dans les organisations : « Ainsi, l'organisation tire de son champ organisationnel, non seulement les moyens d'atteindre ses objectifs en obtenant ressources, capitaux, clients, information, etc., mais également sa légitimité sociale » (DiMaggio et Powell, 1983 : 150; Scott, 1987 : 498). Les organisations qui obtiennent un statut légitime ont un accès facilité aux marchés, et de ce fait elles obtiennent des ressources plus facilement. Leur environnement est plus stable et les perspectives de survie accrues (Meyer et Rowan, 1977 : 349).

« Le fondement de la théorie est que les organisations adoptent des structures en réponse aux attentes externes à l'organisation (Meyer et Rowan, 1977) » (Touron 2000 : 5). En effet, les

organisations en général et les entreprises en particulier ne peuvent être étudiées tels des acteurs isolés et indépendants les uns des autres :

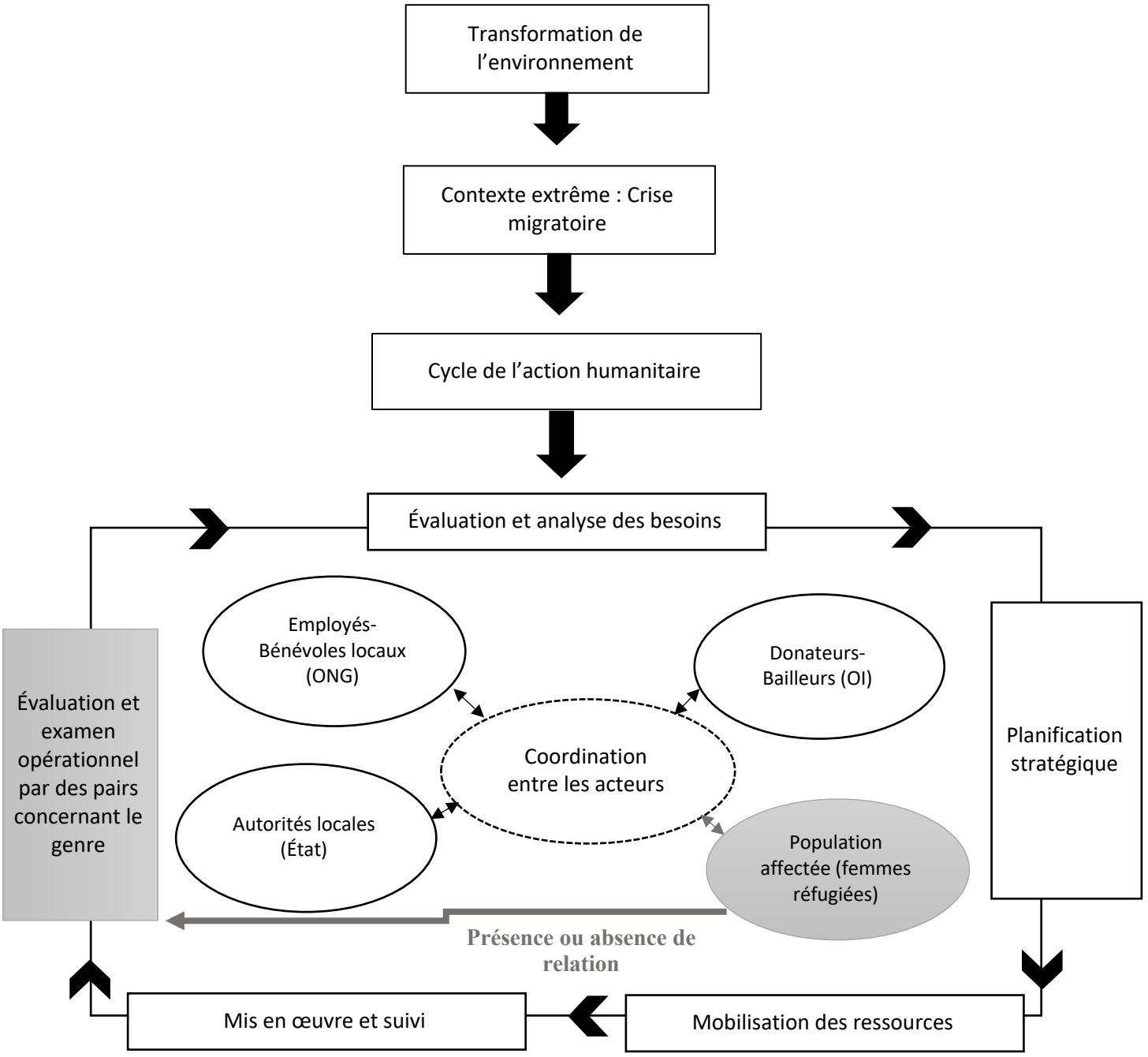
> « Les organisations sont influencées par des pressions normatives placées sur elles. Ces pressions émanent de plusieurs sources : l'État, d'autres organisations régulatrices en général et les professions. La réponse à ces pressions induit un changement dans les structures des organisations qui deviennent de ce fait isomorphe avec les attentes prescrites institutionnellement » (Touron, 2000 : 6).

De ce fait, les ONG seront appréhendées comme une réponse aux pressions institutionnelles (législation, normes, attentes des parties prenantes, etc.). Cela permet d'observer les transformations et changements des ONG en fonction de pressions institutionnelles. De ce fait, on peut stipuler qu'une ONG locale va adapter ses processus d'intervention en fonction de ce qui lui est imposé par une OI, sous peine de ne plus recevoir un financement, par exemple. On peut donc se demander, en reprenant la théorie néo-institutionnelle, si une ONG au final ne va pas adapter ses pratiques en fonction de sa réalité à elle, mais qu'au contraire il y a une standardisation des pratiques. Nous allons donc nous interroger sur les déterminants institutionnels, qui conditionnent les ONG en fonction de la coordination de l'aide humanitaire.

3.2 Le modèle théorique

En nous basant sur le néo-institutionnalisme qui regarde l'organisation en fonction de son environnement, et en nous basant sur le « cycle de l'action humanitaire » développé par l'IASC (IASC, 2017), l'organisme principal de coordination de l'action humanitaire, nous sommes arrivés à développer le modèle théorique présenté à la Figure 5.

FIGURE 5
Cadre théorique



Source : élaboration par l'autrice

Pour concevoir notre modèle théorique, nous avons opté par une approche systémique en séparant différents niveaux d'analyse : micro, méso et macro, reprenant un peu le modèle du RCM avec le

Senior Level, le Multi-Sector Level et le Sector Level (voir Figure 4). Avec ses trois axes intimement liés et interdépendants, le modèle tridimensionnel constitue un premier exemple de « système ». Plus largement, un système, c'est n'importe quel « ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisé en fonction d'une finalité » (De Rosnay, 1975 : 13). D'un point de vue pratique, l'approche systémique est un mode d'investigation consistant à raisonner sur les interactions entre les éléments de ce système, plutôt que sur le contenu de chacun de ces éléments. De préférence à une analyse fine des éléments du système, on va donc essayer de comprendre comment tout cela fonctionne ensemble (ou dysfonctionne) (Crepin, 2007 : 102). En effet, nous cherchons ici à comprendre comment fonctionne l'aide humanitaire et la prise en charge des femmes réfugiées, et pour notre modèle théorique, nous avons donc regardé trois niveaux inter reliés pour comprendre cette aide.

1. **Niveau 1** : s'intéresse au cycle de l'action humanitaire. Ce modèle a été développé par l'IASC, un organe de coordination de l'ONU. Cet organisme coordonne l'action humanitaire à un niveau mondial, ce que l'on va donc appeler le niveau macro ou supra-organisationnel.

2. **Niveau 2** : s'intéresse à la coordination entre les parties prenantes. On appellera ce niveau, le niveau méso ou inter-organisationnel. Ce modèle se trouve imbriqué au cœur du modèle macro. En effet, si la coordination entre les parties prenantes (OI, ONG et État) est mise en jeu, la coordination de l'aide humanitaire en sera aussi affectée.

3. **Niveau 3** : s'intéresse aux femmes réfugiées, plus spécifiquement (leurs besoins, structures, etc.) au sein de l'ONG. C'est le niveau micro, et il correspond à la « population affectée » du niveau méso ou intra-organisationnel.

Revenons donc plus en détail sur chacun de ces niveaux, afin d'expliquer et de mieux comprendre les différentes variables de notre analyse.

3.2.1 Niveau macro : supra-organisationnel

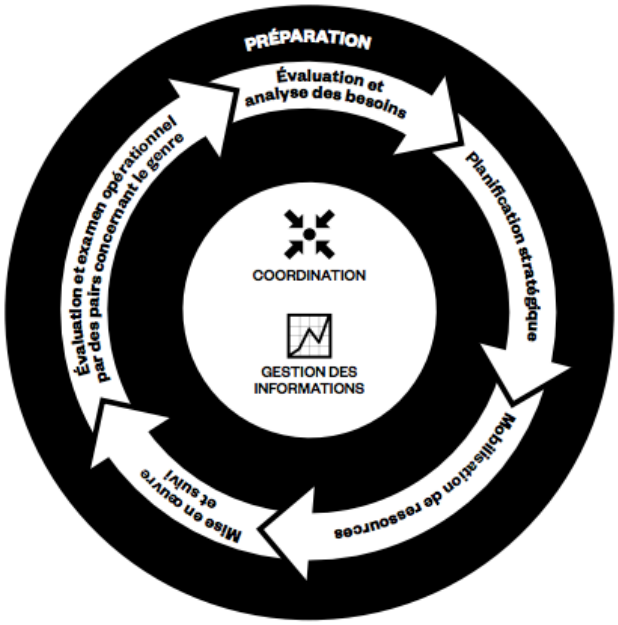
Comme nous venons de l'expliquer, le niveau macro s'intéresse au cycle de l'action humanitaire tel que développé par l'IASC. C'est un niveau qui s'intéresse aux organisations dans

leur ensemble et à l'impact du changement de leur environnement (supra-organisationnel) comme lors d'un contexte extrême. Nous avons mentionné l'IASC plus haut dans la partie sur la coordination de l'action humanitaire, mais revenons plus précisément sur ce comité :

> « Le Comité permanent inter-organisations (IASC) a été fondé en 1992 pour répondre à la résolution 46/182 de l'Assemblée générale qui demandait de renforcer la coordination de l'assistance humanitaire. Conformément à cette résolution, l'IASC constitue le principal mécanisme mis en place pour faciliter la prise de décision inter-agences afin d'intervenir dans des situations d'urgence complexes et des catastrophes naturelles. L'IASC est composé des représentants d'un large éventail de partenaires de l'aide humanitaire, qui appartiennent ou non au système des Nations Unies. Il s'agit des agences de l'ONU, d'ONG et d'organisations internationales telles que la Banque mondiale et le Mouvement de la Croix-Rouge. » (IASC, 2004 : 2).

Donc, en période de crise humanitaire ou en cas de situation d'urgence, comme c'est ici le cas avec la crise migratoire vénézuélienne, c'est le Comité permanent inter organisations (IASC) qui coordonne la riposte humanitaire entre les différentes organisations internationales. C'est sur le cycle de l'action humanitaire développé dans « Le guide pour l'intégration de l'égalité des sexes dans l'action humanitaire » (2017) que nous nous sommes basés pour notre recherche. L'objectif de ce guide était de fournir aux acteurs humanitaires des directives concernant l'analyse, la planification et les actions liées au genre, afin de s'assurer que les besoins, priorités et capacités des femmes, filles, hommes et garçons sont pris en compte dans tous les aspects des interventions humanitaires (IASC, 2017 : 3). Ce guide s'inspire aussi des différentes phases de coordination d'une crise humanitaire telle que développée par Çelik et coll. (2014) et que nous avons pu voir plus haut (figure 3).

FIGURE 6
Le cycle de programme de l'action humanitaire



Source : IASC (2017). « Le guide des genres pour les actions humanitaires », [en ligne], page consultée le 15 juillet 2019 : https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/iasc_le_guide_des_genres_pour_les_actions_humanitaires.pdf

Revenons sur chacune des 5 phases du cycle développé par l'IASC (Figure 5) :

1. **L'évaluation et l'analyse des besoins** : Des évaluations coordonnées sont réalisées en partenariat avec l'ensemble des acteurs humanitaires pour évaluer la situation humanitaire et identifier les besoins de la population touchée (IASC, 2017 : 30).
2. **La planification stratégique** : Les plans d'intervention humanitaire ou plans d'intervention stratégique sont nécessaires pour toute crise humanitaire nécessitant le soutien de plus d'une agence et sont préparés par les équipes de pays pour l'action humanitaire, d'après une présentation des besoins humanitaires. Cela vise à fournir une compréhension partagée de l'impact et de l'évolution d'une crise et informe la planification de l'intervention stratégique (IASC, 2017 : 44).

3. **La mobilisation des ressources** : Les acteurs humanitaires doivent assurer un soutien et un partenariat avec des donateurs pour mobiliser des fonds et traiter les lacunes liées à des besoins, priorités et capacités (IASC, 2017 : 54)
4. **La mise en œuvre et suivi** : Les engagements pour traiter les besoins et priorités spécifiques des femmes, filles, hommes et garçons doivent être soutenus par des plans de mise en œuvre qui énoncent clairement les actions entreprises pour y répondre (IASC, 2017 : 56)
5. **L'évaluation et examen opérationnel par des pairs concernant le genre** : L'examen opérationnel par des pairs est un outil de gestion interne, inter institutions qui permet d'identifier les domaines nécessitant une action corrective immédiate (IASC, 2017 : 60).

En nous basant sur ce cycle, nous allons donc regarder comment l'aide humanitaire s'organise et nous allons donc essayer d'intégrer ce cycle de l'action humanitaire à une ONG spécifique. Nous mettrons plus d'emphase sur la cinquième phase de ce cycle : « Évaluation et examen opérationnel par des pairs concernant le genre » de l'ONG.

3.2.2 Niveau méso : inter-organisationnel

Le niveau méso de notre cadre conceptuel s'intéresse à la coordination inter-organisationnelle telle que nous l'avons développée dans notre revue de littérature. Nous avons représenté 4 principales parties prenantes pour l'étude :

- Les employés, les bénévoles locaux ou les organisations locales (ONG)
- Les autorités locales, dont le gouvernement (États)
- Les donateurs, bailleurs ou encore investisseurs (OI)
- Les populations affectées ou les « bénéficiaires » (femmes réfugiées)

Ces 4 parties prenantes qui travaillent conjointement ensemble ont pu être identifiées grâce à un schéma déjà développé par « Urgence réhabilitation développement », un organisme think tank indépendant spécialisé dans l'analyse des pratiques et le développement de politiques pour l'action humanitaire et la gestion des fragilités (Groupe URD, 2019). Leur schéma s'intéresse aux acteurs de la participation des projets humanitaires. Plus précisément, leur recherche s'intéressait aux enjeux et méthodes de participation des populations dans les projets humanitaires. D'après eux,

tous ces acteurs travaillent ensemble pour des intérêts communs (Groupe URD, 2019). Cependant, il y a un manque d'implication des populations affectées dans un ou plusieurs aspects du projet ou programme de la réponse humanitaire (Groupe URD, 2019). C'est un point important dont nous avons brièvement parlé dans la section sur les femmes réfugiées et où nous reviendrons plus tard dans l'analyse.

Comme nous sommes dans un niveau intermédiaire (méso), nous nous intéressons donc au contexte colombien spécifiquement. C'est en regardant l'interaction entre les différentes parties prenantes en Colombie que nous voulons voir comment s'effectue le processus de coordination. Nous nous intéresserons donc aux outils mis en place en Colombie pour permettre une meilleure implication et coordination entre chaque partie prenante. En nous intéressant à une ONG en particulier, nous pourrons ainsi comprendre le processus qui entoure l'accueil des réfugiés en Colombie. Nous verrons aussi le lien entre l'ONG et ses parties prenantes, pour essayer de comprendre les processus d'intervention mis en place, et s'il y a une pression exercée de la part de ces dernières. Nous regarderons donc le rôle de chaque partie prenante, leur travail commun et l'impact sur la population touchée, ici les femmes réfugiées.

3.2.3 Niveau micro : intra-organisationnel

Le niveau dit micro va finalement s'intéresser à la population concernée dans notre cadre d'étude. C'est un niveau d'analyse au cœur même de l'organisation (intra-organisationnel). En effet, nous cherchons à comprendre la prise en charge des femmes réfugiées. Pour la comprendre, nous devons d'abord regarder quelles sont les problématiques auxquelles font face les femmes réfugiées et qui nécessitent alors une prise en charge.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, être à l'écoute de ce que la population cible demande est primordial pour comprendre les besoins des femmes réfugiées. C'est ainsi que l'on pense pouvoir améliorer tout le processus d'accueil. Pour que le cycle de l'action humanitaire soit complété, il faut comprendre la problématique des populations cibles et leurs revendications. Sans cela, tout le travail stratégique effectué en amont n'aura pas d'intérêt. Ainsi, pour que la problématique des femmes réfugiées soit prise en compte par ce même cycle, il faut regarder plus en détail ce que demandent ces femmes : D'où viennent-elles? Pourquoi fuient-elles? De quoi ont-

elles besoin? etc. : « L'analyse par sexe est un fondement d'une bonne programmation. Elle examine les relations entre les femmes, filles, hommes et garçons et prend en compte leurs rôles respectifs, l'accès aux ressources et leur contrôle, ainsi que les contraintes auxquelles les différents groupes sont soumis » (IASC, 2017 : 31).

Ce que nous recherchons dans notre recherche est ainsi le lien entre ces deux variables. En fonction de la variable du genre, nous voulons voir si le processus de l'action humanitaire est affecté, et ainsi comment « l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre » d'une ONG peuvent être améliorés pour garantir la coordination et répondre à la problématique du genre en contexte extrême.

3.3 Synthèse du cadre conceptuel

Comme nous l'avons mentionné, grâce au néo-institutionnalisme, nous pouvons analyser une institution en lien avec son environnement et comprendre les dynamiques de pressions qui sont exercées sur les organisations locales :

> « Le fonctionnement de l'entreprise est complexe. Les nombreuses interactions internes et externes, baignées dans un environnement dynamique, rendent la compréhension des processus très difficiles. Considérer l'objet d'étude (une organisation, un processus, un état stratégique...) comme un système facilite le diagnostic en intégrant l'ensemble des variables, qui plus est, sont interdépendantes » (Raquin, 2019 : 1).

C'est pour cela que notre recherche se base sur l'analyse d'une ONG en particulier et de ses liens avec ses structures relationnelles internes et externes. Notre cadre théorique a d'ailleurs été réalisé en décomposant trois niveaux d'étude : macro, méso et micro. Ces trois niveaux sont interdépendants dans notre analyse. En effet, le cycle de l'action humanitaire tel que développé par l'IASC nous permet de regarder la coordination inter-organisationnelle de l'aide humanitaire dans le but de répondre à la problématique cible des femmes réfugiées.

En analysant les données que nous allons récolter, nous pourrons observer comment les processus d'interventions de l'aide humanitaire, grâce au cycle de l'action humanitaire, s'adaptent aux besoins des femmes réfugiées. Existe-t-il une relation ou non entre ces variables? Et si oui, quelle est la relation qui existe entre elles? Quel est l'apport de la coordination entre les différents acteurs

de l'aide humanitaire, et comment l'organisation humanitaire répond aux besoins des femmes réfugiées? De plus, comment le contexte extrême influence-t-il positivement ou négativement cette coordination? Ainsi, nous pourrons voir si la coordination de l'aide humanitaire entre les différentes parties prenantes est efficace et comment elle pourrait être améliorée.

Chapitre 4 : Méthodologie

Pour répondre à notre question de recherche et comprendre les processus d'intervention de l'aide humanitaire, il est primordial de revenir sur plusieurs thèmes abordés précédemment et d'expliquer la démarche méthodologique qui a été employée. Nous avons opté pour une recherche qualitative avec une visée exploratoire descriptive (Dufour, 1991). Nous nous sommes aussi concentrés sur une ONG spécifique en Colombie. Nous avons donc retenu comme méthode de recherche, l'étude de cas (Eisenhardt, 1989; Yin, 1994, 2003). Le présent chapitre est ainsi organisé comme suit : dans un premier temps, nous reviendrons sur nos choix méthodologiques. Nous ferons par la suite une description de l'organisme étudié pour notre étude de cas, c'est-à-dire l'ONG située à Ipiales en Colombie. Ensuite, nous détaillerons les différentes phases composant la collecte de données, et finalement, nous reviendrons sur les apports et les limites de la méthodologie utilisée.

4.1 Objectifs de la recherche

Pour mieux comprendre nos choix méthodologiques, revenons sur l'objectif de notre recherche. Le but de la recherche est de comprendre l'apport de la coordination inter-organisationnelle de l'aide humanitaire et l'adaptation des processus d'intervention aux besoins des femmes réfugiées. Nous nous focalisons donc sur une ONG en particulier pour faciliter notre recherche. L'idée étant ainsi de pouvoir comprendre la coordination entre l'ONG et ses différentes parties prenantes soit les organisations internationales sur place, le gouvernement, et la population cible qu'elle tente d'aider, c'est-à-dire les femmes réfugiées. Nous souhaitons ainsi pouvoir rencontrer des femmes réfugiées en Colombie, afin d'avoir leur point de vue sur l'aide humanitaire qu'elles ont reçue. L'idée est de nous baser sur le point de vue des acteurs qui sont aux premières loges du processus, soit la femme réfugiée elle-même. Nous allons donc, en reprenant notre cadre conceptuel, mettre en relation certaines données que nous avons pu relever lors de notre collecte de données pour vérifier nos propositions. Dans cette section nous reviendrons donc sur nos choix méthodologiques et notre collecte de données.

4.2 Choix de la méthodologie de recherche

Dans le cadre de notre recherche, puisque nous nous intéressons à des organisations, dont une en particulier, et à des sujets humains, nous avons donc opté pour une recherche qualitative en

procédant à une étude de cas. En parlant des « méthodes qualitatives », Van Maanen affirme que ce vocable est employé pour désigner différentes techniques d'interprétation qui peuvent servir à décrire ou à traduire les phénomènes sociaux et qui permettent de porter attention à la signification des phénomènes plutôt qu'à leur fréquence (Van Maanen, 1990). Dans la perspective interprétative/qualitative, les réalités subjectives et intersubjectives sont considérées, non seulement comme des objets de connaissance scientifique, mais aussi comme des instruments de recherche : « On considère donc que la méthode qualitative traite des données difficilement quantifiables, qu'elle recourt à une méthode d'analyse souple et davantage inductive et qu'elle s'inspire de l'expérience de la vie quotidienne et du sens commun qu'elle essaie de systématiser » (Douglas, 1976 : 34).

Pour ce qui a trait à l'approche par étude de cas, pour Yin (2016), cette méthodologie est la plus adaptée pour explorer les dynamiques qui régissent les actions des individus, mais aussi des institutions dans un contexte aux conditions sociales, culturelles, institutionnelles et environnementales particulières (Alexandre, 2013). Cette approche renforce, par ailleurs, la qualité de la recherche sur un domaine peu exploré, en permettant le recours à un large éventail de méthodes de collecte pour accéder à différents types de données.

La recherche qualitative a pour objectif de comprendre en profondeur : « Une approche qualitative assure notamment une vision plus globale, holistique ou systémique, à même de prendre en compte des interactions multiples et leur articulation avec un environnement particulier » (Gavard-Perret et Helme-Guizon, 2012 : 279).

Le choix de l'analyse qualitative est justifié par l'objet même de l'étude. Notre recherche se focalise sur les rapports inter-organisationnels entre différentes instances relationnelles. De façon plus précise, nous cherchons à comprendre le processus inter-organisationnel entre différentes instances qui ont au final un objectif commun : la prise en charge des femmes réfugiées dans un contexte extrême. Nous cherchons donc à savoir comment cet objectif est atteint en regardant plus en détail les structures relationnelles d'une ONG précise. Nous pouvons ainsi voir que notre question de recherche centrale vise à élucider le « comment » du phénomène étudié, et que nos variables sont formées d'individus et d'organisations dans un environnement particulier. De ce fait, la recherche qualitative semble être la plus appropriée pour notre recherche.

4.2.1 Nature de la recherche : recherche exploratoire descriptive

Notre méthodologie de recherche étant donc qualitative, regardons maintenant plus spécifiquement la nature de cette recherche. Nous avons opté pour une recherche exploratoire descriptive. L'exploration ou la recherche exploratoire cherche à identifier des problèmes ou propriétés de situations ou événements complexes. Le propos est plus analytique : il ne s'agit plus seulement d'accumuler les faits ou de développer des hypothèses, mais de conduire une étude à partir de certaines idées. La recherche exploratoire permet de clarifier des variables en cause (Velmuradova, 2004).

En effet, comme le confirment Poupart et coll. (1997 : 80), la recherche qualitative a maintes fois été utilisée pour décrire une situation sociale circonscrite (recherche descriptive) ou explorer certaines questions (recherche exploratoire) que peut difficilement aborder le chercheur qui recourt à des méthodes quantitatives. Une étude qualitative de nature exploratoire permet de se familiariser avec les gens et leurs préoccupations. Elle peut aussi servir à déterminer les impasses et les blocages susceptibles d'entraver un projet de recherche à grande échelle. De ce fait, dans une situation empirique qui a peu été étudiée et pour laquelle il n'existe pas de modèle établi, le chercheur se tournera probablement vers une approche exploratoire qui peut être de l'exploration théorique, empirique ou encore hybride (Charreire et Durieux, 1999).

Une recherche descriptive posera la question des mécanismes et des acteurs (le « comment » et le « qui » des phénomènes); par la précision des détails, elle fournira des informations contextuelles qui pourront servir de base à des recherches explicatives plus poussées (Elabbadi, 2013).

De par notre recherche de départ qui touche aux processus de coordination d'une ONG avec ses différentes parties prenantes, nous avons une vision analytique de la situation, ce qui nous pousse à une recherche exploratoire. Dans la prochaine section, nous allons revenir sur notre choix de méthode de recherche, à savoir l'étude de cas.

4.2.2 Méthode de recherche : l'étude de cas

En faisant une recherche dans une ONG spécifique, nous avons aussi favorisé l'étude de cas unique. L'étude de cas est une étude empirique privilégiée lorsque nous voulons examiner un phénomène contemporain que le chercheur ne peut contrôler (Yin, 2014). Son analyse permet de

dégager des idées et des liens entre certaines variables. L'étude de cas est une stratégie de recherche qui se concentre sur la compréhension des dynamiques présentes dans un cadre unique et particulier (Eisenhardt, 1989). Selon Yin (2014), l'étude de cas est une méthode cohérente lorsque les questions de recherche tentent de déterminer le « pourquoi » ou le « comment » du phénomène à étudier. En effet, cette approche nous permet de mieux comprendre des champs peu ou pas explorés dans la littérature (Eisenhardt, 1989). Cette méthodologie préconise aussi plusieurs méthodes de collecte de données comme les archives, les entrevues, les questionnaires et les observations (Eisenhardt, 1989) :

> « L'étude de cas est une approche de recherche empirique qui consiste à enquêter sur un phénomène, un événement, un groupe ou un ensemble d'individus, sélectionné de façon non aléatoire, afin d'en tirer une description précise et une interprétation qui dépasse ses bornes » (Roy, 2009 : 207).

En somme, la méthodologie de l'étude de cas est portée par une volonté de comprendre le fonctionnement d'un phénomène à travers une plongée dans ses éléments constitutifs (Mucchielli, 2007). Plus particulièrement, les travaux de Yin (1994, 2003) et Stake (1995) proposent une démarche analytique déductive dans le sens où ils balisent les frontières du cas et assurent la reproductibilité des résultats issus de la recherche. L'étude de cas apparaît donc comme une option intéressante dans la mesure où elle permet d'explorer en profondeur les structures relationnelles d'une ONG qui œuvre dans un contexte extrême.

Pour répondre à notre question de recherche, nous avons donc fait une étude de cas pour analyser la coordination inter-organisationnelle d'une ONG en Colombie qui accueille des femmes réfugiées vénézuéliennes. Il était aussi primordial pour la bonne conduite de la recherche que nous soyons sur place, afin de rencontrer les acteurs de l'aide humanitaire et les femmes réfugiées.

En travaillant sur une étude de cas et en étant volontaire au sein d'une organisation, nous nous sommes rapprochés de l'approche ethnographique en recherche. Définie le plus souvent comme une méthode d'investigation permettant de réaliser la « description dense » (Geertz, 1973 : 27) d'un fait social, l'ethnographie est apparue au sein des sciences humaines comme une démarche pertinente et capable d'apporter des éléments de compréhension des sociétés, des cultures et des activités humaines.

L'ethnographie a évolué au fil du temps (Atkinson et Hammersley, 1994). D'abord utilisée par les anthropologues, dont l'objectif était de présenter une analyse descriptive de cultures éloignées (Van Maanen, 1995), l'ethnographie est devenue, dans la première moitié du XXe siècle, un outil de plus en plus utilisé par les sociologues et autres anthropologues, en particulier par ceux de l'Université de Chicago (connu sous le nom d'École de Chicago).

Alors que l'ethnographie s'intéresse plus souvent à la culture et aux individus en tant que tels, dans le cadre de notre recherche, nous nous sommes penchés sur l'ethnographie organisationnelle. Dans les dernières années, on assiste à un retour en force de la recherche ethnographique dans les études en théories des organisations et en gestion. Les travaux de recherche relevant de l'ethnographie organisationnelle ont contribué à explorer, au quotidien, les pratiques des acteurs, et plus précisément de « voir les organisations de l'intérieur » (Laude, 2012 : 58) que ce soit des écoles/universités, des musées, des entreprises privées, des hôpitaux, des organisations gouvernementales ou non (Kunda, 1992; Orr, 1996; Grosjean et Lacoste, 1999; Van Hulst 2008).

Dans bon nombre de travaux, l'ethnographie organisationnelle est associée à une immersion prolongée au sein d'une communauté, d'une organisation aux frontières claires, à de l'observation participante, ou non, au sein d'un service ou d'un département, etc.

Nous nous sommes donc intéressés à l'ethnographie organisationnelle en observant le travail d'acteurs d'une ONG, c'est-à-dire le rôle des employés. De plus, en étant impliqué en tant que chercheur au sein de cette ONG, nous avons aussi pu observer les femmes réfugiées qui étaient présentes. En effet, nous pouvons dire que nous accédons à une approche ethnographique, car il y a eu une présence sur le « terrain » (Nader, 2012) pour observer *in situ* ce qui se passe, ce qui se dit, qui fait quoi, dans quelles circonstances et à quel moment précis. Cependant, précisons que nous avons fait une enquête de terrain basée de prime abord sur une étude de cas. C'est donc bien l'étude de cas qui est notre méthode de recherche priorisée pour notre travail.

4.2.3.1 La Colombie comme terrain de recherche

D'après Winkin, faire de l'ethnographie, c'est d'abord choisir un terrain d'enquête à partir duquel et à travers lequel prendront place des évènements plus ou moins familiers, parfois même étrangers, où l'ethnographe sera placé en situation d'interaction constante avec des personnes qui

deviendront ses informateurs clés (Winkin, 2001). Il était donc important pour la recherche de choisir un terrain où une situation humanitaire avait lieu.

Pour revenir sur la sélection du terrain, étant donné que la recherche portait sur une crise migratoire et la gestion de l'aide humanitaire, plusieurs choix de pays s'offraient. Après avoir communiqué longuement avec Médecins Sans Frontières (MSF), OXFAM et d'autres OI, la recherche devenait de plus en plus difficile et le terrain presque impossible à trouver. En effet, la majorité des OI et des ONG n'acceptent pas d'étudiants pour faire une recherche de terrain. Si le monde humanitaire est, « par nature, familier d'une interrogation quasi permanente sur son identité et le sens de son action (Ryfman, 2002 : 135), le monde académique semble en revanche n'avoir jusqu'à présent fait preuve que d'une réflexivité timide sur les questions posées par les savoirs produits dans le cadre d'ONG ou avec leur appui » (Brabant, 2013).

Grâce à quelques contacts de l'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), nous nous sommes tournés vers une ONG située en Colombie qui accueille les réfugiés vénézuéliens. Comme expliqué plus haut, la situation est extrêmement critique au Venezuela, et nous faisons face à l'une des pires crises migratoires du continent. Des 3 millions de Vénézuéliens qui ont quitté leur pays, la Colombie en compte près d'un million (Grupo Interagencial sobre flujos Migratorios Mixtos, 2018). De plus, le pays est un lieu de passage vers l'Équateur et le Pérou. L'ONG sélectionnée accueille des réfugiés à Cúcuta (frontière avec le Venezuela), Bogotá et Ipiales (frontière avec l'Équateur). La secrétaire de l'ONG a alors proposé Ipiales comme lieu pour effectuer la recherche. Une recherche terrain dans le contexte de la crise migratoire vénézuélienne était primordiale pour la collecte de données : « Le terrain est un ensemble d'arrangements amicaux ou idéologiques avec certains acteurs, dans le but ultime d'engranger le maximum d'éclairage sur l'objet d'étude adopté » (de Certeau, 1990 : 23). La pratique du terrain se façonne à travers la rencontre de la personnalité et de la subjectivité du chercheur (Smith, 1999) dans un espace-temps bien donné avec un objet d'étude complexe et parfois difficile à appréhender. En effet, depuis le Canada, il était difficile de pouvoir étudier le fonctionnement d'une ONG et ses structures relationnelles dans un contexte extrême comme celui-ci. C'était de plus, d'une grande importance pour la recherche, de pouvoir communiquer avec des femmes réfugiées, avec l'équipe de l'ONG et avec une OI directement sur le terrain.

Le choix de la Colombie comme pays d'accueil des réfugiés était d'autant plus intéressant de par l'histoire du pays : ravagé par des années de conflit civil avec La Violencia (1948) et les conflits liés aux Guérillas (FARCS, ELN…), puis marqué par le narcotrafic et la violence liée à la drogue. La Colombie sort doucement de ces années difficiles. Le pays a aussi été touché pendant ces années par la fuite de près de 5 millions de Colombiens réfugiés dans d'autres pays dont le Venezuela : ce sont les *desplazados* (The National Center for Historical Memory's, 2013). Certains aujourd'hui décident de prendre la route du retour et de revenir. On a compté près de 250 000 Colombiens qui sont revenus du Venezuela pour l'année 2018 uniquement (Grupo Interagencial sobre flujos Migratorios Mixtos, 2018). C'est donc un flux migratoire constant que l'on peut observer aux frontières du pays. Il devient donc intéressant de regarder spécifiquement comment le pays gère l'accueil des réfugiés vénézuéliens, compte tenu de son passé, et si cela a un impact sur la coordination inter-organisationnelle.

FIGURE 7
Frontière entre la Colombie et l'Équateur, Pont Rumichaca

On peut apercevoir les dispositifs d'aide humanitaire de la Croix Rouge et du HCR
(Photos prises le 27 mars 2019)

En effet, la Colombie devenant aujourd'hui l'un des premiers pays d'accueil des réfugiés vénézuéliens, on peut se demander comment les ONG en Colombie et la population colombienne vivent l'arrivée massive de réfugiés.

4.3 Présentation de l'ONG étudiée

4.3.1 Sélection du cas

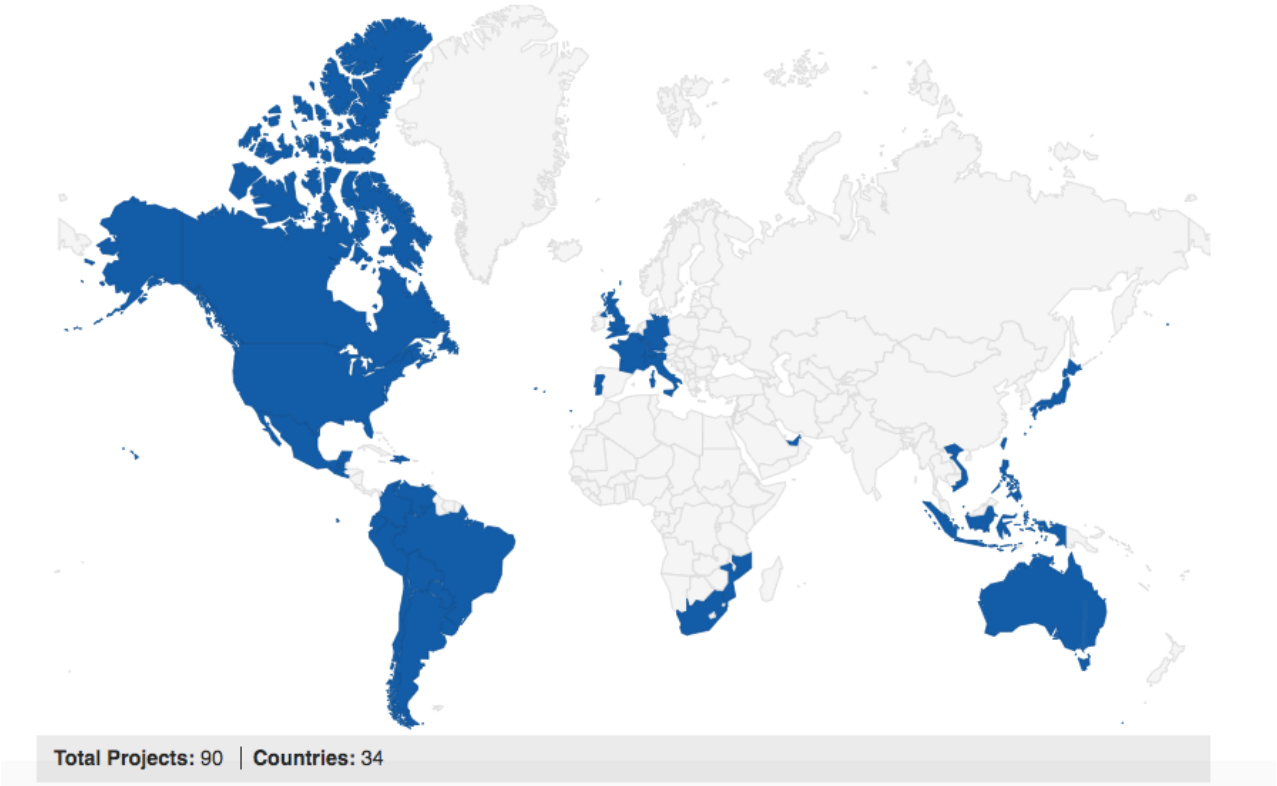
Après avoir délimité notre champ de recherche à la Colombie, et aux processus d'intervention de l'aide humanitaire touchant les femmes réfugiées vénézuéliennes pour nous concentrer sur un échantillon plus précis, nous avons délimité notre étude de cas à une ONG précise. Nous voulions une ONG qui travaille aussi en collaboration avec différentes parties prenantes. Bien que plusieurs ONG existent sur le territoire colombien, nous avons eu l'autorisation d'effectuer notre recherche dans une ONG catholique située à Ipiales et qui accueille des réfugiés toute l'année. Nous allons donc revenir sur les spécificités de cette ONG.

TABLEAU 2
Présentation de l'ONG étudiée

Nom	Scalabrini International Migration Network (SIMN)
Date création	2007
Nombre	- 250 entités réparties dans 24 pays - 2019 : 90 projets actifs dans 34 pays
Bénéficiaire	Bénéficient chaque année à 350 000 personnes
Religion	Catholique
Histoire	John Baptist Scalabrini fonde la congrégation catholique romaine Scalabrini en 1887 pour servir les Italiens émigrant vers les Amériques
Mission	Promouvoir la dignité et les droits des migrants, réfugiés et les personnes déplacées partout dans le monde
Vision	Créer un réseau mondial de premier plan pour les migrants, réfugiés et les personnes déplacées
Conseil administratif	10 personnes, surtout des prêtres – basé à New York
Personnel exécutif	- Directeur exécutif - Directeur de politique internationale - Directeur du développement et des collectes de fonds - Directeur des communications - Comptable
Directeurs de bureaux régionaux	- Australie/Asie - Europe/Afrique - Amérique du Sud : s'occupe de la Colombie - Amérique Centrale/Mexique - Amérique du Nord
Rôle en Colombie	4 projets à Cúcuta, Bogotá et Ipiales
Centre d'Ipiales	Centre d'accueil pour migrants qui fournit nourriture, refuge, assistance légale, formation professionnelle à plus de 600 migrants chaque année.

Source : SIMN (2019), [en ligne], page consultée le 15 mars 2019 : http://simn-global.org/

FIGURE 8
Pays desservi par l'ONG Scalabrini



Source : SIMN (2019). « Where We Serve », [en ligne], page consultée le 1er août 2019 : http://simn-global.org/where-we-serve/

TABLEAU 3
Structure de l'ONG Scalabrini d'Ipiales

Nom	« Hogar de Paso » d'Ipiales
Date de création	2013
Horaire	24/7 toute l'année
Objectif	Fournir un lieu de repos et à manger aux réfugiés pour une nuit maximum (arrivée vers 19h et départ vers 9h du matin)
Bénéficiaires	- 2018 : 5000 personnes - Mars 2019 (séjour chercheuse) : 363 personnes (94 femmes et 269 hommes) - Moyenne d'âge : 26 ans
Employés	- Coordonnateur général - Secrétaire - Cuisinière - Assistant (homme à tout faire)
Structure	- Rez-de-chaussée: cuisine, salle à manger et chambres des hommes (2 toilettes et 2 douches) - 1er étage : chambres des femmes et enfants, salle de télévision mixte et bureau (2 toilettes et 2 douches) - 2e étage : appartement des employés et bénévoles
Capacité	- Hommes : 3 chambres (11 lits) - Femmes et enfants : 4 chambres (13 lits) - Tapis de sol : 30 - Total : cinquantaine de personnes pour 1 nuit
Financement	- Toute dépense doit être vue avec le bureau régional de Bogotá - Épicerie : argent envoyé 1 fois par mois avec l'aide de leur partenaire : Programme alimentaire mondial de l'ONU (WFP)
Partenaire	- Médecin officiel : Croix-Rouge (visite 1 fois/semaine) - Repas : ONG Pastoral Social (prépare 1 fois/semaine) - ONU (OIM et WFP)

FIGURE 9
Localisation d'Ipiales sur la route migratoire des Vénézuéliens

Source : BBC Mundo. « Les routes de l'exil vénézuélien », [en ligne], page consultée le 20 août 2019 : https://www.courrierinternational.com/article/les-routes-de-lexil-venezuelien

FIGURE 10
Entrée de l'ONG à Ipiales

(Photo prise le 9 avril 2019)

FIGURE 11
Salle à manger de l'ONG

(Photo prise le 19 mars 2019)

FIGURE 12
Chambre à coucher de l'ONG

(Photo prise le 6 avril 2019)

4.4 Rôle du chercheur

Lors de notre séjour à Ipiales, nous avons été appelés à occuper le poste de volontaire au centre d'accueil de l'ONG pendant 25 jours. Le travail de volontaire consistait à aider les autres employés/volontaires, que ce soit en cuisine ou de manière administrative, et d'apporter un soutien aux réfugiés. La particularité de l'ONG à Ipiales est qu'elle est le seul centre d'accueil qui accepte toutes les personnes que ce soient des Colombiens, des Chiliens ou des Vénézuéliens, ainsi que femmes et hommes confondus. De plus, le centre d'accueil fonctionne 24 heures sur 24. Les autres ONG de la ville n'acceptent soit que les femmes, soit que les Vénézuéliens, et sont souvent fermées fin de semaine ou les jours de fête.

4.5 Collecte de données

Nous avons donc effectué une recherche de terrain qui nous a poussés à utiliser plusieurs outils de données dont l'observation participante (qui implique de jouer un rôle social ou d'accomplir une tâche pendant l'observation et de tenir un journal de bord), des entretiens semi-dirigés, mais aussi des dialogues et échanges informels, et la collecte de documents comme des photographies ou des documents officiels : « Cette diversité d'outils de collecte de données permet à l'ethnographie de varier ses sources d'informations et d'assurer ainsi la triangulation de ses résultats » (Coté et Gratton, 2014 : 57).

En effet, le recours à de multiples sources de données permet des mesures diversifiées du même phénomène (Van Driel et De Jong, 2001; Yin, 1994, 2003). Ce choix méthodologique se révèle en accord avec les écrits qui précisent que la combinaison de plusieurs sources de données favorise l'émergence de différentes facettes du cas permettant de corroborer ou encore d'aborder différentes questions (Yin, 1994). De plus, en matière de collecte de données, la triangulation est essentielle pour assurer la crédibilité de la recherche qualitative en général et de l'étude de cas en particulier (Yin, 2014, 2016).

Le dispositif de collecte des données comprend donc :

1. **L'entretien semi-dirigé** sur trois sphères de la coordination inter-organisationnelle telles que nous l'avons vu dans notre cadre conceptuel (niveau micro : intra-organisationnel, niveau méso : inter-organisationnel et niveau macro : supra-organisationnel).
2. **L'observation participante**, soutenue par le matériel écrit incluant le journal de bord du chercheur (voir Annexe 4).
3. **Les données documentaires** que nous avons pu avoir en amont et sur place.

4.5.1 Critères d'échantillonnages

Après avoir délimité notre collecte de données, nous devions établir notre échantillonnage. L'échantillonnage consiste à sélectionner parmi un groupe plus nombreux un sous-groupe de l'ensemble de la population à étudier. Pirès voit l'échantillon comme désignant « une petite quantité de quelque chose pour éclairer certains aspects généraux du problème » (Pirès, 1997 : 122). Autrement dit, l'idée de l'échantillon est intimement liée à celle de la transférabilité des connaissances qui seront produites par la recherche.

De par notre recherche qualitative et notre étude de cas, nous avons construit notre échantillon en choisissant des répondants qui correspondent à certaines caractéristiques précises que le chercheur désire étudier (Deslauriers et Kérisit, 1997).

De ce fait, de par notre cadre conceptuel qui se base sur une approche systémique à trois niveaux, il était important d'avoir au moins trois catégories de répondants pour chacun des trois niveaux: la population cible, c'est-à-dire les femmes réfugiées (micro ou intra-organisation), l'ONG sur place (méso ou inter-organisation), et une organisation internationale qui est présente sur le terrain (macro ou supra-organisation). La sélection des répondants a donc été effectuée dans le souci de représenter l'ensemble de ces catégories. Revenons maintenant sur les entrevues semi-dirigées et sur l'échantillonnage choisi pour cette collecte de données.

4.5.2 Entrevues semi-dirigées

Savoie-Zacj souligne que l'entrevue « constitue une technique de collecte de données fréquemment utilisée dans la recherche associée au paradigme interprétatif et constructiviste, c'est-à-dire une approche de recherche qui tente de comprendre le sens d'un phénomène à l'étude […]

» (Savoie-Zacj 1997 : 263). De plus, cette méthode est particulièrement appropriée lorsqu'il s'agit d'aborder des sujets « complexes », de s'intéresser « au sens que les individus donnent à une expérience particulière » et de « dégager une compréhension approfondie d'un phénomène donné » (Savoie-Zacj, 1997 : 268) :

> « La relation entre l'ethnographe et l'informateur demeure fondamentale. Une bonne ethnographie repose sur cette capacité à rendre compte ou à refléter l'univers vécu par ces personnes, dans leurs propres mots ou dans un langage qui traduit bien ce qu'ils ressentent et perçoivent par rapport à une situation donnée. C'est ainsi que de nombreux anthropologues qui se réclament de la méthode ethnographique utilisent l'entretien comme principale source de données » (Côté et Gratton, 2014 : 57).

Comme expliqué, trois catégories de répondants ont donc été interviewées. Nous avons jugé judicieux de composer trois guides d'entretien distincts. L'entretien semi-dirigé était important afin de laisser la place au répondant tout en le redirigeant vers les thèmes et questions consignées au préalable dans le guide d'entretien.

Nous précisons qu'aucun guide d'entretien n'a été envoyé au préalable aux répondants. Cela parce que nous ne savions pas quelles personnes nous allions pouvoir interviewer avant d'arriver sur le terrain. Tous les entretiens ont été effectués auprès de personnes majeures entre le 17 mars 2019 et le 15 avril 2019 en Colombie (Bogotá et Ipiales). L'entretien individuel a été priorisé afin que chaque répondant se sente à l'aise de répondre librement et pour éviter tout conflit éthique. De plus, les entrevues se sont toutes faites en personne : « Un des points forts de l'entrevue en face à face est qu'il facilite l'établissement d'une relation de confiance » (Charron, 2004 : 8).

Au sein du personnel de l'ONG, étant donné qu'ils n'étaient que 4 à travailler, une série d'entretiens a été menée auprès de 3 personnes : le coordonnateur général, la secrétaire et la cuisinière. Chaque personne a été prévenue à l'avance oralement. Les entretiens ont été effectués en espagnol avec la secrétaire et la cuisinière, et en anglais avec le coordonnateur général. Les répondants ont aussi été amenés à signer un formulaire de consentement, tel que demandé par le Comité d'éthique à la recherche de HEC Montréal.

Au niveau des réfugiées, la tâche de sélection a été plus délicate, car on ne pouvait savoir qui et combien de personnes allaient arriver à chaque journée. On ne pouvait donc pas se préparer avec

la personne avant l'entretien non plus. Nous pouvions seulement faire les entretiens le soir, avant ou après avoir mangé. Une situation délicate, car les répondantes étaient souvent épuisées ou affamées. De plus, il y avait plus d'hommes que de femmes qui arrivaient. Compte tenu de notre sujet de recherche, il était important de pouvoir interroger des femmes. Afin d'avoir une représentativité adéquate, nous avions prévu en amont d'interviewer 10 femmes, ce qui a pu être réalisé. Ces entretiens ont tous été faits en espagnol, et le consentement s'est fait oralement et a été enregistré. Nous avons divisé ces 10 répondantes en quatre catégories de femmes, en fonction de leur situation, pour avoir une représentation plus générale de la situation des femmes réfugiées. Cette décision avait aussi été prise en amont, avant notre arrivée à l'ONG :

- Femmes en famille ou enceinte (mari et enfants avec elles)
- Femmes non accompagnées (seules)
- Femmes monoparentales (avec enfant seulement)
- Femmes accompagnées (avec mari, frères-sœurs, amis, en groupe…)

Finalement, l'entretien au sein d'une organisation internationale s'est fait au bureau du HCR à Bogotá avec une représentante de l'organisation qui s'occupe des relations externes. L'entretien s'est déroulé en français. La répondante a été amenée à signer un formulaire de consentement et a fait la demande que toute citation de sa part qui allait être utilisée dans la recherche lui soit envoyée au préalable pour approbation, ce qui fut fait.

La durée globale des entrevues variait de 25 minutes (durée minimale) à 50 minutes (durée maximale). Nous avons aussi effectué un enregistrement audio de l'ensemble des entrevues menées et ce, avec le consentement des participants. Cela nous a permis de sauvegarder les données recueillies pour pouvoir par la suite les transcrire.

4.5.3 Observation participante

Comme nous l'avons mentionné, nous avons choisi une triangulation de collecte de données. Après avoir vu l'entretien semi-dirigé, revenons maintenant sur l'observation participante. Bogdan et Taylor (1975) définissent l'observation participante comme : « une recherche caractérisée par une période d'interactions sociales intenses entre le chercheur et les

sujets, dans le milieu de ces derniers. Au cours de cette période, des données sont systématiquement collectées (Bogdan et Taylor, 1975) » (Lapassade, 2002 : 375). L'observation est en effet un outil ou une méthode pouvant permettre de comprendre les mécanismes de l'interaction sociale et de la vie en société.

Comme l'explique Frédéric Diaz, « dans le cas de la simple observation », on se retrouve à l'extérieur du groupe pour le décrire. Dans le cas de l'observation participante, « on cherche à s'intégrer au groupe, à en faire partie pour mieux l'étudier » (Diaz, 2005 : 3). Dans ce sens, le sociologue doit cesser d'être un étranger observant des étrangers pour en rendre compte à d'autres étrangers (Coulon, 1992). Il doit rendre compte dorénavant d'observations qu'il a faites non pas comme un étranger à part entière, mais dans une certaine mesure en tant que membre d'un groupe (Hughes, 1996).

C'est dans ce contexte que nous avons procédé à une observation participante. De par le sujet de notre recherche, et l'interaction constante avec les membres de l'ONG et les réfugiés, l'observation participante paraissait évidente pour compléter notre collecte de données. Il est vrai que, même si l'entretien amène des données significatives, nous trouvions que l'observation participante était nécessaire pour bien comprendre dans leur totalité les enjeux auxquels est confrontée l'ONG. De plus, de par notre travail de bénévole au sein de l'ONG, nous avons eu l'occasion de faire des expériences et d'être témoins d'interactions riches et parlantes. Il existe souvent des écarts entre le discours qui est donné par les répondants lors d'un entretien et les pratiques sur le terrain. On se rend compte que les répondants vont avoir un discours positif de leur dispositif, de leur méthode et de leur fonctionnement. Ils vont rarement évoquer les problèmes qu'ils rencontrent ou ce qui ne va pas (Diaz, 2005). Cela peut être dû à la peur d'une perte d'anonymat ou tout simplement parce qu'ils ne se rendent pas compte de l'existence de ces problèmes et n'ont pas un point de vue objectif sur leur organisation.

L'observation participante s'est donc déroulée du dimanche 17 mars 2019 au jeudi 11 avril 2019, soit la durée de notre séjour comme bénévole au sein de l'ONG. Durant cette période, nous vivions avec les membres de l'ONG, ce qui a permis de bien nous intégrer au sein du groupe. Pour assurer un principe éthique de l'observation, tous les membres de l'ONG ont été prévenus et ont pu signer oralement le formulaire de consentement à l'observation. Par ailleurs, tous les réfugiés qui

arrivaient étaient mis au courant de la situation et de la recherche qui était en cours. L'observation a été soutenue par un journal de bord que nous avons nous-mêmes rédigé.

Les données documentaires ont été aussi d'une grande utilité pour notre recherche. En effet, l'ONG nous a fourni des documents permettant de témoigner sous quelle forme la coordination inter-organisationnelle prends place. De plus, les autorités publiques de la ville d'Ipiales nous ont aussi fourni des documents expliquant l'organisation de la Table de concertation de l'aide humanitaire pour la ville. Nous expliquerons ces documents plus en détail lors de l'analyse.

4.6 Stratégie d'analyse de données

Après avoir collecté nos données, nous avons retranscrit les entrevues. Comme mentionné précédemment, nous avons procédé à l'enregistrement audio de toutes nos entrevues. Ceci est d'ailleurs une pratique fortement recommandée dans le cadre des entrevues semi-structurées: « L'entretien exige sagacité et vivacité de la part du chercheur. Si ce dernier est accaparé par la prise de notes, il risque de ne pas disposer d'une attention suffisante pour tirer totalement parti des opportunités qui se dégagent de la dynamique de l'entretien » (Thietart, 2014 : 275). Nous avions donc 14 entretiens à retranscrire, sous forme de verbatim, qui sont en plus dans 3 langues différentes : français, anglais et espagnol. Nous avons dû retranscrire chaque entretien, ce qui fut une tâche plutôt longue et fastidieuse. L'objectif était de transcrire de manière la plus fidèle les propos des répondants. Les logiciels Express Scribe et oTranscribe ont été d'une utilité importante pour mener à bien cette tâche.

Par la suite, pour notre démarche d'analyse nous avons établi une liste de codes pour coder l'ensemble des documents qui étaient à notre disposition. L'objectif était de faire parler les données entre elles, en fonction de codes précis que nous avons établis par rapport à notre cadre conceptuel : le niveau macro, méso et micro. Le codage s'est effectué de premier niveau avec des données brutes par itérations (Eisenhardt, 1989), en effectuant des allers-retours entre la théorie et les données : « Les codes sont des étiquettes qui désignent des unités de signification pour l'information descriptive ou inférentielle compilée au cours d'une étude » (Ayache et Dumez, 2011 : 33). Cette démarche d'analyse nous a donc permis d'effectuer une triangulation de plusieurs sources de données.

L'objectif est de pouvoir regrouper dans différentes catégories les similitudes et les différences observées. D'une part, entre le discours des membres de l'ONG, dont les questions portaient principalement sur les relations avec leurs parties prenantes et leur gestion interne. Par la suite, entre les femmes réfugiées, dont les questions s'intéressaient principalement à leurs besoins, l'aide reçue par l'aide humanitaire et à leur parcours jusqu'à l'ONG. Et finalement, avec le HCR avec qui nous avons discuté de la coordination de l'aide humanitaire et de la situation en Colombie concernant la crise vénézuélienne.

La grille de codification regroupe au total 3 variables principales, qui sont subdivisées en sous-variables spécifiques. De ce fait, les 3 variables principales sont le niveau macro, méso et micro. Pour le niveau macro, nous nous sommes intéressés au *contexte extrême*, nous avons donc regardé l'impact du contexte extrême sur les variables de *l'aide humanitaire*, et des *femmes réfugiées*. Pour le niveau méso, nous avons étudié plus précisément la coordination, nous nous sommes donc basés sur la *coordination inter-organisationnelle*, les *processus d'intervention* et *l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre*. Au niveau micro, nous avons principalement regardé la variable de l'*adaptation* de l'ONG aux besoins des femmes. Chaque variable de notre codage sera définie plus en profondeur lors de l'analyse.

De plus, les observations ont été structurées par une grille d'observation permettant de relever et qualifier ce qui a été observé. En reprenant ces informations, le journal de bord du chercheur, et les documents mis à notre disposition par la ville d'Ipiales et l'ONG, nous avons pu croiser ces données avec celles des entrevues pour retrouver les similitudes et les divergences. Tout cela, dans l'objectif final de comprendre et d'analyser la coordination inter-organisationnelle de l'aide humanitaire et l'adaptation des processus d'intervention de l'ONG à la problématique des femmes réfugiées.

Notre stratégie d'analyse de données s'inspire de Fortin (1996). En effet, l'auteur suggère d'analyser dans un premier temps les données de chaque catégorie de participants pour ensuite conduire une analyse croisée inter-catégories. L'objectif de cette approche est de parvenir à relever les divergences et les ressemblances existantes.

Le tableau ci-dessous revient sur les différentes sources de données des entretiens semi-dirigés, et l'acronyme attribué à chacune de nos sources pour pouvoir faciliter l'utilisation de ces données lors de l'analyse. Le nom des répondants a été modifié pour garantir l'anonymat.

TABLEAU 4
Source de données

Répondant	Acronyme	Méthode de collecte de données	Date de l'entretien
Secrétaire ONG : Diana	S1	Entrevue semi-dirigée	2019-04-01
Cuisinière ONG : Sofia	C1	Entrevue semi-dirigée	2019-03-30
Coordonnateur général ONG : José	CG1	Entrevue semi-dirigée	2019-04-08
Réfugiée : Carolina	RG1	Entrevue semi-dirigée	2019-03-26
Réfugiée : Angeliz	RG2	Entrevue semi-dirigée	2019-03-26
Réfugiée : Mari	RG3	Entrevue semi-dirigée	2019-04-02
Réfugiée : Andrea	RG4	Entrevue semi-dirigée	2019-04-06
Réfugiée : Katherin	RG5	Entrevue semi-dirigée	2019-04-06
Réfugiée : Valentina	RG6	Entrevue semi-dirigée	2019-04-06
Réfugiée : Marisol	RG7	Entrevue semi-dirigée	2019-04-08
Réfugiée : Juliet	RG8	Entrevue semi-dirigée	2019-04-08
Réfugiée : Ana	RG9	Entrevue semi-dirigée	2019-04-10
Réfugiée : Lisbet	RG10	Entrevue semi-dirigée	2019-04-10
Chargée des relations externes (HCR Colombie) : Alexandra	HCR1	Entrevue semi-dirigée	2019-04-12
Chercheur	N/A	Observation sur le terrain	2019-03-17 au 2019-04-11
Autorités locales (Mairie d'Ipiales)	N/A	Documents terrains	2019-03-17 au 2019-04-11

4.7 Limites de la méthodologie

La méthodologie utilisée comporte des qualités, mais aussi des faiblesses. Nous avons été confrontés dès le début à la problématique de trouver un terrain pour notre étude de cas comme

nous l'avons expliqué plus haut : « L'ethnographe se heurte souvent à un enjeu méthodologique de taille, qui est d'obtenir l'accès au site et de définir son rôle sur le terrain (observateur, intervenant, etc.) (Silverman, 2011) » (Côté et Gratton, 2014 : 56). De plus, la crise des réfugiés est un sujet délicat et récent. Il y a donc eu un problème de manque de documentation sur la crise vénézuélienne, et sur les femmes réfugiées vénézuéliennes en particulier. Le chercheur partait donc dans un environnement assez imprévu et inconnu. Puisque la recherche devait se faire à l'étranger, en Colombie, les différences culturelles et la barrière de la langue ont aussi été un défi pour l'observation et les entrevues. Le niveau d'espagnol du chercheur a permis de ne pas utiliser un traducteur, mais il reste que des lacunes de compréhension pouvaient se faire ressentir.

En ce qui concerne l'étude de cas, c'est un choix méthodologique dont la crédibilité et les résultats peuvent être assujettis à de nombreuses critiques (Roy, 2009). On retrouve, entre autres, l'inconscience des biais des résultats, le choix erroné du cas, le peu de profondeur dans l'étude du cas, l'absence de vérification de la validité et de la fidélité ainsi que sur une fausse interprétation ou une généralisation des résultats (Roy, 2009). Étant donné que le comportement humain n'est jamais statique, la fiabilité de toute étude de cas demeure problématique : « Il faut donc accepter que le résultat de l'étude de cas est plus souvent qu'autrement une théorie idiosyncrasique, c'est-à-dire qui concerne un phénomène ou l'un de ses processus spécifiques (Eisenhardt, 1989) » (Gagnon, 2011 : 3). C'est pour cela que le choix de l'étude de cas doit bien être défini et expliqué dans la méthodologie de recherche.

En nous rapprochant de l'approche ethnographique, nous sommes aussi confrontés à la problématique de l'objectivité du chercheur : « Que son immersion soit partielle ou complète, le chercheur-ethnographe ne peut être détaché de son objet d'étude » (Cléret, 2013 : 55). La subjectivité est alors partie intégrante de toute ethnographie. Si elle permet d'accéder aux données « les plus profondes » et les plus riches d'un phénomène, l'implication personnelle, et de fait affective, peuvent avoir comme inconvénient de limiter la prise de recul du chercheur vis-à-vis de son objet d'étude (Cléret, 2013). De plus, l'arrivée d'un observateur externe peut créer un changement de comportement chez les personnes observées, qui se sentent épiées ou évaluées. L'ethnographe doit gagner la confiance des personnes du milieu à l'étude ; il doit même, idéalement, arriver à se faire oublier (Côté et Gratton, 2014) :

> « Les systèmes humains ou sociaux sont complexes. Pour comprendre les phénomènes qui y sont reliés, il faut recourir à une vision holistique. Une telle vision permet non seulement d'arriver à des descriptions détaillées des situations et des événements, mais aussi d'acquérir une connaissance approfondie du comportement des acteurs qui y évoluent, des sentiments qu'ils éprouvent ainsi que des interactions qui les lient » (Gagnon, 2011 : 1).

Effectuer un terrain n'est donc pas toujours facile, et c'est pour cela que la méthodologie doit être respectée et appliquée de manière claire et structurée. Le départ du terrain doit aussi se faire en douceur pour éviter toute perturbation du milieu observé (Gagnon, 2011). Dans la prochaine section, nous reviendrons sur nos résultats obtenus et sur l'analyse.

Chapitre 5: Présentation des résultats

Dans ce présent chapitre, nous allons donc présenter les données recueillies, afin de répondre à notre problématique de recherche. Rappelons que nous souhaitons d'une part répondre à la question de l'apport de la coordination inter-organisationnelle dans les processus d'intervention d'une organisation humanitaire en contexte extrême, pour par la suite comprendre dans quelle mesure ces processus d'intervention s'adaptent aux besoins des femmes réfugiées.

Pour ce chapitre, nous avons jugé judicieux de présenter les résultats sur le même modèle que notre cadre conceptuel. Ceci permettra d'en faciliter la lecture et de faire des liens plus facilement avec les différentes sections de notre recherche. Nous nous sommes donc basés sur une approche systémique en séparant différents niveaux d'analyse : micro, méso et macro, comme nous l'avions fait pour notre cadre conceptuel. Le regroupement des données par thème est d'ailleurs une pratique recommandée par la plupart des auteurs notamment Patton (1990). Pour le niveau macro, nous nous basons donc sur le niveau supra-organisationnel, c'est-à-dire le contexte extrême dans son ensemble et son impact sur la Colombie et sur les organisations humanitaires. Au niveau du méso, donc inter-organisationnel, nous nous sommes intéressés à la coordination de l'aide humanitaire. Finalement, pour le niveau micro, nous regardons le niveau intra-organisationnel et donc l'adaptation de l'ONG aux besoins des femmes réfugiées.

Nous allons donc présenter les différents résultats tirés des entretiens semi-dirigés, de l'observation et des documents mis à notre disponibilité pendant notre terrain en Colombie. Nous utiliserons le pronom « nous » lorsque nous parlerons de nos observations.

En analysant les données que nous allons récolter, nous pourrons ainsi observer comment l'aide humanitaire, grâce au cycle de l'action humanitaire, répond aux besoins des femmes réfugiées vénézuéliennes en Colombie. Nous nous intéresserons donc à la relation entre la variable du cycle de l'action humanitaire et l'aide apportée aux femmes réfugiées. Existe-t-il une relation ou non entre ces deux variables? Et si oui, quelle relation existe entre elles? Existe-t-elle grâce à la coordination entre les différents acteurs de l'aide humanitaire? Ainsi, nous pourrons voir si la coordination inter-organisationnelle entre les différentes parties prenantes est efficace et comment elle pourrait être améliorée.

5.1 Niveau supra-organisationnel: le contexte extrême

Le contexte extrême est central à notre recherche, il permet d'encadrer notre recherche dans un contexte où des organisations sont confrontées à des bouleversements, ce qui peut avoir des conséquences sur leurs processus d'intervention. Nous avons parlé des crises migratoires et de la réponse humanitaire dans d'autres pays, mais comme nous l'avons mentionné, ce qui fait la différence dans notre recherche, c'est la spécificité colombienne.

5.1.1 Spécificité colombienne

En effet, comme nous l'avons expliqué, la Colombie fait partie d'un contexte que nous appelons extrême dû à la situation évolutive, incertaine et risquée (Lièvre, 2005). La Colombie de par son passé reste un pays à risque, où des milices et forces armées y sont toujours présentes. L'Armée de libération nationale (ELN), considérée comme la dernière guérilla active de Colombie, s'est renforcée ces dernières années, passant de 1800 à environ 2300 combattants, selon les autorités (AFP, 2019). De plus, la situation de la crise migratoire et des migrants qui arrivent en Colombie est évolutive, car on ne sait quand elle prendra fin, elle se transforme dans le temps constamment et constitue une rupture par rapport à un mode de fonctionnement antérieur (Rivolier, 1998). Finalement, elle est aussi incertaine, car on ne peut prévoir ce qui va se passer. On admet que des choses nouvelles peuvent émerger dans la situation et que l'on ne peut pas les anticiper. On ne sait pas quand la crise vénézuélienne va se terminer ni combien d'autres réfugiés vénézuéliens vont arriver en Colombie.

Nous pouvons donc encadrer notre recherche dans un contexte dit « extrême ». Pourtant, on pourrait dire que toutes crises migratoires pourraient être qualifiées d'extrêmes, car elles ne peuvent être prédites et prennent souvent les États et les organisations humanitaires par surprise. Si l'on reprend la crise migratoire syrienne, on voit bien que l'Europe n'était pas préparée à une telle crise : « Les valeurs de l'Union européenne, solidarité entre pays européens, respect des droits de l'homme et du droit d'asile, sont alors mises à l'épreuve de la réalité » (Wihtol de Wenden, 2016 : 8). Il est donc intéressant de regarder ce qui fait la distinction colombienne pour pouvoir justifier le contexte extrême comme variable significative dans notre recherche.

En effet, il est intéressant de se questionner sur l'impact du contexte extrême sur les organisations humanitaires et si cela modifie leurs processus d'intervention. Pour les organisations

internationales, certes elles ont un modèle d'intervention spécifique pour répondre aux crises migratoires, mais ces dernières l'adaptent aussi en fonction du pays impacté. Comme l'explique Alexandra du HCR :

> « Le HCR (Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés) existe depuis 1997 en Colombie. Donc on est arrivé à la demande du gouvernement colombien, on travaille toujours dans les pays à la demande des différents gouvernements. Et à ce moment-là c'était pour donner un appui technique, surtout sur la norme juridique pour tout ce qui était déplacé interne. Il y a une loi, il y a un système d'assistance et de réparation pour les victimes ou pour les déplacés internes, le gouvernement est responsable. Donc on a été appelé par le gouvernement par rapport à ça, et petit à petit, on a commencé à avoir plus de bureaux sur le terrain, car la problématique des déplacés internes a augmenté de manière quand même assez significative » - HCR1

On retient donc, d'une part, que c'est le gouvernement colombien qui a fait appel aux organisations internationales pour venir les aider, et ce, avant même la crise vénézuélienne, ce qui montre que le pays avait des difficultés à gérer les réfugiés avant la crise. Et d'autre part, Alexandra du HCR nous explique aussi la distinction juridique en matière d'accueil des migrants. En effet, malgré certaines lacunes, la Colombie avait déjà mis en place des processus juridiques comme les dispositions dont nous avons parlé plus haut, pour accueillir une population déplacée. Cependant, son cadre juridique reste plus faible que dans d'autres pays. Par contre, étonnement, le pays se montre très ouvert à accueillir les réfugiés vénézuéliens :

> « C'est vrai que le gouvernement de la Colombie a accueilli cette population de manière très très généreuse. On n'a pas vu dans d'autres pays dans le monde un gouvernement qui a régularisé une population, avec un chiffre aussi élevé que cela » – HCR1

De ce fait, on note que ce qui fait principalement la spécificité colombienne c'est cette ouverture aux réfugiés. Une spécificité assez rare quand on pense aux crises migratoires. Comme l'expliquait MSF concernant la crise syrienne en Europe : les responsables européens « ferment sciemment les yeux sur la crise humanitaire » (AFP, 2019). Cette ouverture de la Colombie aux réfugiés vénézuéliens est d'ailleurs difficile à expliquer même pour une spécialiste des crises migratoires :

> « Je pense que je n'aurais peut-être pas la meilleure réponse à savoir pourquoi, mais je pense que ça a été très stratégique, parce que la population arrive de toute façon. Donc,

> stratégiquement, quand un grand mouvement de population arrive dans un pays, quoi faire? Les gens vont arriver de toute manière, même si tu fermes la frontière. Donc de manière stratégique, c'est de vraiment les inclure, et de les intégrer dans ta société, de faire en sorte qu'il y ait un statut régulier pour que les conditions de travail soient les mêmes, autant pour les nationaux, que pour ceux qui arrivent. Parce que sinon, c'est vraiment là, où les entreprises privées deviennent les bénéficiaires de tout ça, car ils prennent des gens à faible coût. Et il y a des manifestations de xénophobie qui arrivent » - HCR1

Outre le côté stratégique du gouvernement colombien, on peut aussi noter des raisons historiques et culturelles. La Colombie et le Venezuela sont des pays très proches culturellement, pays frontaliers, descendant tous deux des colons espagnols. Ils partagent aussi une histoire commune sous la Grande Colombie de Simon Bolivar, dissoute en 1831 (Thibaud, 2006). De plus, on peut noter que plusieurs milliers de Colombiens ont aussi fui au Venezuela pendant les périodes les plus difficiles du pays. Les Colombiens se sentent d'une certaine manière redevables de ce que les Vénézuéliens ont fait pour eux :

> « La Colombie n'a jamais été, jusqu'à environ 2 ans, un pays qui recevait des réfugiés ou même des migrants, c'était plutôt un pays qui était, comme on dit ici en espagnol, « expulso », donc c'est un pays où il y avait des gens qui sortaient de la Colombie, mais pas qui y arrivaient » - HCR1

Le maire de la ville d'Ipiales avait d'ailleurs mentionné, lors de l'ouverture d'une table de concertation entre les organisations humanitaires, que les Colombiens se devaient d'accueillir et d'aider les réfugiés vénézuéliens, car eux-mêmes, en tant que Colombiens, savent ce que c'est que de vivre dans la peur et de devoir tout quitter pour partir ailleurs.

Donc au niveau gouvernemental et au niveau des organisations internationales comme le HCR, la Colombie se dit un pays ouvert et accueillant d'une population déplacée. Pour ce qui est des organisations non gouvernementales et de l'ONG Scalabrini en particulier, la cuisinière souligne ceci :

> « C'est dans mon cœur d'aider les gens, au début, quand je suis arrivée, je n'étais même pas payée, je n'ai pas reçu de prestations ou quoi que ce soit... Je n'étais que volontaire et ils me donnaient ce qu'ils voulaient. Mais en d'autres termes, cela vient du cœur d'aider les gens. » [traduction libre pour tous les entretiens en espagnol] – C1

Pour le coordonnateur de l'ONG Scalabrini, José, qui est un Équatorien, tout n'est pas si simple, et des problèmes sont déjà arrivés avec des Vénézuéliens, ce qui n'a pas mis en confiance la population colombienne du quartier où se trouve l'ONG à Ipiales :

> « C'était en 2017 je me souviens, un vénézuélien était en bas, il était fou, et il sonnait à la maison du voisin de palier, alors les gens avaient peur et étaient déçus » - CG1

Pour les femmes réfugiées vénézuéliennes, le peuple colombien a été d'une grande aide, même si certaines sont aussi sceptiques vis-à-vis de certains Colombiens :

> « Comme je l'ai dit, il y a beaucoup de bonnes personnes qui nous ont aidés, et je suis très reconnaissante avec le peuple colombien parce qu'ils m'ont beaucoup soutenue, ils m'ont aidée. Grâce à eux j'ai mangé, et j'ai eu un endroit pour dormir » - RG6

> « Oui, mais bon, il reste qu'il y a des gens qui sont mauvais, enfin ils n'ont pas un mauvais cœur, ce qui arrive, c'est que certes, nous ne payons pas, mais on va nous donner que très peu d'aide. Mais je trouve qu'en général l'aide est quand même bien. Bien que de nos jours, on reçoit plus d'aide des gringos [les étrangers], parce que tout vient de l'aide des gringos. Ils paient pour le passage à la frontière et tout, pour de la nourriture, des vêtements » - RG7

On a pu donc voir que la crise migratoire en Colombie peut être encadrée dans un contexte dit extrême, vu l'ampleur de la crise. Cependant, la réponse à la crise est différente, il y a eu un effet d'ouverture des Colombiens vis-à-vis d'une population en détresse. Ce qui est un fait rare quand on connaît les retombées des crises migratoires dans d'autres pays, et justement la crainte de laisser passer les réfugiés sur son territoire. Alors qu'on aurait pu penser que la population colombienne, encore vulnérable, n'aurait pas voulu ou n'aurait pas eu les moyens de recevoir une autre population en détresse, elle ouvre plutôt ses bras aux Vénézuéliens. Il est donc intéressant de regarder comment ce contexte extrême et cette spécificité colombienne viennent impacter l'aide humanitaire apportée aux femmes réfugiées.

5.1.2 Impact du contexte extrême sur l'aide humanitaire

Nous nous demandons donc dans cette section si le contexte extrême fait agir différemment les instances d'aide humanitaire et si cela vient remettre en question leurs processus d'intervention.

Nous pouvons dire que l'humanitaire se définit sous la pression du contexte. Comme l'explique Ryfman (2016), l'humanitaire est ainsi façonné par l'actualité spatiale, historique, politique, économique, juridique et culturelle du moment (Ryfman, 2016). De ce fait, le contexte extrême que l'on peut voir en Colombie apporte une variable importante quant à la réponse humanitaire donnée.

Dans un contexte extrême, on est dans l'immédiat, dans l'urgence. Cela amène donc à des décisions qui sont prises plus rapidement. On a donc un temps de réflexion qui est moindre, et cela peut avoir un impact sur l'aide offerte. Les instances humanitaires travaillent majoritairement dans ce genre de contexte, sous pression. Elles ont donc établi des méthodes d'action en fonction de ce qui s'est passé dans d'autres pays pour éviter d'être pris par surprise. On a d'ailleurs pu voir cela avec la réponse du HCR pour la crise des réfugiés vénézuéliens :

> « Le HCR et aussi l'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), ont aidé, ont appuyé le gouvernement avec soit des fonds, mais aussi avec du personnel, donc pendant 2 mois, du mois d'avril au mois de juin, l'année dernière en 2018, il y a eu 442 000 Vénézuéliens qui ont été recensés juste en 2 mois. C'était une très grande équipe dans tout le pays qui faisait ça en même temps » - HCR1

On note ici des méthodes d'action qui sont principalement l'octroi de fonds et de personnel. De ce fait, avec des expériences passées significatives et des recherches menées sur l'aide apportée dans des pays qui subissent une crise migratoire, les OI sous la direction de l'IASC, se donnent le rôle de coordonner l'aide humanitaire sur le terrain, toujours avec l'accord des autorités locales par contre. Elles demandent alors aux organisations locales de les suivre et de respecter leurs demandes. Elles font aussi plusieurs visites terrain et regardent ce qui manque :

> « On aide la « registraduría », le registre ici, avec des brigades mobiles, pour qu'ils puissent aller dans différents endroits à la frontière, et voir les gens qui sont revenus, pour voir comment ils peuvent être aidés avec leurs papiers d'identifications. Aussi, pour plusieurs d'entre eux, cela veut dire confirmer leur nationalité » - HCR1

Les ONG sur place, qui sont parfois présentes bien avant l'arrivée des réfugiés vénézuéliens, comme pour l'ONG Scalabrini, se retrouvent alors à devoir rendre des comptes aux OI : « Vous savez que c'est le premier refuge ici, le premier refuge d'Ipiales. Nous avons fait la promotion, tout autour de l'église, grâce à l'aide catholique et le diocèse » - CG1. Même si l'ONG Scalabrini

était présente avant l'arrivée des réfugiées vénézuélienne et des OI, cela ne veut pas dire qu'elle n'a pas été surprise par le contexte extrême de la crise, et que l'organisation n'a pas été touchée :

> « Je dirais que depuis le mois de mai de l'année passée, il y a plus de monde. Cette année, nous sommes 4 à travailler, mais avant, ce n'était pas le cas. Je travaillais seule, jusqu'en novembre. L'aide venait de José, puis il y a eu Diana comme aide administrative. Diana avant Javier je crois. On devait m'aider, car je n'y arrive plus, j'allais tomber malade parce que je parlais beaucoup et parce que je cuisinais trop. En ce moment, ça va, il n'y a pas tant de monde. Avant, il y avait 40-50 personnes. Et la capacité de la maison est de seulement 25… » – C1

Le contexte extrême a donc transformé l'ONG Scalabrini, qui d'une part doit gérer un afflux de réfugiés supérieur à ce qu'elle recevait dans le passé, mais qui doit aussi gérer les OI qui s'immiscent dans leurs affaires et gestion interne. De ce fait, l'ONG développe aussi une certaine dépendance aux OI, car elle a besoin de leur financement pour survivre. En effet, avec l'arrivée massive de réfugiés, l'ONG n'a pas forcément les ressources nécessaires pour pouvoir accueillir tant de monde. Durant notre observation, nous avons remarqué qu'il y avait un manque flagrant de ressources au sein de l'ONG, que ce soit d'un point de vue financier, mais aussi au niveau du personnel. Ce fait est appuyé plus haut par la cuisinière Sofia qui explique qu'elle fût à bout et allait tomber malade, car elle avait beaucoup trop de travail :

> « Je ne sais pas quand toi tu y es allé, mais moi c'était au mois d'octobre et il n'y avait qu'une seule personne au centre d'accueil des Scalabrinis à Ipiales. Il y avait un seul volontaire pour tout le centre. Je ne sais pas comment il faisait, je ne sais pas c'est comment en ce moment. » - HCR1

Un des problèmes majeurs de l'ONG est qu'il manque de personnel pour pouvoir répondre efficacement, chaque soir, aux besoins des réfugiés. Avec seulement 3 personnes travaillant dans l'ONG, et parfois une cinquantaine de réfugiés à qui l'ont doit fournir nourriture et support, cela devient compliqué. Le manque de personnel découle d'un manque de ressources, surtout financières. Ce manque de ressources financières reste l'un des problèmes majeurs pour garantir une coordination inclusive et effective. Avec ce manque d'argent, d'une part les ONG deviennent dépendantes de l'aide financière offerte par les OI. Mais les OI deviennent aussi dépendantes de leurs bailleurs de fonds, principalement des pays occidentaux, et elles n'ont ainsi pas forcément tout l'argent désiré pour pouvoir mettre en place des programmes efficaces et durables :

> « Notre appel de fonds est de 36 millions pour cette année, et la réponse c'est seulement pour les Vénézuéliens, et on est financé à 27%. Donc il y a beaucoup de choses en ce moment où des projets ont des durées de 3 ou 5 mois, et on espère que les fonds vont arriver, mais c'est un peu précaire malheureusement comme situation » - HCR1

> « On vient d'ouvrir, ça fait seulement un mois, un centre d'accueil temporaire, à Macao, parce qu'il y avait trop de personnes qui dormaient dans la rue, et le gouvernement au niveau de Macao nous disait: nous on a identifié tel endroit, est-ce que vous pouvez nous aider à mettre sur pied quelque chose qui n'existe pas, mais qui va être nouveau. Donc là en ce moment on a une capacité de 350 personnes à cet endroit-là. Puis on espère arriver à une capacité de 1000 personnes. Malheureusement, en ce moment, on n'a pas les fonds nécessaires » - HCR1

De plus, la crise amène aussi à la création d'ONG qui n'existent que pour tirer profit de l'argent distribué par les OI :

> « Et vous savez quoi, les gens qui possèdent la maison d'à côté, les voisins, ils ne se plaignent pas trop, parce que maintenant ils veulent eux aussi construire un autre refuge. En fait, je pense qu'ils veulent seulement faire de l'argent. Donc maintenant le voisin ne se plaint pas et dit qu'il comprend la situation. Mais c'est parce que les OI te donnent de l'argent donc ça rapporte de faire un refuge. Ce n'est même plus pour aider au final » - C1

Cette dépendance entre les ONG et les OI lorsqu'une crise éclate est un constat assez récurrent. Et l'on remarque que ce besoin financier que l'on a mentionné vient aussi venir impacter leurs indépendances et autonomies, car elles doivent constamment rendre des comptes aux autres : « L'universalisme inhérent à l'idéologie humanitaire (« Rien de ce qui est humain ne peut m'être étranger ») bannit en principe toute espèce de parti pris. Les ONG sont donc des organisations non gouvernementales. […] Dans la mesure où des décisions gouvernementales de nature financière conditionnent l'existence même d'une ONG, on peut effectivement s'interroger sur la réalité de son caractère privé » (Condamines, 1988 : 1230 – 1231). De plus, même si cette dépendance existe, elle est exacerbée par le contexte extrême, car les ONG se retrouvent à demander plus d'argent et de soutien pour pouvoir continuer leur travail et éviter de disparaître.

Nous nous rapprochons d'ailleurs de notre théorie néo-institutionnelle sur l'homogénéisation des organisations. Meyer et Rowan (1977), DiMaggio et Powell (1983) soutiennent que les organisations subissent les pressions des forces institutionnelles (gouvernement, associations sectorielles, etc.) pour se conformer aux normes établies afin de préserver leur légitimité. Dans ce

cas, le mécanisme de changement mis en œuvre est l'imitation. De ce fait, les ONG ne font plus leur travail en fonction de la population qu'elles essayent d'aider, mais sont conditionnées à faire ce que les OI leur demandent. Nous reviendrons sur ce constat un peu plus tard dans l'analyse.

Lorsqu'une crise éclate, comme une crise migratoire, le contexte extrême dans lequel se situent les organisations humanitaires amène donc à une réponse humanitaire prise dans l'urgence et l'immédiat. Ce contexte peut alors amener à des problèmes de ressources financières et de personnels, et exacerbe la dépendance entre les ONG et les OI.

5.1.3 Impact du contexte extrême sur les femmes réfugiées

Le changement qui s'effectue, d'une part avec la crise migratoire, mais aussi au sein des organisations humanitaires, a alors souvent un impact sur la population touchée. De ce fait, regardons l'impact du contexte extrême sur l'aide apportée à la population cible de notre recherche : les femmes réfugiées. Afin de comprendre les caractéristiques du contexte extrême, nous avons effectué un tableau récapitulatif pour permettre de mettre en avant les caractéristiques de chacune des 10 femmes que nous avons rencontrées.

TABLEAU 5
Recension de la situation des femmes réfugiées vénézuéliennes

Répondante	Acronyme	Âge	Situation	Pourquoi avez-vous quitté le Venezuela?
Carolina	RG1	28	Seule	« Parce qu'il n'y a pas de nourriture, pas de vêtements, il n'y a rien. J'ai 4 enfants aussi ». RG1
Angeliz	RG2	34	Monoparentale	« En raison de la situation économique, cela tue des gens, on a tous faim, je dois aider ma famille ». RG2
Mari	RG3	20	Enceinte	« Eh bien, d'abord à cause de la situation que nous vivons au Venezuela. C'est très difficile, et aussi parce que je suis enceinte. Je préfère donc me sacrifier, pour mon avenir et celui de mon fils ». RG3

Andrea	RG4	50	Monoparentale	« À cause de la situation que nous vivons au Venezuela. Il n'y a plus de nourriture et tout ». RG4 « Parce qu'il n'y a pas d'autre façon de survivre… ». RG4
Katherin	RG5	25	Seule	« Il n'y a rien, rien, rien… On tue même les personnes qui sont contre le régime ». RG5
Valentina	RG6	18	Monoparentale	« Je suis venue ici parce que je voulais vraiment un meilleur avenir pour mon bébé. Mais comme tout le monde, nous n'avons pas tous les mêmes possibilités en Colombie, et je remarque que c'est comme ça dans les villes où j'étais, et puis je n'ai pas trouvé un moyen d'aider mon bébé, et son père me l'a enlevé. Et puis mon but est d'aller au Chili pour surmonter tout cela et d'avoir à nouveau mon bébé ». RG6
Marisol	RG7	22	Accompagnée	« La vérité, c'est que ce pays est... il s'aggrave de jour en jour. Chaque jour est plus difficile. On n'y arrive plus, on a plus de ressource. C'est une vie d'animal. RG7
Juliet	RG8	23	Accompagnée	« Ce qui se passe est horrible. C'est un sacrifice de partir ». RG8
Ana	RG9	33	Seule	« Il y a un manque de nourriture, on a plus de lumières, il n'y a rien à acheter pour les petits déjeuners scolaires ». RG9
Lisbet	RG10	20	Accompagnée	« J'y retournerai n'importe quand, les yeux fermés, mais évidemment, si vous rentrez avec la situation actuelle, ça peut même être difficile de survivre. Sans eau, après une année sans lumière et tout .... Non ». RG10

Quittant une situation déjà difficile dans leur pays, elles se retrouvent en Colombie et sur la route, ce qui porte aussi son lot de danger. Nous avons discuté avec les répondantes de leur expérience en tant que réfugiées sur la route en Colombie. Pour certaines, même si le parcours est difficile, c'est en restant unies, en marchant en groupe qu'elles ont pu avoir un parcours sans encombre :

> « Dieu merci, nous sommes en famille et entre amis, nous tendons le bras l'un envers l'autre, et on n'a jamais connu de grosses violences. Nous avons notre pays, je pense donc que le meilleur serait que nous restions unis » - RG8

> « Oh oui, c'est dangereux, c'est pourquoi quand les Vénézuéliens marchent, nous sommes toujours en groupes. Nous essayons de nous protéger les uns les autres » - RG10

> « Cela aide d'avoir un soutien familial, ne peut pas ressentir la solitude. C'est l'objectif de toute personne de sortir pour aider sa famille. La famille c'est l'édifice de tout » - RG2

> « Oui, mais bon sur le chemin je suis rarement seule. Je vis seule dans ma maison. Mais pas sur la route. Sur la route il y a beaucoup de Vénézuéliens. Et c'est suffisant pour s'unir » - RG1

> « C'est très difficile, mais il y a eu beaucoup de bonnes personnes sur le chemin. Dieu merci, beaucoup de gens bien. Mais ça dépendait des jours, mais on marchait, sac à dos sur nous, puis on avançait… » - RG3

Pour Valentina, la route n'a pas été facile et elle a été victime de violences xénophobes, même si elle était en groupe :

> « Eh bien, il y a ici des fans de football, mais un peu extrême. Et un groupe d'entre eux, une quarantaine même. Ils étaient à peu près 40 avec des couteaux, machettes et ils ont commencé à nous jeter des pierres… » - RG6

> « Oui, ils ont commencé à nous jeter des pierres, ils nous ont frappés avec des bâtons, d'un garçon à un autre ils jetaient des pierres et j'en ai payé les frais. La route maintenant devient de plus en plus dangereuse, les rues sont très difficiles, surtout quand il y a beaucoup de matchs de football. Et puis, même s'il n'y a pas de match de football, ils savent que la migration, que l'émigration des Vénézuéliens est très forte, et donc ils en profitent pour emporter les biens des gens, ils les volent et les tuent ensuite... Les femmes sont violées… » - RG6

Effectivement, il est aussi intéressant de regarder s'il y a des dangers différents en fonction du genre, comme ici en parlant du viol. Nous avons donc également discuté avec les répondantes des dangers d'être une femme réfugiée comparativement à un homme réfugié, et si elles se sentaient protégées en restant avec des hommes :

> « C'est très risqué parce que comme je vous ai parlé des fans de football, il y a des gens qui veulent faire du mal à beaucoup et qui nous kidnappent, il y en a beaucoup

> qui nous violent aussi. Je ne joue pas avec cette chance et je ne veux pas jouer avec ça non plus, mais... » - RG6

> « Oui, oui, c'est beaucoup mieux d'être avec des hommes pendant le chemin. » - RG7

Malgré cela, Mari, une des femmes réfugiées, ne s'est par ailleurs pas sentie en danger sur la route, « Non. On m'a respectée. » - RG3. Pour Andrea, elle explique même avoir « plus d'aide qu'autre chose durant le chemin » - RG4, et pour Ana, elle ne pense pas non plus qu'il soit nécessaire d'être accompagné par un homme pour faire le chemin :

> « Ce n'est pas forcément nécessaire d'être en groupe avec des hommes pour se protéger, parce qu'avant j'étais avec ma cousine quand j'ai commencé à marcher, j'ai marché de Bucaramanga à Popayán seule avec elle. Et rien ne s'est passé, parce que oui, il y a des hommes qui veulent toujours profiter des femmes, mais je dis que ceux qui savent être respectueux ne l'ont pas fait. Donc ça dépend des gens avec qui vous marchez en fait. » RG9

Nous avons ainsi pu nous rendre compte qu'en tant que réfugiées, on se retrouve dans un contexte extrême, avec une vie bouleversée et un chemin difficile et périlleux. Les violences genrées existent d'ailleurs sur le chemin, ce qui rend le contexte encore plus risqué pour les femmes. Ces dernières préfèrent donc voyager en groupe, avec des hommes, pour assurer une certaine protection. Cependant, pour d'autres femmes réfugiées, il n'est pas nécessaire de voyager avec des hommes pour peu que l'on soit en groupe. Pour d'autres, c'est en se fiant à Dieu que l'on est protégé. Pour certaines, tout dépend aussi des gens que l'on rencontre sur le chemin :

> « Eh bien, j'ai toujours confiance en Dieu plus qu'aux hommes. Je lui ai toujours demandé de me guider, qu'il ne me sépare pas de ses mains même si elles sont invisibles. Et Dieu merci, je ne me suis pas sentie affectée. » - RG2

On peut tout de même dire qu'une femme réfugiée évolue dans un contexte distinct de celui des hommes réfugiés. De ce fait, il est important que les organisations humanitaires qui leur viennent en aide puissent répondre à leurs besoins.

Le contexte extrême, qu'il touche l'aide humanitaire ou les femmes réfugiées, est donc une variable essentielle à notre recherche. C'est dans un contexte évolutif, incertain et risqué, que des décisions peuvent être prises de manière inadaptée. Regardons donc comment cela affecte la coordination inter-organisationnelle.

5.2 Niveau inter-organisationnel: la coordination

Nous avons vu les bouleversements que le contexte extrême peut avoir dans l'appréhension d'une problématique de crise migratoire touchant particulièrement l'aide humanitaire et les femmes. Il est alors intéressant de regarder l'apport de la coordination dans l'aide humanitaire et les processus mis en place pour mener à bien cette coordination.

5.2.1 Coordination inter-organisationnelle de l'aide humanitaire

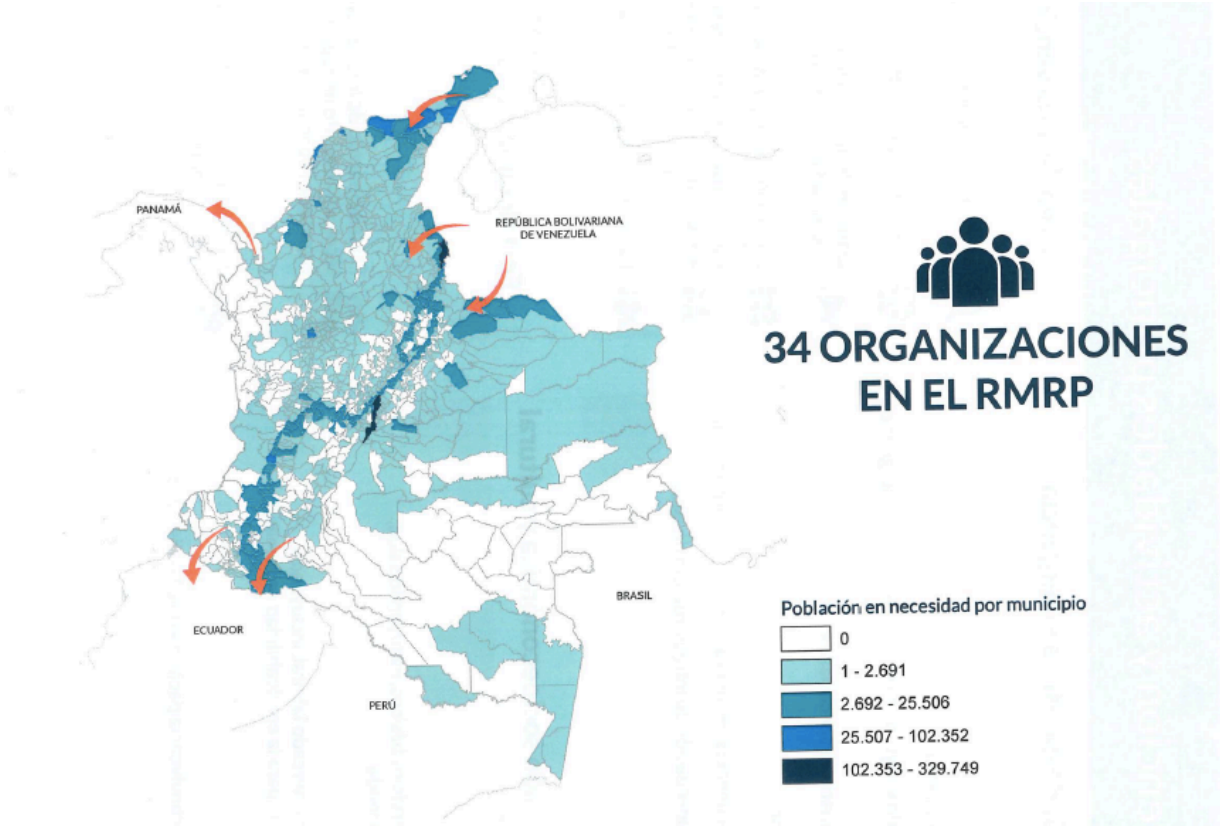
Pour Manset, Hikkerova et Sahut, « une longue suite de situations difficiles et complexes ont montré ces dernières années les limites des organes humanitaires internationaux en termes de prévisibilité, coordination, d'efficacité ou encore d'efficience » (Manset, Hikkerova et Sahut, 2017 : 85). La coordination est donc une tâche complexe qui demande une bonne écoute et de la patience de la part de toutes les parties prenantes.

Lors de crises migratoires, à un niveau mondial, ce sont les instances humanitaires internationales qui coordonnent l'aide humanitaire, comme le HCR :

> « Le HCR a été mandaté, par le secrétaire général des Nations Unies, en avril 2018, autant le HCR que l'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), pour être responsable de la coordination des acteurs humanitaires. Donc au niveau régional, en 2018, a été créée la plateforme régionale, et ça couvre plusieurs pays dans les Amériques. Ici on l'appelle le « Grupo Internacional de Flujos Migratorios Mixto », qui est un groupe de coordination qui existe à un niveau national, et c'est le HCR et l'OIM qui sont responsables de ce groupe-là. Je pense qu'on est arrivé à 46 organisations qui font partie de cette coordination, de cette plateforme en tant que telle. Donc ça c'est au niveau national, et dans plusieurs départements, je pense que là on est arrivé à 12, où cette coordination existe. Dans le département de Nariño, cette coordination existe, donc il y a des réunions, habituellement 1 fois par mois, où les différents acteurs devraient s'asseoir et faire partie de ces réunions » - HCR1

> « Habituellement, il y a un partage d'informations par rapport aux différents centres d'accueil, quels sont les besoins, quelles sont les tendances, qu'est-ce qu'on fait avec telle ou telle situation. Donc la coordination c'est quelque chose de très important par rapport au HCR » - HCR1

FIGURE 13
Regional Refugee and Migrant Response Plan (RRMP)



Source : Document fourni par Alexandra du HCR.

Dans le cas de la Colombie, le HCR est sur place depuis 1997 et coordonne donc les actions des autres instances humanitaires à travers le pays en fonction de ce qui se passe sur le terrain. Pour la crise migratoire vénézuélienne, le HCR a été mandaté en 2018, donc très récemment, pour coordonner l'aide humanitaire. Comme l'explique Alexandra, le HCR travaille conjointement avec d'autres instances humanitaires internationales comme l'OIM, mais aussi des organisations nationales. En ce moment, le HCR est donc dans la phase de réponse de la coordination d'une crise humanitaire (Çelik et coll., 2014), c'est-à-dire qu'il est là pour mobiliser et déployer les ressources nécessaires pour répondre à la crise.

Le HCR ne travaillait pas directement avec l'ONG Scalabrini à Ipiales, mais avec celle de Cúcuta. Grâce à nos observations, nous avons cependant noté la présence d'autres OI au sein de l'ONG Scalabrini. L'OIM est intervenu en leur promettant de faire des travaux pour le refuge dans les

plus brefs délais, car il y avait des fuites d'eau, MSF est aussi passé faire une visite de courtoisie pour voir si tout fonctionnait, et la Croix Rouge était présente tous les mercredis pour fournir des soins médicaux aux réfugiés. Chaque OI travaille à son compte et propose de l'assistance aux ONG sur place. Il n'y a donc pas de coordination formelle entre chacune d'elles. Ce qui suppose que même si l'OIM s'intéresse à la reconstruction de l'ONG, une autre OI pourrait aussi proposer son aide pour faire des travaux. Nous avons compris que ces décisions passaient par Bogotá, et non par le coordonnateur de l'ONG. Par conséquent, la communication entre le bureau de Bogotá et l'ONG d'Ipiales était assez fréquente. L'ONG ne fait donc pas ce qu'elle veut, quand elle veut, et doit rendre des comptes :

> « Oui je parle souvent avec la direction à Bogotá, quand je dois demander quelque chose comme changer la règle ou quelque chose en particulier, des cas de gens qui viennent. Comme les gens qui cherchent quelque chose. Je contacte aussi le prêtre : Marco, c'est son nom. C'est le directeur d'ici, à Bogotá et à Ipiales. À Cúcuta, ils en ont un autre, le directeur là-bas s'appelle Eduardo » -CG1

> « Oui oui, s'il y a quelque chose à demander, ou qui la tracasse, en lien avec le travail, Lucinda communique avec moi. Mais tout ce qui est administratif, elle va parler à José et à la secrétaire. Mais oui, elle communique avec moi de temps en temps sur des choses qui se sont passées » - C1

> « Avec elle [Lucinda], je communique en semaine, deux fois par semaine je dirais. À la fin du mois, c'est plus, nous sommes toujours en contact, et surtout à la fin du mois, quand c'est le temps d'envoyer la partie comptable, d'envoyer tout ce qui est factures, de scanner, et de tout envoyer à Bogotá, tous les documents doivent arriver à Bogotá, Cúcuta aussi » - S1

Nous voyons ici que les OI coordonnent et discutent avec la direction des ONG, souvent depuis le confort de leur siège principal, comme à Bogotá, en allant de temps en temps regarder la réalité du terrain. Ils ne demandent qu'aux coordonnateurs ce dont ils ont besoin, et non pas aux réfugiés qui sont ceux directement touchés par la crise. Outre les organisations internationales, nous avons aussi pu observer que les instances publiques colombiennes se montrent très actives dans leur rôle de coordination de l'aide humanitaire.

La table de concertation de la ville d'Ipiales a ainsi été mise en place le 8 avril 2019 par la mairie de la ville. Cette table de concertation a pour objectif de réunir les acteurs de l'aide humanitaire d'Ipiales. L'article 6.2 de la table de concertation stipule ainsi que cette table se veut de « coordonner les actions humanitaires entre les entités de la table de concertation, dans un souci

de promotion, de prévention, d'attention et de suivi de la population migrante » [traduction libre] (voir Annexe 1). La table de concertation comprend ainsi 14 membres et 9 invités permanents, dont les représentants d'organisations sociales et communautaires de la ville d'Ipiales comme l'ONG Scalabrini. La table de concertation doit d'ailleurs se réunir 1 fois tous les 2 mois sauf pour situation exceptionnelle. Un document officiel a d'ailleurs été remis à chaque participant (voir Annexe 1).

Cette table de concertation, qui s'insère dans ce que nous avons appelé la spécificité colombienne vis-à-vis de la réaction du pays aux réfugiés, montre une fois de plus l'ouverture du pays pour une réponse humanitaire efficace à la crise. Cependant, on a pu remarquer qu'autour de la table, certaines organisations humanitaires n'y étaient que pour des intérêts personnels, pour faire rayonner leurs organisations. On a vu cela quand certaines d'entre elles ont demandé à ce que le nom de leur organisation soit rajouté sur le document officiel, ce qui a pris du temps, et ce qui n'était pas la raison de cette rencontre. De plus, nous pouvons remarquer que, même si le sujet principal était les réfugiés, aucun d'entre eux ne faisait partie de cette rencontre, encore moins les femmes réfugiées. En effet, aucun point du document officiel ne faisait mention de la situation plus fragile des femmes réfugiées.

À part la table de concertation organisée par la ville d'Ipiales, un réseau de coordination, plus informel, a aussi vu le jour entre les organisations humanitaires de la ville : la RED. Ce réseau comprend les instances humanitaires comme l'ONG Scalabrini, le Pastoral Social, etc. :

> « Nous avons aussi une table de concertation entre nous, entre les ONG d'Ipiales. On appelle cela la « RED », c'est comme la couleur "rouge" en anglais, mais ça veut dire autre chose en espagnol. Et nous sommes à peu près 20 institutions qui faisons partie de ce réseau. Donc William peut m'appeler, si quelqu'un venait ici et devait aller à l'hôpital, on communique ensemble, entre organisations, avec le réseau de la « RED » - CG1

William travaille pour la ville d'Ipiales à la « registradoria », le registre, mentionné par Alexandra précédemment. La « registradoria » travaille d'ailleurs avec le HCR pour fournir un soutien surtout administratif aux réfugiés. C'est William qui a créé le réseau de la RED entre les différentes organisations humanitaires d'Ipiales : Le premier nom du réseau on l'a même appelé « actores humanitarios » - CG1

> « Je pense que c'est bien. On fait ça pour s'entraider. Par exemple quand je ne sais pas s'il faut amener quelqu'un à l'hôpital, ou si on a besoin de donner l'école pour les enfants. Parce que tu sais, certaines personnes restent ici un peu. Si quelqu'un a besoin de quelque chose pour l'école ou quoi que ce soit d'autre, je peux communiquer avec la RED, et voir qui est responsable, et leur dire d'aller à l'école du secrétariat, etc. Et aussi si on a besoin de savoir qui donne de l'aide pour continuer le voyage vers l'Équateur ou autre, et je peux dire d'accord, allez voir cette personne, etc. C'est pour cela que c'est important » - CG1

Au niveau des organisations humanitaires locales, la coordination se fait donc de manière plus informelle. Grâce à la RED, le réseau des organisations et des refuges d'Ipiales, elles peuvent communiquer entre elles. De plus, la RED a aussi permis à des femmes réfugiées de connaître le refuge d'Ipiales et de ne pas dormir dans la rue :

> « J'avais un oncle qui avait déjà émigré auparavant, il m'a dit qu'il y a une maison à Ipiales, de chercher cette maison. Et la Croix Rouge m'a envoyée au bureau du maire, et là j'ai parlé à la « registraduría » qui m'a dit de venir ici » - RG10

Grâce à la table de concertation et à la RED, nous avons pu voir différents moyens qui sont mis en place pour assurer une certaine coordination dans la ville d'Ipiales. Cependant, on a pu observer qu'il existait aussi des problèmes, dont un manque de communication flagrant entre les organisations humanitaires. Un de ces exemples s'est passé la soirée du 2 avril 2019, lorsqu'une femme malentendante est arrivée à l'ONG Scalabrini. Elle avait été envoyée par le Pastoral Social qui s'occupe aussi des réfugiés et qui avait appelé via la RED. Cependant, le coordonnateur de la Pastoral Social n'avait pas précisé que la femme avait un handicap. Quand elle est arrivée, c'était impossible de communiquer avec elle. Le coordonnateur de l'ONG Scalabrini, José, qui n'était pas présent cette soirée-là a été furieux de l'apprendre. D'une part le personnel de l'ONG n'est pas formé à recevoir ce type de réfugiée, mais d'autre part, l'ONG aurait dû être prévenue que la personne avait un handicap. Un autre exemple du manque de communication entre les organisations humanitaires s'est aussi passé lors de la table de concertation organisée par la mairie d'Ipiales du 8 avril 2019 :

> « Vous savez dans la table de concertation, quand la dame d'une autre ONG a expliqué un cas spécifique, le cas de la dame vénézuélienne avec les enfants et qu'elle ne savait pas où cette femme pouvait aller. Probablement que la femme de l'ONG ne le savait pas, mais cette femme a un réel problème. C'est un cas psychique ou quelque chose comme ça, ou un handicap, mais vous savez, un problème dans le cerveau. […] Et elle

> dit devant tout le monde qu'aucun refuge d'Ipiales ne la veut. Mais bien sûr, je me souviens l'avoir reçue en premier, ici, deux fois, avec ses enfants. Et la première fois, elle allait bien, mais la deuxième fois elle est venue seule sans enfants. En fait ils avaient pris les enfants pour les mettre dans un autre refuge. Ils les ont séparés. Quand elle est venue, j'ai vu qu'il y avait un petit problème. Parce qu'elle pleurait. Elle était nerveuse et puis elle avait des problèmes. […] Et je voulais leur dire justement qu'elle a besoin d'une attention particulière. […] En espagnol, c'est « casa de reposo ». Ce n'est pas pour les fous, mais pour ceux qui ont des problèmes. Et la dame ce matin disait qu'elle était finalement dans un autre refuge, mais qu'il l'avait appelée à cause de ça et ça, pour ne pas la garder. Mais bien sûr, les refuges se disent tous qu'on doit l'emmener ailleurs. Comme elle est même venue une deuxième fois ici, et il y avait une autre dame avec un fils. Et elle disait que c'était son fils, « c'est mon fils, etc. ». Comme si elle traversait une crise. Et je lui ai dit de se calmer, de s'asseoir là-bas et de dîner. Et elle ne voulait pas manger. Alors qu'est-ce que tu veux faire. […] Mais le plus gros problème en fait, c'est qu'elle s'est retrouvée toute seule, sans enfants, et avec un mari en prison en Équateur. Donc personne ne pouvait l'aider. […] Vous savez que je comprends que la table de concertation se sente concernée, mais nous devons premièrement lui trouver un endroit où aller, et ne pas blâmer tous les autres refuges. Nous avons déjà perdu tant de temps... » - CG1

Ce que note ici le coordonnateur de l'ONG est donc un manque de communication entre les différents refuges d'Ipiales qui ne savent pas comment fonctionner avec une femme ayant un handicap, et qui demande une aide particulière. L'enjeu de communication est donc présent dans plusieurs phases de la coordination.

Nous avons donc mis en avant dans cette partie les principales méthodes de coordination inter-organisationnelle, des organisations d'aide humanitaire, que ce soit au niveau international avec le HCR et les autres OI, au niveau national avec la mairie d'Ipiales (la table de concertation) et au niveau local avec les ONG de la ville (la RED). Cependant, des problèmes de communication demeurent. Bien qu'ayant couvert une partie de la coordination inter-organisationnelle, regardons maintenant plus en détail les processus d'intervention appliqués par les organisations humanitaires.

5.2.2 Processus d'intervention

Dans le cas de notre recherche, des processus d'intervention sont mis en place par les acteurs de l'aide humanitaire, afin d'adapter leurs actions en fonction du contexte humanitaire dans lequel ils se trouvent :

> « Le processus d'intervention s'inscrit dans une vision systémique, c'est-à-dire que le cas de la personne aidée est examiné dans le milieu de cet individu, dans ses interactions, dans son contexte de vie et dans son environnement. Ce processus permet d'objectiver la démarche d'intervention en tenant compte d'une multitude de paramètres et en se préoccupant des besoins prioritaires de la personne aidée » (Daigle et Lavertue, 2014).

Pour garantir la réussite de ces processus, il est donc important de pouvoir bien se coordonner, et que tous les acteurs de l'aide humanitaire aient des objectifs communs. Nous avons pu voir aussi que la mise en place des processus d'intervention ne devrait pas être la responsabilité d'un seul organisme, mais que « chaque acteur a la responsabilité de se coordonner avec les autres dans le partage de l'information et de contribuer aux priorités pour l'ensemble du désastre » (Coalition humanitaire, 2019). Cependant, sur le terrain, nous avons vu que les processus d'intervention sont mis en place principalement par les gouvernements nationaux et internationaux, ici la Colombie et les Nations Unies comme le HCR, et non les organismes locaux :

> « Le HCR habituellement essaye de renforcer les capacités qui existent déjà à un endroit. Parce que les gens savent très bien comment gérer ces centres d'accueil. Donc c'est ce qu'on a fait à Cúcuta. Même si on était là avant la crise du Venezuela, mais on a décidé de mettre plus de financements à ces endroits-là et voir aussi avec quoi on pouvait les aider. On essaie d'avoir une approche intégrale aussi. À Ipiales, on n'est pas avec les Scalabrinis, mais la Pastoral Social. Donc on essaie vraiment de voir, de s'assurer par exemple qu'il y a une aide psychosociale, qu'il va y avoir des professionnels par rapport à ça, je pense que tu l'as vu toi aussi, mais moi les personnes que j'ai rencontrées qui venaient du Venezuela, il y a un besoin psychosocial très très élevé. On veut voir aussi une assistance juridique, ou de l'aide, pour que les réfugiés comprennent quelles sont leurs options. Il y a tellement de familles qui sont séparées, qu'est-ce que je fais si je veux passer la frontière, j'ai mes petits-enfants, je n'ai pas la certification qui dit que je peux partir avec eux, plein de petits détails comme ça, mais qui sont très stressants pour les gens. Donc on regarde avec l'organisation, ou le centre d'accueil, quels sont leurs besoins » - HCR1

Alexandra explique que, certes le HCR n'est pas là pour gérer les centres d'accueil et que la population locale sait comment les gérer, cependant, il n'y a pas forcément de coordination pour mettre en place les processus d'interventions avec les ONG. Une aide est apportée à la demande des centres d'accueil, mais est-ce que le HCR va vérifier plus en profondeur quels sont les besoins de la population touchée? Est-ce que les OI ne sont là que pour donner des ressources financières et avoir son mot à dire dans la gestion des organisations locales?

Regardons cela avec l'ONG Scalabrini, qui est d'ailleurs financée par plusieurs organisations internationales comme l'OIM, et surtout le World Food Programm des Nations Unies (WFP) qui leur permettent d'acheter de la nourriture pour nourrir les réfugiés qui passent par le refuge :

> « Ils nous aident dans le sens qu'ils fournissent l'aide alimentaire pour nourrir les réfugiés » - C1

> « Le World Food, nous donne de l'aide pour les courses. […] Parfois, ils nous disent un peu ce que l'on doit faire, c'est pour ça qu'il y a le contrôle de la cuisine et tout. Les personnes qui travaillent ici doivent porter un uniforme, des gants, etc. Et il y a même une formation pour te montrer comment tu dois porter les uniformes. Et si vous ne le faites pas, ils ne vous donneront pas l'argent. Alors tu le fais. Mais parfois, je m'énerve, et je me souviens avoir dit à la dame que je ne travaille pas pour le WFP » - CG1

Dans le cas de la nourriture comme nous pouvons le voir, ce sont les organisations internationales qui fournissent l'aide principale à l'ONG pour pouvoir aller faire des courses. Cette aide n'existait pas avant la crise. Cela arrange l'ONG, mais jamais on ne s'est posé la question de savoir s'ils avaient vraiment besoin d'argent en plus pour faire des courses. L'ONG Scalabrini qui est présente dans plusieurs pays, a une source de revenus assez importante venant de dons religieux. Mais puisque le WFP leur a dit qu'ils allaient les financer pour acheter de la nourriture, il n'y a eu aucune contradiction :

> « Nous sommes ouverts à ce sujet, parce qu'ils le suggèrent, vous savez si quelqu'un veut aider, c'est OK. C'est gratuit, alors je dois le prendre ! » - CG1

On peut alors se demander comment les programmes humanitaires mondiaux évaluent ce dont les ONG ont besoin, et donc s'ils écoutent les ONG pour comprendre leurs besoins réels. Alors que des programmes d'aide existent depuis longtemps, on ne les adapte peut-être pas à la réalité du terrain :

> « Si oui, ils nous contrôlent quand même, mais ils nous soutiennent plus que tout autre chose aussi. Ils nous aident pour les documents administratifs, les papiers d'immigrations, etc. Je n'aurais pas pu faire tout cela seule » - S1

> « Habituellement, il y en a beaucoup qui nous disent: j'ai besoin de payer le personnel. J'ai besoin de payer l'électricité. Donc on regarde quels sont les besoins, mais on essaie de s'assurer aussi qu'il y a une approche intégrale, par rapport à l'aide psychosociale et juridique aussi » - HCR1

Des processus d'intervention mis en place principalement par les OI qui essaient d'écouter les besoins des ONG, mais dont la coordination ne se fait finalement que de manière unilatérale.

5.2.2 Évaluation et examen opérationnel par des pairs concernant le genre

De par la nature de notre recherche, nous devons regarder aussi la coordination inter-organisationnelle des processus d'intervention s'intéressant au genre. Nous avons vu dans notre cadre théorique que l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre permettaient d'identifier les domaines nécessitant une action corrective immédiate. « Il est conçu pour aider l'équipe de pays pour l'action humanitaire à déterminer les améliorations nécessaires en matière de direction, mise en œuvre, coordination ou responsabilité » (IASC, 2017: 60).

Nous nous demandons alors si l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre sont effectués? Regardons premièrement les acteurs des organisations internationales :

> « On a aussi des projets par rapport à des survivants de violences sexuelles basées sur le genre, et aussi la protection de l'enfant. Donc par exemple à Cúcuta, on aide une fondation qui s'appelle « fundación censurados », qui a un centre d'accueil. La capacité malheureusement est petite, mais c'est pour les survivants de violences sexuelles basées sur le genre, et des personnes avec VIH. Donc encore une fois, c'est une fondation qui existait, mais qui ne pouvait pas opérer au maximum de sa capacité. Donc on l'aide avec de différents coûts associés, pour que vraiment il y ait un service ». – HCR1

Sans même avoir posé de questions spécifiques sur les actions prises par le HCR concernant des problématiques genrées, Alexandra nous en a parlé. On a remarqué ainsi que le HCR prenait vraiment en considération les problématiques des femmes, ce qui nous fait penser que les organisations internationales suivent la démarche de l'évaluation et l'examen opérationnel concernant le genre.

Cependant, le genre n'est pas forcément pris en compte quand on parle de la coordination. La coordination s'attarde principalement à mettre en œuvre des processus d'intervention efficaces pour les réfugiés. Il n'y a pas de spécificité sur les femmes réfugiées. Pourtant, être une femme réfugiée amène des problématiques qui sont souvent bien différentes de celles des hommes :

> « Par rapport aux femmes, j'imagine que tu en as entendu parler aussi, mais il y a beaucoup de pratique de sexe pour survivre, ou d'exploitation sexuelle. Donc pour ça aussi, on a fait certaines enquêtes, où la plupart des femmes, ce n'était pas quelque chose qu'elles pratiquaient avant. Elles n'étaient pas des professionnelles, mais elles sont désespérées, et elles souhaitent donner quelque chose à manger à leurs enfants. Et c'est ce qu'elles trouvent comme revenu. Il y a aussi des femmes qui vendent leurs cheveux, des fois ce n'est pas tous leurs cheveux, mais une partie, pour pouvoir continuer. Mais les risques sont très élevés aussi, surtout qu'en ce moment la frontière au Venezuela est fermée, donc les gens passent par les « trochas », c'est comme cela qu'ils les appellent, et à chaque fois il faut qu'ils paient, par rapport à la garde vénézuélienne, mais aussi à certains groupes armés ici en Colombie lorsqu'ils arrivent » - HCR1

Pour soutenir les propos d'Alexandra et démontrer que des processus d'intervention doivent être différents en fonction du genre, revenons sur certains témoignages des femmes réfugiées vénézuéliennes sur les dangers spécifiques vécus par les femmes en ces situations :

> « En Équateur, il y avait une place où beaucoup de Vénézuéliens arrivaient et du coup il y avait de la prostitution. Mais à chaque fois je ne faisais que passer, mais j'étais au courant de ce qui se passait. Les Vénézuéliens parlaient aux hommes et tout. Mais je n'ai rien vu de concret, juste je savais que c'était à cet endroit que ça se passait » - RG1

> « Non, mais oui, la prostitution, ça existe c'est sûr, mais je ne la connais pas. J'ai déjà été témoin de deux couples et un homme qui les payaient. Mais moi je ne l'ai pas connu, Dieu merci » - RG2

> « Une fois, justement pour fabriquer des bonbons que je voulais revendre, un homme m'a interpellée, et il m'a dit : viens ici, et je vais t'aider, je veux collaborer, je veux collaborer avec toi, mais je collabore que si tu viens avec moi, si nous allons tous les deux ensemble. Je lui ai dit que je n'étais pas une pute. Je n'irai jamais jusque-là » - RG6

On retrouve donc principalement la violence, comme les viols, et la prostitution comme dangers majeurs affectant les femmes réfugiées. C'est ce qu'Alexandra appelle aussi « les violences sexuelles basées sur le genre ». Il est alors intéressant de regarder si les femmes réfugiées interviewées ressentent que les processus d'intervention sont différents en fonction de leur genre. Selon Valentina, « oui, parce que beaucoup de gens quand ils voient une femme étrangère ils essayent d'aider » - RG6. Cela est renchéri par Mari pour qui « oui, on aide un peu plus quand on a des enfants, qu'on est enceinte et tout » - RG3.

Pour certaines, il est important de prendre en considération le fait qu'une femme a des enfants ou peut être enceinte, ce qui demande une aide médicale distincte. Pour les autres, l'aide apportée ne change pas vraiment que l'on soit une femme ou un homme. Au sein de notre recherche, nous avons aussi remarqué que peu de femmes s'étaient fait aider par l'aide humanitaire en arrivant en Colombie, mais plus par la population colombienne. Elles n'ont donc pas eu beaucoup d'expérience avec les organisations d'aide humanitaire, ce qui peut fausser nos données :

> « Non, oui, enfin pas une ONG, mais les Colombiens, le peuple colombien. Ils nous ont donné de l'argent, des vêtements, etc. » - RG1

> « Non, c'était vraiment les gens dans la rue qui m'ont aidée. Pas d'organisation. Le refuge où je suis c'est la première fois que je côtoie des « organisations » - RG6

> « En vrai, c'est assez spectaculaire, c'est très bien, il est clair qu'il y a certains Colombiens qui traitent mal, mais à mon avis, en général c'est très bien. Ils donnent de l'argent, ils donnent de l'aide, ils donnent de la nourriture » - RG3

> « J'essaie de connaître un peu les gens avant. Mais en fin de compte, je pense que oui, les Colombiens aident plus. Comme la dame et le monsieur qui travaillent ici, ce sont de très belles personnes » - RG2

Ce que nous remarquons alors c'est que les ONG sur place agissent avec l'idée principale d'aider les réfugiées, et ils ne mettent pas forcément en place des processus d'évaluation et d'examen opérationnel qui s'intéressent à la situation des femmes en particulier. Ce rôle revient plus aux organisations internationales ou à l'État. De ce fait, la coordination inter-organisationnelle surtout sur la question des femmes réfugiées devient plus délicate, car elle est informelle et unilatérale.

5.3 Niveau intra-organisationnel: l'adaptation

Nous venons de voir les liens entre le contexte extrême et l'apport de la coordination inter-organisationnel de l'aide humanitaire dans l'adoption de processus d'intervention efficaces touchant les femmes. Il est alors important de regarder plus concrètement au sein de l'ONG même, comment cette dernière adapte des processus d'interventions concernant les femmes réfugiées, et s'ils répondent vraiment à la réalité et au besoin de l'ONG.

5.3.1 Adaptation de l'ONG aux besoins des femmes

Pour comprendre l'adaptation de l'ONG aux besoins des femmes, il est important de revenir sur les besoins des femmes réfugiées. D'après nos observations et nos entretiens, nous constatons que les femmes réfugiées ont donc des besoins qui sont parfois similaires à ceux des hommes, comme l'aide offerte par rapport à la violence xénophobe : « Mmh une fois je marchais et j'ai croisé des enfants et ils se sont mis à courir vers nous en nous traitant et en criant et on nous lançait des pierres : Vénézuéliens, Vénézuéliens… Pour que l'on parte » - RG, mais elles ont aussi des besoins distincts des hommes, comme une attention médicale lorsqu'elles sont enceintes, l'accès à des gynécologues ou un approvisionnement en protections hygiéniques pendant leurs menstruations :

> « Je n'ai pas tout mentionné ce qu'on fait, car il y en a beaucoup, mais par exemple si on donne des kits d'hygiène, celui des femmes va être différent de celui des hommes. Il va y avoir des serviettes hygiéniques, ou autres, qu'il n'y a pas dans le kit de l'homme. Donc on s'assure d'avoir une approche valorisée sur le genre aussi dans toutes les interventions. Ah autre chose, c'est en train d'être finalisé, ça va être mis sur pied bientôt, mais on va avoir à Riohacha, un centre d'accueil spécifique pour les femmes qui sont enceintes et qui allaitent, donc un peu avant l'accouchement et après, parce qu'on s'en est rendu compte, je pense que tu l'as vu toi aussi, et je pense que Scalabrini aussi, on y reste 3/5 jours et voilà. Mais la réponse par rapport aux femmes enceintes, c'est un besoin essentiel, sur le long terme, et il y a beaucoup de femmes enceintes vénézuéliennes qui arrivent. Donc on essaye d'avoir des projets spécifiques aussi pour cette population-là, et de voir comment vraiment on peut les appuyer plus longtemps que 3/5 jours. Vraiment d'avoir un avant et un après. Donc ça, c'est certains exemples que je peux te mentionner, donc voir un peu quels sont les besoins spécifiques et comment y répondre » - HCR1

On voit ici la distinction entre les OI qui prennent en considération ces problématiques féminines et qui fournissent des protections hygiéniques grâce à des kits spécifiques. Donc les OI ont des processus d'intervention qui prennent en compte la situation des femmes réfugiées. Cependant, l'ONG ne fait pas de distinction, et ne fournit pas de services spécifiques aux femmes comme des serviettes hygiéniques :

> « Souvent dans les refuges il n'y a rien, et ici il n'y en a pas non plus, il n'y a pas de serviettes hygiéniques, c'est très difficile pour les femmes. Et en ce moment je les ai. […] Ça fait quand même partie de la base hygiénique, du savon, de la crème... et des serviettes hygiéniques » - RG1

On peut alors se demander pourquoi l'ONG n'en fournit pas, est-ce un manque de connaissance, qui fait en sorte que le coordonnateur n'y pense pas, car il n'est pas une femme? Ou est-ce un

manque de ressources qui fait en sorte que l'ONG préfère mettre son budget ailleurs? On peut aussi se demander si tout simplement l'ONG estime que c'est de la sphère du privé et qu'une femme réfugiée devrait trouver un moyen de s'en procurer sans passer par une organisation.

De plus, pendant notre séjour, nous avons pu avoir accès à des photos que l'ONG devait fournir à un de ses donateurs (OI) pour prouver qu'ils avaient fait les achats demandés. Nous n'avons malheureusement pas pu savoir de quelle OI il s'agissait. Sur ces photos, il y avait d'ailleurs des protections hygiéniques. Est-ce donc une mauvaise gestion faite par le coordonnateur qui met de côté certains produits, car il estime qu'ils n'ont pas d'importance? De plus, vu que le coordonnateur est un homme, les femmes vont peut-être moins oser le lui demander. En effet, « Les règles sont un sujet tabou dans de nombreuses sociétés » (Froidevaux-Metterie, 2018).

On peut quand même souligner que, pour garantir la protection et la sécurité des femmes, l'ONG a mis en place des dortoirs séparés. Les hommes et les femmes ne dorment donc pas au même étage. C'est sûrement la seule grande distinction que nous avons pu observer sur des processus d'interventions en fonction du genre de l'ONG :

> « Plus que tout, c'est pour la sécurité, pour l'hygiène, parce que nous ne partageons pas une salle de bain, un homme avec une femme, c'est désagréable, ça ne marche pas, donc pour l'hygiène je pense, et pour la sécurité il faut ce contrôle » - S1

Soutenant les propos de la secrétaire Diana, Carolina explique aussi que c'est pour le respect : « Oui, bien sûr, à cause du respect » - RG1 et d'après Lisbet, « la séparation des hommes et des femmes est importante » - RG10. Sur la question de savoir si l'ONG fait un bon travail et s'il est important de dormir séparément, Lisbet renchérit en expliquant que :

> « Pour l'instant on pourrait dire que rien ne devrait changer, toute la structure est bien, c'est-à-dire la façon de dormir. J'ai entendu dire qu'à San Luis ils dormaient homme et femme ensemble, puis ils fumaient et tout ça. Et ici, quand il y a l'idéologie que les hommes dorment d'un côté et les femmes de l'autre, ça se passe bien » - RG10

Même chose pour Valentina :

> « Les règles sont les règles, je dis que c'est bien parce qu'il y a beaucoup de gens qui abusent de la confiance, et tout à coup, sans que je le sache, je dois dormir avec un garçon que je ne connais pas et je ne sais pas ce qui peut arriver la nuit, tu me

> comprends, et donc je comprends pourquoi c'est mieux de dormir séparément. Au moins quand je suis arrivée à Bucaramanga, on m'a mise dans une maison où il y avait beaucoup de Vénézuéliens. Et la première nuit où j'y ai dormi, j'étais dans un endroit mixte, et quand je me réveille, un garçon me touchait. Et malheureusement, je ne savais pas qu'il était à côté de moi... c'est pourquoi je vous dis que je comprends ce que c'est. Il y a beaucoup de gens qui sont violents et je comprends donc les raisons pour lesquelles les femmes ne sont pas avec les hommes » - RG6

Cependant, certaines réfugiées ont mentionné qu'elles auraient préféré pouvoir dormir avec leur partenaire ou les hommes de leur famille. C'est le cas de Mari : « les femmes sont séparées des hommes et c'est très important. Mais c'est compliqué parce que je préfèrerais dormir avec mon partenaire » - RG3, mais aussi de Katherin : « Oui, c'est important. Mais je préfère être avec mes amis et ma famille » - RG5.

Cette séparation, d'après ce que nous avons observé, n'a pas été imposée ou discutée avec les autres organisations internationales. C'est donc l'ONG elle-même qui a pris cette décision pour la sécurité des femmes. Cependant, c'est la seule différence que nous avons pu observer et c'est la seule qui est ressortie pendant nos entretiens avec les employés de l'ONG :

> « Oui, la même base, mais vous savez ils dorment quand même séparément et tout le reste. […] C'est seulement quand ils dorment que c'est différent » - CG1

> « C'est la même chose, les mêmes services, mais c'est comme je l'ai dit, si une femme vient avec un conjoint ou un homme, on doit les séparer » - C1

> « Nous devons prendre le contrôle dans la maison. Et comme je vous ai dit, il y a des règles à respecter, tel que les hommes doivent dormir en bas et les femmes dorment en haut, et chacun à leurs douches, les hommes ont des douches à part, mais sinon c'est pareil » - S1

On a pu voir grâce à l'observation et les entretiens que l'ONG n'a pas vraiment de processus d'intervention spécifique quant aux femmes réfugiées, outre la séparation des dortoirs. On peut alors se demander pourquoi les femmes n'ont pas plus de revendications pour qu'on les aide avec leurs besoins plus spécifiques?

À part Carolina et sa demande de serviette hygiénique, les autres femmes réfugiées interviewées ont plutôt exprimé leur reconnaissance à l'endroit de l'ONG sans parler de problèmes spécifiques touchant les femmes, ou de leurs besoins :

> « Mais comme je l'ai dit quand nous sommes arrivés, on nous a dit que vous n'avions pas les meilleures intentions. Mais moi avec seulement un toit qu'on me donne, même s'il faut dormir sur le sol, je suis reconnaissante, beaucoup de gens ne savent pas combien il est difficile de dormir dans la rue. Parce qu'on est en danger, mais on ne fait pas de mal quand on dort. On ne va rien voler, vu qu'on n'a rien… […] Je pense donc que tout est bon, tout le monde est gentil. C'est très agréable d'être ici parce que vous ressentez une atmosphère très différente de celle qui règne dans la rue. Comme je vous ai dit, quand nous sommes dans la rue et que nous recevons un toit par quelqu'un, on a l'impression que c'est le plus grand bonheur du monde… » - RG6

Pour Katherin, « merci à Dieu, tout va bien. On dort dans un lit, c'est déjà ça » - RG5. On relève ici un deuxième point important, dont nous avons parlé plus haut, outre leur reconnaissance à toute aide offerte, les femmes que nous avons interviewées se fient beaucoup à Dieu pendant leur parcours. Elles ne vont pas alors revendiquer des choses spécifiques liées à leur situation de femmes, car elles se fient à Dieu pour les mener là où il faut, et dans tous les cas il les protégera :

> « Je crois que c'est grâce à la religion que les gens arrivent à marcher. Ils peuvent marcher avec la bénédiction de Dieu. Et même pour nous, nous nous devons de bien recevoir. Vous avez remarqué parfois quand les réfugiés partent, Javier ou Sofia leur dit toujours : Dieu les bénit, Dieu les bénit toujours. Dieu est avec nous. Nous parlons donc beaucoup de Dieu » - S1

D'ailleurs l'ONG Scalabrini est aussi religieuse et a été fondée sur des principes religieux : « Oui, mais en vrai ça nous aide à respecter les autres, catholiques ou autres, tout d'abord, vous savez, c'est comme si nous nous occupions des migrants de premier abord. C'est notre mission » - CG1. Avec ces principes religieux, l'ONG ne fait donc pas de distinction en fonction du genre, car la devise première est d'aider son prochain, qu'il soit un homme ou une femme. Angeliz affirme aussi ceci : « au final les hommes et les femmes, nous restons des réfugiés » – RG2. Dans cette logique, il n'est alors pas nécessaire d'avoir des processus d'intervention distincts en fonction de la situation des femmes. Cependant, nos recherches ont démontré qu'il était tout de même important d'avoir des processus d'évaluation et d'examen opérationnel sur les questions de genre, pour pouvoir adapter ces processus d'intervention à la réalité de son terrain et au besoin des femmes réfugiées.

5.3.2 Adaptation des pratiques à la réalité de l'ONG?

L'ONG Scalabrini était présente avant la crise vénézuélienne et a donc construit ses processus d'intervention en fonction de sa réalité de l'époque. Cependant, à cause de la crise

vénézuélienne, des organisations internationales comme le World Food Program ou encore le HCR sont intervenues. On peut donc se demander s'il y a eu des changements depuis l'arrivée des OI, et si ils ont eu un impact sur l'aide apportée aux femmes.

En ce qui concerne les femmes, nous venons de voir que peu de changements ont été effectués. La seule distinction, c'est-à-dire les dortoirs séparés, existait même avant la crise. Pourtant, les OI essayent tant bien que mal d'imposer aux ONG leur vision. On a pu remarquer aussi que la gestion de l'ONG n'avait pas vraiment changé, à part l'ajout de quelques employés, et ce, malgré l'arrivée massive de réfugiés. Ce qui est une bonne chose pour ne pas déstabiliser le personnel, mais qui se révèle négatif quand on pense à l'urgence dans laquelle l'ONG se trouve. Si on ne change rien, l'atmosphère peut devenir oppressante et l'on peut vite être débordé :

> « Probablement que dans un autre refuge, ce n'est pas la même chose, parce qu'ils ont commencé avec la crise. J'étais ici avant la crise » - CG1

> « La première fois comme je t'ai dit, j'étais le seul ici, mais après ça, j'avais besoin de gens, parce que tout dépend du nombre de personnes qui viennent. Et puis la direction quand elle est venue me rendre visite ici, elle a décidé que nous avions besoin de quelqu'un pour m'aider, parce que c'est difficile. Surtout avec la crise vénézuélienne, voilà pourquoi. L'organisation a donc décidé d'envoyer plus de personnes pour m'aider. » - CG1

D'ailleurs, selon le personnel, l'ONG est indépendante et autonome et donc ne subsiste pas grâce à l'aide des OI, ce qui en fait sa différence comparée à d'autres centres d'accueil : « Même si on ne reçoit pas d'aide d'OI, nous allons continuer le travail. Parce qu'à la fin, nous sommes autonomes » – CG1, « Eh bien, comme dit le mot "autonome", nous ne dépendons pas de l'aide des organisations, du WFP, de l'OIM, du HCR. » – C1. Cependant, la crise a fait en sorte que l'ONG a besoin de plus d'argent et de personnel donc elle va prendre l'aide des OI. Mais on observe que ni le coordonnateur ni la cuisinière ne remarquent que cela peut avoir des effets sur la gestion de leur organisation, et qu'une certaine dépendance aux OI peut s'installer.

Revenons d'ailleurs à la gestion de l'ONG qui, comme nous l'avons observé, est une gestion de type « descendante » ou *Top-Down*. C'est ce type de gestion que nous avons pu observer au sein de l'ONG pendant notre séjour. On a en effet une gestion très hiérarchisée, où le coordonnateur est le seul décideur. Même si la cuisinière avait des compétences différentes et utiles, elle doit se

tenir à sa place de cuisinière. Nous avons donc trouvé une atmosphère de travail assez stricte et autoritaire, ce qui ne déplait pas forcément aux employés :

> « Je pense que tout va bien... Nous sommes bien tous les quatre comme ça. Et je crois que pour Sofia c'est bien, depuis qu'il y a Javier, ils peuvent s'entraider dans la partie plus générale. Et pour la direction, ça reste Don José, c'est la personne qui m'aide surtout dans le domaine administratif. Nous collaborons entre nous deux. Oui, je pense que c'est bien du coup l'atmosphère » - S1

D'ailleurs pour Sofia et Diana, cette certaine autorité permet de mettre de l'ordre et de faire respecter les règles, que ce soit pour les employés, mais aussi pour les réfugiés qui arrivent :

> « Mais par exemple, José est bon, même s'il est droit dans les choses, il est strict, mais d'un côté, c'est bien qu'il soit comme ça. Car s'il ne l'était pas, nous ferions ce que nous voulons. […] D'un autre côté, c'est bien de craindre un peu José, d'avoir un peu peur, c'est pourquoi je fais bien ce que je fais. Et José dit que je le fais bien et que ça fait des années que je travaille avec lui » - C1

> « Alors José est le coordinateur, le patron, le directeur ici dans la ville d'Ipiales. Celui qui nous coordonne, celui qui nous dirige, celui qui nous dit quoi faire, celui qui nous contrôle, celui qui fait la planification, puis qui nous dit quoi faire, sans lui ça ne marcherait pas » - S1

Certaines femmes réfugiées sont aussi revenues sur le comportement du coordonnateur José. Marisol n'a d'ailleurs : « pas aimé ce que le monsieur a dit, José, on lui a dit qu'on ne recommande rien aux gens qui sont là. Je lui dis. Et je n'ai pas aimé comment il nous a parlé. Ce n'est pas une façon de répondre. Il nous a mal parlé » - RG7. Même chose pour Valentina qui trouve que : « le monsieur devrait peut-être modérer un peu ses mots, essayer de parler un peu moins fort.... Parce que dans l'ensemble, comme je l'ai dit, les gens ne sont pas tous pareils, nous ne venons pas tous ici pour voler ou autre, je ne veux pas prendre ça, nous voulons seulement manger et nous reposer... » - RG6. Cependant, Lisbet est d'accord avec le personnel de l'ONG et trouve que : « la forme de régime qu'a créée Don José permet le respect. Il y a plus de respect dans cette maison. Puis on a tendance à se comporter mieux. En tout cas, la relation entre les arrivants et l'ONG va bien » - RG10.

Nous voyons donc que même avec un changement de réalité dû aux contextes extrêmes de la situation des réfugiés, l'ONG a du mal à s'adapter à la situation, et fonctionne encore comme

avant, sans remettre en question sa gestion interne. La secrétaire Diana, qui apprécie son coordonnateur, note toutefois un manque de communication flagrant :

> « Parfois, on ne parle pas, mais on crie, puis on a du mal à s'écouter aussi. Parfois, on commet l'erreur de dire à quelqu'un quelque chose qui ne va pas. Et l'autre personne n'écoute pas, alors on se met à crier. C'est assez agaçant. Donc oui, je dirais que ce qui ne va pas c'est le manque de communication, ça devrait changer » - S1

Outre le manque d'écoute et de communication au sein du personnel de l'ONG, ce qui peut nuire à l'ambiance de travail, on note aussi un manque de communication avec les femmes réfugiées et leurs besoins. Cela, même si ces dernières ne les expriment pas tout le temps, car leur séjour au sein de l'ONG est souvent très rapide et qu'elles sont épuisées. On remarque aussi que l'ONG ne demande pas vraiment de recommandation ou d'amélioration sur leur travail apporté. Le personnel ne se remet pas en question. L'ONG n'essaye pas en fait de s'adapter à la réalité de son terrain. Du coup, l'aide apportée par les OI ne reflète pas non plus les besoins du terrain, et la coordination n'est plus efficace. Nous allons discuter de cela dans le prochain chapitre.

Chapitre 6 : Synthèse et discussion

Le précédent chapitre nous a permis de présenter les résultats obtenus lors de notre collecte de données, donc nos résultats bruts : « Les résultats bruts donnent rarement les réponses aux questions […] de façon directe. De façon générale, les résultats bruts doivent être analysés afin d'en étudier les répercussions et les effets » (OIQ, 2011).

Dans ce présent chapitre, nous allons donc analyser ce que nous venons de présenter, afin de faire ressortir les principales conclusions de nos données. Ce chapitre va donc nous permettre de répondre à nos questions de recherche sur « l'apport de la coordination inter-organisationnelle dans les processus d'intervention d'une organisation humanitaire en contexte extrême ? », pour comprendre « dans quelle mesure les processus d'intervention de l'organisation s'adaptent aux besoins des femmes réfugiées ? ».

À cet effet, nous avons structuré le chapitre de manière à répondre à chaque sous-partie de notre analyse : le contexte extrême, la coordination et l'adaptation. Nous allons ainsi pouvoir faire des liens directs avec notre revue de littérature et notre cadre conceptuel. D'ailleurs, notre cadre conceptuel pourra être modifié et bonifié en fonction de nos analyses.

Pour mieux comprendre l'analyse des données, nous avons effectué un tableau récapitulatif des différents enjeux que nous avons mis de l'avant lors de la présentation des résultats.

TABLEAU 6
Recension des enjeux de l'aide humanitaire

Enjeux	Acteurs humanitaires concernés
Manque de ressources financières	ONG – OI
Manque de personnels	ONG
Manque de coordination sur les questions de genre	ONG – OI – État
Manque d'écoute des besoins des femmes réfugiées	ONG

6.1 Analyse

Compte tenu des différents enjeux que nous avons mis de l'avant dans le Tableau 6, nous allons tenter d'expliquer, grâce à nos résultats, les liens sous-jacents qui existent entre chaque enjeu. Pour cette analyse, nous nous sommes donc basés sur notre revue de littérature et notre cadre conceptuel. En prenant le cas spécifique de la Colombie, cette analyse est effectuée dans l'objectif final d'arriver à une meilleure compréhension des enjeux liés à la coordination inter-organisationnelle et à proposer des pistes d'amélioration.

6.1.1 Le contexte extrême

Notre recherche s'intéresse à l'apport de la coordination inter-organisationnelle dans les processus d'intervention de l'aide humanitaire d'une ONG en contexte extrême. Le contexte extrême est donc primordial à la compréhension de cette coordination. Grâce à la présentation de nos résultats, nous avons pu voir que la Colombie était un terrain différent dans son accueil des réfugiés comparativement à d'autres pays qui ont plus d'expérience dans l'accueil de populations vulnérables. Nous avons pu déterminer qu'il y avait cependant une volonté d'ouverture des frontières, liée à un contexte historique et culturel commun. Cependant, cela n'enlève en rien au fait que la situation colombienne reste extrême. Nous sommes dans une situation où une population vulnérable, les Colombiens, se remet encore de son passé et doit accueillir une population encore plus vulnérable. Comment la population colombienne et l'État colombien vont-ils donc travailler avec les OI? Et quels vont être les impacts de ce contexte sur les ONG locales?

Comme nous l'avons vu, les situations extrêmes se différencient des situations routinières, car elles requièrent des actions rapides pour minimiser l'effet néfaste de ces situations (Kapucu, 2007). Effectuer des actions rapides demande donc une bonne organisation entre toutes les parties affectées, que ce soient les OI, l'État et les ONG. Cependant, comme tout doit se faire plus rapidement, il y a souvent un effet de pression et de stress qui apparait : « [Extreme] contexts are typically the site of intensely negative emotions, including stress, anxiety, fear, and sadness that can affect the way organizational members under pressure perceive ambiguous cues and interpret them (Maitlis et Sonenshein, 2010 : 566). Les organisations internationales comme le HCR, mais aussi l'IASC qui s'occupe de la coordination humanitaire à un niveau mondial prennent les devants pour gérer l'aide humanitaire, et même si elles n'interviennent pas sans l'accord des autorités

locales, leurs actions peuvent avoir un effet « disruptif » sur les ONG. Le contexte extrême peut donc impacter les ONG locales.

Nous avions déjà défini plus haut que le contexte de crise humanitaire en Colombie était un contexte extrême « d'urgence » et que le contexte des femmes réfugiées était extrême, « risqué ». Ce qui plaçait notre recherche dans un contexte hybride. Cependant, pouvons-nous appliquer cette typologie aux OI et aux ONG?

Pour la crise migratoire vénézuélienne en Colombie, nous placerons alors aussi les OI dans la catégorie de contexte extrême « d'urgence ». En effet, le contexte « d'urgence » parle d'une situation d'urgence actuelle et non potentielle, et dont une organisation s'est préparée à l'avance. L'IASC travaille justement pour être prête lorsqu'une crise arrive et pour coordonner les différentes parties prenantes : « The Inter-Agency Standing Committee is the longest-standing and highest-level humanitarian coordination forum of the United Nations system » (IASC, 2019).

Le rôle du HCR et de l'IASC est de développer des stratégies pour répondre aux crises migratoires et humanitaires dans le monde. On peut donc dire que lorsqu'une crise migratoire arrive, ils sont préparés et savent quelles actions prendre. Cependant, ils sont dans « l'urgence », car on doit agir vite afin de minimiser les dégâts. Effectivement, une situation est considérée comme « urgente », quand la vie de personnes se trouve en danger (manque d'hygiène, de nourriture, maladie, etc.). Dans l'urgence, des décisions peuvent être prises brusquement et la coordination peut en être affectée.

En effet, en contexte « d'urgence », alors que le rôle des OI comme l'IASC est de justement venir en aide et coordonner les instances locales comme les ONG, il arrive que cette coordination soit précipitée et que les décisions ne soient pas prises dans l'intérêt de chacun : « Emergencies often give rise to divergent accounts among stakeholders on the origins, handling, and consequences of catastrophic events » (Hällgren, Rouleau, De Rond, 2018: 131). De plus, le nombre important d'acteurs rend également difficile la mise en place d'une coordination efficace : « The presence of multiple players and systems renders the coordination of action and information difficult in conditions that are fast moving and perhaps frightening » (Shattuck et Williams, 2006 : 1002). De ce fait, les organisations locales se retrouvent aussi en situation de crise, car mal préparées et mal

informées par les organisations internationales qui, plus souvent qu'autrement, leur disent comment agir. Ceci rejoint certaines approches des théories néo-institutionnelles, et plus particulièrement celles qui avancent l'idée de l'homogénéisation, l'isomorphisme, qui s'opère au sein des institutions :

> « Les organisations sont influencées par des pressions normatives placées sur elles. Ces pressions émanent de plusieurs sources : l'État, d'autres organisations régulatrices en général et les professions. La réponse à ces pressions induit un changement dans les structures des organisations, qui deviennent de ce fait isomorphes avec les attentes prescrites institutionnellement » (Touron, 2000 : 6).

Cela a pu être observé au sein de l'ONG Scalabrini, qui se met à suivre les directives des OI et à faire comme les autres ONG, dans l'objectif premier de recevoir plus d'argent. Cependant, l'argent ne vient qu'avec des conditions préétablies par les OI :

- L'approvisionnement en outils de cuisine vient forcément avec un contrôle hygiénique, accompagné de visites quotidiennes et imprévues de vérification (World Food Programm)
- Pour recevoir un approvisionnement en denrées alimentaires, il y a un contrôle qui s'opère et des factures à envoyer, sous peine d'arrêt de l'apport financier (World Food Programm)
- Pour garantir des travaux ou des réparations, il faut travailler conjointement avec l'OI, en lui fournissant des informations, comme le nombre de réfugiés admis (Organisation Internationale pour les Migrations)

Les ONG doivent alors suivre les directives des OI, comme l'a expliqué le coordonnateur de l'ONG José. On est ici alors dans un cadre néo-institutionnel où il y a une homogénéité de pratiques qui se développent et qui a des effets, pas toujours négatifs, sur les organisations locales. Il y a un modèle de réponse à une crise, une façon privilégiée dans l'accueil des réfugiés, et ce modèle est imposé, alors que des organisations locales auraient peut-être une réponse différente et plus efficace en lien direct avec leur environnement. On peut ainsi voir l'enjeu majeur du *manque de ressources financières* des organisations locales qui acceptent donc l'argent des OI, même si elles se disent autonomes. Il y a donc ici ce que nous appelons une standardisation au sein des ONG locales. Elles vont toutes avoir le même type de nourriture fournie, le même type de réparation, le même type de centre d'accueil, etc.

Dans la typologie du contexte extrême, nous placerons alors les ONG locales dans un contexte extrême « disruptif ». C'est une situation imprévue pour une organisation qui n'a pas toujours l'habitude de se retrouver en situation extrême : « They do not usually allow for preparation (Lanzara, 1983: 72) and catch organizations and/or communities off-guard » (Hällgren, Rouleau, De rond, 2018 :135). Même si l'ONG Scalabrini est habituée à recevoir des sans-abris ou des réfugiés et qu'elle a été conçue pour cela, le nombre important de réfugiées qui est arrivé a surpris l'ONG :

> « Mais au moins avant, on essayait d'écouter les gens, leurs problèmes. Mais avec le temps, plus ou moins en mai, ça a un peu changé. Je ne fais pas comme avant, où je m'asseyais et je discutais avec les réfugiés. Ça a changé parce qu'il y a trop de monde » - C1

On a pu remarquer cependant qu'il n'y a pas eu de modifications en termes de gestion interne, alors que l'ONG s'est retrouvée dans une situation exceptionnelle. Le seul changement majeur dans la gestion a alors été l'arrivée des organisations internationales à qui l'ONG doit maintenant rendre des comptes. L'arrivée des OI, agissant dans un contexte extrême « d'urgence », a donc créé un effet « disruptif » au sein de l'ONG en les précipitant à adopter de nouveaux processus d'intervention sous garantit de ressources financières. Les ONG n'étant pas prêtes à se retrouver en contexte extrême « disruptif » peuvent donc avoir du mal à gérer l'afflux de réfugiés. De ce fait, l'ONG colombienne étant elle-même en situation de vulnérabilité compte tenu du contexte colombien, cela peut aussi avoir un impact sur l'accueil des réfugiés.

Comme nous l'avons expliqué, nous nous sommes positionnés dans un double contexte extrême, d'une part le contexte colombien encore instable, mais aussi le contexte des femmes, qui, de par leur genre, se retrouvent dans une situation plus difficile que celle des hommes réfugiés. Nous avons pu observer au sein de notre recherche que, pour comprendre les problématiques de coordination de l'aide humanitaire et de l'aide apportée aux femmes réfugiées, nous devions aussi regarder les changements qu'apporte le contexte extrême au sein même des organisations humanitaires (OI et ONG) et son impact sur les processus d'intervention de l'aide humanitaire. Le contexte hybride dont nous avons parlé plus haut se retrouve donc à plusieurs niveaux, ce qui complexifie l'environnement humanitaire.

6.1.2 La coordination

On vient donc de voir comment le contexte extrême affecte les organisations d'aide humanitaire, mais regardons comment cela affecte leur coordination. Nous avions déjà mentionné que le contexte extrême amène une coordination plus difficile puisque c'est un contexte dangereux et instable. Grâce à nos résultats, nous allons aussi pouvoir mettre de l'avant les autres facteurs qui amènent à une coordination difficile, surtout dans le cas des femmes réfugiées.

Dans la ville d'Ipiales, la coordination des réfugiés est prise en charge par la mairie de la ville. Ce qui relève donc de l'autorité publique. La table de concertation a été mise en place pendant l'observation sur le terrain donc au mois d'avril 2019. C'est une initiative intéressante, car on sait qu'une bonne coordination demande un travail commun entre toutes les parties prenantes, et pour que la ville d'Ipiales crée une table de concertation, cela veut dire qu'il y avait sûrement des problèmes de coordination qui se sont manifestés : « Round table discussion will create understanding of refugees in crisis » (TbNewsWatch, 2016 : 1). En effet, les tables de concertation permettent à plusieurs parties prenantes de discuter entre elles, souvent sous la supervision d'un modérateur pour que tout le monde puisse participer et exprimer son point de vue : « Few activities are as effective as an interactive face-to-face discussion in which the participants are given an opportunity to state their views and express their concerns about an issue » (Kemp et Grieve, 2014: 4).

Cependant, on peut se demander si cette table de concertation n'est pas arrivée un peu tard, compte tenu de la crise qui se déroule depuis plus d'un an déjà en Colombie. De plus, pour fonctionner, une table de concertation a besoin d'un cadre précis. L'ICAN, une coalition de plusieurs ONG qui militent pour le désarmement nucléaire, a d'ailleurs développé un guide intitulé : « How to organize a humanitarian round table ». Selon eux, c'est en suivant un cadre précis en 10 points que l'on peut arriver à développer une table de concertation efficace. On parle donc de travailler sur un document Excel dès le début, pour récolter l'information nécessaire, déterminer une date, une heure et un endroit précis, inviter les participants : « A good place to start is to contact your national Red Cross society and other humanitarian organizations in your country » (ICAN, 2014 : 1)à faire un programme pour identifier les thèmes de la rencontre, de faire les invitations pour les participants et les envoyer. Il est important par la suite de préparer la discussion, de mettre en place la salle pour la rencontre et d'effectuer la rencontre pour finalement s'assurer qu'un suivi est

fait suite à cette rencontre. De ces différents points, nous avons remarqué qu'au sein de la table de concertation d'Ipiales, il y avait bien eu un envoi d'invitation qui avait été fait et que la majorité des participants avaient répondu présents. Cependant, la réunion a commencé beaucoup plus tard que prévu, car il y a dû avoir un changement de salle dans un autre bâtiment de la ville. De plus, d'autres problèmes d'organisation ont émergé comme le moment des rencontres à venir. Même si le document officiel stipule que des rencontres doivent se faire une fois tous les deux mois, sur le terrain ce n'est pas forcément ce qui se passe :

> « Mais je ne comprends pas trop le but de se revoir jeudi, on vient de se voir aujourd'hui, on peut attendre un peu… Je ne sais pas.... Ils viennent de nous donner les papiers. Peut-être qu'ils vont juste vérifier s'il y a des problèmes avec les documents fournis. Ils vont s'assurer que nous commençons à faire le travail discuté aujourd'hui. Que nous mettions en pratique ce dont nous venons de parler » - CG1

On se pose alors la question sur l'efficacité de cette table de concertation, et sur les résultats potentiels. On se rend compte que cette table de concertation a un objectif bien défini, coordonner l'aide humanitaire pour les réfugiés qui passent par Ipiales, mais elle ne se donne pas forcément les moyens d'être efficace. Le problème est qu'il y a peu de modèles sur lesquels se baser. Comme l'expliquait le maire d'Ipiales, c'est une nouvelle initiative en Colombie, un projet pilote en quelque sorte. C'est une très bonne initiative et montre l'envie de l'État colombien d'accueillir comme il se doit les réfugiés. Cependant, on ne peut pas évaluer les résultats que cela amènera. On ne peut donc pas répondre à la partie de mise en œuvre et de suivi, tel que développé par l'IASC dans son « cycle de l'action humanitaire », mais on peut attester de la mobilisation des ressources par les autorités publiques et les organisations humanitaires pour coordonner l'aide. D'après les phases de coordination d'une crise humanitaire (voir Figure 3 de Çelik et coll., 2014), on est aussi clairement dans la phase de réponse à une crise. Donc on n'est pas en train de comprendre ce qui se passe et de se préparer à la crise, mais on est en train de répondre directement à la problématique : « Lorsqu'une crise survient, cette seconde phase sert de point de départ pour amorcer le processus de réponse et le déploiement des ressources sur le terrain (phase de réponse) » (Dufour, 2016 : 20). Dans les phases de coordination humanitaires, cette phase de réponse amène à une phase de rétablissement, c'est-à-dire, « un retour à la normale » (Dufour, 2016 : 20). Par contre, on ne peut dire quand ce retour à la normale s'effectuera. De plus, la majorité des réfugiés ont l'intention de retourner au Venezuela lorsque le pays sera plus stable :

> « Oui, c'est mon pays. J'aime mon pays. Nous avons des enfants, de la famille, qui doivent et veulent nous aider » - RG8
>
> « Quand j'aurai mes affaires et que je me sentirai en sécurité de retourner là-bas, alors je prendrai la route du Venezuela » - RG6
>
> « Oui, je vais y retourner, car nous sommes vénézuéliens, c'est notre pays. Mais cela dépend de la situation » - RG3

Il est donc primordial de penser aussi au retour de millions de personnes. Ceci demande alors de se positionner dans la phase de mitigation de la coordination humanitaire, c'est-à-dire « développer les compétences et les outils nécessaires à la gestion de ces risques », mais aussi dans la phase de préparation afin de « connaître rapidement la portée des dommages et d'établir les priorités de réponse » (Dufour, 2016 : 20). Ce qui n'est pourtant pas ce que nous avons pu observer sur le terrain. L'effet d'urgence et de crise amène donc les organisations à se questionner sur comment agir dans l'immédiat, sans forcément se projeter dans le futur. C'est ce que nous avions vu dans la critique du RCM par Shelly Culbertson, Olga Oliker, Ben Baruch et Ilana Blum (Culbertson, Oliker, Baruch, Blum, 2016) qui proposait de développer des modèles sur le long terme lors de crises migratoires. Malgré la spécificité de la crise en Colombie, le modèle du RCM de coordination des réfugiés reste néanmoins le même (voir Figure 4).

De plus, si l'on regarde la question du genre, il n'y a eu aucun point soulevé sur la question des femmes réfugiées. De plus, alors que la table de concertation a été mise en place pour gérer la situation des réfugiés, aucun réfugié n'était présent, et donc aucune femme réfugiée non plus. On parle de garantir le droit des femmes réfugiées, mais on devrait pouvoir les entendre directement parler au sein de la table de concertation.

Outre la table de concertation mise en place par la ville d'Ipiales, nous avons aussi parlé de la RED, ce réseau mis en place par les organisations locales d'Ipiales pour pouvoir communiquer entre elles. La communication en contexte extrême est essentielle, surtout entre les différentes parties prenantes : « As poor information exchange and coordination is normally problematic during extreme events (Turner, 1976), it is also critical to establish redundant leadership and communications systems across internal and external networks » (Hannah, Uhl-Bien, Avolio, Cavarretta, 2009: 903). Malgré cela, on a pu observer des différends au sein de la RED, ce qui démontre une communication pas toujours efficace.

Ce *manque de communication* amène donc à des erreurs, et lorsque l'on a des personnes qui ont des besoins particuliers, cela peut aussi amener à de mauvaises réactions, car on ne sait pas comment agir. Nous l'avons d'ailleurs montré avec l'exemple de la femme réfugiée malentendante, qui aurait dû avoir une attention particulière, et s'est au contraire fait promener de centre d'accueil en centre d'accueil. Ce qui rend la situation difficile, et c'est dans ce genre de situation que la RED devrait pouvoir coordonner l'aide pour que cette femme puisse trouver rapidement un refuge adéquat à sa situation. L'idée de la RED est donc pertinente, car elle permet une communication entre les différentes parties prenantes sur le terrain. Cependant, elle manque de structure. Il serait donc intéressant de proposer des outils pour améliorer la communication entre les différents acteurs de l'aide humanitaire. En prenant l'approche par cluster, « dont l'objectif est de clarifier la division du travail entre les organisations, et de mieux définir leurs rôles et responsabilités dans les différents secteurs de la réponse » (Global Cluster for Early Recovery, 2016 :13), on pourrait ainsi établir clairement les rôles et responsabilités de chaque acteur de la RED. Avec l'approche par cluster, on pourrait ainsi mettre en place des « systèmes et procédures qui permettent une bonne identification et communication entre les partenaires, dont notamment la liste des contacts, le calendrier des réunions et les informations sur qui fait quoi, où et quand » (FAO, 2010 : 62).

Cette approche par cluster devrait alors aussi demander la participation des organisations internationales au sein de la RED pour être efficace. Cependant, au travers de l'analyse de la coordination, on remarque le rôle assez effacé des organisations internationales auprès des réfugiés. Ceci nous amène à constater que les organisations internationales sont éloignées des problématiques de terrain d'Ipiales. Elles sont présentes à la frontière, et dans les organisations locales, mais elles organisent tout depuis leur siège social. Comme elles prennent le rôle d'organiser et de coordonner sans être en contact direct avec les réfugiés, elles se retrouvent à contrôler les ONG pour que ces dernières fassent comme elles le veulent. Cela crée ainsi des tensions, et nous ramène une fois de plus à la notion de néo-institutionnalisme : « [Les ONG], en tant qu'organisations privées, leur « persévérance dans l'être » implique en effet qu'elles satisfassent les demandes de leurs parties prenantes « contributrices » (elles sont donc confrontées à un impératif de compétitivité » (Quéinnec, 2007 : 86). En effet,

> « Une telle approche s'attache à mettre l'accent sur les forces institutionnelles exogènes poussant l'isomorphisme. De telles forces institutionnelles sont des organes de régulation, des organisations en position de leadership ou la société en général. Elles conduisent les organisations à adopter les mêmes méthodes dans une tendance à l'homogénéisation » (Bollecker, Mathieu, Clementz, 2006 : 3).

Les ONG sont donc confrontées à un impératif de compétition, et pour survivre elles se calquent au modèle développé par les OI ou l'État, sans forcément prendre en considération la réalité de leur terrain.

Ce que l'analyse de la coordination nous a montré, c'est que malgré des efforts concrets pour une coordination efficace et durable, ce que montre la spécificité colombienne quant à l'accueil de ses réfugiés, il reste des lacunes assez importantes : que ce soit au niveau de la coordination par les autorités (table de concertation), par les ONG (RED) ou par les organisations internationales.

6.1.3 L'adaptation

Pour savoir dans quelle mesure les processus d'intervention de l'ONG Scalabrini s'adaptent aux besoins des femmes réfugiées, nous devons regarder d'une part les besoins des femmes réfugiées, et d'autre part les moyens mis en place par l'ONG pour y répondre.

Nous avons vu qu'en contexte extrême, la coordination inter-organisationnelle de l'aide humanitaire pouvait poser problème, et que son apport, même si essentiel, pouvait porter préjudice aux organisations locales qui interagissent directement avec la population touchée. Cette population comme nous l'avons expliqué ce sont les femmes réfugiées. Grâce à nos résultats, nous avons pu voir que les femmes se sentent plus vulnérables que les hommes. De ce fait, elles préfèrent voyager en groupe, et même si elles partent seules, elles trouvent toujours d'autres personnes à qui se joindre sur le chemin. Une caractéristique intéressante que nous avons relevée chez presque toutes les femmes interrogées et que nous avons pu observer sur place, est que pour ne pas craindre la violence et pour avancer pendant leur marche, elles se confortent en sachant que Dieu est avec elles. Cet aspect religieux a été très présent pendant toute la durée de l'observation que ce soit pour les réfugiés, mais aussi au sein de l'ONG. En effet, *«* Dans la Bible, l'accueil de l'étranger est une exigence éthique qui vérifie notre conversion à la fraternité humaine » (Pontier, 2018 : 1). D'ailleurs, en appelant à « accueillir, protéger, promouvoir et intégrer » les migrants et les réfugiés, le Pape François a fait de l'hospitalité l'un des enjeux majeurs de son pontificat. La

religion catholique, particulièrement présente en Amérique du Sud est une variable intéressante quant à la lecture de nos résultats. La religion guide certains comportements et surtout les mentalités. Devant l'arrivée de plus d'un million de réfugiés du Venezuela, l'Église catholique de Colombie a fait le choix de l'accueil inconditionnel (Lyonnet, 2019).

La religion catholique a aussi comme position de dire qu'on ne fait pas de distinction quant à l'accueil des réfugiés, que ce soit un homme ou une femme. Cette indistinction de genre fait en sorte que, directement ou non, les femmes ne reçoivent pas toujours l'attention et les soins dont elles auraient besoin dans un tel contexte. Donc certes, la femme n'est pas inférieure à l'homme, mais on ne pense pas à prendre des dispositifs différents en fonction du genre. Comme nous l'avons vu, au sein de l'ONG Scalabrini, la seule distinction qui se fait est la séparation des dortoirs. La majorité des femmes se dit d'ailleurs contente de pouvoir dormir séparées des hommes pour garantir leur sécurité. Ce qui vient encore une fois appuyer le fait qu'en étant une femme réfugiée, on est moins en sécurité qu'un homme. Par contre, au-delà des dortoirs, il n'y a pas de structure apportée spécifiquement aux femmes, alors que certaines sont malades ou enceintes. Certaines femmes auraient ainsi besoin de plus d'assistance, mais elles n'ont pas accès à des services adéquats. De plus, puisque le gestionnaire est un homme, cela peut être plus difficile pour une femme d'aller lui demander des services pour une problématique seulement féminine. On peut donner l'exemple ici des serviettes hygiéniques, donc certaines femmes n'y ont plus accès, car elles ne peuvent pas s'en acheter.

Au sein de l'ONG, dans le personnel, la cuisinière et la secrétaire étaient les deux seules femmes. Cependant, elles n'avaient aucun pouvoir au sein de la gestion de l'ONG. Il aurait été intéressant d'avoir aussi une femme avec un rôle plus important pour répondre spécifiquement aux problématiques de genre féminin. Ce fait même illustre l'enjeu du *manque de personnel* et surtout de personnel féminin dans des postes à responsabilité. Cet enjeu est notamment soulevé par Colette, Denormandie et Tintinger-Hagmann : « Les femmes ont, dans le milieu humanitaire comme dans le reste de la société, du mal à s'imposer dans les postes à responsabilités » (Collette, Denormandie, Tintinger-Hagmann, 2010 : 1).

Ce que nous avons pu remarquer pourtant, c'est qu'au niveau des OI, il y avait une réponse humanitaire plus axée sur les problématiques de genre qu'au niveau des ONG. En effet, comme

nous l'a mentionné Alexandra, le HCR fournissait des kits différents en fonction des hommes et des femmes en insérant dans les sacs pour les femmes des produits hygiéniques par exemple. Donc l'OI a mis en place des processus différents en fonction du genre, alors que l'ONG, même si elle rend des comptes à l'OI, ne prend pas vraiment en compte ces différences. On remarque que malgré cet effet de standardisation au niveau des ONG qui se soumettent aux demandes des OI, cette standardisation n'est pas forcément négative, car elle pourrait permettre aux ONG de se questionner sur les problématiques liées au genre, en prenant exemple sur les OI qui ont plus d'expérience et de connaissance sur le sujet. S'opère ainsi un processus inversé où une OI peut avoir une certaine influence sur une ONG, une influence permettant à moyen et long terme d'avoir un impact positif sur les pratiques et processus. L'ONG devrait prendre en compte sa réalité, et donc l'arrivée de femmes réfugiées.

Pour comprendre les problématiques de genre, cela passe tout d'abord par une meilleure écoute des besoins des femmes réfugiées. Comme nous l'avons mentionné, aucune femme réfugiée ne fait partie des tables de concertation, et aucune femme réfugiée n'est vraiment consultée lorsque des programmes sur le genre sont mis en place. Pourtant, de ce que nous avons vu, l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre sont primordiaux pour répondre aux besoins des femmes.

De plus, on sait la difficulté de travailler dans un contexte extrême avec une population vulnérable, et souvent ni la population ni les employés/bénévoles ne sont bien préparés :

> « L'accès à l'aide dépend aussi des difficultés des organisations humanitaires pour recruter et garder un personnel local ou international compétent et expérimenté. Du fait de son inexpérience et de son fort turn-over, le personnel international connaît souvent mal le contexte et les acteurs en présence. Il en résulte parfois de mauvaises décisions opérationnelles » (Renouf, 2015 : 47).

Il est donc d'une grande importance de pouvoir d'une part, avoir des formations pour le personnel travaillant avec les réfugiés, et d'autre part avoir un suivi et un soutien psychologique pour les réfugiés, mais aussi pour les employés. Nous avons pu remarquer que la situation était très difficile pour les femmes réfugiées, mais aussi pour les employés, avec notamment Sofia qui s'épuisait dans son travail. Cependant, aucune aide psychosociale n'est fournie. Ces questions pourraient donc en premier être développées par les OI qui, grâce à l'expérience vécue des personnes sur le

terrain et aux commentaires qu'elles en font, pourraient ainsi fournir des formations adéquates aux ONG pour répondre à la problématique des femmes réfugiées. L'idée ici est de ne pas laisser l'ONG à elle-même, mais de profiter de la coordination inter-organisationnelle pour bénéficier d'outils pouvant améliorer la réponse humanitaire apportée aux femmes réfugiées. On note donc ici le problème de l'absence de professionnalisation au sein des ONG qui peut se régler, curieusement et en partie du moins, par ce processus de standardisation mentionné précédemment. De ce fait, les ONG ont du mal à répondre à la problématique de leur terrain et plus particulièrement à celle du genre, liée aux femmes réfugiées.

L'adaptation des processus d'intervention humanitaire aux besoins des femmes réfugiées s'avère donc plus complexe que ce qu'on envisageait lorsque nous avons débuté ce projet. Les ONG suivent les directives des OI sans forcément penser à leur réalité de terrain. Cependant, cette standardisation des ONG pourrait aussi servir aux ONG à développer des modèles d'intervention axés, entre autres, sur le genre en s'inspirant des pratiques émergentes mises en place et développées par les OI. Malgré les potentialités d'amélioration des processus, compte tenu de la nouveauté de la crise, voire de son caractère inédit (un pays habitué à voir ses citoyens quitter, qui reçoit un nombre considérable de réfugiés), on remarque qu'il y a peu de choses qui sont mises en place par l'aide humanitaire pour répondre concrètement aux besoins des femmes réfugiées dans le cas de la crise des réfugiés vénézuéliens en Colombie.

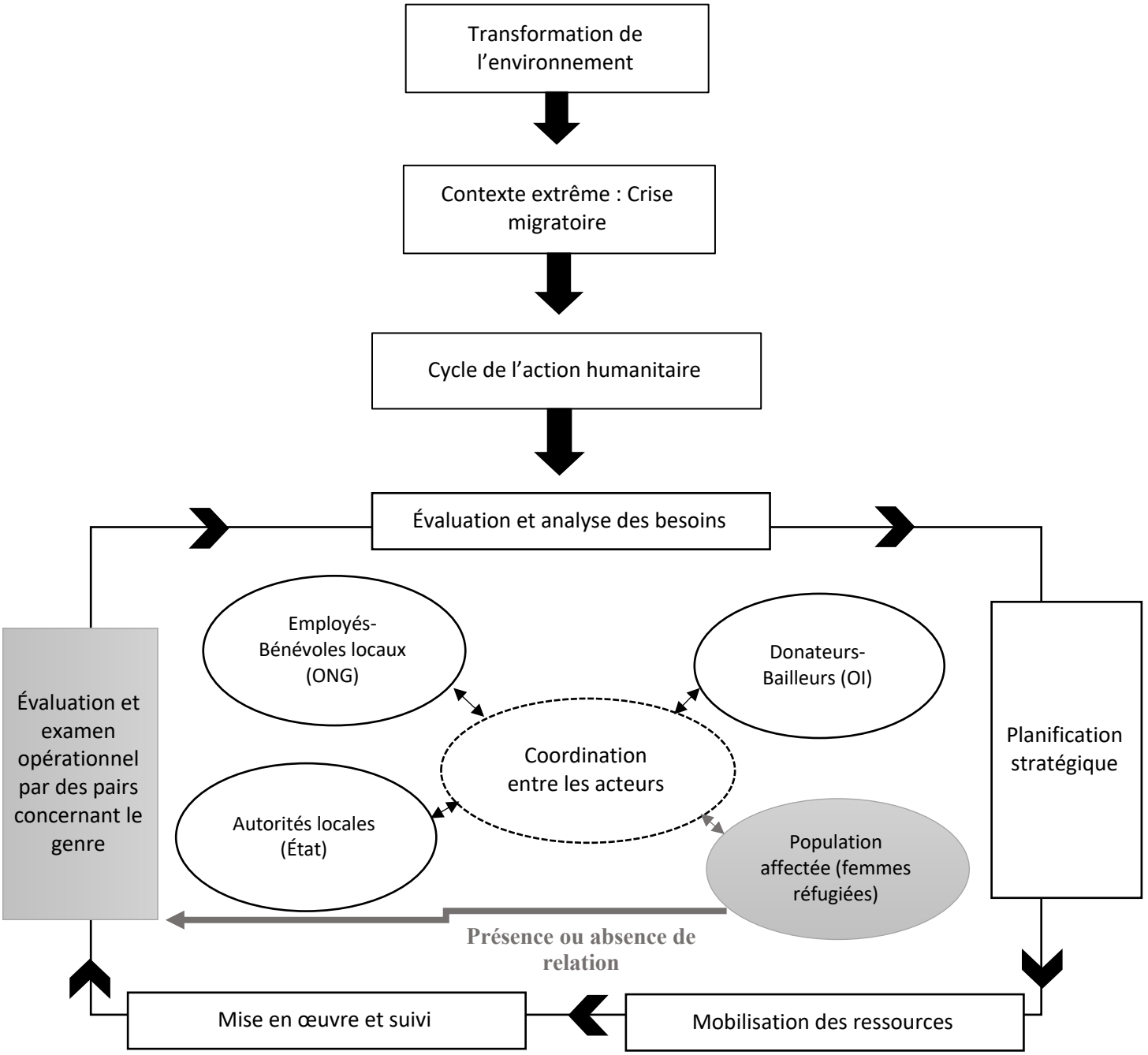
6.2 Retour sur le cadre conceptuel

La coordination inter-organisationnelle a donc un apport important pour mettre en place des processus d'interventions humanitaires efficaces dans des zones de crise. Cependant, le contexte extrême s'est avéré être un obstacle à une bonne coordination : « Building networks of effective action is particularly difficult in dynamic environments » (Kapucu, 2005: 33). De ce fait, le manque structurel de coordination affecte les organisations sur le terrain qui ont du mal à adapter des processus d'intervention qui répondent aux besoins des femmes réfugiées et de leur réalité.

En mettant en parallèle nos résultats avec la littérature, nous allons revenir sur notre cadre conceptuel présenté plus tôt. Dans l'analyse nous avons déjà pu démontrer les changements que nous avons remarqués pour le contexte extrême, le cycle de l'aide humanitaire et la coordination

par rapport à la variable du genre. Rappelons que nous avons tenté d'exposer les concepts clés de notre recherche sous forme de cadre théorique :

FIGURE 14
Rappel du cadre théorique



Source : élaboration par l'autrice

Avec la présentation des résultats et l'analyse que nous avons faite, nous pouvons établir ou modifier la présence de certaines relations exposées dans notre recherche. Nous pouvons ainsi voir que la relation que nous avions mise en avant, c'est-à-dire la présence ou l'absence de relation entre « la population affectée » donc les femmes réfugiées et « l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre » comme défini par le cycle de l'action humanitaire de l'IASC, ne sont pas forcément adaptées à notre analyse. Il serait plutôt judicieux de voir le lien de la relation entre « l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre », la « coordination entre les acteurs » et « la population affectée ». La coordination humanitaire, comme nous l'avons soulignée, est essentielle pour répondre adéquatement aux besoins des femmes réfugiées. Cependant, même si nous avons pu voir que les organisations internationales comme le HCR prennent en considération l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre (distribution de kit spécifique en fonction du genre ou mise en place de centre pour les victimes de violences liées aux genres), nous avons pu constater au sein de notre recherche, que la mise en place de projets sur le genre ne se rend pas jusqu'aux instances locales, comme c'est le cas pour l'ONG Scalabrini en Colombie. Les ONG se doivent d'agir rapidement et sont en manque de ressources, par conséquent elles ne sont pas bien préparées, et ne font pas vraiment de distinctions entre l'aide offerte aux hommes et aux femmes. Il y a donc un manque de coordination des acteurs de l'aide humanitaire, concernant l'évaluation des besoins des femmes et la mise en pratique de programmes efficaces qui répondent de manière efficace et inclusive aux besoins des femmes réfugiées.

Nous avons vu que cette problématique de coordination est liée avant tout au contexte extrême en Colombie qui ne permet donc pas une communication efficace entre les acteurs de l'aide humanitaire, car tout se fait dans l'urgence et que les ONG vont devoir adapter leur pratique en fonction des demandes des OI. Le fait qu'une population vulnérable dans un contexte colombien « d'urgence », accueille des réfugiés, eux même en situation de détresse dans un contexte « risqué », impacte donc la coordination de l'aide humanitaire.

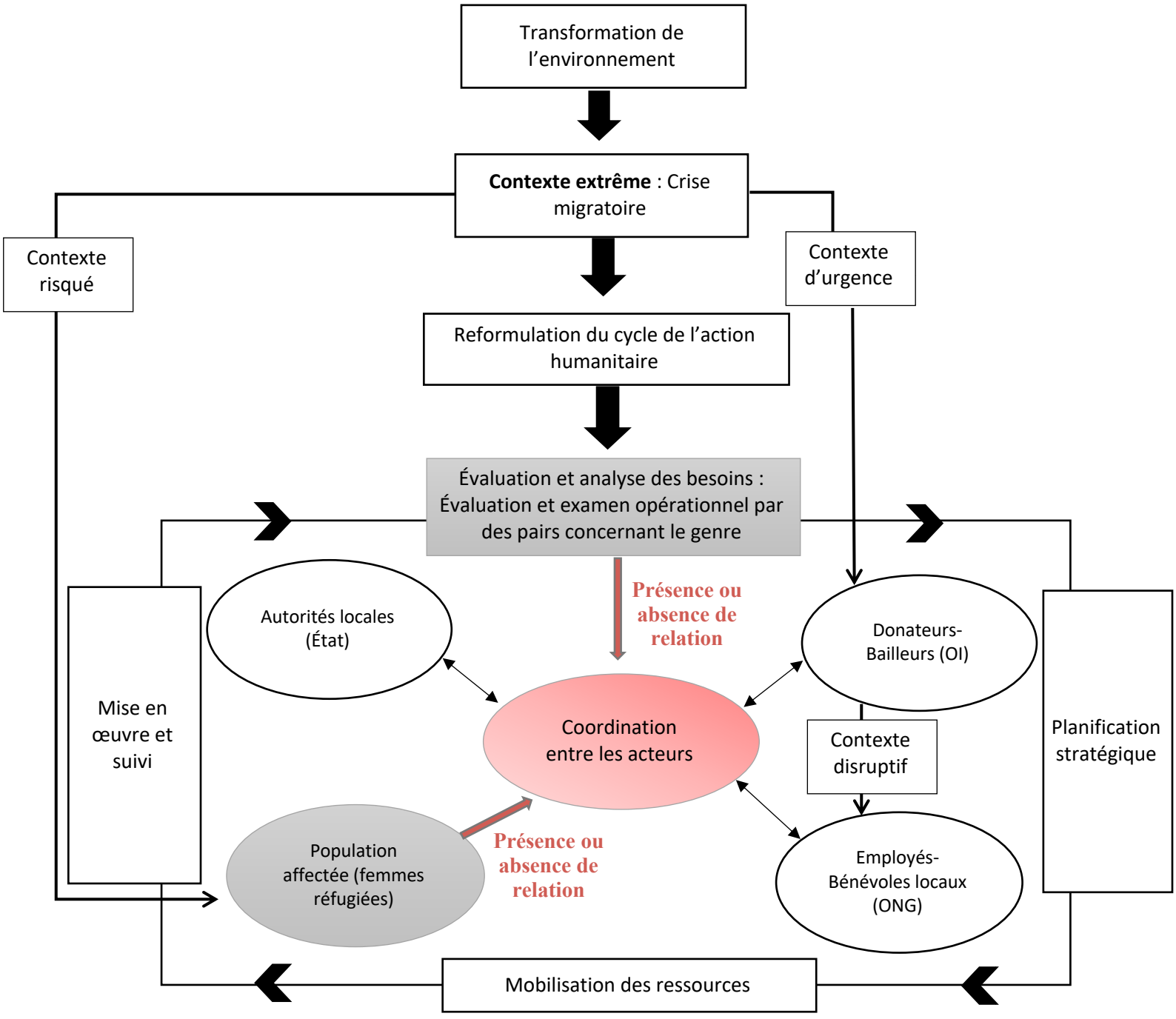
Compte tenu de l'analyse de nos résultats, nous avons donc reconfiguré notre cadre théorique appliqué plus tôt, qui pourra servir dans de futures analyses pour évaluer l'aide humanitaire apportée aux femmes réfugiées.

- Nous intégrons donc dans notre cadre les différents types de contexte extrême : « urgent », « disruptif » et « risqué » (Hällgren, Rouleau, De rond, 2018). En nous appuyant sur les théories néo-institutionnelles, nous pouvons observer l'impact du contexte extrême « d'urgence » sur les organisations internationales et les pressions qui sont exercées sur les ONG de la part des OI. Ce qui enclenche donc un contexte extrême « disruptif » pour les ONG, car elles sont mal préparées à la crise et adaptent des programmes inadaptés à leur réalité, en suivant les directives des OI. De plus, la population touchée, c'est-à-dire les femmes réfugiées, est elle aussi en contexte « risqué », ce qui porte son lot de difficultés pour répondre adéquatement aux besoins de cette population.

- Nous avons aussi combiné « l'évaluation et l'analyse des besoins » du cycle de l'aide humanitaire, avec « l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre ». En effet, une recherche portant sur les femmes réfugiées demande un contexte théorique, se basant sur un cycle humanitaire qui s'intéresse de premier abord à la situation des femmes. En combinant les deux, nous sommes arrivés à créer l'évaluation et l'analyse des besoins : évaluation et examen opérationnel par des pairs concernant le genre. C′est donc le premier aspect à regarder du cycle humanitaire pour, par la suite, planifier stratégiquement, mobiliser des ressources et assurer un suivi.

- Finalement, c'est en regardant la présence ou non de relations entre « l'évaluation et l'analyse des besoins : évaluation et examen opérationnel par des pairs concernant le genre », la « coordination des acteurs humanitaires » et la « population affectée », que nous pourrons voir si l'aide humanitaire répond adéquatement aux besoins des femmes réfugiées. En effet, alors qu'avant nous observions seulement une relation entre « l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre » et « les femmes réfugiées » au niveau des organisations internationales, maintenant nous pourrons voir l'apport de la coordination. C'est pourquoi il est important d'inclure les organisations locales dans la démarche.

FIGURE 15
Reconfiguration du cadre théorique



Source : élaboration par l'autrice

Au sein de notre recherche, nous avons donc pu observer une relation existante entre les OI, les ONG et l'État grâce à la table de concertation et entre le OI et les femmes via l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre, comme l'indiquent les programmes mis en place par le HCR. Cependant, nous n'avons pas observé de relations entre les ONG et les femmes. C'est pour cela que, pour répondre adéquatement aux besoins des femmes réfugiées, une coordination est nécessaire entre tous les acteurs de l'aide humanitaire, OI, ONG et État, travaillant ensemble sur la mise en place de programmes sur les femmes réfugiées.

> « In situations where organizations are expected to share, mobilize, and allocate resources or equipment across organizational borders, or share competences, knowledge and capabilities, increasing familiarity and long-term commitment between organizations are most likely useful strategies to improve collaborative behaviour between organizations. Therefore, strategies in line to increase knowledge on capabilities, resources and equipment i.e. familiarization of organizations and long-term commitment should be implemented in crisis planning and preparedness to improve effectiveness of crisis response management » (Pramanik, 2015: 52).

Chapitre 7: Conclusion

Dans ce mémoire, nous avons donc essayé de comprendre l'apport de la coordination inter-organisationnelle dans les processus d'intervention d'une organisation humanitaire en contexte extrême et la réponse aux besoins des femmes réfugiées. Grâce à notre revue de littérature, nous avons pu préciser les termes de contexte extrême, de coordination inter-organisationnelle, d'aide humanitaire et de l'étude des genres. Ces 4 grands thèmes nous ont permis de créer un cadre conceptuel sous-tendant notre recherche, pour établir des liens significatifs entre différentes variables. Avec une méthodologie axée sur la recherche qualitative à visée exploratoire descriptive, nous avons expliqué en détail nos choix de collectes de données, soit l'observation participante, l'entretien semi-dirigé et la documentation. Après avoir passé un mois dans une ONG à Ipiales en Colombie, nous avons ainsi fait de l'observation participante, nous avons aussi eu accès à des documents mis à notre disposition par les OI, les autorités locales et l'ONG, et nous avons pu faire des entretiens avec 3 employés de l'ONG, un responsable au siège du HCR à Bogotá et 10 femmes réfugiées vénézuéliennes. C'est en faisant parler conjointement ces trois méthodes de collectes de données que nous avons pu présenter nos résultats pour répondre à notre problématique.

Grâce à notre analyse, nous avons soulevé quatre enjeux majeurs de l'aide humanitaire en Colombie. D'une part, un manque de ressources financières des ONG et des OI, mais aussi un manque de personnel au sein des ONG, ce qui pousse les ONG à se financer via les OI. Malgré des efforts de coordination, nous avons aussi remarqué un manque de coordination sur les questions de genre, ainsi qu'un manque d'écoute des besoins des femmes réfugiées, principalement de la part de l'ONG.

En effet, le contexte extrême de la crise migratoire crée donc une dépendance entre les OI et les ONG, ce qui a un effet négatif sur la coordination inter-organisationnelle. Aucun processus d'intervention n'est mis en place pour répondre directement aux besoins des femmes réfugiées. Les OI sont les seules à vouloir adopter des processus d'intervention touchant spécifiquement les femmes, mais elles se basent sur ce qui est fait dans d'autres pays, donc dans des contextes différents et où, là aussi, les spécificités des femmes sont peu souvent prises en considération. Pour les ONG, le contexte extrême fait en sorte qu'elles répondent au besoin du réfugié en premier, sans

différence de genre. Elles n'adaptent donc pas leurs processus d'intervention aux besoins des femmes réfugiées. La coordination inter-organisationnelle amène donc une standardisation des ONG, ces dernières ne répondant plus à la problématique de leur terrain. Cependant, c'est aussi en passant par la coordination inter-organisationnelle que l'on peut améliorer cette situation. En effet, les OI, déjà formées sur les questions de genre, peuvent apporter un soutien professionnel sur ce sujet aux ONG.

Il faut donc que toutes les parties prenantes de l'aide humanitaire se mettent d'accord sur un objectif commun pour ce qui a trait aux femmes réfugiées. Une relation doit donc être présente entre « l'évaluation et l'examen opérationnel par des pairs concernant le genre » tel que défini par l'IASC, la « coordination des acteurs humanitaires » et la « population affectée » soit les femmes réfugiées. Pour pouvoir répondre efficacement aux besoins des femmes réfugiées, nous proposons donc le développement d'outils et de formations à l'attention d'ONG locales, où ces dernières auront accès à de l'information sur les problématiques liées au genre. Ces outils et formations passeraient par la mise en place d'une coordination inter-organisationnelle plus formelle, entre l'État, les OI et les ONG, tout en garantissant l'autonomie et l'indépendance de chaque partie prenante. Nous trouvons d'ailleurs que la mise en place de la table de concertation d'Ipiales est pionnière dans ce domaine et serait un modèle à développer, en intégrant les problématiques de genre à ses discussions. Comme nous l'avons mentionné dans notre revue de littérature : « Il est important de faire en sorte que les femmes jouent un rôle dans la prise de décision et d'intégrer leurs besoins et leurs réalités dans les politiques et solutions conçues pour faire face aux migrations mondiales et à la crise des réfugiés » (UN Women, 2019). En effet, « le fait de comprendre les différences entre les sexes, les inégalités et les aptitudes de l'un et de l'autre sexe, optimise l'efficacité de l'aide humanitaire » (Collette, Denormandie, Tintinger-Hagmann, 2010 : 3). Cela permettrait au final de créer des solutions plus durables et plus adaptées (UN Women, 2019). Il est donc important de placer les femmes réfugiées au centre même des processus d'intervention. Finalement, nous pensons aussi qu'une gestion interne « ascendante » (*Bottom-Up*) au sein des ONG permettrait une meilleure compréhension de la réalité du terrain. En effet, une telle approche donnerait une meilleure écoute des problématiques des réfugiées et des employés, et aiderait à développer une atmosphère plus saine au sein de l'ONG.

7.1 Limites de la recherche

Toute recherche comporte aussi des limites que nous nous devons d'aborder. En effectuant une étude de cas, nous avons encadré notre recherche dans un cadre précis. De ce fait, il est vrai qu'au sein de notre analyse nous avons peut-être fait une généralisation de la coordination inter-organisationnelle entre les acteurs de l'aide humanitaire, puisque nous n'avons observé qu'une seule ONG. De plus, notre temps sur le terrain, c'est-à-dire un mois, ne nous permet pas de voir les débouchés des programmes mis en place pendant notre terrain, ni de pouvoir faire un suivi adéquat sur les problèmes observés pendant le terrain :

> « La question de l'intérêt de résultats établis à partir d'études de cas se pose dans la mesure où ils ne valent que pour le cas ou le site étudié. Si l'étude de cas prétendait être généralisable alors qu'elle ne se fonde pas sur une détermination statistique de son site, elle ne le ferait que de manière illégitime en généralisant des résultats locaux non représentatifs. Elle ne pourrait que donner une intelligibilité locale et conjoncturelle » (Wadbled, 2016 : 383).

En observant d'autres ONG, ou en faisant une étude comparative, nous aurions peut-être eu des résultats différents quant à la coordination inter-organisationnelle. De plus, nous aurions pu avoir aussi une collecte de données regroupant plus d'organisations internationales, comme l'Organisation Internationale des Migrations ou la Croix rouge. Avec seulement le Haut-commissariat aux réfugiés, nos données sur la coordination et les OI peuvent ne pas être assez significatives (Martineau, 2005).

De plus, le fait d'être une femme, et de faire une recherche sur les femmes réfugiées et les questions de genre, a pu fausser nos données puisque notre point de vue a pu être biaisé et notre objectivité remise en question. Comme le souligne Bendaoud « l'observation participante, comme méthode de collecte de données empiriques, ne saurait mener à une connaissance exhaustive et parfaite du phénomène étudié » (Bendaoud, 2016 : 8). En étant une femme, l'aspect émotionnel et d'identification a pu aussi avoir un effet dans la conduite de la recherche et l'analyse des données : « Il semble donc que les émotions, en recherche féministe, occupent une place reconnue, tant dans la collecte que dans l'analyse des données, puisqu'elles sont à la base de l'épistémologie du point de vue, laquelle est ancrée dans les expériences des femmes » (Champagne et Clennett-Sirois, 2016 : 90). De ce fait, nous ne pouvons garantir la neutralité et l'objectivité de notre action sur le terrain, et de nos discussions avec les femmes réfugiées, mais aussi avec les femmes travaillant dans l'ONG.

Il est important aussi de prendre en considération les différences culturelles entre le chercheur et les répondants. Le pays d'accueil, la Colombie n'a pas les mêmes valeurs culturelles qu'au Canada. De ce fait, nos expériences passées, de même que certains de nos biais culturels, ont certainement influencé notre démarche. En reprenant les recherches d'Hofstede, nous aurions pu faire parler nos données d'une manière différente. En effet, Hofstede se base sur les différences culturelles des relations pour expliquer les premiers échanges entre individus de nationalités différentes (Hofstede, 1980). Le management interculturel est ainsi un mode de « management qui reconnaît et prend en compte les différences culturelles et tente, par des actions organisationnelles et relationnelles, de les insérer dans l'exercice des fonctions de l'organisation, en vue d'améliorer sa performance économique et sociale » (Meier, 2004 : 45). Cependant, pour notre recherche, il n'y avait pas nécessairement d'enjeux interculturels forts. De plus, nous nous concentrions sur les relations inter-organisationnelles, et non pas sur les relations interculturelles. La seule conclusion en lien avec l'interculturalité que nous avons pu remarquer, a été la relation « descendante » ou *Top-Down* dans la gestion des ONG. Cependant, même si cette relation peut être de nature interculturelle, elle l'était davantage dans l'adaptabilité à une nouvelle situation, ici la situation des réfugiés et des femmes réfugiées vénézuéliens au sein de l'ONG colombienne.

Finalement, nous en avons parlé dans la méthodologie, mais la barrière de la langue, témoin des différences culturelles, a aussi pu être une difficulté inhérente à notre recherche. Il est possible qu'avec un interprète nous ayons pu avoir plus d'informations de la part des femmes réfugiées, sur leur ressenti vis-à-vis de la crise et de leur accueil par les ONG. De plus, le moment où nous pouvions effectuer les entretiens n'était pas propice à la discussion. En effet, le séjour des réfugiées au sein de l'ONG était très court, nous n'avions donc pas beaucoup de temps pour effectuer les entretiens. Les femmes réfugiées étaient aussi souvent fatiguées de leur journée, et nous étions souvent interrompues par d'autres réfugiés, car il n'y avait pas de salles disponibles où nous pouvions nous installer. Au moins, nous avons pu avoir leurs réactions de la situation à chaud.

7.2 Recherches futures à explorer

Les crises migratoires sont des sujets d'intérêts majeurs à notre époque. Les intégrer aux problématiques de gestion de l'humanitaire et des femmes amène des variables essentielles à la compréhension et à l'atteinte des objectifs des acteurs de l'humanitaire.

Suite à notre recherche, nous pensons que, pour avoir plus de données significatives, il serait pertinent de faire une étude comparative entre plusieurs pays pour voir si l'aide humanitaire est la même. Cela permettrait d'introduire le concept de la culture au sein des décisions humanitaires concernant le genre. Dépendamment des pays, cette problématique n'est peut-être pas forcément prise en compte de la même manière, surtout au sein des ONG locales. Cela permettrait d'évaluer la nécessité de centraliser la coordination ou non.

Même si la situation des réfugiés et de l'humanitaire est de plus en plus documentée, il reste que les études sur les femmes réfugiées sont peu nombreuses (Laliberté-Beringar 2002). De plus, aucune étude n'avait été effectuée sur les femmes réfugiées vénézuéliennes comparativement aux femmes réfugiées dans le monde. On peut justifier cela par rapport au phénomène récent de la crise vénézuélienne. Nous recommandons ainsi de pouvoir réévaluer la coordination inter-organisationnelle dans un futur proche, et de pouvoir observer si des changements sont apparus. Cependant, nous notons que, grâce à la nouveauté de la crise vénézuélienne en Colombie, nous avons pu aborder la variable du contexte extrême au sein de notre recherche. Il serait ainsi intéressant de voir si le contexte extrême joue encore un rôle « d'urgence » au sein de la coordination de l'aide humanitaire en Colombie dans le futur.

Dans la perspective où de plus en plus de femmes sont migrantes et réfugiées dans le monde, il devient indispensable de pouvoir les étudier pour leur apporter un soutien nécessaire. Des recherches commencent à être effectuées sur les femmes réfugiées syriennes, et cela à cause de l'impact de la crise syrienne sur les pays occidentaux (Lasalle, 2019). Cependant, il ne faut pas mettre de côté les crises migratoires entre les pays du Sud et l'impact que cela a sur les pays d'accueil : « En Amérique du Sud, les flux migratoires à l'intérieur du sous-continent augmentent, contrairement aux destinations traditionnelles comme les États-Unis, le Canada ou l'Europe » (Ghilardi et Dalla Torre, 2016 : 17). On a d'ailleurs pu voir cela dans la crise vénézuélienne en Colombie. Et même si cette crise nous paraît lointaine et que des lacunes existent quant à l'accueil des femmes réfugiées, il reste que la méthode d'accueil de la Colombie vis-à-vis des réfugiés est l'une des plus pertinentes en ce moment, et mérite qu'on y porte une attention soutenue.

BIBLIOGRAPHIE

Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie (2010). *Analyse des parties prenantes*, p. 1-10. Récupéré de http://extranet.santemonteregie.qc.ca/userfiles/file/performance-innovation/planification-strategique-2010-2015/Approches_acteurs_2.pdf

Agence France-Presse (2018). « Plus d'un million de migrants du Venezuela vers la Colombie en 16 mois », *La Presse*. Récupéré de https://www.lapresse.ca/international/amerique-latine/201806/13/01-5185711-plus-dun-million-de-migrants-du-venezuela-vers-la-colombie-en-16-mois.php

Agence France-Presse (2018). « Un nombre record de personnes ont fui les conflits en 2017 », *Radio-Canada*. Récupéré de https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1107884/personnes-deplacees-refugies-conflits-guerre-persecution-onu-rohingyas-syrie-soudan-sud-congo-afghanistan

Agence France-Presse (2019). « D'ex-chefs Farc annoncent la reprise de la lutte armée en Colombie », *Le Figaro*. Récupéré de https://www.lefigaro.fr/international/d-ex-chefs-des-farc-annoncent-la-reprise-de-la-lutte-armee-en-colombie-20190829

Agence France-Presse (2019). « Migrants : des organisations humanitaires relancent les secours au large de la Libye », *Radio-Canada*. Récupéré de https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1230936/immigration-refugies-msf-sos-mediterranee

Alexandre, Marie (2013). « La rigueur scientifique du dispositif méthodologique d'une étude de cas multiple », *Recherches qualitatives*, vol. 32, no 1, p. 26-56

Amnesty International (2019). *Femmes réfugiées*. Récupéré de https://www.amnesty.ch/fr/themes/asile-et-migrations/femmes-refugiees

Anslot, Loïc (2017). *Retour sur l'aide et sur les difficultés y étant liées du point de vue de l'aidant : le cas de Madagascar*, [mémoire], Montréal, École des hautes études commerciales, 172 p.

Archer, Clive (2001). *International Organizations*, Psychology Press, 204 p.

Armstrong, David, Lorna Lloyd, John Redmond (2004). *International Organisation in World Politics*, Londres, Red Globe Press, 280 p.

Arsenault, Stéphanie (2006). « La Colombie : premier producteur de réfugiés en Amérique », *Webzine Vivre ensemble*. Récupéré de https://cjf.qc.ca/vivre-ensemble/webzine/article/la-colombie-premier-producteur-de-refugies-en-amerique/

Atkinson, Paul, Martyn Hammersley (1994). « Ethnography and Participant Observation », dans N.K. Denzin et Y. Lincoln (dir.), *Handbook of Qualitative Research*, Californie, Sage publications, p. 248-261

Aubry, Monique, Pascal Lièvre (2017). « Project Management in Extreme Situations: Lessons from Polar Expeditions, Military and Rescue Operation, And Wilderness Explorations », *CRC Press*, p. 423-436

Ayache, Magali, Hervé Dumez (2011). « Le codage dans la recherche qualitative une nouvelle perspective ? », *Le Libellio d'AEGIS*, vol. 7, no 2 p. 33-46

Barnett, Michael, Martha Finnemore (2004). *Rules for the World: International Organizations in Global Politics*, Cornell University Press, 227 p.

BBC Mundo (2018). « Les routes de l'exil vénézuélien », Courrier international. Récupéré de https://www.courrierinternational.com/article/les-routes-de-lexil-venezuelien

Bechky, Beth A., Gerardo A. Okkhuysen (2011). « Expecting the unexpected? How swat officers and film crews handle surprises », *Academy of Management Journal*, vol. 54, no 2, p. 239-261

Bendaoud, Hamid B. (2016). « Contrôle de gestion, transparence et démocratie participative par observation participante », dans H. B. Bendaoud, M. A. Hammach, J. Raserijoana et S. Perseil (dir.), *L'observation participante en thèse au Cnam*, 19 p.

Bennett, A. LeRoy., James K. Olivier (2002), *International Organizations: Principles and Issues*, 7e Édition, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 528 p.

Bernardot, Marc (2002). « Le pays au mille et un camps. Approche socio-historique des espaces d'internement en France au XXe siècle », *Les cahiers du CERIEM*, Université Rennes II, no 10

Boczek, Boleslaw Adam (2005). *International Law: A Dictionmy*, Lanham, Maryland Scarecrow Press, 4 77 p.

Bogdan, Robert, Steven J. Taylor (1975). *Introduction to qualitative research methods. A phenomenological approach to social sciences*, New York, John Wiley, 259 p.

Bollecker, Marc, Pierre Mathieu, Claude Clementz (2006*). Le comportement socialement responsable des entreprises : une lecture des travaux en comptabilité et contrôle de gestion dans une perspective néo-institutionnaliste*, 27e congès de l'Association Française de Comptabilité, Tunis, Tunisie, 20 p.

Bourdon, Marie-Claude (2013). « Faut-il repenser l'aide humantaire? », *Actualités UQAM*. Récupéré de https://www.actualites.uqam.ca/2013/faut-il-repenser-laide-humanitaire

Brabant, Justine (2013). « Peut-on faire de la recherche au sein d'une ONG ? », *Genèses*, vol. 90, no 1, p. 42-61

Bureau de la coordination des affaires humanitaires (2019). *Nations Unies*. Récupéré de https://www.unocha.org/

Butts, Carter T., Ryan M. Acton, Christopher Steven Marcum (2012), « Interorganizational Collaboration in the Hurricane Katrina Response », *Journal of Social Structure*, vol. 13, p. 1-36

Callon, Michel, Pierre Lascoumes, Yannick Barthe (2001). *Agir dans un monde incertain*, Essai sur la démocratie technique, Paris, Le Seuil. 358 p.

Calvo, Thomas (1994). *L'Amérique ibérique de 1570 à 1910*, Paris, Nathan Université, 359 p.

Cazes, Bernard (1993). « Rapport Mondial sur le développement humain », *Politique étrangère*, vol. 58, no 1, p. 191-193

Çelik, Melih, Özlem Ergun, Ben Johnson, Pinar Keskinocak, Álvaro Lorca, Pelin Pekgün, *et al*. (2014). « Humanitarian Logistics », dans P. Mirchandani (dir.), *New Directions in Informatics, Optimization, Logistics, and Production*, Hanover, Tutorials in Operations Research, p. 18-49

Champagne, Amélie, Laurence Clennett-Sirois (2016). « Les émotions en recherche : pourraient-elles nous permettre de mieux comprendre le monde social? », *Recherches qualitatives*, Hors-série, no 20, p.83-99

Charreire, Sandra, Florence Durieux (1999). « Explorer et tester », dans R.A. Thiétard *et al.* (dir.), *Méthodologie de Recherche en Management*, Paris, Dunod, p. 57-80

Charron, Annie (2004). « La description de pratiques d'orthographes approchées d'enseignantes du préscolaire en contexte québécois: une réflexion méthodologique », Québec, *Actes du 9' colloque de l'AIRDF*, p. 1-14

Chowdhury, Arnab Roy, Ahmed Abid (2019). « Managing the Rohingya refugee crisis: Who holds power? », *London School of Economics*. Récupéré de https://blogs.lse.ac.uk/southasia/2019/09/11/managing-the-rohingya-refugee-crisis-who-holds-power/

Cancilleria de Colombia (2020). *Ministerio de Relaciones Exteriores*. Récupéré de https://www.cancilleria.gov.co/en

Cléret, Baptiste (2013). « L'ethnographie comme démarche compréhensive : immersion dans les dynamiques consommatoires du rap en France », *Recherches qualitatives*, vol. 2, no 32, p. 50-77

Coalition Humanitaire (2019). *Qu'est-ce qu'une urgence humanitaire?*. Récupéré de https://www.coalitionhumanitaire.ca/quest-ce-quune-urgence-humanitaire

Colas, Bernard (1993). *Organisations internationales à vocation universelle : les novices*, Paris, La documentation française, 146 p.

Collette Pauline, Ninon Denormandie, Audrey Tintinger-Hagmann (2010). « La femme est-elle l'avenir de l'humanitaire ? », *Humanitaire*, no 25, 6 p. Récupéré de https://journals.openedition.org/humanitaire/769?lang=en#quotation

Comité international de la Croix-Rouge (1999). « L'intervention humanitaire lors de conflits armés et d'autres catastrophes », *XXVIIe Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*, Genève. Récupéré de https://www.icrc.org/fr/doc/resources/documents/misc/5mlku4.htm

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (2020). « Chapitre 6 – Protection de l'État », *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Récupéré de https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/ressources-juridiques/Pages/RefDef06.aspx

Comfort, Louise K., Naim Kapucu (2006). « Interorganizational coordination in extreme events: The World Trade Center attack, September 11, 2001 », *Journal of the International Society for the Prevention and Mitigation of Natural Hazards*, vol. 39, no 2, p. 309-327

Condamines, Charles (1988). « Les ONG et les pouvoirs publics », *Revue Tiers Monde*, no 116, p. 1229-1236

Conseil mondial pour les réfugiés (2019). *Appel à l'action : transformer le système mondial d'aide aux réfugiés*, Ontario, Waterloo, Centre pour l'innovation dans la gouvernance internationale, 141 p.

Convention relative au statut des réfugiés (1951). *Haut-Commissariat pour les réfugiés.* Récupéré de https://www.unhcr.org/fr/4b14f4a62

Cortes, Geneviève (2016). « Femmes et migrations : celles qui restent », *EchoGéo*, no 37, p. 1-19

Côté, Daniel, Danielle Graton (2014). « L'approche ethnographique. Illustration dans le contexte de la réadaptation en santé mentale », dans M. Corbière et N. Larivière (dir.), *Méthodes qualitatives, quantitatives et mixtes dans les recherches en sciences humaines, sociales et de la santé*, Québec, Les Presses de l'Université du Québec, p. 51-71

Coulon, Alain (1992), « L'école de Chicago », *Que sais-je ?*, Paris, PUF, n°2639, 128 p.

Couprie, Sonia (2012). « Le management stratégique des ONG ou la quête de légitimité », *Mondes en développement*, vol.3, no 159, p. 59-72

Crepin, Daniel (2007). « L'approche systémique : pour manger plus efficacement, un nouvel outil de lecture des organisations », *Recherche en soins infirmiers*, vol.4, no 91, p. 97-105

Culbertson, Shelly, Olga Oliker, Ben Baruch et Ilana Blum (2016). *Rethinking Coordination of Services to Refugees in Urban Areas: Managing the crisis in Jordan and Lebanon*, Santa Monica, California, Rand Corporation, 148 p.

Daigle, Nancy, Sylvain Lavertu (2013). P*rocessus d'intervention, démarche clinique en intervention psychosociale*, 431 p.

DDC (2008). « Genre & Aide humanitaire », *Confédération suisse*, p. 1-64. Récupéré de https://www.eda.admin.ch/dam/deza/fr/documents/themen/gender/Gender-Humanitarian-Aid_FR.pdf

De Certeau Michel (1990). *L'invention du quotidien, 1 : Arts de faire*, Paris, Gallimard, 416 p.

De Rosnay, Joël (1975). *Le Macroscope*, Paris, Seuil, 296 p.

De Stoop, Chris (1993). *Elles sont si gentilles, monsieur : Les trafiquants de femmes en Europe*, Bruxelles, La Longue Vue, 287 p.

Delcas, Marie (2018). « La Colombie débordée par l'afflux de migrants vénézuéliens », *Le Monde*. Récupéré de https://www.lemonde.fr/ameriques/article/2018/02/10/la-colombie-debordee-par-l-afflux-de-migrants-venezueliens_5254778_3222.html

Delcas, Marie (2019). « Colombie : Bogotá frappée par un attentat, le plus meurtrier depuis 2003 », *Le Monde*. Récupéré de https://www.lemonde.fr/international/article/2019/01/17/colombie-au-moins-neuf-morts-dans-un-attentat-a-la-voiture-piegee-contre-l-ecole-de-police-de-bogota_5410699_3210.html

Deslauriers, Jean-Pierre, Kérisit, Michèle (1997). « Le devis de recherche qualitative », dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx *et al.* (dir.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques,* Montréal, Gaëtan Morin, p.85-112

Devidal, Pierrick (2005). « Pour un système actif des femmes réfugiées », *Recueil Alexandries*, Collections Reflets. Récupéré de http://www.reseau-terra.eu/article349.html

Dietrich, Anne, Jerome Ribero et Xavier Weppe (2016). « La discipline, dimension oubliée de l'action en contexte extrême?: L'exemple des sapeurs-pompiers de Paris », *Revue française de gestion*, no 257, p. 96-110

Diaz, Frédéric (2005). « L'observation participante comme outil de compréhension du camp de la sécurité », *Champ pénal/Penal field*, vol. 2, 24 p.

Diez de Velasco Vallejo, José (2002). *Les organisations internationales*, Paris, Economica, 919 p.

DiMaggio, Paul J.,Walter W. Powell (1983). « The iron cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields », *American Sociological Review*, vol. 48, no 2, p. 147-160

Donaldson, Thomas (2002). « The stakeholder revolution and the Clarkson principles », *Business Ethics Quarterly*, vol. 12, no 2, p. 107-111

Donaldson, Thomas, Preston, Lee E. (1995). « The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence and implications », *Academy of Management Review*, vol. 20, no 1, p. 65-91

Douglas, Jack D. (1976), *Investigative Social Research*, Beverly Hills, Californie, Sage publications, 229 p.

Drabek, Thomas E, David McEntire (2002). « Emergent Phenomena and Multiorganizational Coordination in Disasters: Lessons from the Research Literature », *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, vol. 20, no 2, p. 197-224

Dufour, Émilie (2016). *Analyse et conception d'un réseau d'entrepôts d'aide humanitaire : Le cas de l'Organisation des Nations Unies pour la réponse en Afrique de l'Est*, [mémoire], Montréal, École des hautes études commerciales, 120 p.

Dufour, Stéphane (1991). *L'enquête terrain en sciences sociales*, Montréal, Les Éditions Saint-Martin, 218 p.

ECOSOC (1996). « Résolution 1996/31 », *Nations Unies*, 14 p.

Edwards, Adrian (2019). « Le nombre de personnes déracinées à travers le monde dépasse les 70 millions », *L'agence des Nations Unies pour les réfugiés*. Récupéré de https://www.unhcr.org/fr/news/stories/2019/6/5d08e699a/nombre-personnes-deracinees-travers-monde-depasse-70-millions.html

Eisenhardt, Kathleen M. (1989). « Building theories from case study research », *Academy of Management Review*, vol. 14, no 4, p. 532-550

Elabbadi, Bouchra (2013). *Épistémologie – Méthodologie*, École Nationale de Commerce et de Gestion de Tanger, 15 p.

Éthier, Diane (2003). *Les organisations internationales*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 278 p.

Falkheimer, Jesper, Mats Heide, (2006). « Multicultural crisis communication: Towards a social constructionist perspective », *Journal of Contingencies and Crisis Management*, vol.14, no 4, p. 180-189

FAO (2010). *José de Coordination des Clusters*, Rome, 180 p. Récupéré de http://www.fao.org/3/i1671f/i1671f00.pdf

Ferré, Nathalie (2003). « La politique de maîtrise des flux migratoires », dans C. Bec et G. Procacci (dir.), *De la responsabilité solidaire – Mutations dans les politiques sociales d'aujourd'hui*, Paris, Syllepse, 268 p.

Fortin, Marie-Fabienne (1996). *Le processus de la recherche : de la conception à la réalisation*, Montréal, Décarie, 379 p.

Freedman, Jane (2018). « Violences de genre et « crise » des réfugié.e.s en Europe », *Mouvements*, vol. 93, no 1, p. 60-65

Freedman, Jane, Bahija Jamal (2008). « Violence à l'égard des femmes migrantes et réfugiées : dans la région euro-méditerranéenne », *Réseau euro-méditerranéen des droits de l'homme*, 112 p. Récupéré de https://docs.euromedwomen.foundation/files/ermwf-documents/5118_1.21.violenceal'egarddesfemmesmigrantes.pdf

Freeman, R. Edward (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*, Boston, Pitman, 276 p.

Froidevaux-Metterie, Camille (2018). « Pourquoi les règles sont-elles un sujet tabou? », *Le Monde.* Récupéré de https://www.lemonde.fr/societe/live/2019/07/05/pourquoi-les-regles-sont-elles-un-sujet-tabou-posez-vos-questions_5485671_3224.html

Fondimare, Elsa (2014). « Le genre, un concept utile pour repenser le droit de la non-discrimination », *La Revue des droits de l'homme*, vol. 5, p. 1-42

Fonds des Nations Unies pour la population (2018). *Cinq raisons pour lesquelles la migration est une question féministe*. Récupéré de https://www.unfpa.org/fr/news/migrationfeministe

Gagnon, Yves-Chantal (2011). *L'étude de cas comme méthode de recherche*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 142 p.

Gavard-Perret, Marie-Laure, Agnès Helme-Guizon (2012). « Chapitre 7 : Choisir parmi les techniques spécifiques d'analyse qualitative », dans M.L. Gavard-Perret, D. Gotteland, C. Haon, A. Jolibert (dir.), *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion : Réussir son mémoire ou sa thèse*, Montreuil, France, Pearson Education France, p. 275-308

Geertz, Clifford (1973). *Interpretation of cultures*, New York, Basic Books, 478 p.

Gephart, Robert P. (1984). « Making sense of organizationally based environmental disasters », *Journal of Management*, vol.10, no 2, p. 205-225

Gerbet, Pierre (2012). « Chapitre 10. Les organisations internationales », *Pour l'histoire des relations internationales*, Presses Universitaires de France, p. 255-269

Géry, Yves (1999). « Trafic de femmes en provenance de l'Est », *Le Monde Diplomatique*, p. 10

Ghilardi Matías, Julieta Dalla Torre, (2016). « Les nouvelles logiques migratoires en Amérique du Sud », *Population & Avenir*, vol 3, no 728, p. 17-19

Giraud, Éléa (2018). *Contrôler les frontières : souveraineté et « crise » des réfugiés en Europe*, [mémoire], Montréal, Université du Québec à Montréal, 176 p.

Girin, Jacques (1990). « L'analyse empirique des situations de gestion : Éléments de théorie et de méthode », *Épistémologies et sciences de gestion*, Economica, p. 141-182

Global Cluster for Early Recovery (2016). *Guide sur la Coordination du Relèvement Rapide*, 86 p. Récupéré de

http://earlyrecovery.global/sites/default/files/note_dorientation_sur_la_coordination_du_relevement_rapide_-nov_2016.pdf

Golnaraghi, Maryam, Swenja Surminski, Kai-Uwe Schanz (2016). *An Integrated Aproach to Managing Extreme Events and Climate Risks*, Zurich, The Geneva Association, 25 p.

Gouvernement du Canada (2020). *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (L.C. 2001, ch. 27)

Grant, Robert (2010). *Contemporary Strategy Analysis: Text and Cases*, Hoboken, John Wiley & Sons

Groupe URD (2019). *Le groupe URD, un think-tank au cœur des crises*. Récupéré de https://www.urd.org/fr/

Grosjean, Michèle, Michèle Lacoste (1999). *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*, Paris, PUF, 225 p.

Grupo Interagencial sobre flujos Migratorios Mixtos (2018). « Colombia: Situational Report », *Reliefweb*. Récupéré de https://reliefweb.int/organization/gifmm

Haddow, George, Jane Bullock (2004). « Introduction to Emergency Management », Disaster Prevention and Management, vol. 13, no 1, p. 59-65

Hällgren, Markus, Linda Rouleau, Mark De Rond (2018). « A matter of life or death: How extreme context research matters for management and organization studies », *Academy of Management Annals*, vol. 12, no 1, p. 111-153

Hannah, Sean T., Mary Uhl-Bien, Bruce Avolio, Fabrice L. Cavarretta (2009). « A framework for examining leadership in extreme contexts », *The Leadership Quarterly*, vol. 20, no 6, p. 897-919

Hardcastle, Rohan J., Adrian T.L Chua (1998). « Humanitarian Assistance: towards a right of access to victims of natural disasters », *Cambridge University Press*, vol. 38, no 325, p. 589-609

Hardy, Cynthia, Nelson Phillips (1998). « Strategies of engagement: Lessons from the critical examination of collaboration and conflict in an interorganizational domain », *Organization Science*, vol. 9, no 2, p. 217–230

Hardy, Cynthia, Nelson Phillips, Thomas Lawrence (2003). « Resources, knowledge and influence: The organizational effects of interorganizational collaboration », *Journal of Management Studies*, vol. 40, no 2, p. 321–347

Haut-Commissariat pour les Réfugiés (2014). « Modèle de coordination du HCR pour les réfugiés », *Refworld*. Récupéré de https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=57176cc04

Haut-Commissariat pour les Réfugiés (2018). *Plus de 68 millions de personnes déracinées en 2017; Une nouvelle approche mondiale sur les réfugiés est nécessaire d'urgence*. Récupéré de https://www.unhcr.org/fr-fr/news/press/2018/6/5b27c297a/68-millions-personnes-deracinees-2017-nouvelle-approche-mondiale-refugies.html

Haut-Commissariat pour les Réfugiés (2019). *En bref : Qui nous sommes*. Récupéré de https://www.unhcr.org/fr/en-bref.html

Haut-Commissariat pour les Réfugiés (2019). *Situation au Venezuela*. Récupéré de https://www.unhcr.org/fr/situation-au-venezuela.html

Haut-Commissariat pour les Réfugiés (2020). *Refugee Coordination Model (RCM)*. Récupéré de https://emergency.unhcr.org/entry/38270?lang=en_US

Hébrard, Véronique (2011). « Les logiques d'engagement dans la guerre d'indépendance au Venezuela : une autre face de la guerre civile (1812-1818) », *Amnis*. Récupéré de https://doi.org/10.4000/amnis.1304

Hofstede, Geert (1984). *Culture's consequences: International differences in work-related values*, Newbury Park, Sage publications, 328 p.

Hubert, Olivier (2004). « Féminin/masculin : l'histoire du genre », *Revue d'histoire de l'Amérique française*, vol. 57, no 4, p. 473-479

Hughes, Everett C. (1996). *Le regard sociologique : essais choisis, textes rassemblés, et présentés par Jean-Michel Chapoulie*, Paris, Édition de l'École des hautes études en sciences sociales, 344 p.

IASC (2004). « DIRECTIVES concernant les interventions relatives au VIH/SIDA dans les situations d'urgence », *UNHCR*, 111 p. Récupéré de https://www.unhcr.org/fr/4b151d66e.pdf

IASC (2017). « Le guide des genres pour les actions humanitaires », *Reliefweb*, 398 p. Récupéré de https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/iasc_le_guide_des_genres_pour_les_actions_humanitaires.pdf

IASC (2019). *The Inter-Agency Standing Committee*. Récupéré de https://interagencystandingcommittee.org/the-inter-agency-standing-committee

ICAN (2014). *How to organize a humanitarian round table*. Récupéré de https://www.icanw.org/wp-content/uploads/2014/01/How-to-organise-a-humanitarian-round-table1.pdf

InitiaDroit (2019). *Qu'est-ce qu'une organisation internationale? Quelle différence avec une ONG?*. Récupéré de https://initiadroit.com/quest-quune-organisation-internationale-difference-ong/

InSight Crime (2018). *Colombia and Venezuela: Criminal Siamese Twins*. Récupéré de https://lattin.ca/2018/05/28/colombia-and-venezuela-criminal-siamese-twins/

Jaimes, Jhon (2018). « Se prostituer en exil pour nourrir sa famille restée au Venezuela », *L'Express* [AFP]. Récupéré de https://www.lexpress.fr/actualites/1/monde/se-prostituer-en-exil-pour-nourrir-sa-famille-restee-au-venezuela_2044267.html

Kapucu, Naim (2005). « Interorganizational Coordination in Dynamic Context: Networks in Emergency Response Management », *International Network for Social Network Analysis*, vol. 26, no 2, p. 33-48

Kapucu, Naim (2009). « Interorganizational Coordination in Complex Environments of Disasters: The Evolution of Intergovernmental Disaster Response Systems », *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, vol. 6, no 1, article 47, 29 p.

Kemp, Nenagh, Rachel Grieve (2014). « Face-to-face or face-to-screen? Undergraduates' opinions and test performance in classroom vs. online learning », *Front. Psychol*., vol. 5, no 1278

Knight, Frank H. (1921). *Risk, Uncertainty and Profit*, Boston, Houghton Mifflin Company, 388 p.

Kunda, Gideon (1992). *Engineering culture: Control and Commitment in a High-Tech Corporation,* Philadelphie, Temple University Press, 320 p.

Laliberté-Beringar, Danièle (2002). « Problématique du genre dans les situations de détresse : le cas des réfugiés en Afrique », *Refuge : revue canadienne sur les réfugiés*, vol. 20, no 4, p. 53-62

Lapassade, Georges (2002). « Observation participante », *Vocabulaire de psychologie*, Hors-collection, p. 375-390

Lanzara, Giovan Francesco (1983). « Ephemeral Organizations in Extreme Environments: Emergence, Strategy, Extinction », *Journal of Management Studies*, vol. 20, no 1, p. 71-95

Larousse (2019). *Coordination*. Récupéré de https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/coordination/19067?q=coordination#18957

Lasalle, Martin (2019). « Des chercheurs étudient le parcours migratoire des réfugiés syriens vers le Liban et le Canada », *UdeM nouvelles*. Récupéré de https://nouvelles.umontreal.ca/article/2019/07/22/des-chercheurs-etudient-le-parcours-des-syriens-vers-le-liban-et-le-canada/

Laude, Laëtitia (2012). « Observer les organisations de l'intérieur », *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, vol. 18, p. 55-76.

LaViolette, Nicole (2001). « Les revendications du statut de réfugié fondées sur le sexe : constats et orientations nouvelles », *Revue Femmes et Droit*, vol. 13, no 2, p. 285-325

Lawrence, Thomas B., Cynthia Hardy, Nelson Phillips (2002). « Institutional effects of interorganizational collaboration: The emergence of proto-institutions », *Academy of Management Journal,* vol. 45, no 1, p. 281-290

Leidner, Dorothy, Gary Pan, Shan Pan (2009). « The role of IT in crisis response: Lessons from the SARS and Asian Tsunami disasters », *The Journal of Strategic Information Systems*, vol.18, no 2, p. 80-99

Leprince, Jean-Michel (2019). « En Amérique du Sud, une crise migratoire sans précédent », *Radio-Canada*. Récupéré de https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1149569/amerique-sud-venezuela-crise-migratoire-jean-michel-leprince-colombie

Le Cour Grandmaison Olivier, Gille Lhuilier, Jérôme Valluy (2007). *Le retour des camps? Sangatte, Lampedusa, Guantanamo…*, Paris, Autrement, 216 p.

Lièvre, Pascal (2005). « Vers une logistique des situations extrêmes, de la logistique de projet du point de vue d'une épistémologie de l'activité d'une expédition polaire », *HDR*, Université Aix Marseille II, p. 11-20

Lipshitz, Raanan (1995). « The road to desert storm », *Organization Studies*, vol. 16, no 2, p. 243-264

Lochak, Danièle (1985). *Etrangers : De Quel Droit?,* Presses Universitaires de France, 256 p.

Lyonnet, Thierry (2019). « En Colombie, l'Église catholique pionnière dans l'accueil des migrants vénézuéliens », *RCF*. Récupéré de https://rcf.fr/spiritualite/en-colombie-l-eglise-catholique-pionniere-dans-l-accueil-des-migrants-venezueliens

Maitlis, Sally, Scott Sonenshein (2010). « Sensemaking in Crisis and Change: Inspiration and Insights From Weick (1998) », *Journal of Management Studies*, vol. 47, no 3, p. 551-580

Manset, David, Lubica Hikkerova, Jean-Michel Sahut (2017). « Repenser le modèle humanitaire : de l'efficience à la résilience », *Gestion et management public*, vol. 5, no 4, p. 85-108

Martel, Andréanne (2014). « Coordination humanitaire en Haïti : le rôle des *clusters* dans l'externalisation de l'aide », *Mondes en développement*, vol. 165, no 1, p. 65-78

Martineau, Stéphane (2005). « L'instrumentation dans la collecte des données », *Recherches qualitatives*, Hors-série, no 2, 17 p.

Maxwell, Joséph A. (1998). « Designing a qualitative study », dans L. Bickman, et D. J. Rog (dir.), *Handbook of applied social research methods*, Thousand Oaks, Californie, Sage publications, p. 69-99

Meier, Olivier (2004) *Management interculturel, stratégie, organisation, performance*, Paris, Dunod, 259 p.

Ménard, Claude (2003). « L'approche néo-institutionnelle: des concepts, une méthode, des résultats », *Cahiers d'économie Politique*, no 44, p. 103-118

Meyer, John W., Brian Rowan (1977). « Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony », *American Journal of Sociology*, vol. 83, no 2, p. 340-363

Proyecto Migración Venezuela (2018). *Venezolanos pueden tramitar (otra vez) la Tarjeta de Movilidad Fronteriza*. Récupéré de https://migravenezuela.com/web/articulo/tarjeta-de-migracion-fronteriza-venezolanos-pueden-tramitarla-de-nuevo/743

Miles, Matthew B., Michael A. Huberman (2003). *Analyse des données qualitatives*, Belgique, De Boeck, 626 p.

Mintzberg, Henry (2001). *Why I Hate Flying: Tales for the Tormented Travel*, Londres, Texere Publisher, 141 p.

Moussa, Helene (1993). *Storm and Sanctuary: The Journey of Ethiopian and Eritrean Women Refugees*, Broché, 284 p.

Mucchielli, Alex (2007). « Les processus intellectuels fondamentaux sous-jacents aux techniques et méthodes qualitatives », *Recherches qualitatives*, Hors-série, no 3, p. 1-27

Nader, Laura (2012). « Ethnography as theory », *Journal of Ethnographic Theory*, vol. 1, no 1, p. 211-219

Nivolianitou, Zoe, Barbara Synodinou (2011). « Towards emergency management of natural disasters and critical accidents: the Greek experience », *Journal of Environmental Management*, vol. 92, no 10, p. 2657-2665

North, Douglas (1980). *Institutions, institutional change and economic performance*, Cambridge University Press, 152 p.

OCDE (2010). « Colombie », *Perspectives économiques de l'Amérique latine*, p. 237-240. Récupéré de https://www.oecd.org/fr/dev/44147528.pdf

OCHA (2015). *World Humanitarian Data and Trends 2015*, United Nations, 104 p.

OIQ (2011). *Analyser et interpréter les résultats*. Récupéré de http://gpp.oiq.qc.ca/analyser_et_interpreter_les_resultats.htm

ONU (2017). « Despite Growing Awareness of Urgent Need to End Sexual Violence, Empower Women in Conflict Zones, Real Progress Seriously Lagging, Security Council Told », *United Nations*. Récupéré de https://www.un.org/press/en/2017/sc13045.doc.htm

Orr, Julian E. (1996). *Talking About Machines*, Cornell University Press, 172 p.

Panda, Biswambhar (2007). « Top Down or Bottom Up? A Study of Grassroots NGOs' Approach », *Journal of Health Management*, vol. 9, no 2, p. 257–273

Patriotta, Gerardo, Jean-Pascal Gond, Friederike Schultz (2011). « Maintaining legitimacy: Controversies, orders of worth, and public justifications », *Journal of Management Studies*, vol. 48, no 8, p. 1804-1836

Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*, 2e Édition, New York, Sage publications, 532 p.

Phillips, Nelson, Thomas B. Lawrence, Cynthia Hardy (2000). « Inter-organizational collaboration and the dynamics of institutional fields », *Journal of Management Studies*, vol. 37, no 1, p. 23-43

Pirès, Alvaro P. (1997). « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique », dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.- H. Groulx, A. Laperrière, P. Mayer et A. Pirès (dir.), *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Boucherville, Gaëtan Morin, p.113- 172

Pontier, George (2018). « Accueil de l'étranger : que dit vraiment la Bible? », *La Vie*, [Bénédicte Lutaud]. Récupéré de http://www.lavie.fr/debats/chretiensendebats/accueil-de-l-etranger-que-dit-vraiment-la-bible-12-01-2018-87369_431.php

Poupart, Jean, Jean-Pierre Deslauriers, Groulx, Lionel-Henri., Anne Laperrière, Robert Mayer, Alvaro P. Pires (1997). *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques*, Montréal, Gaëtan Morin, 405 p.

Pramanik, Roshni (2015). « Interorganizational Collaboration In Crisis Response Management: Exploring The Conditions For Improving Collaborative Behaviour Across Organizational Borders », *Division of Risk Management and Societal Safety*, Faculty of Engineering, Lund University, 156 p.

Proenza, Anne (2018). « La Colombie prête à fermer ses frontières aux Vénézuéliens sans passeport », *Libération*. Récupéré de https://www.liberation.fr/planete/2018/02/12/la-colombie-prete-a-fermer-ses-frontieres-aux-venezueliens-sans-passeport_1628971

Quarentelli, Enrico L. (1997). « The Disaster Research Center Field Studies of Organized Behavior in the Crisis Time Period of Disasters », *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, vol. 15, no 1, p. 47-69

Quéinnec, Erwan (2003). « L'ambivalence être/objet des organisations humanitaires : un objet de recherche pour les sciences de gestion », *Revue internationale des sciences sociales*, vol. 3, n 177, p. 557-580.

Quéinnec, Erwan (2007). « La croissance des ONG humanitaires », *Revue française de gestion*, vol. 8, n 177, p. 83-94.

Raju, EmJosé, Per Becker (2013). « Multi-organisational coordination for disaster recovery: The story of post-tsunami Tamil Nadu, India », *International Journal of Disaster Risk Reduction*, vol. 4, p. 82-91

Raquin, Michel (2019). « Les organisations vues comme un système », *Manager Go!*. Récupéré de https://www.manager-go.com/organisation-entreprise/analyse-systemique.htm

Rambaud, Patrick (2019). « Internationales organisations », *Encyclopædia Universalis*. Récupéré de http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/organisations-internationales/

Renouf, Jean S. (2015). « Interagir pour améliorer l'aide humanitaire : l'accès humanitaire en République Centrafricaine », *Norwegian Refugee Council*, 68 p.

Rieff, David (2003). *L'humanitaire en crise*, Paris, Le Serpent à plumes, 300 p.

Rioux, Michèle (2013). « Les organisations internationales », *Traité des relations internationales*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 823-860

Rivolier, Jean (1998). « Stress et situations extrêmes », *Bulletin de psychologie*, tome 51, no Spécial, p. 717-718

Rizza, Roberta (2008). « Néo-institutionnalisme sociologique et nouvelle sociologie économique : quelles relations? », *Revues Interventions économiques*, no 38, 21 p.

Rouget, Didier (2000). *Le guide de la protection internationale des droits de l'homme*. Grenoble La Pensée sauvage, 381 p.

Roy, Simon N. (2009). « L'étude de cas », dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale de la problématique à la collecte de données*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 199-225

Ryfman, Philippe (2002). « Vers une "École française" d'analyse de l'humanitaire ? », *Revue internationale et stratégique*, no 47, p. 133-144

Ryfman, Philippe (2016). « Une histoire de l'humanitaire », *La Découverte*, Paris, 128 p.

Sabourin, Louis (2012). « Organisation internationale », dans L. Côté et J.-F. Savard (dir.), *Le dictionnaire encyclopédique de l'administration publique*, 4 p.

Saillant, Francine (2007). « Vous êtes ici dans une mini-ONU », *Entre-lieux de l'humanitaire*, vol. 31, no 2, p. 65-90

Sandovici, Maria. E., Tor G. Jakobsen, Zan Strabac (2012). « Political Nationalism and Attitudes towards Immigration: The Interaction of Knowledge and Policy ». *International Journal on Minority and Group Rights*, 19, p. 115-128

Sandrolini, Amy R. (2018). « Women want to escape Venezuela so badly they sell hair, breast milk, sex », *New York Post* [Hollie McKay]. Récupéré de https://nypost.com/2018/12/24/women-so-desperate-to-escape-venezuela-they-sell-hair-breast-milk-sex/

Savoie-Zajc, Lorraine (1997). « L'entrevue semi-dirigée », dans B. Gautier (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données,* Presses de l'Université du Québec, p. 263 à 286

Scott, W. Richard (1987). « The adolescence of institutional theory », *Administrative Science Quarterly*, vol. 32, no 4, p. 493-511

Selznick, Philip (1949). *TVA and the grass roots; a study in the sociology of formal organization*, Berkeley, University of California Press, 288 p.

Shattuck, Lawrence G., Nita L. Miller (2006). « Extending Naturalistic Decision Making to Complex Organizations: A Dynamic Model of Situated Cognition », *Organization Studies*, vol. 27, no 7, p 989-1009

Silverman, David (2011). « Ethnographic observation », *Interpreting Qualitive Data. A Guide to the Principles of Qualitative Research*, Californie, Sage publications, 111 p.

SIMN (2019). *Scalabrini International Migration Network*. Récupéré de http://simn-global.org/

SIMN (2019). « Where We Serve », *Scalabrini International Migration Network*. Récupéré de http://simn-global.org/where-we-serve/

Smith, Linda T. (1999). *Decolonizing Methodologies: Research and Indigenous Peoples*, Londres, ZED Books, 242 p.

Smith, Megan D. (2016). « Repenser le genre dans le cadre du régime international des réfugiés », *Revue Migrations Forcées*, no 53, p. 65-67

Smouts, Marie-Claude (1995). *Les organisations internationales*, Paris, Armand Colin, 191 p.

Soublière, Jean-François (2013). *La collaboration inter-organisationnelle entre les agences d'aide internationale et les administrations publiques locales : cas du secteur de l'approvisionnement en eau potable au Malawi*, [mémoire], Montréal, École des hautes études commerciales, 119 p.

Stake, Robert (1995). *The art of case study research*, Londres, Sage publications, 175 p.

Stratfor (2016). *Colombia's Trouble Uprooting the Cocaine Trade*. Récupéré de https://worldview.stratfor.com/article/colombias-trouble-uprooting-cocaine-trade

TbNewsWatch (2016). *Round table discussion will create understanding of refugees in crisis*. Récupéré de https://www.tbnewswatch.com/local-news/round-table-discussion-will-create-understanding-of-refugees-in-crisis-404807

The National Center for Historical Memory's (2013). *Basta Ya! Colombia : Memories of War and Dignity*, 436 p. Récupéré de http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2016/basta-ya-ingles/BASTA-YA-ingles.pdf

Thibaud, Clément (2006). « Entre les cités et l'État. Caudillos et pronunciamientos en Grande-Colombie », *Genèses*, vol. 1, no 62, p. 5-26

Thietart, Raymond-Alain (2014). *Méthodes de recherche en management*, 4e Édition, Paris, Dunod, 656 p.

Touron, Philippe (2000). *Apports et limites de la théorie institutionnelle des organisations : Étude de trois cas d'adoption de normes comptables internationales en France*, 21ème congrès de l'AFC, 21 p.

Turner, Barry A. (1976). « The organizational and interorganizational development of disasters », *Administrative Science Quarterly*, vol. 21, no 3, p. 378-397

United Nations Economic and Social Council (2014). *L'égalité des sexes et l'autonomisation de la femme dans le contexte des catastrophes naturelles*. Récupéré de https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=E/CN.6/2014/13&referer=/english/&Lang=F

UN Women (2019). *Les réfugiées et les migrantes*. Récupéré de https://www.unwomen.org/fr/news/in-focus/women-refugees-and-migrants

Van Driel, Jan H., Onno De Jong (2001). *Investigating the development of preservice teachers' pedagogical content knowledge*, Conférence annuelle du National Association for Research in Science Teaching (NARST), St. Louis

Van Hulst, Merlijn J. (2008). « Quite an experience: Using ethnography to study local government », *Critical Policy Analysis*, vol. 2, no 2, p. 143-59

Van Maanen, Max (1990). *Researching lived experience: human science for an action sensitive pedagogy*, London, Ontario, Althouse, 219 p.

Van Maanen, John (1995). *Representation in Ethnography*, Californie, Sage publications, 280 p.

Welch, David (1991). « Les luttes pour les écoles secondaires franco-ontariennes », *Revue du Nouvel-Ontario*, no 13-14, p. 109-131

Van Wassenhove, Luk N., Aflonso J. Pedraza Martinez (2012). « Using OR to adapt supply chain management best practices to humanitarian logistics », *International Transactions in Operational Research*, vol. 19, no 1-2, p. 307-322

Vause, Sophie (2009). *Genre et migrations internationales Sud-Nord : une synthèse de la littérature,* Centre de recherche en démographie et sociétés, Document de travail du Sped, n 32, 50 p.

Velmuradova, Maya (2004). *Épistémologies et méthodologies de la recherche en Sciences de gestion. Note de synthèse*, Laboratoire ERMMES, USTV, 105 p.

Venezuela Investigate Unit (2018). « FARC Dissidents and the ELN Turn Venezuela Into Criminal Enclave », *InSight Crime*. Récupéré de https://www.insightcrime.org/news/analysis/farc-dissidents-eln-turn-venezuela-criminal-enclave/

Wadbled, Nathanaël (2016). « Produire des propositions théoriques. Épistémologie de l'usage des études de cas », *Recherches qualitatives*, Hors-série, no 20, p. 383-394

Weick, Karl E. (1993). « The collapse of sensemaking in organizations: The Mann Gulch disaster », *Administrative Science Quarterly*, vol. 38, no 4, p. 628 – 652

Whelehan, Imelda, Jane Pilcher (2004). *Fifty Key Concepts in Gender Studies*, California, Sage publications, 216 p.

Wihtol de Wenden, Catherine (2016). « L'Europe et la crise des réfugiés », *S.E.R., Études*, vol. 3, p. 7-11

Winkin, Yves (2001). *Anthropologie de la communication*, De la théorie au terrain, Paris, Seuil 336 p.

Yin, Robert (1994). *Case study Research: Design and Methods*, 2e Édition, Londres, Sage publications, 170 p.

Yin, Robert (2003). *Applications of Case Study Research,* 2e Édition, Londres, Sage publications, 181 p.

Yin, Robert (2014). *Case study Research: Design and Methods*, 5e Édition, Thousand Oaks, Californie, Sage publications, 282 p.

Yin, Robert (2016). « Case study research: Design and Methods », *Applied social research methods series*, vol. 5, 219 p.

ANNEXE 1 – Table de concertation d'Ipiales

ALCALDIA MUNICIPAL DE IPIALES

ALCALDÍA MUNICIPAL DE IPIALES
NIT. 800099095-7
OFICINA ASESORA JURÍDICA

Ipiales Capital del Sur

DECRETO No. 073 DE 2019
(27 DE MARZO)

POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA MESA DE COORDINACIÓN Y ATENCIÓN A POBLACIÓN MIGRANTE

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE IPIALES en ejercicio de las facultades que le confiere la Constitución Política de Colombia en sus artículos 1, 2, 4, 11, 12, 93, 96, 100 y 315; y,

CONSIDERANDO

Que, en desarrollo del Preámbulo, así como del artículo 1° y 2° de la Constitución Política, el Estado debe garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes contenidos en ella y asegurar la protección de la vida, la honra y bienes de todas las personas en el territorio nacional. Igualmente, los artículos 11, 12 y 28 de la Carta Política contemplan la protección de los derechos fundamentales a la vida, a la integridad y a la libertad personal.

Que, el Estado Colombiano establece en su Carta Política, artículo 93 que *"...los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno. Los derechos y deberes consagrados en esta Carta, se interpretarán de conformidad con los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Colombia..."*.

Que, considerando el artículo 9°, 24°, numeral 2° del artículo 96°, 100°, 289, 337 y el Preámbulo de la Constitución Política de Colombia; el Estado en observancia al reconocimiento de los principios del derecho internacional, es responsable de brindar garantías y establecer lineamientos específicos y oportunos que faculten la incorporación e implementación de programas de cooperación e integración, encaminados al fomento del desarrollo comunitario en los municipios ubicados en zonas fronterizas, dirigidos al restablecimiento de los derechos transgredidos de las personas en condición de migración dentro del territorio nacional.

Que, dentro del marco legal de derecho interno, se debe aplicar y dar cumplimiento a lo contenido en la ley 43 de 1993, que regula el artículo 96° de la Constitución Política, respecto de las condiciones de adquisición, renuncia, pérdida y recuperación de la nacionalidad colombiana, en atención a los extranjeros latinoamericanos que hayan estado domiciliados en el país en forma continua -como son los ciudadanos Venezolanos-; o, que hayan nacido en el territorio colombiano, entre otras disposiciones relacionadas.

Que, advirtiendo lo contemplado en el artículo 17° constitucional, se busca prevenir y mitigar circunstancias que transgredan o contravengan la integridad física y psicosocial de las personas en situación de migración, por lo que es preciso aplicar e implementar acciones que deben ser desarrolladas por las instancias municipales y las diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales pertinentes para garantizar la promoción, prevención, atención y seguimiento, según sea el caso; de conformidad con lo establecido en la Ley 599 de 2000 -Código Penal-, respecto al tráfico de migrantes

(artículo 188), la trata de personas (artículo 188A), tráfico de niñas, niños y adolescentes y uso de menores de edad en la comisión de delitos (artículo 188C y artículo 188D, incluidos por la Ley 1453 de 2011); y, el capítulo correspondiente a la explotación sexual del Código antes citado, en concordancia con la Ley 985 de 2005 que adopta medidas contra la trata de personas y normas para la atención y protección de las víctimas de la misma, la Ley 1098 de 2006 -Código de la Infancia y la Adolescencia-; y, el Decreto 0936 de 2013 reorganiza el Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

Que, de conformidad con el decreto 85 de 2010, se instituye el procedimiento para el reconocimiento de la condición de refugiado; el decreto 4062 de 2011 que establece la creación y el mandato de Migración Colombia; el decreto 1067 de 2015, que expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de Relaciones Exteriores; la resolución 1238 de 2018, que establece criterios para el cumplimiento de las obligaciones migratorias y el procedimiento sancionatorio de la Unidad Administrativa Especial Migración; y, en observancia de la Ley 1565 de 2012, que dispone incentivos para el retorno de los colombianos residentes en el extranjero lo anterior, tomando en consideración que Colombia, es integrante de la Comunidad Internacional, por lo tanto debe aunar esfuerzos para implementar la adopción de mecanismos sociales, políticos y económicos que permitan la adecuación jurídica y legal interna de los instrumentos internacionales que regulan los derechos y obligaciones de los refugiados, permitiendo el establecimiento de normas básicas para su tratamiento, en especial atención a la crisis económica, política y social que se ve inmersa el vecino país Venezuela.

Que, en razón del CONPES 3603 de 2009, se establece la Política Integral Migratoria buscando el establecimiento e implementación de estrategias en aspectos importantes de atención en salud, educación, primera infancia, infancia y adolescencia, trabajo, vivienda y seguridad; y, su consecuente articulación de la institucionalidad existente, para definir nuevas instancias para la atención de la población migrante desde Venezuela en un periodo de tiempo de 3 años.

Que, la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Ley 16 de 1972), Convenio de la OIT (núm. 97) relativo a los trabajadores migrantes (1949), Convención relativa al Estatuto de los Refugiados (1951) y su Protocolo (1967) (Ley 35 de 1961), y, Estado signatario de la Declaración de Cartagena sobre Refugiados, suscrita el 22 de noviembre de 1984, - Declaración sobre los derechos humanos de los individuos que no son nacionales del país en que viven (1985), Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los trabajadores Migrantes y Miembros de sus familias (1990), Resolución de la Comisión de Derechos Humanos de la ONU 1999/44 - Derechos Humanos de los Migrantes (1999), Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006), Convención Internacional para la protección de todas las personas contra la desaparición forzada (2006), así como los demás convenios y tratados ratificados por el Estado Colombiano en materia de protección de Derechos Humanos deben de tener aplicabilidad dentro del radio de acción de la administración municipal de Ipiales.

Que, el aumento en el número de migrantes desde Venezuela ha generado necesidades de atención para esta población en materia de salud, educación, vivienda, agua y saneamiento básico, e inserción laboral, entre otros. Adicionalmente, su incremento acelerado en tan corto tiempo está generando presiones sobre las instituciones encargadas de la atención fronteriza y de migrantes, las cuales no cuentan con la capacidad suficiente para seguir atendiendo a este creciente número de personas, caso de la frontera

Colombo ecuatoriana ubicada en el municipio de Ipiales, el cual requiere apoyo del gobierno nacional para dar la respuesta requerida a los migrantes que llegan al municipio, puesto que en su mayoria son migrantes de paso aquellos que no pueden o quieren cruzar la frontera poseen vocación de permanencia y requieren atención y garantía de los derechos humanos.

Que, en razón del CONPES 3950 DE 2018, se establece la Estrategia para la Atención de la Migración desde Venezuela, bajo la perspectiva de que la población migrante, donde incluye también victimas del conflicto armado interno colombiano y retornados, que salieron del país, y como consecuencia de la coyuntura económica, política y social que atraviesa Venezuela han retornado a Colombia, enfrentándose a serias dificultades de acceso a bienes y servicios, debido a una insuficiente cobertura estatal y barreras de acceso a las medidas para el restablecimiento de derechos.

Que, el documento antes citado traza una ruta de atención básica al fenómeno migratorio, de imperante necesidad y obligatorio cumplimiento su implementación en la política pública de migración del municipio de Ipiales, donde a partir de las acciones humanitarias realizadas, se erijan estrategias dirigidas a atender las necesidades en salud, educación, primera infancia e inserción laboral de la población migrante proveniente de otros países, en busca del fortalecimiento de la institucionalidad competente, encargada de gestionar la crisis, en particular en relación con atención de zonas y pasos de frontera, inicialmente realizando la identificación y registro, para brindar una respuesta coordinada de las entidades gubernamentales municipales para que garanticen el acceso la oferta social que facilite su asentamiento y su integración local en el municipio de Ipiales. Que este documento categoriza al municipio de Ipiales como zona de influencia 3, punto de aglomeración de varios municipios al sur del departamento de Nariño que sirven como lugares de paso fronterizo utilizados por la población migrante para llegar a su destino final que no está ubicado en Colombia.

Que, teniendo en cuenta que el municipio de Ipiales cuenta con una jurisdicción de caracteristicas de zona fronteriza, detenta de una gran afluencia de población migrante; no solo proveniente de Venezuela sino de países como Cuba y Haití, población que obligatoriamente ha cruzado por esta zona de frontera, por lo que se hace necesario por parte de la administración municipal crear la Mesa De Coordinación y Atención a Población Migrante en aplicabilidad a la normatividad relacionada con antelación y para articular distintas instituciones gubernamentales y no gubernamentales para la búsqueda de la garantía, protección y promoción de los derechos de la población migrante.

Por lo expuesto anteriormente, el Señor Alcalde del Municipio de Ipiales,

DECRETA

ARTICULO PRIMERO – CREACIÓN. Créese la Mesa de Coordinación y Atención a Población Migrante, presidida por el señor Alcalde del municipio de Ipiales o su delegado(a).

ARTÍCULO SEGUNDO – OBJETO. El alcance de la Mesa de Coordinación y Atención a Población Migrante, implica la adopción de medidas de articulación y fortalecimiento desde las distintas instituciones gubernamentales y no gubernamentales, buscando garantizar, proteger y promover los derechos de la población migrante; facultando así, su participación e incidencia en la discusión, análisis, formulación e

implementación de la Política Pública de Asistencia y Atención a los migrantes, en el municipio de Ipiales.

ARTÍCULO TERCERO – CONFORMACIÓN. La Mesa de Coordinación y Atención a Población Migrante del Municipio de Ipiales, estará integrado por los siguientes miembros:

1. El alcalde del municipio de Ipiales o su delegado.
2. La Secretaria de Gobierno.
3. La Secretaria de Educación.
4. La Secretaria de Salud.
5. Departamento administrativo de Acción Social.
6. Coordinador o delegado del Comité Municipal de Gestión del Riesgo.
7. Comisario de Familia.
8. Subsecretaria de Espacio Público.
9. Enlace de Migración de la Gobernación de Nariño.
10. Director de Migración Colombia.
11. Cruz Roja Colombiana.
12. Directora del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
13. Representante de Cancillería en Ipiales.
14. Director del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del Centro Zonal Ipiales.

Invitados Permanentes

1. Personería Municipal de Ipiales o su delegado.
2. Agencia de la ONU Para Refugiados - ACNUR.
3. Organización Internacional para Migraciones - OIM.
4. Programa Mundial de Alimentos - PMA.
5. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - UNICEF.
6. Consejo Noruego para Refugiaos - NRC.
7. Comité Internacional de la Cruz Roja - CICR.
8. Servicio Jesuita para los Refugiados- SJR.
9. Representantes de organizaciones sociales y comunitarias de Ipiales. SIMN - Ipiales

Parágrafo: La mesa podrá invitar a cualquier otra entidad para el cumplimiento de los fines esenciales en garantía de los derechos de la población migrante. Los invitados a participar de la presente mesa contaran con voz pero no con voto para la toma de decisiones.

ARTÍCULO CUARTO - OBJETIVO. Se constituye el objetivo principal de la Mesa el de propender por la garantía, protección y promoción de todas las personas en condición de migración, mediante el fortalecimiento local de las medidas adoptadas por el gobierno municipal, a través de la política pública local de atención al migrante en atención a la *"Estrategia para la Atención de la Migración de Venezuela - CONPES 3950 de 2018"*; toda vez que se garantizará la defensa y restablecimiento de los derechos de la población migrante, posibilitando su participación en los distintos espacios institucionales con intervención, presentación de propuestas, observaciones; y, en consecuencia se les permitirá coadyuvar

en el diseño de los instrumentos de implementación, seguimiento y evaluación de las disposiciones previstas en los planes, programas y proyectos implementados o por implementar por el gobierno municipal.

ARTÍCULO QUINTO – PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES. La Mesa se reunirá de manera ordinaria una (1) vez cada dos (2) meses y de manera extraordinaria cuando así se requiera. Así también, se realizarán reuniones de seguimiento y evaluación al avance de la articulación y fortalecimiento de las distintas instituciones gubernamentales, así como de su estrategia de participación e incidencia en la discusión, análisis, formulación e implementación de la Política Pública de asistencia y atención a la población migrante.

PARÁGRAFO: La Mesa invitará a líderes de la población migrante proveniente de Venezuela residente en Ipiales para que hagan acompañamiento y apoyen las sesiones y la implementación de su plan de trabajo. Dichos invitados tendrán voz, pero no voto.

ARTÍCULO SEXTO – FUNCIONES DE LA MESA. Son funciones de la Mesa del Municipio de Ipiales, las siguientes:

1. Servir de Instancia para la articulación y elaboración de los planes de atención y contingencia de la población migrante, así como la integración local de las personas con vocación de permanencia, en el municipio de Ipiales
2. Coordinar las acciones pertinentes con las entidades que conforman la mesa en aras de una atención integral que integre las actividades de promoción, prevención, atención y seguimiento de casos específicos que afecten a la población Migrante.
3. Articular la oferta institucional y de los organismos de cooperación internacional para garantizar el acceso, de la población migrante, a la protección de sus derechos en materia de salud, educación, trabajo y demás inherentes a garantizar la vida digna y el tránsito seguro y digno en el Municipio de Ipiales.
4. Garantizar que las políticas, planes, programas y proyectos municipales y nacionales encaminados hacia la prevención, asistencia, atención y protección incorporen medidas que respondan a las necesidades particulares de los sujetos de especial protección internacional y constitucional o que se encuentren en mayor grado de vulnerabilidad.
5. Adoptar las estrategias que se requieran para garantizar la participación de la población en condición de migración en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del plan de acción territorial de asistencia, atención, protección y promoción.
6. Los demás que sean necesarios para el cabal cumplimiento de sus objetivos.

PARÁGRAFO: De cada reunión, la Secretaria Técnica levantará el acta respectiva, la cual numerará de forma consecutiva; será suscrita por el señor alcalde (o su Delegado a la Secretaria Técnica del Comité), previa revisión y aprobación de los asistentes a la reunión, los cuales podrán sugerir modificaciones dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma, superado dicho término se entenderá aprobada.

ARTÍCULO SEPTIMO.- FUNCIONES DE LA SECRETARIA TÉCNICA. La secretaria técnica de la Mesa

de Coordinación y Atención a Población Migrante del Municipio de Ipiales estará a cargo de la Secretaria de Gobierno, en cabeza del Coordinador del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo, quien ejercerá las siguientes funciones:

1. Convocar a la Mesa de Coordinación y Atención a Población Migrante a las reuniones ordinarias y extraordinarias que haya lugar.
2. Coordinar la Articulación con las diferentes dependencias, entidades y organizaciones que conforman la mesa.
3. Realizar permanentemente el seguimiento y evaluación la articulación en corresponsabilidad de las diferentes dependencias, entidades y organizaciones que conforman la mesa.
4. Llevar el registro de actas correspondientes, listados de asistencia y archivo de Mesa de Coordinación y Atención a Población Migrante de Venezuela municipal de Ipiales.
5. Las demás que se asignen de conformidad con las disposiciones legales dentro de la normatividad que rige la materia.

ARTÍCULO OCTAVO - CONFORMACION DE LOS COMITES TEMATICOS. La Mesa podrá crear los Comités que considere necesarios, en calidad de grupos de trabajo interinstitucional, para el cumplimiento de sus funciones y la adecuada operación de esta. Estos Comités pueden ser creados de manera permanente o temporal según decisión de la Mesa. Serán funciones de los Grupos Temáticos las siguientes:

1. Elaborar su propio plan de trabajo, en función del contexto y el diálogo activo con la población migrante.
2. Identificar las necesidades y condiciones de los migrantes provenientes de Venezuela.
3. Conocer la oferta institucional para la atención, asistencia, proteccion y promoción de derechos integrales de la población migrante proveniente de Venezuela.
4. Formular propuestas y proyectos que respondan a las necesidades y condiciones de la población migrante.
5. Presentar sus propuestas de atención a población proveniente de Venezuela ante la mesa.
6. Revisar los proyectos de las instituciones, analizar la forma como se incorpora el grupo poblacional y hacer recomendaciones a las instituciones.
7. Hacer seguimiento y acompañamiento a los proyectos de atención y asistencia relacionados con su grupo temático o el componente de la política que éste aborda. También hacer seguimiento a la incorporación de sus recomendaciones en los proyectos de las instituciones.
8. Presentar informe de su gestión ante el Plenario de la Mesa.

ARTÍCULO NOVENO - ARTICULACIÓN AL CONPES. El trabajo, objetivos, estrategias y proyectos de la presente mesa, para la protección, promoción, atención, asistencia y garantía de los derechos para un tránsito digno y seguro, así como una residencia digna en el municipio de Ipiales de la población migrante debe estar armonizada con la normatividad vigente relacionada que atañe la situación de migración en Colombia; no obstante, ante normativa expedida con posterioridad a la conformación de la mesa, se debe adaptar lo pertinente para garantice un acceso a derechos de los migrantes de manera

progresiva y acorde a estándares internacionales.

ARTÍCULO DECIMO – El presente Decreto rige a partir de su publicación.

Dado en Ipiales a los veintisiete (27) días del mes de marzo de dos mil diecinueve (2019).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

RICARDO ROMERO SANCHEZ.
Alcalde del Municipio de Ipiales

Proyectó:
Elizabeth Huelpa Pazmiño – Judicante Secretaría de Gobierno.
Revisó:
Julio Jácome-Secretario de Gobierno
Revisó y aprobó:
German Mora-Jefe Oficina Asesora Jurídica

ANNEXE 2 – Guide d'entrevues semi-dirigées

GUIDE D'ENTREVUE SEMI-DIRIGÉE
HAUT COMMISSARIAT DES NATIONS UNIES POUR LES RÉFUGIÉS (HCR)

<u>Sujet</u> : Femmes réfugiées vénézuéliennes dans une organisation humanitaire colombienne : enjeux de coordination inter-organisationnelle en contexte extrême

Projet réalisé par : Jade Sionnière

Section 1 : Informations générales

Quelle est la nature de votre travail au sein du HCR?
Pourquoi avez-vous décidé de vous impliquer au sein du HCR?
Quelle est la mission visée par le HCR?

Section 2 : Rôle du Haut-commissariat des Nations unies pour les réfugiés

Quel est le rôle du HCR dans la crise migratoire vénézuélienne?
Comment intervenez-vous?
Quel est le modèle type de prise en charge des réfugiés par le HCR?
Est-ce que vos services diffèrent pour les femmes réfugiées (services plus établis, plus spécifiques, etc.)?
Quelles différences observez-vous entre la crise migratoire vénézuélienne et les autres crises migratoires?

Section 3 : Travail sur place

Travaillez-vous avec le gouvernement colombien?
Si oui, a-t-il un pouvoir décisionnel important au sein du HCR?
Travaillez-vous avec les ONGs en Colombie?
Si oui, quel est votre rôle auprès de ces ONGs (financement, soutien, formations, etc.)?
Travaillez-vous avec la communauté locale (évènements de sensibilisation, de recrutement, etc.)?
Quel est le regard de la communauté locale et des ONGs envers le HCR selon vous? Positif ou négatif?

Section 4 : Travail des ONGs en Colombie

Trouvez-vous que les ONGs en Colombie font un bon travail?
Qu'est-ce qui pourrait être mis en place pour améliorer le travail de ces ONGs?
Quelles différences observez-vous entre les ONGs en Colombie et les autres ONGs?
Trouvez-vous que les ONG colombiennes accordent des services plus spécifiques aux femmes réfugiées?

Section 5 : Conclusion

Êtes-vous satisfaits du travail du HCR en Colombie?
Croyez-vous qu'il y ait cependant des améliorations à faire? Si oui, lesquelles?

GUIDE D'ENTREVUE SEMI-DIRIGÉE
PERSONNEL DE L'ONG

<u>Sujet</u> : Femmes réfugiées vénézuéliennes dans une organisation humanitaire colombienne : enjeux de coordination inter-organisationnelle en contexte extrême

Projet réalisé par : Jade Sionnière

Section 1 : Informations générales

Quelle est la nature de votre travail au sein de l'ONG?
Pourquoi avez-vous décidé de vous impliquer ou de travailler au sein de cette ONG?
Quelle est la mission visée par l'ONG?
Pouvez me décrire une journée type au sein de l'ONG?

Section 2 : Structure interne

Pourriez-vous me décrire votre équipe?
Quelles sont les forces et les faiblesses de l'équipe? (Atmosphère)
Êtes-vous souvent en contact avec la direction? Si oui, à quelle fréquence?
Quelle est la place de la religion au sein de l'ONG?
Avez-vous reçu une formation sur la prise en charge des réfugiés, et plus spécifiquement de réfugiées femmes? Si oui, par qui?
Est-ce que vous ressentez le contexte d'urgence de la crise vénézuélienne?
Est-ce que cela a un impact sur la prise en charge des réfugiés?

Section 3 : Communication avec parties prenantes

Quels sont vos principaux moyens de communication?
Avec quelles instances travaillez-vous (organisations internationales, bailleurs de fonds, gouvernement, etc.)?
Est-ce que ces différentes instances ont un mot à dire dans la gestion de l'ONG?
Existe-t-il de la compétition avec les autres ONG sur place qui prenne aussi en charge les réfugiés?
Comment communiquez-vous avec les autres ONG sur place?
Travaillez-vous avec la communauté locale (évènements de sensibilisation, de recrutement...)?
Quel est le regard de la communauté locale envers l'ONG? Positif ou négatif?
Comment qualifierez-vous la communication et l'atmosphère avec les réfugiés sur place?
Est-ce que vos services offerts sont différents pour les femmes réfugiées? (Traitement différencié?)
Prenez-vous en considération l'adaptation des femmes réfugiées?

Section 4 : Conclusion

Trouvez-vous que l'ONG atteint ses objectifs?
Si non, qu'est-ce qui devrait être fait pour garantir l'atteinte des objectifs fixés par l'ONG?
Que pensez-vous du futur de l'ONG?

GUIDE D'ENTREVUE SEMI-DIRIGÉE
FEMMES RÉFUGIÉES

<u>Sujet</u> : Femmes réfugiées vénézuéliennes dans une organisation humanitaire colombienne : enjeux de coordination inter-organisationnelle en contexte extrême

Projet réalisé par : Jade Sionnière

Section 1 : Informations générales

Pourquoi avez-vous quitté le Venezuela?
Êtes-vous parti seule?
Pouvez-vous me décrire votre parcours pour arriver à Ipiales?
Avez-vous craint à votre intégrité pendant ce parcours?
Pensez-vous rester en Colombie?
Pensez-vous un jour retourner au Venezuela?

Section 2 : Accueil colombien

Qui vous est venu en aide directement à votre entrée au pays?
Comment avez-vous trouvé la population colombienne à votre arrivée (accueillante, distante, etc.)?
Avez-vous reçu de l'aide (soin de santé, accompagnement, etc.) d'organisations internationales (HCR, Croix-Rouge, etc.)?
Si oui, comment les avez-vous trouvées?

Section 3 : Accueil de l'ONG à Ipiales

Connaissiez-vous l'ONG avant?
Comment êtes-vous arrivée à cette ONG?
Est-ce que quelqu'un vous a recommandé l'ONG?

Section 4 : Relation avec le personnel de l'ONG

Comment caractérisez-vous le personnel de l'ONG?
Trouvez-vous que l'ONG fait un bon travail (répond à vos besoins)? Si oui, comment?
Trouvez-vous que l'ONG s'adapte à la situation des femmes?
Quelles sont les différences que vous observez avec les autres ONG sur le territoire colombien?
Que recommanderiez-vous pour améliorer l'ONG?

Section 5 : Conclusion

Recommanderiez-vous l'ONG à d'autres réfugiés qui passeraient par Ipiales?
Quelle est votre perception générale de l'aide qui vous a été apportée depuis votre départ du Venezuela?
Est-ce que le fait d'être une femme réfugiée change la perception des services qui vous sont offerts?

ANNEXE 3 – Guide d'observation

GRILLE D'OBSERVATION
L'ONG ET L'INTERACTION AVEC LES RÉFUGIÉES

<u>Sujet</u> : Femmes réfugiées vénézuéliennes dans une organisation humanitaire colombienne : enjeux de coordination inter-organisationnelle en contexte extrême

Projet réalisé par : Jade Sionnière

Thèmes	**Description**	**Notes personnelles**
Participants (Combien? Qui? Nombre de femmes)		
Moment et lieu (Heure, date, emplacement)		
Motifs (Raisons de la rencontre?)		
Interaction entre les participantes (Égal à égal? Autoritaire?)		
Communication (Langage familier? Bon terme?)		
Ambiance (Conviviale? Stressante? Atmosphère générale)		
Efficience des projets de l'ONG (Quel changement observé au cours du séjour de la chercheuse? Améliorations? Détériorations?)		
Organisation au sein de l'ONG (*Top-down*? *Bottom-up*? Quel système de réponse à une crise?)		
Comment le contexte d'urgence influence le travail de l'ONG?		
Comment se passe la prise en charge des femmes réfugiées? (Traitement différencié?		

Incidence sur les services offerts?)	
Qu'est-ce qui pourrait être amélioré au sein de l'ONG?	
POINTS MANQUANTS LORS DE L'OBSERVATION	

ANNEXE 4 – Journal de bord

Jour 1 : Dimanche 17 mars 2019

Après une semaine de voyage en Colombie, à Bogotá, Medellín et Cartagena, j'atterris enfin à l'aéroport de Pasto en provenance de Bogotá en fin d'après-midi. La région de Nariño où se situe aussi la ville d'Ipiales est ancrée dans la cordillère. Il y a des montagnes magnifiques pleines de verdure tout le long de la route. La route de Pasto à Ipiales est à environ 2h30. Tout le long, j'aperçois des gens marcher avec des sacs à dos. Le chauffeur me dit ce que je savais déjà, ce sont bien les réfugiés vénézuéliens qui empruntent cette route qui mène jusqu'à l'Équateur. Je me dis qu'ils ont dû déjà traverser toute la Colombie à pied. Leur persévérance me sidère.

J'arrive finalement dans la maison de l'ONG vers 18h30. Javier et Sofia m'accueillent les bras ouverts, m'expliquant le fonctionnement de la maison. En haut c'est là que nous dormons, nous avons chacun notre chambre et il y a une cuisine et une salle de bain. L'étage en dessous est réservé aux chambres des femmes réfugiées et le dernier étage ou rez-de-chaussée à celle des hommes. C'est à cet étage aussi qu'il y a une cuisine et que l'on m'invite à participer au repas.

Nous sommes 5 à manger ce soir-là. Javier m'explique que la maison accueille les réfugiés de passage, et que ce soir il y en a très peu. Il me dit que parfois il n'y a plus de places pour accueillir les réfugiés. Les discussions du repas tournent autour du Canada, de la Colombie, de l'espagnol, de l'anglais, des végétariens (pourquoi pas) et bien sûr du Venezuela. Je n'ai pas besoin de maîtriser parfaitement l'espagnol pour comprendre que ce qui se passe dans le pays actuellement choque tout le monde. Le repas terminé, je remonte dans notre appartement, ou Javier me fait écouter de la musique colombienne et me donne une petite leçon d'espagnol.

Jour 2 : Lundi 18 mars 2019

Le petit-déjeuner, préparé par Sofia, est servi à l'équipe et à Bertha, une femme âgée qui a dormi ici cette nuit, une colombienne qui rentre chez elle à Santa Marta depuis l'Équateur. Après le petit-déjeuner, Javier décide de m'emmener faire un tour en ville, ce qui tombe bien, car je devais retirer de l'argent. Ipiales a son petit charme, mais ce n'est pas non plus une ville magnifique. Elle reste tout de même authentique et je n'ai croisé aucun touriste. En revenant, nous passons par la maison de José, un vénézuélien que j'avais vu hier lors du repas du soir. Ce n'est pas vraiment une maison, mais plus une pièce avec deux matelas par terre et une télé. José m'explique qu'il vient de Caracas et qu'il a marché 3 mois pour venir ici, mais qu'il n'aime pas le froid, donc pense reprendre la route. L'ONG l'accueille pour certains repas, vu qu'il n'a presque rien. Javier me montre aussi un autre abri pour réfugié, le Pastoral Social, qui se situe à quelques mètres de notre ONG. C'est une ONG religieuse, mais qui accueille des réfugiés seulement pour leur donner des repas. Tout le long je sens que la religion est très importante pour l'ONG et aussi pour la région. J'irais normalement visiter l'église principale, lieu de pèlerinage ce dimanche.

En attendant le repas du midi, je me balade dans l'ONG et je remarque les écriteaux de US AID et WTP (Programa Mundial de Alimentos) ou WFP (World Food Programm), qui sont donc des financeurs de l'ONG. Je prends du temps l'après-midi pour travailler sur mon ordinateur et parler un peu avec la secrétaire Diana. Bertha arrive toute contente en nous disant qu'elle a enfin trouvé un moyen de rentrer à Santa Marta et qu'elle part le lendemain matin à 5h. C'est vraiment une vieille dame adorable, très pieuse, et je me rends compte à ce moment-là, à quel point la maison n'est qu'un endroit de passage.

Alors que nous finissons le repas du soir et que nous rentrons tranquillement dans notre appartement, ça sonne à la porte. 18 réfugiés arrivent, femmes et enfants. Je suis un peu chamboulée, mais prête à aider. Nous ne sommes que 3 pour les accueillir. Javier leur explique les règles de la maison : les hommes et les femmes dorment séparément, c'est un endroit de passage pour une nuit seulement, on doit rendre toute arme blanche que l'on possède, et interdiction d'entrer dans la cuisine. Ni une ni deux, nous sommes dans la cuisine en train de préparer des sandwichs au fromage, quand la porte sonne de nouveau. Une quinzaine de personnes arrivent. Même s'il n'y aura pas de places pour accueillir tout le monde, on leur ouvre la porte, car il fait froid dehors. On arrive à préparer les 31 sandwichs assez rapidement. Sofia doit rentrer, je reste avec Javier. Je le suis alors qu'il fait la séparation des chambres. Les couples sont dégoutés de ne pas pouvoir dormir ensemble. Il y a des questions qui fusent à tous les niveaux : madame un verre d'eau, madame du savon, madame j'ai mal ici… Je suis un peu débordée, surtout avec mon espagnol très précaire. J'aide Javier à installer tout le monde dans les chambres et à donner les draps. Nous devons aussi sortir des tapis de sol, car il n'y a pas assez de place pour tout le monde. Alors que nous étions en train de finir, une dispute éclate entre les hommes. Javier part régler le conflit pendant une bonne dizaine de minutes. Il explique aux femmes que si il y a un problème durant la nuit, il faut simplement toquer fort à la porte de notre appartement. On va espérer que tout se passe bien.

J'ai eu quand même de la peine de voir tous ces gens, et surtout ces enfants, ils n'ont pas l'air pauvre, ils n'ont juste aucune autre solution que de fuir. On a discuté un peu du Canada et je leur apprenais des mots de français, c'était assez amusant. Et, à ma surprise certains étaient au courant que l'on parlait aussi français au Canada, alors que la majorité des gens que j'avais croisés auparavant en Colombie associaient directement le Canada aux États-Unis. Demain matin nous devons prendre en notes toutes leurs coordonnées, j'ai affirmé à Sofia que je voulais aider. Je repars me coucher assez perturbée par cette première expérience qui fut intense, mais toute excitée à l'idée de pouvoir aider ces personnes.

Jour 3 : Mardi 19 mars 2019

Je passe toute la matinée avec Diana à noter et enregistrer les personnes qui ont dormi ici cette nuit. Tous viennent du Venezuela, et la majorité d'entre eux partent vers Lima au Pérou. Je suis assez étonnée de voir qu'ils ont pratiquement tous fini leurs études (Bachillerato). Ils voyagent en famille, entre amis, entre amoureux, entre frères et sœur. Certains ont un enfant avec eux, mais disent en avoir 3 autres à la maison. Je comprends

que leur vie est totalement chamboulée, et qu'ils sont dans l'insécurité la plus totale. Ayant passé le mois de décembre au Pérou, je n'arrive pas encore à imaginer tout le chemin qu'il leur reste à faire avant d'y arriver. Pendant ce temps, Javier et Sofia préparent des sandwichs avec du café. Petit à petit nous finissons les enregistrements, et chacun part tour à tour, tous en direction de la frontière équatorienne et du pont de Rumichica qui sépare la Colombie de l'Équateur. Au même moment, la sonnette de la maison sonne, et trois personnes arrivent. Trois jeunes de 20 ans à 24 ans. Je comprends que cela va être ma routine pendant 1 mois. Croiser rapidement le destin de ces gens l'espace d'une journée. Je me dis que je vais attendre le retour de José, le superviseur, pour lui expliquer que j'aimerais faire 10 entretiens avec des femmes quand il me l'autorisera. Pour l'instant je suis plus dans une phase d'observation.

Au petit-déjeuner, un peu tardif, l'équipe m'explique que parfois ça peut être un peu dangereux, et je comprends, vu toutes les armes blanches que j'ai vues hier lorsque Javier les a réquisitionnés. Mais je me sens tout de même en sécurité ici. En attendant le repas du midi, je passe un peu de temps à travailler sur mon ordinateur avec Diana. L'après-midi est plutôt calme, mais petit à petit, alors que le soleil se couche, de plus en plus de personnes arrivent. Certains pleurent, ils ont les pieds tout écorchés. J'ai parfois du mal à retenir mes larmes. On prépare à manger ce soir-là pour une bonne trentaine de personnes encore, en majorité des hommes. Pour nous divertir un peu et pour penser à autre chose, Sofia m'apprend à danser la salsa et le merengue dans la cuisine. J'ai un peu peur de l'arrivée du boss (jefe) José ; on m'en parle comme étant une personne très stricte et pas si sympathique. Normalement il devrait arriver dans une quinzaine de jours. Je passe pas mal de temps aussi avec Bertha, la femme âgée de 71 ans, colombienne qui est là depuis plusieurs jours. Elle m'explique que son mari avait rejoint la guérilla et les FARCS, et c'est pour ça qu'elle a fui en Équateur. Grâce à un nouveau programme pour les réfugiés, elle peut revenir en Colombie et reçoit des aides. C'est une femme vraiment sympathique. Je suis complètement épuisée et à 22h je rejoins mon lit.

Jour 4 : Mercredi 20 mars 2019

Je m'endors avec une mauvaise nouvelle en tête, j'avais prévu de repartir d'Ipiales le mardi 16 avril, pour rencontrer Rosalie Fournier du HCR à Bogotá le 17 avril, mais finalement, elle ne peut que le vendredi 12 avril 2019. Je vais donc devoir raccourcir de quelques jours mon séjour ici. Je sens que pour le projet c'est important de pouvoir parler aux HCR, surtout qu'ils financent en partie l'ONG dans laquelle je suis. Cela me donne quand même 25 jours à Ipiales, si je repars le jeudi 11 avril. Mais je vais sûrement devoir changer mon billet retour.

Bref, après un réveil à 7h20, la matinée ressemble à celle d'hier. Je m'occupe d'enregistrer le nom des 18 personnes qui ont dormi dans la maison cette nuit. Je suis toujours accompagnée de la secrétaire Diana. À ma surprise, deux personnes de l'OIM de Bogotá arrivent cette matinée. Ils sont là pour faire les plans de travaux de la maison. En effet, de nouvelles douches et toilettes devraient être installées, avec un système de ventilation. Beaucoup de réfugiés arrivent malades et il manque clairement une bonne aération dans cette maison. Ils restent déjeuner avec nous. Pendant ce temps, tous les

réfugiés qui ont dormi ici cette nuit quittent le foyer. Je me rends compte aussi que l'équipe est quand même écoutée par les OI, même si on parle beaucoup de José et de ce qu'il aimerait. Et je retiens que l'OIM permet aussi de financer l'ONG.

Je repars ensuite travailler sur mon ordinateur. L'excursion prévue à Las Lajas ce dimanche, l'église emblématique d'Ipiales, et finalement changée pour cet après-midi avec notre chère Bertha. Nous partons donc Sofia, Javier, Bertha en moi vers Las Lajas. En rentrant trois personnes sont devant la porte. Javier expire en disant qu'il leur avait dit de revenir à 19h. Je comprends qu'il y a vraiment cette règle de 19h-7h, ou entre les deux, personnes ne peut vraiment rester dans la maison. Vu qu'une des trois personnes est enceinte, on les accueille quand même et ils vont s'asseoir dans la salle de télévision. Nous allons boire un bon chocolat chaud avec des churros, et Bertha apprend qu'elle va enfin pouvoir partir à Santa Marta ce samedi. Elle est tellement contente. C'est le gouvernement qui prend en charge tout le transport, et comme c'est une personne âgée, elle part en avion. Je suis aussi contente pour elle.

Par la suite, la soirée est plutôt calme, 8 personnes dorment ici. On leur sert des plats qui me paraissent énormes et tous les finissent jusqu'au moindre grain de riz. Cela m'attriste de voir à quel point ils sont affamés. On m'apprend que la jeune femme enceinte ne se sent pas très bien, et un autre homme a des maux de tête. On appelle donc le médecin, qui appartient à la Croix Rouge. En effet, comme on me l'explique, la Croix Rouge est basée au pont de Rumichica, à la frontière, mais fait aussi des actions directement dans les foyers. Je pensais voir un médecin arriver, quand 5 personnes ont débarqué, médecin, secrétaire, adjoint, gynécologue, infirmière. Ils se sont installés, balance et stéthoscope, et ont examiné pratiquement tout le monde, leur donnant des médicaments si nécessaire. Le médecin me parle du Canada et de ses études, il souhaite devenir psychiatre. L'adjoint me raconte aussi qu'un autre canadien était ici il y a 15 jours, un journaliste qui faisait un reportage à la frontière. Il m'invite à venir au pont de Rumichica, et me dit que ce n'est pas dangereux. J'avoue que cela pourrait être une bonne expérience pour la recherche. Je demanderai à José. Je ne savais pas que la Croix Rouge était en quelque sorte le médecin officiel de l'ONG. Entre l'OIM ce matin et la Croix Rouge ce soir, je comprends que l'ONG est appuyée par des OI de partout. Je pars me coucher assez tôt pour une fois. La matinée de demain devrait être plus tranquille que les autres. Ah, et je pars bien le 11 avril d'Ipiales, j'ai pu changer mon billet. Donc il me reste exactement 3 semaines au sein de l'ONG.

Jour 5 : Jeudi 21 mars 2019

La journée commence beaucoup plus calmement, vu que seulement 8 personnes ont dormi ici. Je n'ai pas besoin d'aider Diana pour l'enregistrement des personnes. Je reste dans la cuisine avec Sofia et Bertha qui m'apprennent à faire des arepas, un plat typique de la Colombie. On fait la prière avant de manger, comme chaque matin j'y participe, mais je leur ai quand même bien expliqué la veille que je n'étais pas croyante, et ils l'ont assez bien pris, enfin je pense. Je retourne après le petit-déjeuner travailler sur mon ordinateur. On me fait découvrir un autre repas typique pendant le repas du midi, mais cette fois-ci on me demande de faire la prière… Déjà que je n'ai pas un bon espagnol,

mais qu'en plus je ne suis pas croyante… J'ai l'impression qu'ils n'ont jamais vraiment rencontré quelqu'un qui n'avait pas prié avant de manger, ou qui ne savait pas prier. Ils risquent de me demander de la faire jusqu'à la fin du séjour…

L'après-midi est très tranquille, j'en profite pour me reposer dans ma chambre. On m'explique que le fameux José sera de retour lundi. Entre Bertha qui part samedi et José qui arrive lundi, je sens que la prochaine semaine sera un peu différente. Sofia me demande de venir avec elle vers 18h30. En effet, 5 hommes sont devant la porte, mais ce sont les mêmes qu'hier soir, donc elle leur demande de partir. Je comprends que la règle d'une nuit est vraiment respectée, mais que pour des cas spécifiques, quelqu'un peut rester un peu plus, comme pour Bertha. Sofia m'explique qu'il y a 5 refuges pour passer la nuit à Ipiales. Quelques minutes plus tard, deux Colombiens arrivent. L'un deux n'a pas ses papiers alors elle lui demande d'aller dans une sorte de café internet pour imprimer au moins un document d'identification, cela lui coûtera 2000 pesos. En effet, on doit enregistrer chaque personne qui passe la nuit ici. Mais le lundi je me souviens que deux Vénézuéliens n'avaient pas leurs papiers, mais vu qu'ils étaient en groupe, ils avaient été acceptés tout de même et on avait rempli une fiche spécifique pour eux.

L'autre Colombien qui arrive parle un peu anglais, ayant vécu 2 ans aux États-Unis, je me pose donc avec eux dans la salle à manger, en plus je peux parler un peu anglais. L'un des deux hommes a tout perdu et est malade, un problème au cœur de ce que j'ai compris. L'américano/colombien essaye de revenir chez lui à Buenaventura, pour voir son enfant. Il n'a même pas un sac à dos… seulement une brosse à dents et un dentifrice. Je ne comprends pas tout, mais on sent qu'ils ont besoin de parler. Et, bien sûr, Dieu fait toujours son apparition dans les discussions. Comme leur dit alors Sofia : Si Jésus est avec toi, tu n'as rien à craindre. Je sens bien que la religion permet aux gens de s'accrocher à quelque chose. Leur vie est tellement terrible, ils n'ont plus rien, et grâce à leur croyance en Dieu ils se rattachent à la vie et continuent. Je me sens presque mal à l'aise quand je leur dis que je ne suis pas vraiment croyante. Pour eux, c'est comme si ma vie n'avait pas de sens.

Ce soir-là, 5 personnes mangent autour de la table, dont 1 seul Vénézuélien, un jeune qui porte des vêtements de marque et à l'air plus aisé que les autres Vénézuéliens que j'ai pu croiser. C'est Diana qui l'a enregistré donc je ne sais pas trop son parcours et où il s'en va. Une vieille dame est aussi assise à la table, elle ne dort pas ici, mais Javier lui offre le repas. Ils ont l'air de se connaître, je pense que de temps en temps elle passe et on lui offre le repas.

Après le repas, nous partons peser les valises de Dona Bertha (comme Sofia et Javier l'appellent). Tout ce qu'il y a dans ses valises, c'est tout ce qu'elle possède, elle n'a rien d'autre. Et la compagnie d'avion qu'elle va prendre pour retourner à Santa Martha ne peux accepter plus de 15 kilos en soute et 5 kilos pour le bagage à main. Bien sûr, ses valises sont plus lourdes que les kilos autorisés. Elle va devoir se débarrasser d'un total de 7 kilos… Je suis furieuse, 15 kilos! Tout ce qu'elle possède se résume à 15 kilos. Elle garde quand même le sourire et explique qu'à Santa Marta elle n'aura pas besoin de manteau et que des vêtements de toutes façons ça se rachète. Elle va même se réveiller

tôt demain matin pour préparer des arepas à donner au monsieur qui va lui apporter ses billets d'avion. Cette femme a vraiment le cœur sur la main. Et je sens qu'elle m'aime beaucoup aussi. Nous finissons la soirée à lire un livre de recettes colombiennes dans l'appartement avec Sofia et Bertha.

Jour 6 : Vendredi 22 mars 2019

Alors que les 5 personnes qui ont dormi ici partent au petit-déjeuner, Diana arrive avec une feuille dans la cuisine en demandant ce qui manque. Ni une ni deux, Sofia lui dit au moins 20 articles, des cuillères aux casseroles, à la râpe à fromage, aux tasses, etc. Diana va ensuite envoyer cette liste à Andrea, la secrétaire à Bogotá, le Headquarter de l'ONG. Je comprends que leurs demandes sont donc quand même assez vite écoutées. Pendant le petit-déjeuner, vu qu'il n'y a pas Bertha ce matin, car elle a déjeuné plus tôt, je remarque qu'on ne fait pas la prière. Je me dis qu'en fait c'est Bertha qui insistait tous les matins et midis. Je me rends aussi compte que le vendredi est la journée du récapitulatif de la semaine. Diana et Sofia se posent dans le bureau de l'appartement, en calculant exactement combien de personnes sont venues dormir dans la semaine. Il faut que tous les documents s'accordent. En même temps, José les appelle pour confirmer la liste des achats pour la cuisine. J'essaie de travailler en même temps sur mon ordi, je dois vraiment avancer sur ma revue de littérature et ma méthodologie pour tout finir fin avril.

Sofia vient me chercher vers 11h30 pour que je vienne rencontrer quelqu'un. C'est un monsieur qui est venu voir Bertha et qui travaille au Ministère des relations extérieures. On dirait que cet homme est assez important. Le « Cancillerio » comme elle l'appelle. Je m'asseois donc avec lui, William, et nous discutons pendant une bonne heure. Il m'apprend des choses sur la Colombie, la culture du pays. Il est d'origine indigène, alors il m'explique l'histoire de son village. Il me dit qu'une dizaine d'OI sont actuellement à Pasto justement pour aider les réfugiés. À Ipiales, son bureau est à côté du HCR et de l'OIM. Nous échangeons donc nos contacts. Avant de partir, il me dit que vers 19h nous pourrons avec l'OIM aller quelque part. Je n'ai pas trop compris où, mais je vais voir avec Sofia si je peux y aller, vu qu'à 19h ça peut être vraiment la période de pointe ici.

Même si la tolérance ici est vraiment de bas, vu qu'ils accueillent des réfugiés, je ne peux m'empêcher de constater qu'il y a toujours des surnoms un peu péjoratifs : « el negrito », « los venezolanos », etc. À part avec les Colombiens, j'ai l'impression de toujours entendre des termes spécifiques, même négatifs pour appeler certaines personnes qui viennent ici. Comme je ne suis pas Colombienne, je ne sais pas trop si cela est péjoratif ou cela est juste normal. Mais cela m'intrigue.

L'après-midi est plutôt calme comme d'habitude. Finalement, je comprends que la sortie prévue avec William est pour aller goûter à l'« hervido », une boisson alcoolisée typique de la région. C'est vrai que de se voir un vendredi à 19h, ce n'était clairement pas pour travailler. Je lui dis que le vendredi d'après sera mieux, en plus il y aura José.

Ce soir-là, il y a 7 personnes qui viennent dormir, dont une qui parle assez bien anglais vu qu'elle a habité à Trinidad et Tobago. Encore une fois, les plats sont énormes et toutes les personnes finissent leur repas jusqu'au dernier grain de riz. Comme le dit Sofia : « povre poblisitos… » (pauvres petits). Ils meurent vraiment de faim. À la fin du repas, nous aidons Bertha encore une fois à peser ses valises. Cette fois-ci le compte est bon. Je me m'asseois un peu avec la jeune femme qui parle anglais. Nous discutons dans une sorte de spanglish, et je me surprends moi-même à oublier qu'elle passe de l'anglais à l'espagnol quand elle parle. Je crois que l'espagnol est en train petit à petit de rentrer et je m'améliore de jour en jour. Nous finissons par discuter pendant presque 30 minutes. Elle m'explique qu'elle a été infirmière, qu'elle a travaillé dans un hôtel, qu'elle avait une vie très correcte au Venezuela, mais que maintenant les gens n'ont plus rien, qu'ils sont obligés de manger dans les poubelles, de tuer des animaux, même les chiens, pour se nourrir, que tous les jours des personnes meurent et disparaissent, que ce que fait Maduro est terrible, que personne ne l'aime là-bas, et qu'il paie des gens pour avoir du soutien. Maintenant, ils n'ont que 3$ par mois, et tout son voisinage a fui. Elle me parle aussi de sa faim, que parfois ils mâchent juste des chewing-gums pour la calmer, et que son ventre lui fait mal maintenant, lorsqu'elle mange un peu trop. La nuit d'avant elle a dû dormir dans les bois. Elle m'explique aussi que ses deux enfants sont en Équateur et qu'il y a quelques mois, enceinte, elle avait passé la frontière et avait fait une attaque cardiaque, on l'avait emmené à l'hôpital et qu'elle avait perdu sa petite fille. Elle fond en larmes dans mes bras. C'est dur, très dur. Je n'ai plus trop de mots. Du Canada cela nous paraît si loin, mais c'est la réalité de tellement de gens. Son histoire me touche beaucoup et puisqu'elle parle bien anglais, je lui propose de lui reparler demain, je vais donc faire mon premier entretien. Elle est d'accord et veut absolument m'aider pour mon projet. Avec toutes les informations qu'elle m'a données, j'aurais pu faire l'entretien ce soir, mais je préfère attendre demain, vu qu'il y a aussi une partie sur sa perception de l'ONG, et qu'elle vient seulement d'arriver.

Javier et moi raccompagnons Sofia chez elle. On m'explique qu'Ipiales peut être vraiment dangereux le soir. En revenant, Javier n'a pas les clés de l'appartement. Nous prenons donc un taxi pour retourner chez Sofia chercher les clés, accompagnés de Bertha. En revenant finalement à l'appartement, je fais mes adieux à Bertha. Elle part demain matin à 6h. Je ne la reverrai sûrement jamais, mais nous avons échangé nos contacts via Facebook. Je lui souhaite tout le bonheur. Elle me bénit aussi, « que Dieu soit avec moi ». Je vais me coucher un peu excitée, car on m'a bourrée de chocolat toute la soirée.

Jour 7 : Samedi 23 mars 2019

Bon, finalement je n'ai pas pu faire l'entretien que je devais faire… Déjà que Diana est venue plus tard, j'ai dû m'occuper d'enregistrer les 7 personnes toute seule. Ensuite, quand j'ai pu finalement m'asseoir avec la jeune femme, on est venu me chercher pour le petit-déjeuner. Quand j'ai essayé de leur expliquer que je devais lui parler pour un entretien, on m'a dit que cela n'allait pas être possible aujourd'hui, car à 10h, tout le monde, dont nous, devions partir de la maison, pour aller à une formation du Pastoral Social sur l'hygiène alimentaire… La jeune femme est donc partie avec les autres réfugiés, et moi je suis allée déjeuner, un peu vexée, car j'étais toute prête pour mon

entretien. On m'a dit, et je suis bien d'accord, que c'était mieux d'attendre José. De toute façon, il me reste 3 semaines ici, j'aurai largement assez de temps pour avoir les 10 femmes que je souhaite pour mon mémoire. Enfin je l'espère. En effet, il y a tous les soirs beaucoup plus d'hommes qui viennent ; c'est beaucoup mieux de faire les entretiens le soir en fait, j'ai beaucoup plus de temps, car le matin, il faut faire l'enregistrement des réfugiés, puis ils déjeunent, et partent directement. Je regrette un peu de ne pas avoir fait l'entretien la veille, mais je ne savais pas. Erreur de débutant comme on dit.

Nous partons donc à la formation de l'hygiène alimentaire, donnée par Maria Cristina Montenegro, une ingénieure en alimentaire. Je m'installe dans la salle, mais Diana me dit de venir avec elle. En effet, la formation est seulement pour Javier et Sofia et coûte 25 000 pesos par personne. En sortant de la maison du Pastoral Social, je reconnai le visage de 3 personnes qui avaient dormi dans notre ONG il a 3 jours. Je me rends compte qu'il y a beaucoup de personnes qui ne partent pas directement vers l'Équateur, mais qui restent plusieurs jours à Ipiales.

J'accompagne ensuite Diana dans différents magasins de la ville, pour donner les listes d'achats. Un magasin de matériels scolaires et un magasin de cuisine. Je comprends que la liste d'hier est donc donnée aux magasins, ensuite envoyé à Andrea de Bogotá pour confirmation, et ensuite les achats sont faits. Je passe du temps avec Diana qui m'explique un peu sa famille, ses études, etc. En rentrant, 4 Vénézuéliens sont sur le palier de la porte. Nous leur demandons d'aller chercher des papiers d'identification et de revenir vers 13h30. De ce que je comprends, ils pourront manger le midi ici et devront revenir à 19h. Nous rencontrons un autre problème : une des clés ne marche pas… Javier arrive donc pour nous ouvrir. Il y a vraiment un problème de clés ici… Déjà qu'il n'y en a qu'une voire deux max… En plus si elles ne marchent pas…

Javier et Diana partent, et Sofia revient furieuse de savoir qu'on m'avait laissée toute seule. Je la comprends, mais je suis quand même assez grande pour rester seule… Nous partons manger avec Sofia au marché d'Ipiales, c'est un marché très grand avec des chiens errants un peu partout. En rentrant cette fois-ci elle me laisse toute seule, en me donnant tous les numéros à contacter au besoin. Javier arrive une heure plus tard et je lui ouvre la porte. On accepte que deux Vénézuéliens qui ont dormi ici la veille redorment ici cette nuit. J'avoue que je ne suis pas adepte de cette règle d'une nuit, mais je la comprends. Si on accepte tout le temps les mêmes personnes, elles vont dormir ici tous les soirs et il n'y aura plus de place pour personne… Il faut donc avoir des règles bien établies.

Ce soir-là, la femme qui parle anglais est revenue, mais je préfère quand même attendre José pour les entretiens. Elle et son compagnon, ainsi qu'une autre personne qui avait dormi ici la nuit dernière sont donc acceptées de nouveau. On m'explique que si personne d'autre ne vient, Sofia va se reposer le lendemain matin et nous allons prendre la journée relax. C'est dimanche tout de même. Je me dis que de travailler du lundi au dimanche c'est assez intense et je me demande si avoir d'autres employés ne serait pas plus pratique. Je sens bien que Sofia est très stressée parfois. Malheureusement, le dimanche tranquille qu'on espérait ne se passera pas. En effet, un groupe de 5 personnes avec

deux bébés arrive. Il y a donc 9 personnes et deux bébés qui mangent ici. Une des femmes est accompagnée de sa sœur et du mari de celle-ci. Elle a 24 ans et 3 enfants, je suis assez impressionnée, vu que j'ai le même âge qu'elle. À la fin du repas, je me pose un peu avec les 3 femmes et les deux bébés dans leur chambre. Elles m'expliquent qu'elles ont dormi dans les bois récemment, et une ne porte même pas de culotte, car elle n'en a plus. Le fait de pouvoir prendre une douche les réjouit d'avance. Un des bébés tremble dans le lit alors on la couvre bien avec un drap chaud.

À cause d'une petite confusion de langue, je crois être obligée de raccompagner encore Sofia chez elle avec Javier. Cela me frustre un peu, car j'étais en pleine discussion avec les femmes dans la chambre. Sur le chemin, nous arrivons à nous expliquer et si je ne voulais pas venir il n'y avait aucun problème. Et moi qui pensais que je devais y aller. Sofia s'excuse, ce n'est vraiment pas grave. Mais bon, j'espère vraiment réussir à pouvoir m'asseoir pour faire mes 10 entretiens avant la fin du séjour. On dirait que ce n'est jamais le bon moment, et l'on m'appelle toujours pour aider quelque part. Finalement pour dimanche matin j'ai l'autorisation de me réveiller un peu plus tard. Réveil à 8h45, Wouhou!

Jour 8 : Dimanche 24 mars 2019

La journée du dimanche est bien la plus tranquille de la semaine. J'en profite pour me lever un peu plus tard. Pendant le petit-déjeuner, Sofia me demande ce que, pour moi, devrait changer dans la maison. Je ne sais pas trop quoi répondre sur le coup, mais je leur dis que, seulement deux personnes toute la semaine, c'est vraiment trop peu, avec tout le travail qu'il y a à faire. Je ne fais pas mention des lits à réparer, des salles de bain à refaire, du savon à installer, des doubles de clés à faire, etc. De toute façon, je ne sais pas comment tout dire en espagnol. Sofia m'explique que pendant une partie du mois de novembre elle était toute seule. Elle n'en pouvait plus à la fin, son dos lui faisait terriblement mal. Je suis assez étonnée, ce ne sont vraiment pas de bonnes conditions de travail… Elle n'était même pas payée plus. Dans la chambre des femmes qui ont dormi hier, elles ont laissé plusieurs vêtements à elle, Sofia et Javier regardent tout ce qu'il y a de propre et de pas troué, je pense qu'ils vont aller déposer les vêtements quelque part demain.

Je passe la matinée et l'après-midi à me reposer et à faire la sieste. Cette semaine m'a quand même épuisée, et avec l'espagnol, mon cerveau est toujours en train de travailler. Ça fait du bien de se reposer un peu. J'en profite aussi pour appeler ma meilleure amie, c'est un super remontant dans ce genre de situation. Je regrette un peu quand même de ne pas avoir mon petit chez moi, Javier m'a réveillée pour venir manger et je n'avais vraiment pas faim… mais je ne me plains pas, ils sont tellement attentionnés. J'essaie quand même de leur faire comprendre que j'ai besoin de mon intimité par moment.

À 18h il n'y a personne… Du coup, Sofia ne va pas venir, et s'il y a des gens qui arrivent il se peut que nous ne les recevions pas. Javier me propose de manger des hamburgers et il va inviter sa petite amie Lisbet. Javier me dit que Sofia ne l'aime pas trop, car c'est un peu une distraction pour son travail. Je me demande aussi si le fait qu'elle soit vénézuélienne n'y joue pas un peu. Je dois donc garder cela secret. Sofia m'a aussi

confié la veille que Lisbet était enceinte. Elle doit avoir à peu près mon âge. C'est assez impressionnant comment les femmes ici ont des enfants tôt. Je me dis aussi qu'avec la religion, les moyens de contraception ne doivent pas toujours être utilisés et l'avortement pas très légal. J'avais lu sur internet que l'avortement en Colombie est actuellement partiellement autorisé, la Cour constitutionnelle de Colombie ayant dépénalisé son usage le 10 mai 2006, dans trois situations, à savoir en cas de viol, d'une malformation du fœtus qui empêche sa survie après naissance, ou si la grossesse met en danger la santé de la mère.

Quand le repas du soir arrive, je passe donc un peu de temps avec Lisbet qui m'explique qu'elle a étudié pour être journaliste. Elle a dû quitter le pays et à passé plus de 8 mois à Bogotá, avant d'arriver à Ipiales, il y a 2 mois. Je fais mes calculs, si elle est enceinte ça a été vraiment rapide. Javier me demande si je ne peux pas l'interroger pour ma recherche. Malheureusement non, vu qu'il y a toute une partie sur l'accueil et la perception de l'ONG…

Finalement, il n'y aura personne cette soirée-là. Je peux donc me réveiller quand je veux demain, car Sofia ne va pas venir. Demain est une journée de fête, la San José. Ça va donc ressembler un peu au dimanche et tout va être fermé.

Jour 9 : Lundi 25 mars 2019

Matinée tardive, je prends le petit-déjeuner avec Javier. Sofia arrive vers 10h30 pour nettoyer l'appartement. En effet, José arrive le lendemain dans l'après-midi. Au moment de préparer le repas, une dizaine de personnes frappent à la porte, on les laisse entrer pour déposer leurs affaires, mais ils doivent revenir à 18h. On laisse deux personnes manger ici, vu qu'ils repartent directement après vers la frontière. Je me dis que c'est vraiment à la tête du client, parce que normalement le midi on ne laisse quasi personne manger ici. Mais vu qu'hier il n'y avait personne, je pense qu'ils veulent que plus de monde soit enregistré.

J'apprends finalement que José arrivera ce soir. Ce n'est vraiment pas clair cette histoire du retour de José. On m'explique pendant le repas, que, comme aujourd'hui est un jour de fête, ils sont les seuls à accepter des gens, et que le Pastoral Social par exemple, ne donne pas de repas cette journée-là. En effet, le Pastoral est fermé les lundis. Je comprends donc pourquoi ils ont laissé des gens venir ici manger le midi.

Après une après-midi tranquille, je pars avec Javier et sa petite amie Lisbet faire quelques courses, en revenant, elle me présente un groupe de deux personnes mormones, dont un Américain qui vient de l'Utah. Nous parlons rapidement, cela me fait tout bizarre de parler en anglais avec quelqu'un ici. Il me demande comment je fais pour comprendre l'espagnol des Vénézuéliens, car lui ne comprend vraiment rien…

En rentrant, un homme qui était déjà venu le jeudi est devant la porte. Il nous avait dit qu'il était malade et qu'il avait fait un séjour à l'hôpital psychiatrique. Comme il n'y a plus de place pour les hommes et qu'en plus il s'est établi à Ipiales (nous l'avions croisé avec

Diana au marché), nous ne pouvons pas l'accueillir. Il y aura donc 13 personnes, toutes vénézuéliennes, qui dorment ici ce soir, dont seulement une femme. Finalement, José arrive vers 23h cette soirée-là.

Jour 10 : Mardi 26 mars 2019

Je me réveille un peu stressée de rencontrer le José dont tout le monde parle. Je pars avec Diana faire l'enregistrement des 13 personnes qui ont dormi ici cette nuit. José arrive, nous nous saluons et je sens déjà que c'est un peu différent. Il reprend Diana au moins deux fois lorsqu'elle enregistre les personnes, d'une part, car elle n'utilisait pas un crayon à papier pour la dernière partie de la feuille, et d'autre part, car elle lui a demandé si on enregistrait la personne qui n'avait pas de papier. Dans la cuisine, Javier et Sofia ont tout le kit de cuisine, le bonnet et le masque, ce que je n'avais jamais vu auparavant. Je n'entre pas totalement dans la cuisine du coup, vu que je ne suis pas apprêtée. José ne me parle qu'en anglais, c'est bien, car je comprends tout, mais du coup au petit-déjeuner, il y a José et moi, et les autres qui parlent entre eux en espagnol. Il m'explique qu'il a vécu à New York, il y a presque 20 ans de cela. Son anglais est encore très bien, c'est impressionnant. Il réprimande souvent Sofia, je ne comprends pas trop pourquoi. Il m'explique que c'est compliqué de tout gérer, et qu'il faut parfois être ferme. Je comprends que c'est vraiment le patron et qu'il y a un certain niveau hiérarchique et une sorte de management paternaliste, presque directif.

Je profite de l'avant-midi pour travailler un peu sur ma méthodologie. José me parle en même temps, et m'explique que la maison d'Ipiales est la seule qui accepte tout le monde en ville. Les autres maisons n'acceptent que les femmes par exemple ou seulement les Vénézuéliens. Il m'explique cependant qu'une fois, des Colombiens qui étaient venus ici pour voir un match de soccer voulaient dormir dans la maison. « Les touristes » comme il dit, il ne les accepte pas.

Le midi, nous mangeons accompagnés de Luis du Pastoral Social. Par la suite, nous partons faire les courses pour le mois. Nous avons presque 5 caddies remplis à ras bord. La facture totale est de presque 2 millions de pesos! Ce qui revient à 850 dollars. Sur le coup ça peut paraître énorme, mais en vrai pour un mois et vu le nombre de personnes qui viennent manger, je trouve que ça va. José m'explique qu'ils ont un budget qui est envoyé tous les mois par Bogotá, et s'il y a plus de monde ils peuvent repartir faire les courses. Bien sûr, il doit envoyer la copie du reçu à Andrea de Bogotá.

Je discute pas mal avec José pendant la pause café, il m'explique qu'il a eu sa formation Scalabrini à New York et qu'il a dû revenir ici, à cause de sa maman qui n'allait pas très bien. Il me propose de m'emmener en Équateur la fin de semaine faire les touristes. Malheureusement, vu le peu de jours que je suis ici, je dois en profiter pour rester au sein de l'ONG. Mais partir la journée pourquoi pas. Nous sommes interrompus par la Croix-Rouge qui arrive avec un jeune homme blessé. En effet, il vient de se faire voler et poignarder. Il ne craint pas pour sa vie, mais il veut juste un endroit pour dormir cette nuit. Je sens que José est hésitant, mais nous l'acceptons tout de même.

Cette soirée-là, après en avoir discuté avec José, je décide de commencer mes entrevues. Il y a deux femmes vénézuéliennes qui sont ici. L'une est seule et l'autre accompagnée de son père. Toutes les deux sont sur le chemin de retour vers le Venezuela pour différentes raisons. Mes entrevues se passent bien, malgré la barrière de la langue. Elles sont un peu plus courtes que ce que je pensais, mais ce n'est pas grave. Je suis bien contente de moi. Il m'en reste 8 à faire.

Jour 11 : Mercredi 27 mars 2019

Réveil matinal, il n'y a personne à enregistrer, alors je travaille un peu sur mon ordinateur. Pendant le petit-déjeuner, José reprend encore fortement Sofia, il lui parle vraiment mal… et je sens qu'ils sont habitués, mais que ça gêne tout le monde. En plus, José me parle en anglais pour se moquer un peu d'eux. Je ne trouve pas cela très correct…

J'apprends aussi que le jeune poignardé est mineur et a 17 ans… Je ne sais pas trop comment il va faire. On lui a conseillé d'aller réimprimer ses documents dans un internet café. À 9h30, tout le monde est déjà parti et je retourne étudier sur mon ordinateur. Deux personnes de Médecins Sans Frontières arrivent vers 10h, elles souhaitent rencontrer José, mais il est parti. Diana et moi prenons donc un thé avec elles. L'une vient des États-Unis et est ingénieure, et l'autre d'Espagne et est infirmière. Je m'intéresse beaucoup au travail de Médecin Sans Frontières, alors je suis toute contente de les rencontrer. Elles ont travaillé dans plus de 20 pays et s'occupent actuellement de la Colombie pour une mission. Elles viennent voir comment se passe l'organisation entre les différentes ONG qui sont à Ipiales. C'est littéralement le sujet de mon mémoire. Elles visitent donc, pendant deux jours, différentes ONG qui accueillent des réfugiés, pour faire un compte-rendu de la coordination entre elles. Comme José n'est pas là et qu'elles ont un autre rendez-vous à 11h, elles repartent et j'en profite pour garder leurs coordonnées.

Une heure après, c'est le World Food Program de l'ONU (WFP) qui arrive, ils sont 5 dont une évaluatrice. Ils ne restent pas longtemps, seulement le temps d'expliquer à l'évaluatrice la nourriture qui est servie, les repas et voir si tout est en norme dans la cuisine. Il est vrai qu'il y a des panneaux fournis par le WFP un peu partout dans la cuisine et dans la salle à manger. C'est un des principaux collaborateurs de l'ONG.

Le défilé des ONG ne s'arrête pas là, à 12h30, le Pastoral Social – Caritas de l'Équateur, arrive cette fois-ci. Ce sont deux dames qui viennent de Tulcán à la frontière. L'une est une amie de José, et l'autre son assistance. Je remarque quand même que ce n'est jamais une seule personne qui représente une ONG, elles arrivent toujours à deux, voire plus. Les deux dames vont donc rester manger le midi avec nous. Comme elles doivent repartir en passant par la frontière et que José doit aller tamponner son passeport, car il retourne le lendemain en Équateur, je me propose de venir aussi.

La frontière est assez impressionnante, il y a des tentes de la Croix-Rouge, du HCR, de l'UNICEF, et d'autres ONG sur place. Il y a quand même pas mal de monde. Certains font la file à UNICEF. Nous allons du côté équatorien aussi. Je n'ai besoin que de montrer une photocopie de mon passeport et je suis déjà en Équateur. José m'explique que si je

veux rester plus longtemps alors là il me faut le tampon. De l'autre côté c'est la même chose, il y a tout un secteur de la Croix-Rouge et du HCR réservé aux réfugiés avec des douches et des toilettes. Je ne sais pas s'ils peuvent dormir là aussi. En revenant, nous parlons un peu à une amie de José, Édith, qui travaille pour le HCR. En même temps plusieurs hommes commencent à s'exciter derrière nous et la police intervient. Je comprends que parfois, ça peut-être un peu chaud à la frontière, et qu'il y a beaucoup de sécurité. Mais je suis quand même impressionnée de toute l'aide humanitaire qui est présente. Édith m'explique que cette crise de réfugiés est vraiment sans précédent pour la région, et sûrement l'une des pires de l'Amérique latine. C'est vrai que juste sur le chemin vers la frontière, on a croisé des dizaines de personnes avec leur sac à dos, prêtes à aller en Équateur. José m'explique qu'il garde beaucoup de liaisons avec les organisations internationales comme le HCR. Mais je comprends que tout se fait de manière un peu informelle, comme hier lorsque la Croix-Rouge a amené l'adolescent blessé pour venir dormir ici. Ce n'était pas formel, rien n'est écrit quelque part, il n'y a pas d'accord au préalable. Tout se fait un peu rapidement, sous la pression peut-être, et la Croix-Rouge a affirmé que les autres centres d'accueil étaient fermés, et que c'est pour cela qu'ils amènent le jeune blessé ici. J'entendais José râler un peu en expliquant cela à Édith.

En revenant, nous avons passé plus de deux heures dans des magasins d'Ipiales pour récupérer les factures des fameuses courses pour le matériel scolaire et de la cuisine. C'est vrai que José fait beaucoup pour la maison, il ne s'arrête pas. Et il doit tout envoyer avant de partir le lendemain. Andrea de Bogotá n'a pas arrêté de l'appeler. J'ai l'impression qu'il y a eu une mauvaise communication à la base, et donc tout est un peu précipité à la dernière minute. La ville d'Ipiales me fait vraiment penser à un petit village, José salue tout le temps. Il y a vraiment une forte proximité entre les gens de cette ville, tout le monde se connaît un peu en quelque sorte. José me parle aussi de Javier, et je suis assez étonnée d'apprendre qu'il n'avait pas d'argent et devait partir en Équateur quand José lui a proposé de rester dormir au centre d'accueil. Et depuis il est resté, et ça fait 3 mois seulement.

Ce soir-là il n'y a personne. Je trouve cela spécial pour un mercredi soir. Nous mangeons donc assez tôt, à 19h. Un ami de José vient manger avec nous et nous finissons par nous poser dans l'appartement. José me raconte la fois où un réfugié syrien du nom d'Hassan avait dormi pendant un mois au centre d'accueil. José lui avait appris l'espagnol. Il me parle aussi de ces années de vie à New York et me montre des photos des World Trade Center le jour des attentats. Il travaillait juste à côté. Je sens bien que ces évènements l'ont clairement bouleversé, la manière dont il en parle encore… Je suis complètement épuisé de cette journée et je pars me coucher juste après.

Jour 12 : Jeudi 28 mars 2019

Je me réveille un peu plus tard vu que personne n'a dormi ici cette nuit. José est un peu stressé ce matin, tout doit être fait avant qu'il parte à 11h. Je l'entends à plusieurs reprises reprendre Diana la secrétaire qui, du coup, est stressée aussi, et se trompe avec toutes les feuilles qu'ils sont en train de classer. Pendant que Javier et Sofia préparent le petit-

déjeuner, je me rends compte que ce bureau n'est vraiment pas fonctionnel. Il n'y a qu'un ordinateur et une imprimante sur un bureau et aucune place pour écrire ou poser quelque chose. Diana doit tout le temps se lever pour aller sur la table de la cuisine trier ses papiers. C'est quelque chose qu'il faudrait penser à améliorer pour gagner en efficacité.

Quand José part, on sent directement que l'atmosphère se détend, Javier et Sofia se posent sur leur téléphone avec nous dans l'appartement. Pendant le repas du midi, je discute beaucoup de l'attitude de José avec Diana et Sofia. Diana trouve cela inacceptable et me dit qu'il faudrait qu'il ait un cours de relations humaines. Elle m'explique que la majorité des Équatoriens sont comme ça avec leurs employés. C'est vrai que la façon dont il leur parle n'est vraiment pas correcte… Cependant, comme dit Diana, il est strict, mais quand il est là tout roule dans la maison. Diana demande à Sofia de se poser avec lui et de lui en parler, car ça ne peut pas continuer comme ça. Sofia nous raconte qu'une fois, au mois de novembre, ça avait presque dégénéré et elle lui avait jeté les clés de la maison à la figure. Elle avait fini par appeler Andrea de Bogotá pour lui en parler, et depuis il y a une boîte de suggestions dans l'appartement. Je pensais que c'était pour les réfugiés, mais en fait, c'est aussi pour les employés de la maison. Mais bon, je ne sais pas s'il y a eu beaucoup de changements dans le comportement de José. J'ai l'impression qu'il se sent un peu supérieur à eux. De ce que me dit Sofia, il leur dit qu'il est volontaire et qu'il peut repartir aux États-Unis quand il veut. C'est un peu pour leur dire qu'eux ne peuvent pas bouger. En plus, Sofia dit qu'il n'est pas volontaire et qu'il est payé, et assez bien, de ce que j'ai pu comprendre. De façon générale, je trouve que sa gestion d'équipe n'est vraiment pas correcte… mais bon, mon rôle est seulement d'observer.

Je profite de l'après-midi pour me reposer et travailler un peu. En plus depuis la veille j'ai un peu mal à la gorge, j'espère que ça ne va pas empirer. Sofia m'a proposé un remède de grand-mère.

En début de soirée, un peu plus de monde arrive. Il y a 23 personnes qui restent ici cette nuit, dont un Allemand, vieil homme qui fait le tour de l'Amérique du Sud ; il a l'air très fatigué et il boite. C'est la Pastoral Social qui l'a amené ici pour qu'il passe la nuit. Un autre homme, plus jeune, Vénézuélien, est aussi très fatigué, il ne tient plus debout, ses amis nous disent que c'est la marche, et Sofia essaie de lui remonter le moral. L'Allemand lui donne des vitamines qu'il sort de son sac de la Croix-Rouge.

Ce soir-là, nous ne sommes encore que trois pour servir tout le monde et je suis un peu fatiguée… C'est la première fois que j'en ai un peu assez de servir à manger, et de faire les lits. Je pense aussi que je suis juste un peu fatiguée et le mal de gorge n'aide pas. Mais je pense tout de même qu'ils ont vraiment besoin de plus de personnel quand il y a autant de gens à accueillir. Ça n'a pas de sens de courir partout comme ça. Au même moment, la Croix-Rouge arrive pour prendre en charge les malades. Sofia m'explique qu'ils viennent une fois par semaine, normalement le mercredi, mais comme il n'y avait personne hier, ils sont venus aujourd'hui. Ils s'installent dans la salle de télévision et tout le monde est évalué. Il y a donc un accord avec la Croix-Rouge pour venir une fois par semaine, je trouve cela intéressant.

En faisant les lits, Javier part voir ce qui se passe dehors. Pendant ce temps, je sens que les hommes me regardent depuis la cuisine. Un homme vient me parler, mais je ne comprends pas vraiment ce qu'il veut. Au même moment, il commence à se toucher les parties intimes… Je pense qu'il se grattait seulement, mais je suis vraiment mal à l'aise. Je décide d'aller voir Sofia, je lui raconte ce qu'il s'est passé, et je lui dis que je vais attendre Javier avant de continuer de faire les lits. Je le dis à Javier aussi, qui me dit de tout de suite venir le voir si quelque chose comme ça se repasse. J'espère que ça ne se reproduira plus.

Je suis bien épuisée en retournant dans ma chambre, comme presque tous les soirs à vrai dire. Je reçois un message de Bertha depuis Santa Marta sur Facebook. Une bonne nouvelle pour finir cette journée un peu fatigante.

Jour 13 : Vendredi 29 mars 2019

Nous faisons l'enregistrement des 23 personnes qui ont dormi ici. Une personne est partie plus tôt et pour ne pas se faire réprimander, Diana falsifie la signature du monsieur. Une jeune femme a aussi perdu sa carte d'identité et elle est complètement déprimée, à ce qu'il parait, c'est très difficile de sortir du pays sans sa carte. Elle devra faire une copie. Après le petit-déjeuner, tout le monde s'excite, car José appelle. Il réprimande encore une fois tout le monde, à cause de ces fameuses cotisations qui doivent être envoyées à Bogotá.

L'après-midi est plutôt tranquille. Nous partons, Sofia, Javier et moi manger de la glace en ville. Les draps ne seront pas changés ce soir et je trouve la maison un peu sale... Je me rends compte que sans José, Javier n'en fait un peu qu'à sa tête, et c'est vrai qu'avec José, la maison est mieux organisée. En plus, Javier est vraiment amoureux de sa Lisbet, qui d'ailleurs n'est pas enceinte, elle était juste en retard dans son cycle menstruel. J'apprends aussi que Javier a 41 ans! Je pensais qu'il en avait 29… Mais Javier part un peu n'importe quand pour retrouver son amoureuse. J'ai l'impression de voir un adolescent.

Le soir, je décide de prendre en main les enregistrements. Il y a un couple qui arrive. Un Biélorusse arrive par la suite, et je n'ai pas trop compris ce qu'il faisait ici. Il est accompagné d'une personne qui travaille dans un endroit social de la ville. En l'enregistrant, il me dit qu'il est clairement touriste ici. Sofia n'aime pas trop ce comportement, elle me dit qu'il voulait dormir avec les « vrais gens ». Ce n'est pas un zoo, un centre d'accueil de réfugiés! Mais vu que ça vient de plus haut, on l'accepte tout de même. En plus, l'homme qui l'accompagne me dit de faire attention à lui, car il a son passeport. Je ne vais pas me mettre à le surveiller non plus… Une famille qui avait dormi ici la veille revient aussi. Je sens qu'ils sont mieux apprêtés que d'autres réfugiés et c'est sûrement pour cela que Sofia et Javier leur dit oui à tout. Ils mangent même séparés des autres personnes. Je ne trouve pas cela très correct, mais Sofia me dit que ça allait être trop serré sur la table principale. Bref, je ne sais pas si c'est vrai, mais je sens un léger favoritisme.

Après le repas, je remonte vers l'appartement et Javier décide de partir dormir chez Lisbet. Moi ça ne me pose aucun problème, mais ça sera la première fois que je vais être toute seule dans cet appartement. Je sens que ça stresse un peu Sofia que je rassure.

Jour 14 : Samedi 30 mars 2019

Javier n'est pas là non plus ce matin. Sofia est fâchée, elle a dû préparer le petit-déjeuner toute seule… et Javier lui avait affirmé qu'il serait là pour l'aider à laver la vaisselle. Pendant que nous déjeunons, une jeune fille qui est enceinte et qui a dormi ici court vers les toilettes qui sont juste derrière nous pour aller vomir. Je me dis que toute la nourriture qu'elle a eue hier et ce matin est ressortie et qu'elle va repartir le ventre vide finalement… Déjà qu'être enceinte ne doit pas être facile… mais alors si on doit marcher tous les jours et qu'on est dans une situation très précaire, cela doit être horrible.

Après le repas du midi, j'en profite pour faire mon entretien avec Sofia. Bon, je m'en doutais un peu, mais elle a une vision un peu idyllique de l'ONG: aucun problème et puis si Dieu est là, tout va bien. Je suis bien contente de faire de l'observation participante en même temps que mes entretiens. Cela me permet d'observer les petites lacunes qui existent tout de même au sein de l'ONG.

Javier revient finalement vers 15h, je crois qu'il a eu une discussion assez sérieuse avec José. Tu peux sortir le soir, mais le matin à 8h, tu es présent pour servir les gens et travailler. Un vrai adolescent ce Javier. En plus il était en gueule de bois en revenant et il a eu mal à la tête toute la soirée.

Ce soir il y a un réfugié cubain qui est là, nous parlons un peu avec lui, il est parti du Chili et aimerait se rendre vers le Panama pour ensuite rejoindre le Mexique, et qui sait, peut-être les États-Unis. Il est dans une situation assez difficile, car il s'est fait voler son argent, et en tant que cubain il est illégal en ce moment sur le territoire colombien. Il hésitait à repartir le lendemain vers la frontière récupérer un permis qu'il n'est pas sûr d'avoir, ou de rester illégal jusqu'au Panama. On m'a carrément demandé ce que j'en pensais. En plus, Sofia s'est proposée pour que le cousin du Cubain qui habite aux États-Unis lui envoie de l'argent par Western Union qu'elle donnera ensuite au Cubain. Mais elle a peur de faire quelque chose d'illégal vu que le Cubain est illégal. Bien compliquée cette histoire... Et chaque fois, on me demande mon avis. Je ne sais absolument pas si elle peut ou non récupérer l'argent du Cubain… Je ne pense pas vraiment qu'il y ait de problème, mais je ne connais pas les lois en Colombie…

Un autre Vénézuélien vient aussi manger, il voyage seul vers l'Équateur. Juanita, la vieille dame à qui on offre le repas de temps en temps, et qui récupère le recyclage, de ce que j'ai compris, est aussi là pour manger.

Jour 15 : Dimanche 31 mars 2019

Nous prenons le petit-déjeuner tranquillement avec Javier, Sofia nous rejoint aussi, mais elle doit tout de suite repartir pour aller chercher des factures (encore ces fameuses cotisations), qu'il faudra envoyer par la suite à Andrea. Je pense que j'ai une bronchite, la toux devient de plus en plus grave et j'ai vraiment les bronches prises. C'est super.

Je profite de la matinée pour me reposer, mais Sofia n'arrive pas à scanner les documents, on vient me voir au moins 3 fois pour que j'aille aider, alors que je m'étais mise en pyjama… Sofia me dit que c'est très important. Certes, mais scanner deux petites factures ne devrait pas prendre des heures. Au final, c'est moi qui ai dû scanner les factures et les envoyer, avec José au bout du fil qui m'expliquait comment faire. Ensuite, alors que j'étais repartie me reposer, Diana a appelé pour savoir si tout avait bien été envoyé.

Finalement, Sofia part dans l'après-midi et je mange vers 14h avec Javier dans l'appartement, qui en profite pour inviter sa petite amie Lisbet, accompagnée de sa mère. J'entends Javier parler de sa formation sur l'hygiène, qu'il avait reçue à la Pastoral Social la semaine dernière et il explique que lorsqu'on fait frire quelque chose, il ne faut pas réutiliser l'huile pour faire frire autre chose, surtout si c'est quelques jours plus tard, car l'huile va être pleine de microbes. Pour moi cela me paraît normal, mais en fait ils ont toujours réutilisé l'huile… Ah niveau hygiène ce n'est pas encore ça! La cuisine est un peu sale parfois je l'avoue. Et niveau lavage de la vaisselle ce n'est pas vraiment de la grande qualité non plus… En plus il n'y a pas d'eau chaude, tout se fait à l'eau froide, ce qui ne permet pas forcément d'enlever les bactéries et de dégraisser.

Ce soir il y a 7 personnes qui mangent ici, dont le Cubain de la veille, sinon tous les autres sont vénézuéliens, des jeunes dans la vingtaine, plutôt bien apprêtés. Ils se mettent à écouter du Bob Marley dans la chambre pendant que Sofia cuisine.

En revenant dans l'appartement, Sofia se met à écouter une des fameuses télénovelas. Juste en écoutant l'histoire, j'ai envie de rire. Javier aussi a l'air captivé par la télénovela. Lorsque Sofia part, Javier me prépare un thé avec du citron et du miel pour ma toux, et bien sûr, il invite Lisbet. Elle explique que sa tante ou grand-mère va sûrement les rejoindre ici à Ipiales. Cette dernière vit en ce moment dans sa maison à Caracas, mais depuis une semaine il n'y a plus d'électricité. Elle nous dit qu'elle doit trouver assez d'eau avant de pouvoir partir. En effet, même l'eau est difficile à trouver…

Je suis allée voir rapidement sur le site du gouvernement du Canada leurs conseils et avertissements si on veut aller au Venezuela. Et en date du 31 mars 2019, le niveau de risque est d'éviter tout voyage. C'est le maximum que le gouvernement peut donner en matière de recommandations pour les Canadiens. Pour comparaison, c'est le même niveau qu'au Mali, Yémen, Burundi, République centrafricaine, Afghanistan, Soudan du Sud, Corée du Nord, Libye, Irak, Syrie…

Jour 16 : Lundi 1 avril 2019

Je me réveille avec une toux encore pire que la veille… En plus à 7h50 j'entends Javier qui me dit : Jade, il est 8h! J'ai failli vraiment m'énerver. Je suis debout tous les jours, alors que lui n'est pas venu samedi. Je me suis donc réveillée vraiment de mauvaise humeur. À 8h11 j'étais dans la cuisine en plus. Et comme d'habitude, je les regarde préparer à manger. Au moins quand il y a José, je me sens plus à l'aise d'aller travailler sur mon ordinateur, au lieu d'attendre que la nourriture soit prête pour les aider à servir.

Les jeunes d'hier qui écoutaient de la musique partent, et nous nous faisons de grandes embrassades, c'est vraiment sympathique de leur part, ils essayaient de me parler en anglais en plus. L'un d'eux a demandé à Sofia si pour le chemin du retour ils pouvaient repasser par ici. Bien sûr leur a répondu Sofia. C'est à ce moment que j'ai réalisé que lorsque cela ira mieux au Venezuela, ils rentreront tous chez eux, et c'est vrai, ils ont leur famille, leur maison, leurs enfants... Mais pour l'instant, on ne peut pas savoir quand cela arrivera. Sofia part ensuite avec le Cubain chercher son argent, pendant que moi je retourne travailler un peu.

Je profite de la fin de journée pour faire mon entretient avec Diana, la secrétaire, c'était très intéressant donc je suis contente. J'apprends que José va peut-être revenir le mercredi, donc je vais essayer de faire des entrevues ce soir ou demain pour avancer un peu quand même.

Bon, la journée ne se finit absolument pas comme je l'avais prévue… Au moment d'enregistrer 4 personnes qui sont arrivées, j'ai commencé à voir un peu flou… Impossible de lire les documents. Je suis allée voir Sofia et Javier pour leur expliquer. Ils m'ont dit que je suis toute pâle. Je pense que je fais une chute de pression… Ça ne m'étonne pas, je suis malade, je suis quand même en situation de stress, loin de mes amis et de ma famille, je ne dors pas beaucoup et j'ai passé la journée sur mon ordinateur à travailler… On m'a donné un verre d'eau avec du sucre et un verre de lait. J'ai préféré retourner m'allonger et attendre que ça passe… Ça a pris un bon 10 minutes, je voyais tout flou, et je commençais à me faire des films. Bon les entretiens ça ne sera pas pour ce soir. On est venu m'apporter à manger et je suis vite retournée me coucher. Javier m'a dit qu'on allait se promener demain pour me changer les idées, et qu'il allait changer les draps de ma chambre. C'est une excellente idée.

Jour 17 : Mardi 2 avril 2019

Journée tranquille aujourd'hui, je préfère me reposer. Je me lève quand même le matin pour prendre le petit-déjeuner. Mais je retourne dans mon lit après. On vient me demander toutes les 30 minutes si je vais bien. Je trouve ça gentil de leur part, mais j'ai juste envie de me reposer.

Pendant le repas du midi, Sofia me parle de son histoire difficile avec son père. En effet, c'est un alcoolique, et elle m'explique qu'à la naissance de son fils il était complètement saoul… Et qu'elle n'a jamais voulu élever un autre enfant dans ce genre de situation. Je suis quand même un peu triste pour elle. De ce que je comprends, il la battait un peu aussi… Elle détestait tellement l'atmosphère chez elle, qu'elle a recommencé à travailler

8 jours après la naissance de son fils, et en plus elle avait eu une césarienne. Le travail lui permettait de focaliser et de penser à autre chose.

Je décide de sortir un peu de mon cocon en après-midi et d'aller acheter une glace avec Javier. Nous partons finalement pendant presque 2 heures. Il me fait visiter un peu plus la ville. Le problème est qu'il pleut et que je suis trempée… Nous revenons vers 18h15 en bus à la maison. Je dois aller me changer, en plus il y a des personnes à enregistrer. En vrai cette balade m'a fait énormément de bien, je me sens en forme. Une personne du Pastoral Social amène une dame qui est sourde et muette. Cela devient très compliqué de communiquer avec elle… Sofia me dit que ce n'est pas possible de nous envoyer des gens avec ce genre de handicap, car ils ne sont pas préparés ni formés pour cela…

La Croix-Rouge passe aussi ce soir-là, j'en profite pour voir le médecin qui me dit que je dois seulement attendre que ça passe et me donner des anti-inflammatoires, c'est-à-dire de l'Ibuprofène… Un jeune homme boite, je lui demande ce qu'il a, et il m'explique que c'est la marche qui lui donne des douleurs musculaires… Il est quand même jeune, je n'arrive même pas à imaginer ce que cela doit être pour des personnes âgées… Le médecin de la Croix-Rouge propose de prêter sa moto le lendemain pour faire un tour, et c'est Javier qui conduira. Je ne suis vraiment pas rassurée, je pense que je passerai mon tour…

Il y a une jeune fille enceinte qui dort ici, pendant que Javier lui prête la tablette pour qu'elle envoie quelques messages, je lui demande s'il est possible de faire un entretien avec elle. Je finis donc par faire mon 3e entretien cette soirée, et je pars skyper avec mes parents pendant plus de 2 heures. Une bonne manière de finir la journée.

Jour 18 : Mercredi 3 avril 2019

Je me sens beaucoup mieux ce matin, je dois encore enregistrer deux personnes, dont la jeune femme sourde. C'est très dur de pouvoir communiquer avec elle. Les autres réfugiés nous aident, donc un qui parle un peu le langage des signes. On lui demande d'écrire sur un papier ses informations, car elle n'a pas sa carte d'identité. Au final, elle avait son passeport sur elle. On finit par enregistrer tout le monde. La femme sourde doit retourner au Pastoral Social et elle a plusieurs valises très lourdes. Sofia et Javier vont donc prendre un taxi pour l'accompagner. Pendant ce temps, je pars travailler avec Diana dans l'appartement, je dois aussi finaliser ma visite à Bogotá la semaine prochaine. Le temps passe vite dit donc.

Une femme de l'OIM vient passer prendre une des factures pour le matériel, je comprends que l'OIM est directement impliqué financièrement dans la gestion de l'ONG. Il faut absolument que je collecte les données du mois de mars (data homme/femme, âge moyen, personnes en moyenne, enfants, etc.). Je pense que plus de Vénézuéliens il y a, plus de financement il y aura. Je vais demander ça à Diana ou José.

Je prends l'après-midi relax, et José arrive vers 17h. Il me demande comment je me sens et m'explique que depuis qu'ils accueillent les Vénézuéliens, il a aussi été très malade, et presque la même chose que moi. Donc il pense que j'ai attrapé quelque chose en étant en contact avec eux. Il me demande si je veux le masque, mais bon, j'ai l'impression que c'est un masque d'hôpital, je préfère parler aux gens sans masque. Il ne me reste qu'une semaine en plus, je peux tenir, je pense.

Javier est parti retrouver Lisbet et il n'est toujours pas de retour à 18h30. Sofia est toute stressée, car elle a peur que Javier perde son travail… Je ne sais vraiment pas à quoi il pense parfois. .

Je discute un peu avec José et Sofia et on se rend compte que dans une semaine je ne serai plus là. On parle donc de comment je vais pouvoir me rendre à l'aéroport, et cette fois-ci je prendrai un bus et non le taxi qui coûte extrêmement cher.

Jour 19 : Jeudi 4 avril 2019

Javier arrive vers 8h à l'appartement, José ne crie pas et lui parle calmement, quand je les aperçois, on dirait un père qui réprimande son fils. Je pense qu'il lui a fait comprendre que la prochaine fois qu'il fait ça c'est la porte. En plus, Javier a un énorme suçon dans le cou… Je trouve ça assez irrespectueux.

Les 3 personnes qui étaient là déjeunent, puis arrive un groupe de 3 personnes, suivi d'un autre groupe de 5 personnes… Sofia est toute stressée en cuisine. En effet, elle doit toujours recommencer à zéro le café et les œufs durs, et elle stresse de se faire reprendre par José si le petit-déjeuner n'est pas prêt pour nous à 9h.

À la fin du petit-déjeuner, je reste parler avec José. Il m'explique qu'il y a certains réfugiés vénézuéliens qui sont vraiment gonflés, et qu'il pense que c'est à cause de leur système au pays, où ils ont été habitués à tout avoir (c'est un système socialiste). De ce fait, maintenant, ils se servent du système colombien et de l'accueil humanitaire pour avoir des choses. Il me dit que la majorité des gens font le tour des refuges et des centres d'accueil d'Ipiales, et qu'ils ne veulent pas travailler. Certaines personnes sont venues ici seulement pour demander les sacs de la Croix-Rouge que l'on donne de temps en temps. Ce sont des sacs qui contiennent du savon, du dentifrice, etc. José m'explique aussi que cette maison a été le premier refuge de la ville. Et qu'il y en a de plus en plus, car les centres d'accueil se font de l'argent sur le dos des réfugiés. En effet, grâce aux OI, les ONG reçoivent beaucoup de compensation. Il m'explique que la maison d'accueil où nous sommes appartenait avant à une femme suisse du diocèse, qui pensait revendre la maison avant que José arrive. Des travaux ont été faits pour que la maison accueille les sans-abris de la ville, pour qu'ils puissent dormir, se laver et manger un peu. Puis, avec les réfugiés qui ont commencé à arriver, la maison s'est transformée un peu en centre d'accueil pour les réfugiés. Il m'explique que du coup ils reçoivent aussi les aides des organisations internationales, mais qu'elles sont extrêmement contrôlées. Le World Food Program (WFP) par exemple demande des rapports chaque semaine, et pendant les courses, ils doivent normalement calculer le nombre de calories et grammes de chaque

aliment. José déteste cela et leur dit qu'il ne travaille pas pour eux, et qu'il n'a pas à faire cela. Il m'explique que le fait d'avoir une secrétaire a vraiment aidé, car avant il devait tout faire. Chaque mois, ils continuent à envoyer les rapports aux différentes organisations internationales, et avec Diana c'est plus facile. Cependant, il arrive qu'il se prenne la tête avec eux. Cependant, au final, s'il n'y a plus de Vénézuéliens ou de réfugiés qui passent par ici, ils ne recevront plus d'aide des organisations internationales. Il m'explique que ce sont quand même les missionnaires qui contrôlent et qui ont de l'argent aussi, donc la maison ne disparaîtra pas comme cela. Ce sont les autres centres d'accueil qui existent seulement grâce à l'aide internationale qui risquent de disparaître si la crise se termine.

À la fin de la discussion, je profite du temps pour aller travailler. Durant le repas du midi, je discute encore un peu avec José. Les autres ne parlent pas anglais, donc ça divise un peu la table, mais bon. José doit aller à Pasto le jeudi prochain rencontrer un curé ou un prêtre je ne sais pas trop. Il va donc venir avec moi. Ça me rassure, car toute seule, avec les histoires de manifestations qu'il y a dans la région je ne suis pas très sereine.

Finalement, il y aura 6 personnes ce soir, que des hommes, des Colombiens et des Vénézuéliens, dont deux qui étaient venus la veille. José me dit que même quand il a passé la frontière à Rumichaca, c'était très tranquille. Il me dit qu'au mois de mars ils ont eu dans les 300 personnes, qu'au mois de février presque 500 et pour l'année 2018, 5000. Je dois vraiment aller regarder les chiffres exacts, mais au moins ça me donne un approximatif. Il y a beaucoup de gens qui retournent au Venezuela en ce moment, c'est vraiment un endroit de passage. Le décompte de ma dernière semaine ici a commencé, alors je dois vraiment m'activer pour tout finaliser avant le départ. Je me suis fait une petite liste.

Jour 20 : Vendredi 5 avril 2019

J'aide un peu dans la cuisine avant le petit-déjeuner et j'entends à la radio qu'il y a encore des manifestations. C'est tous les jours on dirait, en plus ils bloquent les routes. Il faudra vraiment que je m'informe avant de partir jeudi prochain.

Depuis que José est rentré, je me sens un peu inutile… Je ne sais pas trop quoi faire, j'ai l'impression d'être dans les pattes de tout le monde. Je pense vraiment que j'ai un peu fini mon terrain ici, à part les entretiens qu'il me reste. Comme chaque vendredi, Sofia et Diana se rencontrent pour faire le compte des personnes qui sont venues cette semaine. Sofia prend aussi en note sur un carnet le nombre de personnes qui mangent ici (petit-déjeuner/repas du midi/repas du soir). Il y a aussi deux constructeurs qui sont ici, pour faire des travaux et rénover l'appartement du haut.

Le midi, l'ami de José de la Pastoral Social, Luis, vient aussi manger avec nous. Pendant le repas, on demande à José d'arrêter de parler en anglais pour que je puisse pratiquement mon espagnol. Bon, il me reste une semaine, je veux bien apprendre quelques mots de plus, mais je ne pense pas que mon niveau va s'améliorer en une semaine seulement. Luis me dit que je dois ramener avec moi la chaleur humaine des

gens colombiens. Qu'ici ils aiment se faire des câlins en se saluant et que tout vient du cœur, et qu'en rentrant, je dois être une Jade transformée. J'aime bien ces petites discussions, j'aime vraiment le côté jovial des Colombiens.

L'après-midi est très détente je trouve, je commence à comprendre comment ça marche avec José et on rigole bien quand même. Javier met de la musique et danse, Diana travaille, il y a les bruits de construction en même temps que nos rires, José bouge un peu partout, il est au téléphone, il boit un café avec nous, il doit sortir faire une commission. Puis la pluie se met à tomber fortement. On me dit que le mois d'avril est le mois de la pluie ici, et je comprends, il pleut tous les jours, et fortement. Finalement, ce sera un énorme orage, vraiment intense, je pense qu'il va y avoir pas mal d'inondations dans la ville.

José me montre une photo d'identité d'une jeune femme et me dit qu'on l'a tuée. Cette photo a été envoyée sur un groupe de discussion des différents centres d'accueil à Ipiales. Ils communiquent donc par un groupe WhatsApp, de manière informelle du coup. Il ne sait pas cependant comment cette femme est morte, mais elle a été tuée. Quel triste sort quand même…

Ce soir il y a 5 personnes, tous des hommes, qui viennent dormir ici. Un des hommes est colombien et comme le cas de Bertha, il va pouvoir rester ici jusqu'à lundi. Le deuxième étage de la maison a été un peu inondé, Javier a passé du temps à enlever toute l'eau. Dans la rue les gens s'activaient aussi pour enlever l'eau de leur maison. José appelle Sofia pour qu'elle prenne la soirée off, vu qu'il n'y a que 5 personnes. Je me rends compte que je suis la seule femme ce soir. Un groupe de Chiliens arrive, mais on leur refuse de dormir ici, car ils ont un chien. Et oui, les chiens ne sont pas autorisés ici. Ils préfèrent donc laisser leurs sacs qui sont assez lourds ici, et de dormir avec le chien ailleurs cette nuit. Javier me dit qu'ils vont sûrement passer la nuit à boire.

Nous remontons dans l'appartement assez tôt, vers 19h30 et nous finissons par regarder un film, et on n'a pas choisis le plus court : ce fut Titanic (qui dure 3h).

Jour 21 : Samedi 6 avril 2019

Vu qu'il y a très peu de femmes qui dorment ici ces derniers temps, je vais aussi faire mes entretiens avec Lisbet et sa mère, et José m'a proposé d'aller au Pastoral Social, au moins pour avoir leur avis de l'aide humanitaire offerte en Colombie je pense que ça peut être intéressant. À part s'il y a 5 femmes qui viennent d'ici mercredi soir. On croise les doigts.

José a très mal dormi cette nuit, il me dit que 4 des personnes qui ont dormi ici ont crié pour qu'on leur ouvre la porte à 6h du matin… Je n'ai absolument rien entendu, pourtant ils criaient vraiment fort à ce qu'il paraît. En plus,Javier a trouvé un sachet de drogue dans la chambre. Je pensais à de la cocaïne, mais José m'a dit que c'était sûrement de l'héroïne. Il m'explique que l'on peut avoir pitié d'eux comme ça quand on les voit avec leur couverture et leur sac à dos, mais dans leur poche ils ont de la drogue et ne sont pas

net. Cela l'énerve un peu, et je peux comprendre. Les deux constructeurs sont aussi de retour, dont un Vénézuélien. Je trouve ça fou comment, ici, on appelle toujours les gens en fonction de leur nationalité. Même pour les chambres, souvent on met les Colombiens ensemble, et les Vénézuéliens ensemble.

Nous partons en après-midi faire une autre tournée de courses au supermarché. La facture s'élève encore à plus d'un million de pesos, et nous repartons vers la maison avec un petit camion qui transporte les courses. En arrivant, José est un peu énervé, car on a racheté des choses qu'on avait déjà. Je me suis alors demandé pourquoi il n'y avait pas de liste des courses… Dans la remise, je compte les matelas qu'il y a, j'en distingue 21 plus 10 autres matelas assez sales au fond de la pièce. Ce qui fait un compte de 55 matelas (avec les lits) disponibles. José me fait la proposition de venir avec lui lundi à une rencontre pour voir comment tout se coordonne. C'est exactement ce que j'aimerais voir, je suis bien contente qu'il me propose d'y aller. Comparée aux autres, je vois bien que José a compris mon projet. Il m'explique aussi le financement depuis Cúcuta et Bogotá. J'ai l'impression que le bureau à Cúcuta (pour la comptabilité) est aussi important.

Ce soir il y a 13 personnes qui restent manger et dormir, dont 4 femmes! Une est péruvienne, mais je vais pouvoir interroger les 3 autres. Javier est encore parti sans revenir… Il a vraiment un problème, mais en même temps, José ne lui dit pas grand-chose quand il fait ça, donc c'est normal qu'il recommence. À la fin du repas, la majorité des réfugiés sortent pour fumer une cigarette. Au bout de 30 minutes, personne n'est revenu, José ouvre la porte, et il y a 6 policiers qui sont en train de les fouiller un à un. Ils ont d'énormes mitraillettes et je me demande bien ce qu'ils cherchent en fouillant des gens qui n'ont rien… Je pense qu'ils cherchent de la drogue. Ils leur ont vidé vraiment toutes les poches, main derrière la tête, collés au mur. Ça n'a vraiment pas l'air de choquer José qui me dit que cela arrive souvent. En plus, je me dis que les policiers savent qu'ici c'est un centre d'accueil. Ce n'est pas avec des gens qui n'ont pas d'argent qu'ils vont se faire de l'argent (c'est bien connu que si on a un problème avec la police ici, tout se règle régulièrement en argent, et j'ai expérimenté à Cartagena quand des connaissances se sont fait prendre en train de fumer de la marijuana, ils ont donc dû payer les policiers pour ne pas avoir de problèmes).

Je finis donc par faire mes 3 entretiens dans la soirée. Une des femmes ne m'écoutait qu'à moitié et elle est même partie à un moment avant de revenir quelques minutes après… C'est vrai qu'à 20h-21h, faire des entretiens avec des gens qui sont fatigués et dans un endroit public, ce n'est pas la meilleure des conditions. En effet, il m'est difficile de trouver un endroit vraiment tranquille pour parler. Il y a les bruits des autres personnes, une porte qui claque, la douche, une porte qui sonne… Et c'est vraiment le seul moment où je peux les interviewer, car le matin on n'a vraiment pas le temps, et le soir avant de manger non plus. Je suis quand même contente de la dernière personne avec qui j'ai parlé, qui était très ouverte à la discussion. Cette fois-ci j'ai pu vraiment discuter des problématiques liées aux femmes réfugiées et à l'aide humanitaire. Il me reste donc 4 femmes à interroger et José.

Jour 22 : Dimanche 7 avril 2019

Cette matinée, je me réveille un peu plus tard. Javier n'est toujours pas rentré… et il n'a même pas appelé. C'est donc Sofia qui s'occupe de tout.

Après le repas du midi, José me raconte les histoires farfelues qui lui sont arrivées depuis qu'il travaille ici. Il me parle d'un couple qui était venu et qui était en fait des voleurs reconnus dans la région. Il me parle aussi d'une femme suicidaire qu'il avait essayé d'aider. L'histoire qui l'a vraiment marqué est celle d'un homme qui venait de sortir de l'hôpital et qui a dû être emmené aux urgences en plein milieu de la nuit, car sa plaie s'était rouverte. Depuis ce jour, il avait eu plusieurs réunions avec la direction, et on ne prend plus personne qui vient de sortir de l'hôpital. Il m'explique bien que les gens ici ne sont pas formés pour être des infirmiers ou des psychologues pour des personnes suicidaires. En effet, il y avait même eu une fois un homme avec des problèmes psychiatriques que des policiers avaient amené. Ils avaient dit à José qu'ils viendraient le chercher le lendemain matin. José leur a demandé pourquoi il ne pouvait pas dormir au commissariat, et les policiers lui ont dit qu'ils ne pouvaient juste pas. Ce à quoi, José leur a répondu qu'ici n'ont plus ils ne pouvaient et que c'était contre les règles, car c'était trop dangereux. Je trouve quand même qu'il serait important d'avoir une aide médicale ou psychologique au sein du centre d'accueil. Il pourrait y avoir une personne qui travaillerait ici de 18h à 21h pour offrir cette aide et juger de la capacité des personnes à pouvoir dormir ici sainement. Il y a aussi un manque de communication entre les instances comme les hôpitaux qui n'ont pas dit la vérité à José quand ils ont envoyé la personne qui venait de se faire opérer 8h auparavant, ou encore la police qui pense pouvoir laisser un homme instable n'importe où sans prévenir. De plus, l'homme hospitalisé était un Colombien « desplazado », dont s'occupait William du Ministère des Affaires extérieures. Donc quand le problème est arrivé, Sofia devait communiquer avec lui avant d'appeler l'ambulance. Et c'est William qui avait la responsabilité de prévenir aussi la maison de la situation de l'homme qui sortait de l'hôpital.

Je pense que ces différentes situations ont fait de José un homme très prudent avec les réfugiés qui viennent ici. De ce fait, les règles sont les règles et il n'essaie vraiment pas de se faire ami-ami avec les réfugiés qui viennent. Il est donc parfois assez dur et même un peu méchant, mais il n'a juste pas confiance aux gens, je pense, ou plus confiance. Il me dit souvent qu'il ne sait pas encore combien de temps il va continuer à faire ce « volontariat » comme il l'appelle (alors qu'il est payé tout de même).
Javier arrive vers 20h. Je sens que l'atmosphère est un peu tendue et il va directement dans sa chambre. S'il était revenu le matin cela aurait été sûrement mieux. Je me rends compte aussi que de vivre dans un appartement pas très grand, à trois, quand il y a ce genre de situation c'est un peu suffocant… Ce n'est pas terrible pour la dynamique de travail, je pense.

Je finis la soirée avec José à parler de Pâques et des traditions colombiennes et équatoriennes.

Jour 23 : Lundi 8 avril 2019

Le petit-déjeuner est encore tendu, José ne parle pas vraiment, du coup les autres ne parlent pas non plus. On dirait que José est vraiment le méchant patron et dès qu'il arrive tout le monde se tait. Oui, c'est vrai qu'il hausse souvent la voix, mais quand on lui parle il est souvent compréhensif des autres… Ce n'est pas juste un monstre.

Je décide d'accompagner José à 11h00 pour une réunion sur les migrants à l'hôtel de ville. La réunion commence finalement à 11h50… le temps que tout le monde arrive. Finalement, elle se passe à la Casa de Justicia (palais de justice). Cette réunion est en fait extrêmement importante pour la ville, elle a réuni presque toutes les organisations internationales qui sont sur place. Nous sommes les seuls avec José à être venus des centres d'accueil de la ville. Il y a au moins 22 personnes présentent, et 5 personnes de la mairie, dont le maire de la ville et le secrétaire du maire. Il y a aussi un caméraman, une secrétaire et un assistant visuel (PowerPoint). C'est une réunion pour organiser la création de la « mesa de coordinación y atención à la población migrante ». C'est la première ville de la région qui organise cela. Vu l'ampleur de la crise migratoire, c'était essentiel pour la mairie de la ville d'organiser cette table de rencontre qui se réunira tous les mois. Tout est fait pour avoir comme objectif d'améliorer la situation des migrants et des réfugiés, que ce soit des Vénézuéliens ou d'autres personnes migrantes. Le but est donc de « trabajar juntos de mejor manera » (travailler ensemble d'une manière plus efficace). Le maire demande à ce que les organismes qui sont présents aident donc la ville et émettent des propositions pour améliorer la situation. Ipiales aimerait être un exemple de coordination humanitaire dans cette crise, pour les autres villes qui se trouvent aux frontières, et que le problème soit visible partout en colombien, que les gens prennent conscience de ce qui se passe. La ville prend en considération les demandes du gouvernement national de Colombie, appuyé par le Ministère des Affaires étrangères et le gouvernement régional. En 2009, il y a eu d'ailleurs la création d'une politique migratoire intégrale, puis en 2018 l'attention s'est portée aux Vénézuéliens « Politica publica de asistencia y atención a los migrantes ». Cela fait donc un an qu'il y a cette discussion pour créer une table de concertation des différents organismes impliqués. Il y a un an, il n'y avait pas non plus toute cette aide humanitaire à la frontière. Le but de la réunion est donc de lire tout le document de la mairie (voir Annexe 1). Ce qu'on propose aussi est la création d'un office d'information en ville pour les migrants et les gens de passage. L'OIM prend un moment la parole pour expliquer que c'est vraiment historique ce qu'il se passe à la frontière et que c'est pour cela qu'il faut adopter des actions concrètes, et que c'est important de pouvoir travailler ensemble. Le maire remercie aussi les 10 pays qui sont présents actuellement pour aider les migrants. C'est historique dit-il. Le secrétaire de la mairie explique aussi qu'en tant que pays (la Colombie) qui a vécu la guerre et qui est maintenant en paix, ou en processus de paix, c'est un devoir d'aider les autres. Il rajoute que le peuple colombien en a la capacité. Les discussions se finissent par des questions sur des cas particuliers comme une femme qui a des problèmes de santé mentale et qui ne trouve pas d'endroit où être accueillie, car il n'y a pas de moyens psychiatriques en ville.

Je remarque aussi qu'il aurait peut-être été intéressant d'intégrer des Vénézuéliens à cette table de concertation, c'est eux qui savent le mieux ce dont ils manquent et ce dont

ils ont besoin. De plus, les organisations internationales présentes se prenaient un peu la tête parce qu'on n'avait pas écrit tout le monde comme membre permanent, il manquait Action Sociale ou le World Food Program par exemple. José me dit qu'ils se battent un peu tous pour que leur nom soit valorisé et bien indiqué sur les documents officiels. C'est dommage, on n'est pas là pour savoir qui est le meilleur.

En tout cas cette réunion a vraiment été intéressante, totalement dans le sujet de mon mémoire alors j'ai pris le maximum de notes possible. Je suis bien contente que José m'y ait invitée. J'étais son assistante comme il aime dire.

Au cours de l'après-midi, je décide de commencer l'entretien avec José, au bout de 7 minutes nous sommes interrompus par une visite de l'UNICEF, José doit répondre à des questions concernant le centre d'accueil. C'est la journée des entretiens il me dit. Le fait d'être interrompu lors des entretiens est vraiment un problème, mais bon je fais avec. Nous finissons donc l'entretien 1h après et je suis très satisfaite de nos discussions. Il me parle aussi du réseau qui existe entre les différentes OI et ONG de la ville, qui comprend 20 institutions, et de la mauvaise communication qui peut exister. On discute aussi du futur de l'ONG et des Vénézuéliens qui vont sûrement repasser par ici lorsque la situation ira mieux dans leur pays. C'est d'ailleurs un sujet qui avait été mentionné ce matin lors de la réunion à la Casa de Justicia. On parle aussi d'un sujet auquel je n'avais pas pensé, mais de la facilité des Vénézuéliens de venir ici, car ils parlent la même langue. Cela leur permet de faire parfois des choses qui ne se feraient peut-être pas, car selon José, ils pensent que tout leur est dû. Il me dit qu'il pense qu'il y a des gens qui viennent parce que l'aide est gratuite. Je ne sais pas trop où donner de la tête, car clairement c'est une situation de crise…

La soirée est un peu chargée, car les autres refuges sont fermés. Il y a trois femmes qui arrivent, alors je décide de faire mes entretiens directement et de ne pas attendre après le repas, car cela risque de faire tard. Le problème, c'est que je me suis mise à faire un entretien de groupe et ce n'est pas vraiment ce que je voulais. C'est très difficile de faire des entretiens, je n'ai pas beaucoup de temps et de marge de manœuvre. De plus, c'est difficile de bien sélectionner les femmes, certaines ne veulent pas trop parler… Par contre, j'ai trouvé la bonne technique pour qu'on me parle de l'ambiance et des employés, avant on ne me disait rien, car on devait penser que je travaillais pour l'ONG. Dès que je dis que je suis une personne externe et objective, les langues se délient. Et ça fait 3 fois qu'on me parle de l'attitude désagréable de José…

Ce soir, il y aura une trentaine de personnes qui vont dormir ici. On décide de mettre tout un groupe d'hommes dans la salle de télévision. Du coup, ils doivent se laver dans la salle de bain des femmes, car la porte vers le 1er étage est fermée. C'était vraiment la course toute la soirée, et des fois je me demande si une équipe du matin et une équipe du soir ne serait pas avantageux. Par contre, je comprends que pour Sofia c'est vraiment sa cuisine, donc ça peut être délicat. De plus, les gros groupes comme cela, ça n'arrive pas si souvent… Au final, pour mes 3 entretiens avec l'équipe, personne ne m'a parlé du manque de personnel. Mais selon moi, je trouve que ce n'est pas facile et qu'ils n'ont pas assez de congés…

Je remonte donc dans l'appartement, assez épuisée… Il ne me manque qu'un entretien et je suis parée pour le départ. Javier dit à José qu'il ne va pas dormir ici cette nuit, j'ai très peur qu'il ne revienne pas demain matin. Et avec le nombre de personnes qu'il y a, ce ne serait vraiment pas sympa…

Jour 24 : Mardi 9 avril 2019

Sofia arrive à 7h30 et se fait réprimander, car soi-disant José lui avait dit 8h00. Je pense qu'il ne voulait juste pas aller lui ouvrir la porte. Je ne comprends toujours pas pourquoi ils ne font pas des doubles de clés… Javier est finalement arrivé à 8h00. Nous servons le petit-déjeuner et cela prend quand même du temps à cause de toutes les personnes qui sont ici. Il y a deux filles qui se prennent en selfie pendant qu'on les sert… Je trouve le décalage de la situation assez incroyable et limite triste.

Le petit-déjeuner est encore assez silencieux. José m'avait dit la veille que Diana est un peu énervée contre lui, car il l'avait réprimandée. José me dit aussi qu'il en a assez, car hier une des femmes que j'ai interrogée a falsifié son numéro d'identification, car elle n'avait pas ses papiers… Du coup, c'est double de travail pour lui. Il m'explique aussi qu'il a eu un avertissement grâce au réseau humanitaire d'Ipilaes (« RED » comme ça se dit en espagnol), qu'un homme avec des problèmes mentaux cherchait un logement. Il communique donc vraiment souvent avec ce réseau. José me dit aussi que depuis janvier, 1187 personnes sont venues dans l'ONG, soit de début janvier à fin mars. Il me dit qu'il y a donc beaucoup de monde aussi cette année.

Vers 10h, nous partons avec José pour notre excursion à Tulcán en Équateur. Nous passons par la Casa de Justicia pour parler à William et Marie Cielo une jeune femme qui travaille avec William. Marie Cielo décide de venir aussi avec nous à Tulcán, en effet José m'expliquera plus tard que c'est une journée de deuil pour elle aujourd'hui, car elle a perdu son frère il y a quelques années le 9 avril. Donc ça va lui faire du bien de faire une activité.

Nous repassons par la frontière où il y a beaucoup plus de personnes que l'autre fois. Il y a une file d'au moins 100 personnes qui attendent à la frontière équatorienne. Nous nous rendons à Tulcán en 15 minutes, et nous passons l'après-midi à nous promener. À part un cimetière avec des sculptures intéressantes, la ville ressemble un peu à Ipiales.

En revenant nous planifions, avec José et Marie-Cielo d'aller boire ce soir le fameux « hervido », un alcool local chaud. J'en profite un peu avant pour me reposer, nous avons quand même beaucoup marché aujourd'hui. Nous partons donc par la suite vers une terrasse avec une vue sympa sur Ipiales. Nous restons là-bas pendant au moins 3h à discuter. J'assiste donc à une discussion super intéressante entre José et Marie-Cielo sur la cause des migrants. Une discussion certes informelle, mais très pertinente pour la recherche. José mentionne encore le fait qu'on leur donne trop d'aide et que du coup ils en veulent toujours plus. Marie-Cielo indique aussi que des ONG ou OI viennent ici en ne connaissant rien aux problématiques migratoires et se retrouvent à aider pour aider.

Il faudrait donc donner plus d'informations sur la cause. Le problème aussi avec ce flux migratoire explique Marie est que beaucoup de femmes sont enceintes ou sont avec des enfants. Elle ne comprend pas comment à 20 ans tu peux déjà avoir 3 enfants… Que c'est une responsabilité énorme. Certaines personnes tombent même enceintes pendant le chemin. C'est quelque chose que j'ai pu moi-même remarquer durant mon séjour dans l'ONG. José m'explique qu'il y a clairement un manque d'éducation familial. Marie-Cielo enchaîne en disant qu'elle a proposé à plusieurs personnes de venir faire le ménage chez elle pour gagner un peu d'argent, et qu'aucune personne n'a accepté. José maintient donc sa théorie qu'on leur a trop donné dans leur pays et qu'en fait ils se servent de l'aide qu'on leur donne ici, mais qu'ils ne veulent pas réellement travailler. Il dit que c'est même culturel.

Marie-Cielo explique qu'une manière de pouvoir aider l'organisation entre les différents refuges serait de faire un carnet, ou même créer un carnet Scalabrini au sein même de l'ONG. Ça pourra aussi aider les personnes qui sont sans documents à avoir au moins une preuve avec elle. Comme Marie-Cielo fait partie de Migración Colombia, elle insiste sur le fait que toute personne illégale doit être mentionnée à Migración Colombia, et que l'ONG devrait en parler aux réfugiés qu'elle accueille. En plus, ça peut se faire simplement en ligne. Ça devrait même être une responsabilité de l'ONG. José va y réfléchir, mais je ne pense pas que cela sera mis en place. Le problème, nous explique Marie, est que par la suite, si on ne donne pas des documents à tout le monde, cela va favoriser le trafic de migrants, qui existe déjà à la frontière et que le gouvernement essaie d'éliminer pour que les réfugiés puissent passer légalement.

Je me questionne un peu sur la gestion de l'ONG quand même, et ça pourrait aider que la gestion soit un peu plus bottom up, car Sofia et Javier sont en contact tout le temps avec les gens et doivent aussi avoir leur point de vue sur comment aider et améliorer l'ONG. Cependant, leurs voix et leurs opinions ne sont absolument pas écoutées. Je pense aussi que c'est important qu'une autre personne soit en contact avec le réseau de la « RED ». Quand José n'est pas là, il y a beaucoup de confusion, comme la femme sourde… J'ai l'impression aussi que José ne dit jamais ce qu'il fait, où il va… Il ne parle pas non plus de cas spécifiques qui doivent venir dormir ici parfois. Il y a vraiment un manque de communication.

Je suis assez épuisée de la journée en rentrant, et je me dis que demain je vais devoir tout finaliser avant le départ. Il y a une personne qui a fumé en plus, José est parti le réprimander. Ça fait pourtant bien partie des règles…

Jour 25 : Mercredi 10 avril 2019

Le matin je me réveille un peu plus tard, car il y a seulement 2 personnes qui ont dormi ici. Javier revient vers 9h du matin, je pense qu'il s'est encore fait un peu reprendre par José. En plus hier nous l'avions croisé dans la rue et il avait caché sa copine Lisbet avant qu'elle réapparaisse quand nous l'avions dépassée. Bien sûr José l'a vue et a enfin compris pourquoi Javier partait tout le temps. Je pensais qu'il était au courant, mais en fait non. Javier agit comme s'il venait de rencontrer son père dans la rue…

Après le petit-déjeuner je repars travailler, Andrea appelle plusieurs fois, encore des histoires de documents qui ne vont pas… Ah l'administration ici. José part chercher un jeune homme missionnaire qui va venir travailler pendant 2 mois et demi avec le diocèse d'Ipiales. Il s'appelle Thuân, il a 29 ans et vient du Vietnam. Il ne parle pas très bien espagnol, et José veut seulement lui parler en espagnol, alors le pauvre il galère. Il se fait même disputer lors de la prière, car il l'a faite en anglais… Il va dormir ici ce soir, mais je crois qu'après il ira ailleurs.

Je finalise tout ce que j'ai à faire, signer les documents de consentement pour les entrevues, enregistrer les photos que j'ai prises, faire mon check-in pour mon vol de demain, etc. Je suis un peu stressée, car il me manque toujours une entrevue. Et avec Javier qui part et revient on ne sait quand, j'ai l'impression que je n'arriverai jamais à la faire.

Vers 17h, Javier revient, José voulait m'emmener au supermarché pour que je fasse des achats typiques à offrir à la famille avant de partir, mais je lui dis que je dois absolument aller avec Javier. J'essaie d'expliquer le comment du pourquoi, et finalement nous partons tous les deux. Nous nous retrouvons chez Lisbet, qui vit aussi avec d'autres familles. Je fais donc mon entretien avec une femme qui a ses enfants avec elle. C'est un peu chaotique, les enfants hurlent et bougent partout… Finalement, je décide de prendre aussi le témoignage de Lisbet, car elle avait dormi dans l'ONG au mois de janvier. J'ai donc fini mes entretiens avec les femmes réfugiées et je suis bien contente. J'ai pas mal de matériel pour mon mémoire. Je prends quelques photos et nous repartons avec Javier.

Le soir, il y a une dizaine de personnes qui dorment ici, Thuân décide de partir acheter le fameux « cuy », une sorte de gros hamster comestible. Je me prête au jeu, il faut bien que je le goûte avant de partir me dit-il. C'est vrai que c'est ma dernière soirée ici…

Jour 26 : Jeudi 11 avril 2019

Je finis les préparatifs avant le départ. On me donne des chocolats et des cafés que je mets dans ma valise. Je suis un peu triste de partir, car je sais que je ne les reverrai sûrement jamais, mais je suis contente de rentrer chez moi. Je suis assez épuisée, avec la barrière de la langue et la barrière culturelle, j'ai vraiment besoin de repos.

José m'accompagne jusqu'à la ville de Pasto, cette fois-ci nous prenons le bus et non le taxi. C'est 2h30 de route. Même dans le bus, il doit se charger de ce qui' se passe à la maison, car Thuan doit rencontrer des prêtres et Diana ne répond pas. Il réprimande aussi le chauffeur, car il est parti 20 minutes en retard (ce qui même moi ne me choque pas, vu que nous sommes en Colombie…). À Pasto nous nous disons au revoir et je prends un autre taxi collectif vers l'aéroport. Mon vol est à 16h42 et j'arrive vers 18h à Bogotá. Demain j'ai rendez-vous avec Alexandra du HCR pour ma dernière entrevue. Ceci marque donc la fin de mon terrain et de cette merveilleuse expérience en Colombie. Je rentre lundi à Montréal.

ANNEXE 5 – Formulaire de consentement : personnel de l'ONG

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT À UNE ENTREVUE EN ORGANISATION

1. Renseignements sur le projet de recherche
Vous avez été approché(e) pour participer au projet de recherche suivant :
FEMMES RÉFUGIÉES VÉNÉZUÉLIENNES DANS UNE ORGANISATION HUMANITAIRE COLOMBIENNE : ENJEUX DE COORDINATION INTER-ORGANISATIONNELLE EN CONTEXTE EXTRÊME

Ce projet est réalisé par :

Étudiante à la maîtrise à HEC Montréal :
Jade Sionnière

Directeur :
Sébastien Arcand

Résumé : Nous nous intéressons à la crise migratoire vénézuélienne en Colombie et plus spécifiquement à une ONG qui a mis en place un centre d'accueil pour migrants situé à Ipiales. Notre recherche est une étude de cas, dont le but est de faire ressortir les différents enjeux et défis d'une ONG, tout en regardant l'interaction entre les différentes parties prenantes interne et externe (structures relationnelles). Nous nous intéressons plus spécifiquement à la cause des femmes et à la prise en charge de femmes réfugiées. En nous basant sur des recherches faites antérieurement sur le genre et de la coordination inter-organisationnelle en contexte extrême, nous aimerions ainsi comprendre le processus de gestion de l'accueil des femmes réfugiées coordonnée par l'aide humanitaire en Colombie. La question se posera à savoir comment différentes parties prenantes travaillent ensemble en situation d'urgence, et plus spécifiquement comment elles s'organisent pour accueillir des femmes réfugiées. L'objectif final est ainsi d'améliorer le processus d'intervention des ONG dans un contexte extrême.

2. Aspect d'éthique de la recherche
Votre participation à ce projet de recherche doit être totalement volontaire. Vous pouvez refuser de répondre à l'une ou l'autre des questions. Il est aussi entendu que vous pouvez demander de mettre un terme à la rencontre, ce qui interdira au chercheur d'utiliser l'information recueillie. Le comité d'éthique de la recherche de HEC Montréal a statué que la collecte de données liée à la présente étude satisfait aux normes éthiques en recherche auprès des êtres humains. Pour toute question en matière d'éthique, vous pouvez communiquer avec le secrétariat de ce comité au (514) 340-6051 ou par courriel à cer@hec.ca. N'hésitez pas à poser au chercheur toutes les questions que vous jugerez pertinentes.

3. Confidentialité des renseignements personnels obtenus
Vous devez vous sentir libre de répondre franchement aux questions qui vous seront posées. Le chercheur, de même que tous les autres membres de l'équipe de recherche, le cas échéant, s'engagent à protéger les renseignements personnels obtenus en assurant la protection et la sécurité des données recueilles, en conservant tout enregistrement dans un lieu sécuritaire, en ne discutant des renseignements confidentiels qu'avec les membres de l'équipe de recherche et en n'utilisant pas les données qu'un participant aura explicitement demandé d'exclure de la recherche.

De plus les chercheurs s'engagent à ne pas utiliser les données recueillies dans le cadre de ce projet à d'autres fins que celles prévues, à moins qu'elles ne soient approuvées par le Comité d'éthique de la recherche de HEC Montréal. **Notez que votre approbation à participer à ce projet de recherche équivaut à votre approbation pour l'utilisation de ces données pour des projets futurs qui devront toutefois être approuvés par le Comité d'éthique de recherche de HEC Montréal**.

Toutes les personnes pouvant avoir accès au contenu de votre entrevue de même que la personne responsable d'effectuer la transcription de l'entrevue, ont signé un engagement de confidentialité.

4. Protection des renseignements personnels lors de la publication des résultats

Les renseignements que vous avez confiés seront utilisés pour la préparation d'un document qui sera rendu public. Les informations brutes resteront confidentielles, mais le chercheur utilisera ces informations pour son projet de publication. Il vous appartient de nous indiquer le niveau de protection que vous souhaitez conserver lors de la publication des résultats de recherche.

- **<u>Niveau de confidentialité</u>**

Option 1 :

- ☐ **J'accepte que mon nom et ma fonction apparaissent lors de la diffusion des résultats de la recherche.**

Si vous cochez cette case, les chercheurs pourront reprendre certains de vos propos en citant votre nom et votre fonction pour l'ensemble des documents ou articles de recherche produits à la suite de cette étude. Par conséquent, vous ne pouvez pas compter sur la protection de votre anonymat.

Option 2 :

- ☐ **J'accepte que ma fonction (uniquement) apparaisse lors de la diffusion des résultats de la recherche.**

Si vous cochez cette case, aucune information relative à votre nom ne sera divulguée lors de la diffusion des résultats de la recherche. Même si le nom de votre entreprise ne sera pas cité, il est possible qu'une personne puisse effectuer des recoupements et ainsi obtienne votre nom. Par conséquent, vous ne pouvez pas compter sur la protection de votre anonymat.

Option 3 :

- ☐ **Je ne veux pas que mon nom ni ma fonction apparaissent lors de la diffusion des résultats de la recherche.**

Si vous cochez cette case, aucune information relative à votre nom ou à votre fonction ne sera divulguée lors de la diffusion des résultats de la recherche. Même si le nom de votre entreprise ne sera pas cité, il est possible qu'une personne puisse effectuer des recoupements et ainsi obtienne votre nom. Par conséquent, vous ne pouvez pas compter sur la protection absolue de votre anonymat.

- **<u>Consentement à l'enregistrement audio de l'entrevue :</u>**
  - ☐ **J'accepte que le chercheur procède à l'enregistrement audio de cette entrevue.**
  - ☐ **Je n'accepte pas que le chercheur procède à l'enregistrement audio de cette entrevue.**

Vous pouvez indiquer votre consentement par signature, par courriel ou verbalement au début de l'entrevue.

SIGNATURE DU PARTICIPANT À L'ENTREVUE :
Prénom et nom : _____

Signature : _____ Date (jj/mm/aaaa) : _____

SIGNATURE DU CHERCHEUR :
Prénom et nom : _____

Signature : _____ Date (jj/mm/aaaa) : _____

ANNEXE 6 – Formulaire de consentement verbaux

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT VERBAL

1. Renseignements sur le projet de recherche
Vous avez été approché(e) pour participer au projet de recherche suivant :
FEMMES RÉFUGIÉES VÉNÉZUÉLIENNES DANS UNE ORGANISATION HUMANITAIRE COLOMBIENNE : ENJEUX DE COORDINATION INTER-ORGANISATIONNELLE EN CONTEXTE EXTRÊME

Ce projet est réalisé par :

Étudiante à la maîtrise à HEC Montréal :
Jade Sionnière

Directeur :
Sébastien Arcand

Résumé : Nous nous intéressons à la crise migratoire vénézuélienne en Colombie et plus spécifiquement à une ONG qui a mis en place un centre d'accueil pour migrants situé à Ipiales. Notre recherche est une étude de cas, dont le but est de faire ressortir les différents enjeux et défis d'une ONG, tout en regardant l'interaction entre les différentes parties prenantes interne et externe (structures relationnelles). Nous nous intéressons plus spécifiquement à la cause des femmes et à la prise en charge de femmes réfugiées. En nous basant sur des recherches faites antérieurement sur le genre et de la coordination inter-organisationnelle en contexte extrême, nous aimerions ainsi comprendre le processus de gestion de l'accueil des femmes réfugiées coordonnée par l'aide humanitaire en Colombie. La question se posera à savoir comment différentes parties prenantes travaillent ensemble en situation d'urgence, et plus spécifiquement comment elles s'organisent pour accueillir des femmes réfugiées. L'objectif final est ainsi d'améliorer le processus d'intervention des ONG dans un contexte extrême.

2. Aspect d'éthique de la recherche
Votre participation à ce projet de recherche doit être totalement volontaire. Vous pouvez refuser de répondre à l'une ou l'autre des questions. Il est aussi entendu que vous pouvez demander de mettre un terme à la rencontre, ce qui interdira au chercheur d'utiliser l'information recueillie.
Le comité d'éthique de la recherche de HEC Montréal a statué que la collecte de données liée à la présente étude satisfait aux normes éthiques en recherche auprès des êtres humains. Pour toute question en matière d'éthique, vous pouvez communiquer avec le secrétariat de ce comité au (514) 340-6051 ou par courriel à cer@hec.ca. N'hésitez pas à poser au chercheur toutes les questions que vous jugerez pertinentes.

3. Confidentialité des renseignements personnels obtenus
Vous devez vous sentir libre de répondre franchement aux questions qui vous seront posées. Le chercheur, de même que tous les autres membres de l'équipe de recherche, le cas échéant, s'engagent à protéger les renseignements personnels obtenus en assurant la protection et la sécurité des données recueilles, en conservant tout enregistrement dans un lieu sécuritaire, en ne discutant des renseignements confidentiels qu'avec les membres de l'équipe de recherche et en n'utilisant pas les données qu'un participant aura explicitement demandé d'exclure de la recherche.

De plus les chercheurs s'engagent à ne pas utiliser les données recueillies dans le cadre de ce projet à d'autres fins que celles prévues, à moins qu'elles ne soient approuvées par le Comité d'éthique de la recherche de HEC Montréal. **Notez que votre approbation à participer à ce projet de recherche équivaut à votre approbation pour l'utilisation de ces données pour des projets futurs qui devront toutefois être approuvés par le Comité d'éthique de recherche de HEC Montréal**.

Toutes les personnes pouvant avoir accès au contenu de votre entrevue de même que la personne responsable d'effectuer la transcription de l'entrevue, ont signé un engagement de confidentialité.

4. Protection des renseignements personnels lors de la publication des résultats

Les renseignements que vous avez confiés seront utilisés pour la préparation d'un document qui sera rendu public. Les informations brutes resteront confidentielles, mais le chercheur utilisera ces informations pour son projet de publication. Il vous appartient de nous indiquer le niveau de protection que vous souhaitez conserver lors de la publication des résultats de recherche.

- **Niveau de confidentialité**

  - ☐ **J'accepte de participer à ce projet de recherche.**

Si vous cochez cette case, aucune information relative à votre nom ne sera divulguée lors de la diffusion des résultats de la recherche. Vous pourrez compter sur la protection de votre anonymat.

Option 1 :

- ☐ **J'accepte que mon nom apparaisse lors de la diffusion des résultats de la recherche.**

Si vous cochez cette case, les chercheurs pourront reprendre certains de vos propos en citant votre nom pour l'ensemble des documents ou articles de recherche produits à la suite de cette étude. Vous ne vous attendez à aucune protection de votre anonymat.

Option 2 :

- ☐ **Je ne veux pas que mon nom apparaisse lors de la diffusion des résultats de la recherche.**

Si vous cochez cette case, aucune information relative à votre nom ne sera divulguée lors de la diffusion des résultats de la recherche. Vous pourrez compter sur la protection de votre anonymat.

- **Consentement à l'enregistrement audio de l'entrevue :**
-

  - ☐ **J'accepte que le chercheur procède à l'enregistrement audio de cette entrevue**

  - ☐ **Je n'accepte pas que le chercheur procède à l'enregistrement audio de cette entrevue.**

Vous pouvez indiquer votre consentement par signature, par courriel ou verbalement au début de l'entrevue.

SIGNATURE DU PARTICIPANT À L'ENTREVUE :
Prénom et nom : _____

Signature (verbal) : _____ Date (jj/mm/aaaa) : _____

SIGNATURE DU CHERCHEUR :
Prénom et nom : _____

Signature (verbal) : _____ Date (jj/mm/aaaa) : _____

ANNEXE 7 – Formulaire de consentement : observation

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT VERBAL À L'OBSERVATION LORS DE RÉUNIONS OFFICIELLES OU DE RENCONTRES INFORMELLES

1. Renseignements sur le projet de recherche
Vous avez été approché(e) pour participer au projet de recherche suivant :
FEMMES RÉFUGIÉES VÉNÉZUÉLIENNES DANS UNE ORGANISATION HUMANITAIRE COLOMBIENNE : ENJEUX DE COORDINATION INTER-ORGANISATIONNELLE EN CONTEXTE EXTRÊME

Ce projet est réalisé par :

Étudiante à la maîtrise à HEC Montréal :
Jade Sionnière

Directeur :
Sébastien Arcand

Résumé : Nous nous intéressons à la crise migratoire vénézuélienne en Colombie et plus spécifiquement à une ONG qui a mis en place un centre d'accueil pour migrants situé à Ipiales. Notre recherche est une étude de cas, dont le but est de faire ressortir les différents enjeux et défis d'une ONG, tout en regardant l'interaction entre les différentes parties prenantes interne et externe (structures relationnelles). Nous nous intéressons plus spécifiquement à la cause des femmes et à la prise en charge de femmes réfugiées. En nous basant sur des recherches faites antérieurement sur le genre et de la coordination inter-organisationnelle en contexte extrême, nous aimerions ainsi comprendre le processus de gestion de l'accueil des femmes réfugiées coordonnée par l'aide humanitaire en Colombie. La question se posera à savoir comment différentes parties prenantes travaillent ensemble en situation d'urgence, et plus spécifiquement comment elles s'organisent pour accueillir des femmes réfugiées. L'objectif final est ainsi d'améliorer le processus d'intervention des ONG dans un contexte extrême.

2. Aspect d'éthique de la recherche
Votre organisation a donné son accord à la tenue de cette recherche. Le chercheur demande votre autorisation pour faire de l'observation dans le cadre de réunions officielles ou de rencontres informelles. Afin que le consentement soit volontaire et éclairé, et qu'il n'y ait aucune barrière face à la langue, un consentement verbal est souhaitable.

Le comité d'éthique de la recherche de HEC Montréal a statué que la collecte de données liée à la présente étude satisfait aux normes éthiques en recherche auprès des êtres humains. Pour toute question en matière d'éthique, vous pouvez communiquer avec le secrétariat de ce comité au (514) 340-6051 ou par courriel à cer@hec.ca. N'hésitez pas à poser au chercheur toutes les questions que vous jugerez pertinentes.

3. Confidentialité des renseignements personnels obtenus
Vous devez vous sentir libre de répondre franchement aux questions qui vous seront posées. Le chercheur, de même que tous les autres membres de l'équipe de recherche, le cas échéant, s'engagent à protéger les renseignements personnels obtenus en assurant la protection et la sécurité des données recueilles, en conservant tout enregistrement dans un lieu sécuritaire, en ne discutant des renseignements confidentiels qu'avec les membres de l'équipe de recherche et en n'utilisant pas les données qu'un participant aura explicitement demandé d'exclure de la recherche.

De plus les chercheurs s'engagent à ne pas utiliser les données recueillies dans le cadre de ce projet à d'autres fins que celles prévues, à moins qu'elles ne soient approuvées par le Comité d'éthique de recherche de HEC Montréal. **Notez que votre approbation à participer à ce projet de recherche équivaut à votre approbation pour l'utilisation de ces données pour des projets futurs qui devront toutefois être approuvés par le Comité d'éthique de recherche de HEC Montréal**;

Toutes les personnes pouvant avoir accès au contenu des observations de même que la personne responsable d'effectuer la transcription des observations, ont signé un engagement de confidentialité.

4. Autorisation de participation en tant qu'observateur et protection des renseignements personnels lors de la publication des résultats

Les renseignements que vous avez confiés seront utilisés pour la préparation d'un document qui sera rendu public. Il vous appartient de nous indiquer le niveau de protection que vous souhaitez conserver lors de la diffusion des résultats de cette recherche. Vous devez donc nous aviser si vous consentez ou non à être sujet à l'observation dans le cadre de cette recherche. L'observation se fera lors de réunions officielles ou de rencontres informelles.

Option 1 :

- ☐ **J'accepte de me soumettre à l'observation du chercheur et que mon nom et ma fonction apparaissent lors de la diffusion des résultats de la recherche.**

Si vous cochez cette case, seulement votre nom et votre fonction seront divulgués lors de la diffusion des résultats de la recherche et vous consentez à être sujet de l'observation du chercheur. Le nom de l'organisation ne sera pas diffusé.

Option 2 :

- ☐ **J'accepte de me soumettre à l'observation du chercheur et que ma fonction (uniquement) apparaisse lors de la diffusion des résultats de la recherche. Mon nom ne devra pas apparaître en aucun cas.**

Si vous cochez cette case, seulement votre fonction sera divulguée lors de la diffusion des résultats de la recherche et vous consentez à être sujet de l'observation du chercheur. Le nom de l'organisation ne sera pas diffusé, mais il possible qu'un intervenant interne ou externe à l'étude puisse effectuer des recoupements et ainsi puisse identifier votre nom. Vous ne pouvez vous attendre à la protection complète de votre anonymat.

Option 3 :

- ☐ **J'accepte de me soumettre à l'observation du chercheur, mais je veux que ni mon nom ni ma fonction n'apparaissent lors de la diffusion des résultats de la recherche.**

Si vous cochez cette case, vous consentez à être sujet de l'observation du chercheur, mais aucune information relative à votre nom ou à votre fonction ne sera divulguée lors de la diffusion des résultats de la recherche. Le nom de l'organisation ne sera pas diffusé, mais il possible qu'un intervenant interne ou externe à l'étude puisse effectuer des recoupements et ainsi puisse identifier votre fonction. Vous ne pouvez vous attendre à la protection complète de votre anonymat.

Option 4 :

- ☐ **Je refuse de me soumettre à l'observation du chercheur.**

Dans le cas échéant, tout renseignement vous concernant sera omis de la diffusion des résultats.

AUTORISATION DU PARTICIPANT À LA RÉUNION OU RENCONTRE :

Prénom et nom : _____

Signature (verbal) : _____

Date (jj/mm/aaaa) : _____

SIGNATURE DU CHERCHEUR :

Prénom et nom : _____

Signature (verbal) : _____

Date (jj/mm/aaaa) : _____

ANNEXE 8 – Autorisation de recherche dans une organisation

DEMANDE D'AUTORISATION D'EFFECTUER UNE RECHERCHE DANS UNE ORGANISATION

Votre organisation a été approchée pour participer au projet de recherche suivant :
FEMMES RÉFUGIÉES VÉNÉZUÉLIENNES DANS UNE ORGANISATION HUMANITAIRE COLOMBIENNE : ENJEUX DE COORDINATION INTER-ORGANISATIONNELLE EN CONTEXTE EXTRÊME

Ce projet est réalisé par Jade Sionnière qui étudie à la maîtrise à HEC Montréal. Ce projet est réalisé sous la supervision du directeur Sébastien Arcand.

Les renseignements recueillis au cours de ce projet seront utilisés pour la préparation d'un document qui sera rendu public. L´ensemble de la collecte de données sera récoltée par entretiens semi-dirigés et observation, auprès du personnel de l'ONG et des réfugiés. Les informations brutes resteront confidentielles, mais le chercheur utilisera ces informations pour son projet de publication.

Chaque participant doit nous indiquer le niveau de protection qu'il souhaite conserver lors de la publication des résultats de recherche. Toutefois, les répondants seront informés que leur anonymat pourra être garanti. Les personnes interrogées au sein du centre d'accueil des réfugiés d'Ipiales qui veulent garder l'anonymat seront donc nommées dans le travail de recherche par un pseudonyme ou un surnom. Leur position au sein de l'organisation ne sera pas non plus diffusée si la personne ne le souhaite pas. De plus, même si la direction de l'organisation le demande, aucun document qui pourrait compromettre et révéler l'identité des personnes participantes ne sera diffusé.

Nous vous demandons l'autorisation d'effectuer notre collecte de données dans votre organisation.

Pour toute question en matière d'éthique, vous pouvez communiquer avec le secrétariat du Comité d'éthique de la recherche de HEC Montréal au (514) 340-6051 ou par courriel à cer@hec.ca. N'hésitez pas à poser au chercheur toutes les questions que vous jugerez pertinentes.

J'accepte que cette recherche soit conduite dans l'entreprise que je dirige.
☐ **Oui**
☐ **Non**

Nom de l'entreprise	
Adresse du siège social	
Nom et fonction du ou des signataires autorisés	
Numéro de téléphone	
Courriel	
Signature	

Résumé du projet de recherche :

Nous nous intéressons à la crise migratoire vénézuélienne en Colombie et plus spécifiquement à une ONG qui a mis en place un centre d'accueil pour migrants situé à Ipiales. Notre recherche est une étude de cas, dont le but est de faire ressortir les différents enjeux et défis d'une ONG, tout en regardant l'interaction

entre les différentes parties prenantes, interne et externe (structures relationnelles). Nous nous intéressons plus spécifiquement à la cause des femmes et à la prise en charge de femmes réfugiées. En nous basant sur des recherches faites antérieurement sur le genre et de la coordination inter-organisationnelle en contexte extrême, nous aimerions ainsi comprendre le processus de gestion de l'accueil des femmes réfugiées coordonné par l'aide humanitaire en Colombie. La question se posera de savoir comment différentes parties prenantes travaillent ensemble en situation d'urgence, et plus spécifiquement comment elles s'organisent pour accueillir des femmes réfugiées. L'objectif final est ainsi d'améliorer le processus d'intervention des ONG dans un contexte extrême.