

5. LA CROIX-ROUGE, LE CROISSANT-ROUGE ET LES MÉDIAS

Services d'information et médias: un dialogue permanent

Croix-Rouge d'El Salvador

Origine et développement des services d'information

La Croix-Rouge d'El Salvador, fondée le 13 mars 1885, vient de fêter son 105^e anniversaire. Sa longue histoire est jalonnée d'actions humanitaires dans les situations d'urgence survenues à El Salvador, depuis les interventions quotidiennes – administrer des premiers secours, transporter des blessés et des malades en ambulance, traiter et distribuer du sang –, jusqu'aux grandes catastrophes naturelles, en particulier les tremblements de terre et le conflit interne, qui n'a pas diminué d'intensité ces dix dernières années.

Toutes ces interventions ont contribué à développer, de façon presque naturelle, les relations de la Croix-Rouge d'El Salvador avec les médias, la Société nationale étant perçue comme une source importante d'information, dans la mesure où elle opère chaque jour dans des situations d'urgence.

Jusqu'en 1974, les fonctions de relations publiques et d'information assumées par le biais des médias étaient très limitées; elles manquaient en outre d'une structure définie, capable de répondre aux besoins de l'information.

Depuis cette date néanmoins, la Croix-Rouge d'El Salvador s'est vu confrontée à une série d'événements, tant sur le plan social que politique et militaire.

En 1976, les locaux du siège central furent occupés par des groupes émanant de secteurs organisés, qui, connaissant le rayonnement de l'institution, cherchaient à travers elle, à satisfaire à des exigences incompatibles avec nos Principes fondamentaux.

Ceci étant, une série de pourparlers fut entamée entre les chefs de ces organisations et les dirigeants de la Croix-Rouge d'El Salvador. Celle-ci commença par définir ses orientations, ainsi que celles du Mouvement, enchaînant sur la ligne de conduite la plus pertinente à adopter pour assurer l'application des Principes fondamentaux.

Il nous fut extrêmement difficile de faire prévaloir notre point de vue; à tel point que nous avons décidé d'abandonner nos quartiers et de faire usage d'installations provisoires, afin de maintenir les services ordinaires au bénéfice de la communauté en général.

Les réactions qui s'ensuivirent et qui émanaient de différents secteurs sociaux et corporatifs n'empêchèrent pas la Société nationale d'appliquer diverses stratégies, afin de rester à l'écart de tout ce qui pouvait mettre en péril son impartialité et sa neutralité. Elle prit donc part à des actions, assumant tantôt le rôle de modérateur, tantôt répondant à des appels des forces armées, des autorités ecclésiastiques et de ces mêmes groupes organisés. Le but étant d'éviter que ne surgissent des entraves aux activités entreprises dans des situations susceptibles de causer des victimes. Il y eut des moments d'extrême tension, où prévalurent toutefois la modération, la loyauté de tout le personnel et son désir de servir sous le drapeau de la Croix-Rouge.

Politique d'information de la Société nationale

En conséquence de ces événements, la direction de la Croix-Rouge d'El Salvador décida de créer un département des Relations publiques, chargé de diffuser en permanence l'image de la Croix-Rouge au sein de la communauté et d'actualiser les politiques d'information, tant vis-à-vis de l'extérieur qu'au sein de la Société nationale.

Une fois fixés les objectifs et les normes à suivre, la Société définit les activités à déployer dans le domaine des relations publiques, de l'information et de la diffusion.

Afin de stimuler la nouvelle organisation, il se révéla indispensable d'engager un professionnel en la matière, qui, avec l'appui d'un responsable de l'information et d'une secrétaire, permettrait de maintenir un contact permanent avec les médias.

Diffusion

Les publics-cibles: A partir de 1980, des conférences ont été données aux forces armées gouvernementales, portant, en particulier, sur les normes fondamentales du droit international humanitaire.

Dès lors, il fallut élaborer un programme de diffusion permanent et conjoint entre le CICR et la Croix-Rouge d'El Salvador; chacune des institutions nomma un délégué pour la diffusion.

Comme, par ailleurs, il convient d'adapter les programmes de diffusion aux personnes auxquelles ils s'adressent, des modèles types ont été élaborés, en fonction des catégories de destinataires: recrues, soldats, hommes de troupe ou officiers. Un important travail de diffusion a donc été entrepris, à grand renfort de matériel et de documents qui, avec l'accord préalable des hautes autorités militaires, purent également être distribués aux combattants de l'opposition.

Avec le temps, une telle campagne a fini par atteindre un public toujours plus large, attirant entre autres, l'attention des universitaires, avocats, médecins, magistrats, ainsi que des étudiants des niveaux secondaires et primaires. Au cours de ces derniers mois, ce qu'on appelle «le théâtre libre» a également été introduit en tant que méthode pédagogique. Il s'agit de saynettes dirigées par un artiste local qui a recours à des volontaires du public. Ensemble, ils mettent en scène des tableaux destinés à faire connaître les principes de base du droit international humanitaire. Cette méthode a suscité de l'intérêt, non seulement de la part du secteur pour lequel il avait été conçu, mais également de celui des forces armées dans leur ensemble.

Diffusion interne: Les programmes de diffusion au sein de la Croix-Rouge d'El Salvador ont été conçus de façon à donner davantage de force et de cohérence aux activités de la Société nationale. Ce fut particulièrement le cas dans les zones conflictuelles, où bon nombre de membres ont rencontré de nombreuses difficultés et souffert d'incompréhension de la part, précisément, des secteurs censés bénéficier des services de la Société nationale. La diffusion interne stimule, en effet, le désir de servir, comme elle améliore la qualité de l'action de ses membres. Par ailleurs, elle contribue au développement de la Société, tout en prévenant les éventuelles frustrations découlant de la situation conflictuelle, ainsi que des conditions difficiles dans lesquelles les membres doivent travailler.

Relations de la Croix-Rouge d'El Salvador avec les médias

Les relations qu'entretient la Croix-Rouge d'El Salvador avec les médias ont toujours été bonnes, en raison de la multiplicité de ses activités, source d'informations intéressantes. Le département des Relations publiques maintient des contacts permanents avec les médias et les sources officielles, mettant à leur disposition des bulletins d'information, dans le but de promouvoir les activités ordinaires de tous les services et départements de l'institution, d'une part, et d'autre part, d'encourager les actions extraordinaires de collectes de fonds et de secours en cas de catastrophe.

En dépit de la diffusion assez large des Principes fondamentaux et du droit international humanitaire dans tous les secteurs de la population, les derniers incidents survenus en novembre 1989, suite à la recrudescence des combats dans la capitale et dans sa périphérie, ont une nouvelle fois prouvé qu'il était nécessaire d'intensifier la diffusion, et ceci, par tous les moyens possibles à disposition.

Compte tenu des caractéristiques des conflits armés actuels, en particulier leur déplacement des régions rurales vers les zones urbaines, la Croix-Rouge d'El Salvador a eu à subir, au cours de ces derniers mois, les effets de divers incidents: ambulances attaquées, secouristes blessés et autres difficultés, qui ont entravé, dans une large mesure, le travail d'assistance aux victimes.

C'est finalement grâce au renforcement des mesures de sécurité et au dévouement de tous les membres, que se sont maintenues les activités humanitaires, raison d'être de la Société nationale.

Cette dernière expérience et d'autres activités ont eu pour conséquence de renforcer un certain scepticisme quant à notre façon d'appliquer les Principes fondamentaux – et ce, tant dans les sphères politiques et militaires, qu'au sein de la population civile –, ce qui nous a incités à reprendre, conjointement avec le CICR, nos émissions radio-phoniques qui, aujourd'hui, couvrent le pays tout entier.

Formation

Suite à la création du Centre national de formation, dépendant de la direction nationale du Volontariat, différents projets ont été mis en œuvre, dans le but de fournir les connaissances nécessaires à un meilleur développement, tant des structures administratives que de la capa-

cité opérationnelle de la Société, et ce avec le soutien économique des Sociétés nordiques. On pense que d'ici 1992, la plupart des objectifs visés auront été atteints.

Programme d'identité

Il existe, à El Salvador, beaucoup d'organisations semblables à la Croix-Rouge, arborant des emblèmes distinctifs analogues au sien, et constituées, dans leur majorité, de membres dissidents de la Croix-Rouge d'El Salvador. La plupart de leurs activités s'inspirent de celles de la Croix-Rouge d'El Salvador, jusqu'au point de lui «disputer» parfois les victimes. Et qui plus est, d'aucuns ont pensé que ces organisations font partie de la Croix-Rouge! Certains de nos membres en sont même venus à croire qu'il existait une réelle concurrence et ils se sont pris à ce jeu.

Par le biais de l'information et de la diffusion, les membres ont pris conscience qu'appartenir à la Croix-Rouge équivaut à faire partie d'une organisation *sui generis*; et que c'est précisément cette particularité qui confère un caractère spécifique à la conduite de tous les membres.

L'exemple précédent donne le ton en matière d'application de la Politique d'information du Mouvement (Programme d'identité). Il est évident que, pour parvenir à la «solidarité d'image» au niveau de la Société nationale, l'effort et la bonne volonté de tous ses membres sont nécessaires.

Programme de formation des communicateurs

Nous avons toujours été d'avis que «l'on a beau disposer des meilleurs techniciens dans les domaines de l'assistance, du sauvetage, des premiers secours, etc.», tant que ceux-ci ne croient pas véritablement dans la doctrine de la Croix-Rouge, dans son application en particulier, ils resteront toujours des membres dépourvus de l'esprit de la Croix-Rouge. Nous devons donc tous être des diffuseurs par excellence, conscients de ce que nous sommes, de ce que nous faisons et de la raison pour laquelle nous le faisons.

Nous avons mis sur pied un programme national dans le but de former des instructeurs en matière de communication, dans nos 52 sections, afin d'intéresser, dans un premier temps, les 6000 membres que compte la Croix-Rouge d'El Salvador. Avec la collaboration du

département des Relations publiques, chaque instructeur fera de l'information un moyen de familiariser le public avec les objectifs de la Société, en commençant par l'informer de nos activités quotidiennes, ainsi que d'autres qui revêtent un caractère plus extraordinaire. Nous sommes certains que «vendre» nos nouvelles constituera un défi permanent, tout en sachant, par ailleurs, que c'est la seule façon de pouvoir gagner la confiance, la compréhension et l'appui de ce public, qu'il est de notre devoir de servir.

Programme de relations avec les médias

Au cours de ces derniers mois, nous avons organisé des séminaires destinés aux médias, auxquels ont participé des représentants de la presse, de la radio et de la télévision, ainsi que des services gouvernementaux préposés à l'information. Les résultats ont été à la hauteur des objectifs visés. Nous avons, en outre, été invités à participer à des programmes spéciaux. Finalement, des documents relatifs aux activités de la Société nationale et du Mouvement ont été publiés.

Perspectives d'avenir

Nous sommes conscients qu'il nous reste beaucoup à faire, d'autant plus qu'il ne survient pas tous les jours des événements marquants, susceptibles d'intéresser la presse. Et nous savons aussi, bien que nos activités soient à tout moment «transparentes», qu'il ne s'avère pas toujours attrayant d'en rendre compte. Toutefois, nous sommes certains que nous devons mettre en pratique le Programme d'identité du Mouvement, comme étant le meilleur moyen de sensibiliser tous les membres de notre Société nationale, et d'en faire des communicateurs de premier ordre.

Comme nous l'avons fait jusqu'ici, nous continuerons à «saturer» de nos informations tous les médias, tandis que nos programmes de diffusion nous permettront de compléter notre stratégie afin d'atteindre nos objectifs.

**Département des Relations publiques
Département de la Diffusion et de l'Information
Secrétariat exécutif
Croix-Rouge d'El Salvador**