

Document de travail¹

Thème 2 : Discours et communication sur la migration: quels rôles, responsabilités et ressources ont les gouvernements ?

Séance de table ronde 2.2 : *Communiquer efficacement avec les migrants*

Table des matières

1. *Introduction*
2. *Principaux enjeux pour les décideurs politiques*
3. *Défis et tensions*
4. *Idées d'action*
5. *Questions directrices*
6. *Ressources et exemples de meilleures pratiques*

* * *

1. Introduction

a. *Contexte mondial*

Le monde connaît actuellement un niveau record de mouvements migratoires. Le nombre croissant de migrants internationaux a désormais atteint la barre des 272 millions de personnes, contre 258 millions en 2017². Or, il ne s'agit pas là d'un phénomène nouveau. Depuis toujours, l'humanité est en mouvement. Certaines personnes se déplacent pour trouver un travail ou des opportunités économiques, pour rejoindre leur famille ou encore pour entreprendre des études. D'autres se déplacent pour fuir un conflit, les

¹Le présent document a été préparé par l'UNAOC, sous la direction des co-présidents de la TR 2.2, la Gambie, les Philippines et les Émirats arabes unis, et avec de précieuses contributions des membres de l'équipe de la TR pendant et entre les consultations de la table ronde. Même si tout a été mis en œuvre pour s'assurer que les informations fournies sont exactes, les auteurs déclinent toute responsabilité et ne donnent aucune garantie quant à la validité, l'exactitude et l'exhaustivité des informations contenues dans le présent document. Ce dernier a pour unique objectif d'informer et de stimuler le débat de la table ronde 2.2 lors de la réunion au sommet du FMMD, en janvier 2020. Il n'est pas exhaustif dans son traitement du thème de la table ronde 2.2 et ne reflète pas nécessairement les points de vue des auteurs, des organisateurs du FMMD et des gouvernements ou organisations internationales impliqués dans le processus du FMMD.

²Département des affaires économiques et sociales de l'Organisation des Nations unies (DAES de l'ONU) Division de la population. Chiffres de la migration 2019. Rapport : <https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/data/estimates2/estimates19.asp>

persécutions, le terrorisme, les violations des droits de l'homme ou les effets néfastes des changements climatiques et des catastrophes naturelles.

La migration est aussi sans nul doute plus controversée aujourd'hui qu'à n'importe quel autre moment depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale. La migration se produit dans un contexte fortement polarisé, en proie à des allégations inexacts négatives et dangereuses au sujet des migrants et des processus migratoires qui sont peu représentatives de la réalité. Même si plusieurs enquêtes et rapports ont montré que l'attitude générale à l'égard de la migration reste positive, les opposants à la migration se font davantage entendre que les voix en faveur de la migration.

La polarisation politique toujours plus marquée et l'âpre rhétorique anti-immigration ont même refaçonné les récits traditionnels sur la migration et les communautés de migrants. Dans de nombreux pays, l'hostilité politique et publique envers la migration a abouti à une importante réduction des voies légales de l'immigration.

Alors que la migration devient une question de plus en plus épineuse et politisée, les gouvernements doivent relever le défi de trouver des moyens d'injecter des informations dans un débat politique polarisé et de gagner la confiance de publics sceptiques, tout en étant confronté à des obstacles susceptibles d'entraîner des interprétations erronées de messages ou à une exacerbation des tensions. Dans ce contexte, il est indispensable que les gouvernements communiquent efficacement avec les migrants, qui peuvent être méfiants envers les gouvernements du pays d'accueil et du pays d'origine.

Approuvé par l'Assemblée générale des Nations Unies le 19 décembre 2018, le Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières (PMM) exhorte les gouvernements à « Fournir dans les meilleurs délais des informations exactes à toutes les étapes de la migration » (objectif 3) et à s'engager à renforcer les « efforts pour fournir, mettre à disposition et diffuser, dans les meilleurs délais, des informations exactes, accessibles et transparentes sur les aspects des migrations concernant les États, les populations et les migrants à tous les stades de la migration³ ».

La table ronde 2.2 examinera les rôles, les responsabilités et les ressources des gouvernements pour communiquer avec les migrants, de même que les meilleures pratiques et recommandations leur permettant de le faire de façon plus efficace.

b. Objectifs de la table ronde 2.2

Les objectifs de la table ronde 2.2 sont les suivants :

- échanger les expériences des gouvernements – et d'autres parties prenantes – en ce qui concerne les pratiques et les enseignements tirés d'une communication efficace avec les migrants tout au long du cycle migratoire (dans les pays d'origine, de transit, d'arrivée et de retour) ;
- identifier les moyens et les méthodologies permettant de mesurer le succès de différentes initiatives de communication en faveur des migrants ;
- identifier les avantages mutuels d'une communication efficace avec les migrants pour toutes les parties prenantes ;

³Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières :

https://refugeesmigrants.un.org/sites/default/files/180711_final_draft_0.pdf.

- favoriser une meilleure compréhension des objectifs, des outils, des défis et des responsabilités des gouvernements dans leur communication avec les migrants, notamment en ce qui concerne les campagnes d'information préalables au départ, dans le cadre des efforts de communication des services consulaires, les processus d'immigration et d'obtention de visas et les processus d'intégration locale ;
- sensibiliser l'opinion à l'importance d'une approche soucieuse de l'égalité des sexes et des droits de l'homme dans la communication avec les migrants ;
- renforcer la capacité des gouvernements à informer les migrants sur les processus de réinsertion dans leur pays d'origine ;
- réfléchir sur l'efficacité et les implications éthiques des pratiques de communication des gouvernements à l'intention des communautés de migrants et des organisations de représentation des diasporas, et examiner les options pour faire face à de nouveaux défis dans le contexte de l'émergence de nouveaux médias, y compris la désinformation et les discours de haine.

c. Résultats escomptés de la table ronde 2.2

Les résultats escomptés de la table ronde 2.2 sont les suivants :

- recueillir des témoignages concrets sur les aspects à améliorer dans la communication des gouvernements avec les migrants, notamment en veillant à ce que cette dernière soit soucieuse de l'égalité des sexes, sensible aux particularités culturelles et ciblée de façon efficace ;
- identifier les moyens et outils permettant d'évaluer l'efficacité de la communication des gouvernements avec les migrants ;
- formuler et élaborer des recommandations concrètes pour la coopération future entre les différentes parties prenantes, en regroupant tous les niveaux du processus de prise de décision, y compris les acteurs non gouvernementaux, tels que les migrants, la diaspora, les femmes et les organisations de jeunesse.

2. Principaux enjeux pour les décideurs politiques

Les gouvernements sont confrontés à une transformation drastique du paysage médiatique. Alors que de moins en moins de personnes lisent la presse écrite et d'autres médias imprimés et que de plus en plus de contenus sont créés et partagés en ligne, il n'y a jamais eu autant de possibilités d'adapter la communication en fonction des préférences du public ou d'offrir des perspectives de dialogue direct entre les administrations publiques et les populations.

Dans le même temps, en raison de la prolifération des médias numériques, des créateurs de contenus, de la désinformation et des « fausses nouvelles », il devient de plus en plus difficile pour le public – y compris les migrants – de déterminer quelles informations et quels acteurs sont fiables. En outre, la quantité et la vitesse des partages d'informations rendent le respect d'instructions ou de lignes directrices difficile.

Ce nouvel environnement médiatique peut également réduire l'espace pour une présentation nuancée et objective des faits. Les journalistes travaillent avec des délais de plus en plus serrés et sous la pression

d'attirer des lecteurs, leur succès étant de plus en plus mesuré au nombre de clics et de partages sur Internet, ce qui les pousse à produire davantage de titres et de contenus sensationnalistes.

Parallèlement à ces tendances, la manière dont les décideurs politiques présentent les informations peut façonner dans une large mesure l'opinion publique et avoir un impact non négligeable sur le succès des politiques migratoires. Dans un espace médiatique de plus en plus caractérisé par la désinformation et le sensationnalisme, chaque initiative de communication équilibrée et fondée sur les faits compte. Et dans un contexte de manque de confiance dans les gouvernements et de soutien croissant aux partis anti-immigration, nous n'avons pas droit à l'erreur.

3. Défis et tensions

La communication gouvernementale au sujet de l'immigration peut émaner de diverses sources et de différents niveaux. Elle peut être planifiée ou spontanée, et être favorable ou non à l'immigration. Les gouvernements peuvent s'efforcer de communiquer des informations neutres ou essayer de convaincre les gens de soutenir des politiques spécifiques.

Dans le contexte de la migration, les mots et la terminologie revêtent une importance particulière. Cependant, alors que la plupart des gouvernements disposent d'équipes de spécialistes en communication, dans la grande majorité des cas, ceux-ci n'ont pas été formés pour traiter les questions liées à l'immigration, les mises à jour régulières concernant les tendances et les flux migratoires ainsi que les possibilités et les problèmes en rapport avec la migration.

Même si les mots sont importants, la communication n'est pas seulement une question de langue, mais aussi de calendrier. Les mesures qui accompagnent la communication, les contextes dans lesquels elles émergent et les parties prenantes qui les mettent en œuvre sont autant d'indices critiques en ce qui concerne les intentions de ces dernières et les hypothèses sous-jacentes à leurs actions. Les gouvernements peuvent se servir de la communication et donner aux différentes parties l'impression d'avoir été entendues et informées, sans stigmatiser ou aliéner davantage les communautés de migrants.

La démarche de certains gouvernements a été d'étudier le cycle migratoire dans son ensemble et de sensibiliser les migrants et les migrants potentiels à divers moments à travers des messages différents, plus précisément les moments pendant le cycle où une certaine forme d'intervention gouvernementale se produit (par exemple, lorsque les migrants cherchent à obtenir des papiers avant le départ ou qu'ils entament des procédures consulaires). Cette approche requiert un travail de coordination considérable entre les pays d'origine, de destination et de transit.

Les décideurs politiques ont tendance à insister beaucoup sur l'impact économique de la migration, des considérations dont les gens ne se préoccupent pas nécessairement au premier chef. La population s'inquiète aussi de questions de stabilité, de loyauté et de familiarité, et de la concurrence que les migrants peuvent déclencher en ce qui concerne toute une série de biens (l'emploi, le logement, les prestations sociales, l'accès à l'école, les soins de santé et les services publics). Les décideurs politiques doivent s'attaquer de front à ces préoccupations, reconnaître leur légitimité et expliquer comment éviter les problèmes potentiels.

4. Idées d'action

Les gouvernements et les autres acteurs doivent réfléchir à l'utilisation des techniques de communication et de marketing, d'autant plus que les opposants à l'immigration s'en servent de façon très efficace.

Identification des groupes cibles

La diversité des expériences migratoires remet en question la segmentation traditionnelle du public — les messages et leur ton doivent donc être adaptés aux différents publics. Dans leurs efforts de communication, les gouvernements doivent tenir compte de la diversité au sein de la communauté de migrants.

Les efforts déployés pour communiquer avec les migrants doivent prendre en compte les diverses situations et circonstances des migrants, qui peuvent varier sensiblement. Il y a des communautés de migrants qui présentent des besoins différents, dont les femmes migrantes, les enfants migrants, les migrants en situation irrégulière, les migrants âgés, les travailleurs migrants, les migrants présentant un handicap, les migrants LGBT+, etc.

Pour communiquer efficacement avec les différents groupes de migrants, les gouvernements doivent mobiliser du temps et des ressources afin d'identifier les aspects qui les distinguent, leurs habitudes de consommation des médias, les restrictions auxquelles ils doivent faire face et la façon dont ils répondront à des récits spécifiques. Les arguments susceptibles de convaincre un groupe pourraient en contrarier un autre. Les gouvernements doivent être conscients des différences en matière d'alphabétisation, d'éducation aux médias, de connaissances technologiques et d'accès au sein des populations migrantes. Bien comprendre les préoccupations du public cible et faire en sorte qu'il se sente entendu sont des mesures essentielles pour mettre au point des récits percutants et communiquer efficacement avec les migrants.

Identifier les canaux de communication adéquats

Les gouvernements doivent aller à la rencontre des migrants. Ils doivent donc se servir des médias sociaux, de la télévision, des films, des arts et de toute autre plate-forme appropriée. Pour garantir une communication efficace, les messages doivent être adaptés au public à l'aide du canal médiatique adéquat. Les gouvernements doivent trouver les canaux appropriés pour communiquer avec les migrants afin de les atteindre et de mieux leur venir en aide.

Les canaux de communication traditionnels

Les gouvernements peuvent utiliser les méthodes de communication traditionnelles, telles que la sensibilisation à la base (le porte-à-porte), les services d'assistance téléphonique, les lignes directes et les centres d'appels — des canaux accessibles qui ne s'appuient pas sur des moyens techniques sophistiqués et qui peuvent faciliter la communication avec les migrants.

Les consulats sont des vecteurs évidents de diffusion d'informations et les gouvernements peuvent mettre en place des points d'information le long des principaux axes de migration pour offrir aux migrants la possibilité de communiquer avec les représentants consulaires du pays d'origine.

Les travailleurs migrants sont particulièrement en proie à la désinformation lors du recrutement, une phase pendant laquelle ils peuvent être victimes d'une tromperie sur la nature de l'emploi, les conditions de travail, etc. Dans un effort de fournir des informations exactes et en temps utile aux migrants, et cela, pendant toutes les étapes de la migration, les gouvernements doivent envisager de mettre en place des formations d'orientation préalables au départ et postérieures à l'arrivée, qui offrent un contact direct et de bonnes possibilités de communication avec les migrants.

Nouveaux médias

Les médias sociaux constituent une source d'information essentielle pour de nombreux migrants qui se fient parfois davantage aux informations circulant sur les réseaux sociaux qu'à celles diffusées par les services gouvernementaux. Pour communiquer avec les migrants, les gouvernements peuvent utiliser les plateformes des médias sociaux afin de soutenir les réseaux de migrants et de leur permettre de participer à l'élaboration et la diffusion des informations. Plus précisément, les médias sociaux peuvent servir à fournir des informations en temps réel, en particulier dans le contexte de crises ou d'urgences. Les gouvernements peuvent aussi choisir de développer des applications qui répondent aux besoins en information des migrants, par exemple en y reprenant les services d'urgence et les postes consulaires.

Identifier les messagers adéquats

Les campagnes de communication connaissent souvent un succès accru lorsqu'elles sont mises en exergue par des messagers de confiance. En effet, le messager est tout aussi important que le message lui-même. Les gens sont plus susceptibles d'entendre et de croire les messages de personnes en qui ils ont confiance. Un éminent représentant de la diaspora ou de la communauté de migrants dans le pays de destination peut constituer un candidat idéal. L'efficacité d'une sensibilisation par les pairs dans le pays d'origine qui met à contribution les migrants directement afin de recueillir et diffuser des informations a été prouvée scientifiquement, à la fois pour informer les migrants des risques et pour changer l'attitude du public à l'égard de la migration irrégulière. Les gouvernements doivent envisager de forger des alliances avec des messagers ou des influenceurs efficaces (champions sportifs, vedettes des médias, etc.) et de célébrer des modèles d'inclusion sociale et de paix sociale dans leurs efforts de communication.

Langue

- Les gouvernements doivent communiquer dans la langue des migrants.
- Les contenus doivent être adaptés à différents niveaux d'alphabétisation et être accessibles aux personnes présentant un handicap.
- Le langage utilisé doit être simple et clair, et éviter le jargon, les acronymes, etc.
- Chaque message doit être soucieux de l'égalité des sexes et répondre aux besoins spécifiques et aux défis qui se posent pour les femmes, les hommes, les filles et les garçons – les migrants n'étant pas un groupe homogène.
- Bien qu'il soit essentiel de communiquer des faits et des informations exactes, les valeurs sont également importantes. Les gouvernements doivent identifier les éléments auxquels les gens accordent de l'importance ainsi que leur principale source d'humanité commune, et déterminer comment les mettre en rapport avec les expériences des migrants.
- Les gouvernements et leurs communicateurs doivent comprendre comment et quand parler aux différents publics, et quand être à leur écoute.

Interactivité

La communication fonctionne comme une boucle. Il ne s'agit pas uniquement de communiquer des renseignements *aux* migrants, mais aussi de recevoir un retour d'information *des* migrants. L'interactivité est essentielle dans ce contexte. Par exemple, les travailleurs migrants doivent avoir la possibilité de signaler les cas d'exploitation et d'abus, et ces canaux de communication doivent être reliés à des mécanismes d'assistance et de réclamation.

Assistance et accès aux services

Les informations destinées aux communautés de migrants doivent :

- être mises à la disposition des migrants de façon à ce que ceux-ci ne soient pas contraints de divulguer des informations personnelles (statut d'immigration, identité, etc.) ;
- inclure l'emplacement et les coordonnées des services d'aide destinés aux migrants, en particulier les services d'urgence disponibles dans les pays hôtes (hôpitaux, commissariats de police, centres d'orientation, centres d'accueil, etc.) ;
- comprendre des informations claires concernant les droits des migrants dans le pays d'accueil, les droits de l'homme et libertés fondamentales, les options, les voies de migration régulière et les possibilités de retour.

Organisations de la société civile

Mobiliser et mettre à contribution les organisations de la société civile, en particulier les organisations de migrants et de représentation des diasporas, peut faciliter sensiblement la communication avec les migrants. Les organisations de la société civile sont, en général, en prise directe avec les migrants, disposent d'informations sur les crises qui affectent leurs communautés, et peuvent donc être des alliées indispensables pour générer du contenu en vue de garantir une communication efficace. Plus précisément, les organisations de la société civile ont les moyens d'atteindre les migrants difficiles à atteindre (par exemple, les migrants en situation irrégulière, etc.).

Les gouvernements peuvent choisir de travailler avec des organisations spécialisées de la société civile pour élaborer des lignes directrices sur la façon de communiquer avec les migrants. Former des partenariats avec les organisations de migrants et offrir un soutien à ces organisations (financement, renforcement des capacités, activités pour tirer parti de leur travail, telles que la formation professionnelle, etc.) peut constituer un autre moyen efficace d'améliorer la communication. Organiser des événements (réunions, conférences, séminaires, etc.) avec les organisations de la société civile pour atteindre divers réseaux de migrants peut aussi représenter un moyen utile d'entrer en contact avec les migrants.

Secteur privé

En général, les employeurs sont en contact permanent avec les travailleurs migrants. La mise en place de mécanismes pour communiquer avec l'ensemble de leurs travailleurs migrants peut représenter un moyen efficace d'atteindre un grand nombre de personnes. Ces acteurs du secteur privé peuvent communiquer des informations aux migrants sur une crise émergente, les mesures à mettre en œuvre pour se protéger, etc.

Le rôle positif du secteur privé se reflète également dans un dialogue social efficace. Les consultations et la coopération entre les gouvernements, les employeurs et les organisations des travailleurs peuvent aboutir à une meilleure communication entre les administrations publiques et les travailleurs migrants.

Formation

Dans de nombreux ministères de l'immigration aux niveaux national et local, les décideurs politiques sont chargés d'élaborer des campagnes de communication, d'évaluer le choix des mots et de remédier à d'éventuelles réactions négatives de la part du public. La capacité de communiquer efficacement sur la migration avec les migrants devrait être intégrée dans des formations de base destinées aux équipes de communication internes et reflétée dans les documents de communication stratégiques des autorités

publiques correspondantes. En outre, les gouvernements doivent veiller à garantir la cohérence des messages véhiculés par les différents acteurs du gouvernement, organismes, etc.

Médias

Une collaboration active entre les gouvernements et les médias (journalistes) peut contribuer à la fois à lutter contre la désinformation et à fournir aux migrants des informations exactes. Différentes mesures peuvent être mises en place, y compris des possibilités de formation pour les journalistes, le développement de codes de conduite pour l'élaboration de rapports sur la migration, etc.

5. Questions directrices

- Comment les gouvernements et les autres communicateurs impliquent-ils les migrants dans l'élaboration de messages qui résonnent en eux ?
- Qu'en est-il du rôle des non-migrants dans ce processus ? Une grande partie des messages publics sur l'immigration émanant des gouvernements s'adressent presque exclusivement à un public national. Par conséquent, il est important de reconnaître leur rôle dans l'élaboration des récits sur la migration et leur impact inévitable sur les messages.
- Comment la communication à l'intention des migrants mise en place par les gouvernements peut-elle être évaluée et mise à l'essai ? Comment l'efficacité et l'impact de la communication peuvent-ils être mesurés ?
- Comment les messages peuvent-ils être sensibles à l'égalité des sexes et répondre aux besoins spécifiques, aux priorités et aux défis auxquels sont confrontés les femmes, les hommes, les filles et les garçons migrants ?
- Comment la cohérence des messages émanant des plus hautes instances peut-elle être maintenue auprès de divers publics cibles ? Comment les gouvernements peuvent-ils garantir la cohérence globale de leurs messages et de leur communication avec les migrants ?
- Quels objectifs les différents acteurs et niveaux gouvernementaux poursuivent-ils dans leur communication avec les migrants ?
- Comment les gouvernements et les autres communicateurs (par exemple, la société civile, les organisations de représentation des diasporas, les communautés de migrants, etc.) peuvent-ils segmenter d'une manière satisfaisante ? Sur quelles données ou sources de données peuvent-ils s'appuyer pour identifier la taille du public, les besoins linguistiques, etc. ?
- Comment les gouvernements peuvent-ils rendre leurs informations accessibles aux migrants ? Comment peuvent-ils répondre aux besoins des migrants ? Certaines pratiques ou canaux de communication avec les migrants sont-elles plus utiles que d'autres ? Si oui, pourquoi, et à quelles fins ?
- Comment les gouvernements peuvent-ils établir une relation de confiance avec les migrants présents sur leur territoire et avec leurs citoyens à l'étranger ?
- À quels messagers faut-il faire appel pour communiquer avec les migrants ?
- Quelles sources médiatiques doivent être mobilisées pour communiquer de façon efficace avec les migrants ? Comment les gouvernements et les autres parties prenantes peuvent-ils lutter contre la diffusion d'informations erronées aux migrants ?
- Quel rôle les migrants et leurs réseaux peuvent-ils jouer dans la vérification des informations (évaluation par les pairs) ?
- Comment les gouvernements, notamment à l'échelon local, peuvent-ils intégrer des informations personnalisées sur les services de base afin de promouvoir l'inclusion sociale et la participation des communautés de migrants ?
- Comment les processus d'immigration et d'obtention de visas peuvent-ils être améliorés pour mieux informer tous les migrants sur l'existence de voies de migration régulière ?
- Dans quelle mesure les pratiques de communication efficaces encouragent-elles le retour volontaire et la réintégration durable ? Quelles sont ces pratiques ?

- Comment les gouvernements et les autres communicateurs peuvent-ils atteindre les migrants difficiles à atteindre ? Quel rôle les communautés de migrants, la société civile et le secteur privé peuvent-ils jouer ?

6. Resources and Best Practices Examples

Cities

Governments at the local level, while often lacking a voice in setting immigration policy, are responsible for many concrete aspects of migration, from the organization and use of public spaces to the development of affordable housing, and plans to meet the social, cultural, religious, and other needs of diverse communities. Cities and states have a long history of promoting diversity through communication campaigns, such as “[Diverse City](#)” in New York, which presents immigration as part of the city’s identity and richness.

IOM, the UN Migration Agency

- IOM, the UN Migration Agency, launched the [MigrantApp \(MigApp\)](#) in 2017, the first pilot of an IOM global initiative to provide information to facilitate regular, safe, and orderly migration using mobile devices. The MigApp provides reliable, rapid, and free information in three languages on governmental, private, and civil society services for migrants. The MigApp facilitates access to information on more than 1,500 georeferenced centers where migrants can receive assistance or information. The application also offers tips on regular and orderly migration, alerts on risks related to irregular migration and the option to answer mini surveys safely, thus fostering migrant empowerment. The MigApp provides information on health centers, consulates, and embassies, migration offices, human rights protection centers, as well as centers that offer shelter. It also includes information regarding training and employment, specific assistance for vulnerable groups of people such as women, children, and victims of trafficking in persons, as well as assistance programmes for migrants. <https://www.iom.int/news/un-migration-agency-launches-mobile-app-migrants-mesoamerica>
- In September 2019, IOM released the promising results of a rigorous scientific review of its [Migrants as Messengers](#) peer-to-peer awareness-raising campaign implemented in Senegal, Guinea and Nigeria from December 2017 to March 2019. A short video about the Migrants as Messengers campaign can be found here: <https://www.iom.int/video/migrants-messengers-overview>
 - o The project trained returnee irregular migrants to use the Organization’s mobile-phone-based Community Response App to take videos of other returnees answering set questions about their experiences. The videos were edited and widely circulated on social media and at community events.
 - o The [Project Evaluation](#) reveals that 19 per cent of potential migrants surveyed were better informed, 25 per cent more aware of the risks of irregular migration and one-in-five less likely to do so after participating in IOM awareness raising events in Dakar, Senegal, relative to a control group who did not.

OECD Network of Communication Officers on Migration (NETCOM)

Good communication can be a powerful tool in support of migrant integration. The “[Communicating on Migrant Integration](http://www.oecd.org/migration/netcom)” website of the OECD Network of Communication Officers on Migration (NETCOM) makes available articles and good practice examples on the topic: www.oecd.org/migration/netcom.

International Centre for Migration Policy Development (ICMPD)

Practices supported by ICMPD:

- **Georgia:** Within the EU-funded [ENIGMMA project](#), implemented by ICMPD and funded by the EU, the project team together with Georgian state institutions and stakeholders in the destination country started a practice of joint development of legal residence guidelines for Georgian migrants in several destination countries (Greece, Spain and Italy). On the Georgian side, the Georgian Diaspora department within the Ministry of Foreign Affairs (MFA) is involved, alongside the State Commission on Migration Issues, the Consular Department of MFA, and consular services abroad. With regard to the destination countries, the stakeholders differ: they include ministries responsible for migration and residence permits, municipalities, NGOs, academia, and private immigration lawyers.
- **Republic of Moldova:** the [Crisis Communication Plan in the field of irregular migration](#)⁴ was devised with the participation of a wide range of governmental actors and institutions at local and central levels. Such an inclusive approach was important, in particular, when a sensitive topic is addressed and it contributed to better inter-institutional coordination with regard to communication in the field of irregular migration. Another lesson learnt from this action is the need to involve the communication services/communicators of various state agencies.
- **The Philippines:** Together with the Philippines Overseas Employment Administration, ICMPD, under the MIEUX initiative⁵ deployed [social marketing tool](#) in attempting to influence behaviour of different segments of the populations (young people, students, women, would-be migrants, etc.) in relation to a campaign on trafficking and illegal recruitment. Social marketing campaigns are designed to influence the target group’s actions and adopt a new behaviour or change a current behaviour which affects the target group in a negative way. In doing so, there is a need to understand different target groups’ needs and level of understanding and target them differently based on their level of education, age, understanding and other characteristics. In this respect, a 5P approach to communication with migrants is advisable: public - product- place - promotion – partnership.
- Participatory approach by communicating with migrants while devising policies and programmes in order to take into consideration their needs, aspirations and priorities - e.g. Malawi, Madagascar and Ghana developed diaspora engagement policies by consulting diaspora groups abroad; Cabo Verde elaborated the National Immigration Strategy by communicating with immigrants residing in the country.
- **Integrated approaches to communicate with different categories of migrants** – e.g. Pakistan and Afghanistan established [Migrant Resource Centers](#) with EU support⁶ (implemented by ICMPD) targeting would-be migrants and returnees in a holistic manner.

⁴ <https://www.mieux-initiative.eu/en/actions/176-moldova-communication-irregular-migration>

⁵ <https://www.mieux-initiative.eu/en/actions/145-philippines-trafficking-in-human-beings-i>

⁶ <https://www.icmpd.org/our-work/capacity-building/regions/silk-routes/>

ILO

1. The [Recruitment Advisor](#) is an online peer-to-peer review platform that allows migrant workers to comment on their experiences, rate the recruitment agencies and learn about their rights. The platform is available in multiple languages, and currently lists thousands of agencies in Nepal, the Philippines, Indonesia, Qatar, Saudi Arabia, Hong Kong (China), Malaysia, Singapore, and Kenya, and is expanding to other countries. The MRA was launched in 2018 and is developed by the International Trade Union Confederation (ITUC) with the support of the ILO.
2. The International Labour Organization (ILO) is embarking on a series of [media training programmes](#), and has developed a toolkit and glossary for journalists to ensure that journalists are able to (a) share accurate and unbiased information with potential migrants, and (b) contribute to a balanced public narrative on migration. In addition, each year the ILO hosts a Global Media Competition on Labour Migration to promote and reward quality reporting.
3. The ILO has supported the establishment of [Migrant Worker Resource Centres](#) (MRCs) in multiple countries. The MRCs are run by government, trade unions and civil society organizations, and provide information and support services (including legal support and dispute resolution). The ILO has also developed an operations manual for the establishment and operation of MRCs.

Philippine Experience: Effective Communication with Migrants as a Country of Origin

In the context of the current discourse on Migration Governance, the Philippines identifies itself as a country of origin. While the country does host a significant foreign-born community within its archipelago, there are approximately 10 million⁷ Filipinos Overseas, who still call the Philippines home. It is for their protection, rights, and welfare that the Philippine Government has emerged over the last 4 decades as a champion for global governance for the protection of migrants.

The Philippine legislature has been a partner in this effort, enacting laws that designed to offer protection to Filipino migrants at all stages of the migration cycle, facilitating interphase with government at pre-departure, on-site, return and reintegration. These stages in the cycle offer opportunities for effective communication, through institutionalized mechanisms, as well as through other channels, facilitated by technology and social media, among others. It is the view of the Philippines that all channels combined are needed to be effective.

It is at those points of interphase that there exists an opportunity, an obligation even, for government to communicate effectively with migrants, through institutional mechanisms.

Considering the large number of Overseas Filipinos, the Philippine government strongly enforces its mandate of protecting Filipino migrants and promoting their welfare through bilateral, regional and multilateral platforms, including informal processes such as the GFMD.

The Philippines also ensures that there is an effective, timely and accurate communication between the government and Filipino migrants at all stages of migration, to guarantee their safety and protection.

⁷ The number is estimates at 10,353,514 as of 31 December 2018

Multiple traditional and innovative communication channels are utilized to break communication barriers and reach out to overseas Filipinos (OFs) wherever they may be, and however they may choose to communicate. The primary driver of our communications platform is the preference of our migrants.

Protection Mandate grounded in the 1987 Philippine Constitution

ARTICLE II, SECTION 4. The prime duty of the Government is to serve and protect the people

ARTICLE XIII, SECTION 3. The State shall afford full protection to labor, local and overseas, organized and unorganized, and promote full employment and equality of employment opportunities for all.

Embodied as a Pillar of Philippine Foreign Policy:

The Protection of the rights and Promotion of the welfare and interest of Filipinos overseas is one of the pillars of Philippine Foreign Policy, of equal value as Political interests in national security and territorial integrity, and interests in Economic diplomacy.

Statutes:

Republic Act No. 8042 as amended by R.A. 10022, or the Migrant Workers Act of 1995

Declaration of Policy:

- Uphold the dignity of overseas Filipinos
- Provide adequate and timely social, economic and legal services to Filipino migrant workers
- State does not promote overseas employment. The existence of overseas employment rests solely on the assurance that the dignity and fundamental human rights and freedoms of the Filipino citizens shall not, at any time, be violated.
- Gender sensitive criteria in formulation and implementation of policies and programs affecting migrant workers.
- Filipino migrant workers, documented or undocumented, are adequately protected and safeguarded
- Civil society members are partners in the protection of Filipino migrant workers and in the promotion of their welfare
- Government fees and other administrative costs of recruitment, introduction, placement and assistance to migrant workers shall be rendered free

The Philippines has found that Filipino migrants are most comfortable interacting through word of mouth from among their contemporaries in the community, through the internet, and by utilizing social media channels. There is a need to ensure that the information shared on these platforms are relevant and valid. The effort to clear these platforms of false information is also key. Multisectoral engagement with civil society and the migrant community organizations is key to stop the spread of false information.

For government transactions, however, migrants still trust government web-portals, physical presence of the government abroad, and face to face interactions. This is an advantage, in terms of ensuring valid information. However, there is a need to invest in the necessary infrastructure to facilitate those interactions at regular and reliable intervals.

The following are the protective schemes and best practices of the Philippines in caring for its migrants:

Pre-Departure Phase:

1. Documentation of Overseas Filipino Workers (OFWs)

The Philippines has long focused efforts to ensure that OFWs, particularly those in vulnerable situation, are properly documented, in line with GCM Objective 7, 14, among others:

The following innovations have been added to augment existing procedures:

- New Hires Online Services for Recruitment and Manning Agencies. These involve the submission to the POEA by licensed agencies recruiting land-based and sea-based works of their new hires' employment documents using internet, and paying the processing fees online.
- Balik-Manggagawa (BM) Online Processing System. This is a web-based facility that enables the Balik-Manggagawa (BM) or vacationing OFW to apply online for Overseas Employment Certificate (OEC) and have the approved OEC printed by him/her anywhere.
- POEA's AIR-TIP provides free legal assistance to complainants who are victims of illegal recruitment and recruitment violations of licensed and unlicensed recruiters,

2. Pre-Departure Seminars

• **Pre-Departure Orientation Seminar (PDOS) for Emigrants**

The Commission on Filipinos Overseas (CFO) conducts country-specific PDOS to Filipino emigrants to orient them on topics such as travel regulations, immigration procedures, rights and obligations as Filipino migrant, cultural differences, settlement concerns, employment and social security concerns.

In order to make its services more accessible to the public, the CFO also conducts mobile PDOS especially in areas that are historically considered as origin provinces of Filipino emigrants.

• **Peer Counseling**

This pre-departure program is designed for 13 to 19 years old. It aims to provide a venue for youth migrants to discuss their specific concerns about leaving their country of birth and residing in a new country.

• **Country Familiarization Seminar (CFS) for Europe-Bound Au Pairs**

The CFS platform for cultural exchange participants of Au Pair to be equipped with adequate information on settlement processes, values, cultural and social realities in the host countries, health and safety measures, airport and travel procedures and available support networks.

• **PDOS for Exchange Visitors Program (EVP) Participants**

EVP participants are Filipinos who go to U.S. for cultural exchange program. They are required to attend the PDOS before leaving the country. The PDOS discusses obligation and responsibilities of the participants, settlement concerns, and airport and travel procedures.

• **Guidance and Counseling Program (GCP) for Spouses and Partners of Foreign Nationals**

The conduct of pre-departure counseling services for Filipinos in intermarriages is also mandated by the Philippine Government as part of its anti-mail order spouse and trafficking-in-persons measures.

GCP is a customized PDOS consisting guidance and counseling and orientation on the realities of cross-cultural marriage and family, adjustments and coping mechanisms, the marriage migrants' rights and obligations, basic immigration policies, available support network for women migrants in distress, among others.

• **Community Education Program (CEP)**

The CFO conducts annual information campaign nationwide in coordination with various government agencies, non-government organizations, faith-based groups, media, local government units and academic institutions in informing prospective migrants on conditions of working and/or settling abroad, as well as generate community involvement on migration concerns.

It aims to raise public awareness about issues on international migration, intermarriage, and existing

government policies and programs directed against illegal recruitment, trafficking-in-persons, and documentation fraud, among others.

- **Pre-Employment Orientation Seminar (PEOS)**

The PEOS is a program required for those Filipino who wish to work abroad. The Philippine Overseas Employment Administration (POEA), working with Local Government Units (LGUSs) to provide basic information on foreign employment.

- **Comprehensive Pre-Departure Education Program (CPDEP)**

The CPDED is either a four or six-day orientation seminar attended by Household Service Workers (HSWs). The CPDEP is jointly conducted by accredited NGO PDOS providers and Overseas Workers' Welfare Organization (OWWA). The NGO-accredited PDOS providers administer the PDOS on the first day, while OWWA handles the language, culture and stress management sessions on the succeeding days.

3. [Social Protection Schemes](#)

- **Philippines' Social Security Programs for OFWs**

The Philippines is one of the first countries in Asia to respond to social security issues brought about by external migration of labor.

The Philippines' Social Security System (SSS) pursued the establishment of Social Security Agreements (SSAs) with other countries that host Filipino migrants. The following are the salient features of SSAs aimed at reducing or eliminating nationality-and territory-based restrictions on social security: (1) Equality of Treatment; (2) Export of Benefits; (3) Totalization of Insurance Periods; and (4) Mutual Administrative Assistance.

The newly enacted *Social Security Act of 2018 provides the compulsory coverage of OFWs in the Social Security System*. The benefits include, among others, retirement, death, disability, funeral, sickness and maternity.

SSS has attaches in some Philippine embassies abroad, especially in those countries that caters numerous OFs, to communicate their services and make it available to Filipino migrants

- **Health Insurance Program for OFWs**

The PhilHealth program for OFWs allows members to avail themselves of PhilHealth benefits even if they are confined in hospitals abroad. At the same time, their qualified dependents in the Philippines may avail themselves of the benefits even if the principal is working overseas.

The newly enacted *Universal Health Care Act* provides that all Filipino citizen, including those abroad, shall be automatically included as member of the National Health Insurance Program of PhilHealth.

Philhealth has attaches in some Philippine embassies abroad, especially in those countries that cater to numerous OFs, to communicate their services and make it available to Filipino migrants

- **Membership in Overseas Workers' Welfare Administration**

OFWs are mandated to have OWWA membership before their deployment abroad. Coverage period is two (2) years and renewable for another 2 years period upon payment of membership fee: USD 25.

OWWA members may avail the following benefits: Educational Program, Scholarship for Dependents, death benefits, disability or dismemberment benefits, medical assistance program, burial benefits, repatriation program, and reintegration programs.

- **Mandatory Insurance**

The Philippines Migrant Workers' Act provides Compulsory Insurance Coverage for Agency-Hired Workers.

Recruitment/manning agencies are required to have their deployed workers covered by a compulsory insurance policy which shall be secured at no cost to the said worker. Such insurance policy shall be effective for the duration of the migrant worker's employment and shall cover, at the minimum: Accidental death, Permanent total disablement, Repatriation cost of the worker when his/her employment is terminated without any valid cause, including the transport of his or her personal belongings, Subsistence allowance benefit when OFW gets involved in a litigation, Money claims arising from employer's liability, compassionate visit of family members, medical evacuation, and medical repatriation.

4. Recruitment Regulations

- **Local Recruitment Agencies**

Only recruitment agencies licensed by POEA are allowed to recruit and deploy OFWs.

The principal/employer and the recruitment/manning agency are jointly and severally liable for any and all claims arising out of the implementation of the employment contract involving Filipino workers for overseas deployment. This provision shall be incorporated in the contract for overseas employment and shall be a condition precedent for its approval.

The recruitment/placement agencies are required to have a performance bond with POEA that shall be answerable for all money claims or damages that may be awarded to the workers.

- **Standard Employment Contract**

The minimum provisions in the standard employment contract are the following:

- Statement of worksite or place of work
- Contract duration
- Position Title
- Monthly salary rate in accordance with the prescribed standards or guiding rates
- Regular work schedule of eight (8) hours per day for not more than six (6) days per week
- Overtime pay for service beyond regular working hours
- Free transportation to and from the worksite, or offsetting benefits
- Free food and accommodation, or offsetting benefits
- Benefits which include Vacation Leave, Sick Leave, Medical and Dental, and Workmen's Compensation in cases of work-related sickness, injury or death
- In the event of death of the employee, worker's remains and personal belongings shall be repatriated to the Philippines at the expense of the Employer
- Just causes for termination
- Joint and Severally liability of the employer and recruitment agency

- **Certification Compliance of Countries of Destination**

Deployment of overseas Filipino workers shall only be allowed in countries where the rights of Filipino migrant workers are protected and which the Philippine government has issued Certificate of Compliance. The following are the requirements:

- (a) It has existing labor and social laws protecting the rights of workers, including migrant workers;
- (b) It is a signatory to and/or has ratified multilateral conventions, declarations or resolutions relating to the protection of workers, including migrant workers; and
- (c) It has concluded a bilateral agreement or arrangement with the government on the protection of the rights of overseas Filipino Workers; or

(d) The receiving country is taking positive, concrete measures to protect the rights of migrant workers

On-Site Phase

1. Network of Foreign Service Posts (FSPs)

The Philippine Embassies, Philippine Consulate General, and Philippine Overseas Labor Office, provides 24/7 assistance to Filipino nationals abroad, especially those in distressed.

The Philippine Foreign Service Posts (FSPs) has 24hours Assistance-to-National hotline that distressed Filipinos may contact whenever they need help. The Philippine government provide the following services:

- a. Whereabouts / Ascertaining Condition
- b. Family Financial Support
- c. Repatriation
- d. Medical Repatriation
- e. Shipment of Remains/ Cremated Remains
- f. Shipment of Personal Belongings
- g. Employment-related complaints
- h. Jail Visitation
- i. Compassionate Visit of the NOK
- j. Request for ROD and other Civil Registry Documents
- k. Recommendation for Blacklisting
- l. Monetary Claims
- m. End-of-Service Benefits
- n. Blood Money Negotiations
- o. Assistance to Detained OFWs and those Serving Prison Terms
- p. Provision of Services of Lawyer/Counsel
- q. Monitoring of Death Penalty Cases
- r. Piracy
- s. Maritime Issues
- t. Transnational Crime (i.e. Trafficking in Persons, Illegal Recruitment, Human Smuggling)
- u. Child Custody / Parental Child Abduction Cases
- v. Assistance to Kidnapping and Hostage Victims

The Philippine Overseas Labor Office (POLO) covers conciliation-mediation services and legal assistance to address employment-related complaints or cases. The POLOs also provide temporary shelter to OFWs who ran away from their employers and are waiting for the resolution of their labor cases or eventual repatriation.

- **Use of Social Media for On-site Services:**

The Philippine government used Facebook as an effective communication tool in reaching out to and providing needed assistance to migrants in distress abroad. The Philippine government finds it effective due to the following:

- a. Social media, and Facebook in particular, are effective tools in bringing closer government services to the intended beneficiaries, in OUMWA's case, the distressed Filipino migrants. I also share that Facebook has become one of the means used OFWs to reach out to OUMWA and other government agencies and access government services. In a sense, Facebook empowered them.
- b. Effective communication is founded on trust and in turn, trust begins with regular and truthful engagement with the audience. I share OUMWA's experience of addressing OFWs concerns

and shout out for assistance aired through social media. I also shared the notion that in social media, “content is king and distribution is queen” as regards effective communications; and

- c. The fight against fake news should be on fake news’ own platform. If the fake news is shared through social media, effective engagement through social media should be the answer.

Social media also has helped in bridging the gaps and maintaining the strong ties of migrants with their home country. In this regard, several pages were created to promote specific advocacies, programs and services of the Philippine government, such as the following:

The Peso Sense – it aims to improve financial literacy by promoting productive expenditure, greater savings, and entrepreneurship among OFs and their beneficiaries in the Philippines.

The Filipino Ties – it aims to provide updates regarding the Philippine government’s initiatives to advance the interest of Filipino diaspora; events and activities relating to OFs and their families left behind; and other relevant news/features on migration and development

BaLinkBayan – it refers to interconnectivity through the worldwide web. The BaLinkBayan is OFs’ one-stop online portal for diaspora engagement, offering an integrated and unique platform to re-engage with the Philippines. It seeks to bring together 10.24 million Filipinos in diaspora into an integrated and comprehensive platform that taps into their knowledge, expertise, skills, networks, material, and financial resources to contribute to the development of the Philippines.

- **Post-Arrival Orientation Seminar (PAOS)**

Post-Arrival Orientation Seminar (PAOS) is a continuation to the PDOS, primarily to equip OFWs appropriate information as guide on their overseas employment. General topics: profile of Filipinos in the country, pertinent laws for foreign workers, available government services, practical tips on working and living in the country of destination.

- **Regulation of Foreign Recruitment Agency (FRA)**

FRAs are required to register and be recognized by FSPs and Philippine Overseas Labor Office (POLO) to be able to tract and monitor the condition of OFWs.

- **Bilateral Agreements:**

The Philippines enters into Bilateral Labor Agreements (BLA) with host countries with large number of OFWs. BLA mainly consists the following:

- Uphold ethical recruitment policies
- Recruitment shall be governed by a standard contract
- Reducing costs of recruitment of domestic workers
- Humane treatment to workers

[Return and Reintegration](#)

1. Financial literacy program

FSPs offer financial literacy program for OFWs while abroad. OFWs are encouraged to attend these programs, especially if they already intend to return to the Philippines.

The Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP), OFW Bank, Technical Education and Skills Development Authority (TESDA), and other government financial institution, also provide financial literacy program to returning OFWs upon arrival in the Philippines.

2. Reintegration Programs:

OWWA offers livelihood opportunities to OFWs who have finished contracts and have no wish to go back to work abroad.

- **Balik-Pinas! Balik-Hanapbuhay! Program** a non-cash livelihood support/assistance intended to provide immediate relief to returning member OFWs, active or non-active who are displaced from their jobs due to war/political conflicts in host countries or policy reforms controls and changes by the host government or are victims of illegal recruitment and/or human trafficking or other distressful situations.
- **Overseas Filipino Workers – Enterprise Development and Loan Program (OFW-EDLP)** is an enterprise development intervention and loan facility of OWWA, in partnership with Land Bank of the Philippines (LBP) and the Development Bank of the Philippines (DBP) intended to support enterprise development among OFWs and their families.
- The Department of Trade and Industry (DTI) and OWWA has partnered to provide OFWs opportunities to establish or enhance their business (via Negosyo Centers) by providing loans for returning OFWs to start business

3. National Reintegration Center for Overseas Filipino Workers (NRCO)

The amended Philippines' Migrant Workers Act created the NRCO for the Philippines to have a specific government agency in charge to provide mechanism for returning Filipino migrant workers for their reintegration into the Philippine society, serve as a promotion house for their local employment, and tap their skills and potentials for national development. Undocumented OFWs may also avail NRCO programs and services upon their return to the Philippines.

NRCO Programs:

- The Balik Pinay! Balik Hanapbuhay! Program enables women OFW returnees to start and to operate livelihood undertaking for self-employment. The Program consists of a livelihood skills training and the distribution of the starter kits.
- The Livelihood Development Assistance Program (LDAP) has provides grants for livelihood assistance to returning OFWs.
- “Sa Pinas, Ikaw and Ma’am/Sir” project aims to re-train HSWs on the skills set needed for the Teacher 1 Position in DepEd, get hired in their hometown and get out of plain domestic work.
- The Women REACH (WR) Program allows return women OFWs to cope and start their reintegration in the country, in partnership with Coca Cola Phils, to provide full training and learning course on entrepreneurship including its Monitoring and Evaluation Framework and Tools for impact measurement.

Additional Readings

- Ahad, Aliyyah and Natalia Banulescu-Bogdan. 2019. Communicating Strategically about Immigrant Integration: Policymaker perspectives. Brussels: Migration Policy Institute Europe. [file:///Users/unaoc/Desktop/MPIE-CommunicatingIntegration-FINAL%20\(3\).pdf](file:///Users/unaoc/Desktop/MPIE-CommunicatingIntegration-FINAL%20(3).pdf)

Migrants in Countries in Crisis (MICIC) Initiative. 2016. Guidelines to Protect Migrants in Countries Experiencing Conflict or Natural Disaster. Geneva: International Organization for Migration. https://micicinitiative.iom.int/sites/default/files/document/micic_guidelines_english_web_13_09_2016.pdf