

The intricacy of building a relationship with Member States: Interview with Amierah B Ismail



Amierah had a diptheria vaxx while on Surge. She organized a national staff vaccine drive during an outbreak. "A lot of people were nervous, so I went first" she said.

Amierah works for the External Relations and Partnerships Section (ERPS), which is part of the Humanitarian Financing and Resource Mobilization Division (HFRMD). In this interview, she walks us through the day-to-day work that goes into managing

relations with Member States, why this is critical for OCHA, and what are in her view OCHA's biggest strengths and weaknesses when it comes to resource mobilization.

Q: Tell us about your career. When did you join OCHA?

I first came to the UN when I was around 10 years old on a class trip. I thought it was the coolest place on earth with all the flags, everyone dressed up and delivering speeches, and that it was the best job. A few years later, I joined Model UN at a local community college. I've done Model UN or been involved in different aspects of the programme for almost 25 years. I also joined the planning board for the largest Model UN in the world based here in New York, called National Model UN. In Model UN class, we were taught about the UN, how to draft resolutions and negotiation skills. It really set up my career path.

My first job was with the UN Association of the USA (UNA-USA) across the street from HQ working on Model UN programmes. Later, I joined the Permanent Observer Mission of the Organization of Islamic Cooperation in New York. On my first day, the Ambassador assigned me as primary focal point for the General Assembly 3rd Committee (Human Rights and Humanitarian Affairs). In that role, I got to know a lot of humanitarian colleagues who at some point worked with OCHA, and I saw first-hand how passionate they were about the organization. When I thought I was ready to consider becoming a humanitarian myself, I volunteered to assist Syrian refugees in the Greek Islands. That experience was life changing. When I got home, I applied to the Junior Professional Programme, and this is how I came to OCHA in 2017. I have been with the External Relations and Partnerships Section (ERPS) ever since.

Q: Managing relations with Member States is critical for OCHA because we are part of the Secretariat but also because we depend almost entirely on donors for funding. How does this perspective impact the way you deal with Member States?

We work closely with our colleagues in Donor Relations, who focus on raising our operational budget each year to mobilize funding from and manage relations with OCHA's Donor Support Group. In ERPS, we do our best to maintain strong ties with all Member States, regional organizations, and observers to advocate and mobilize system-wide support and resources. We are always in touch with partners to make sure they have timely and reliable information to be able to advocate for humanitarian response and for support to OCHA. This includes making sure that they are as well informed as possible to make funding decisions. We also keep them apprised of the ongoing operations and encourage them to lend financial or other support to the entire humanitarian system.



One of the things I like to remember when I deal with Member States is that in addition to being OCHA staff, I am also a taxpaying citizen in my country. We at OCHA need to be able to explain to those who fund humanitarian assistance (taxpayers) and to political representatives how we will use these funds to improve other people's lives because, if the public isn't convinced, governments won't be either. It helps keeping in mind that Member States themselves are looking for ways to be responsible towards the global community while being transparent and accountable to their citizens.

When meeting Member States, I often ask colleagues from different parts of the house (HQs and country offices) to join our meetings so that we show we are one OCHA and that we work together seamlessly. To the outside world, we are just known as OCHA, so it is important for all of us to leave our acronyms at the door when interacting with Member States and tell a much more comprehensive story that we can follow up on later.

ERPS is the place most focal points come to when they don't know where to start, and it means that they trust us to steer them in the right direction. In addition to our everyday work, we often get requests that aren't typical and that make our work interesting. Overall, my ERPS colleagues and I spend a lot of time listening to Member States and what they are looking for, trying to make connections between their goals and the needs of the humanitarian system. The trust that we build with Member States allows them to support our advocacy efforts and contribute financially when they can. To me, the true sign of partnership and trust is when you hear that Member States speak highly of OCHA. This is one of the best signs that we are doing our job well.

Q: How do you deal with MS prior to a pledging event? What is the work behind the scenes to galvanize interest?

For high-level events, we aim to have a geographically balanced panel of co-hosts. It is part and parcel of ensuring we are advocating to everyone, for everyone. We work with them hand in hand to deliver everything from the save the date to the invitation, to the program of work, encouraging gender-balanced events, managing the speakers list and on pledging among other tasks. Ensuring Member States feel ownership for events means they will work hard with us to secure high-level participation and increase awareness of the humanitarian challenges the system is facing. It also means support for advocating for strong pledges.

It is important to understand that not all events have a pledging component. While funding is critical, awareness and political will all have their place in our events. We have organized events around thematic priorities to raise awareness of important issues like Sexual and Gender-Based Violence, Anticipatory Action, and others.

Once an event is announced, it is go-time. Whether it is in 3 days, 1 week or 3 months, the timing you have is finite and you must use it as efficiently as possible. That means being prepared with a plan of action and responsibilities assigned to all the partners. Taking

the time at the beginning of a planning process to create a timeline and checklist saves a lot of time later, not to take a break, but to have the time to devote to issues that may come up.

We work closely with our partners to encourage other Member States to attend at the Ministerial level and to pledge generously. We work hard to identify challenges quickly, take on board recommendations and best practices from previous lessons learned, and find solutions to achieve our goals. Sometimes, that means brainstorming a crazy idea with colleagues and refine it so that it will work out. This is my favorite part of working with different partners.

Q: Would say that Member States are willing or eager to participate to such events? Or do you have to push for participation?

Member States are very generous with their time, funds, and expertise to work together on different events. We are often very fortunate that more Member States than we can take on as co-hosts often express interest, but we try to ensure geographic balance to show that Member States are united in supporting the event. During the Pandemic, the bittersweet positive note was that it brought us some of the highest levels of participation we have ever seen. We are working to maintain those levels now that events are shifting towards a hybrid format. I think that is a product of the work we have done at OCHA overall, where Member States truly see OCHA as an honest broker and as their humanitarian partner.



Amierah's volunteer team in Chios called "Offene Arme".

Q: What is OCHA's biggest challenge when it comes to resource mobilization? On the other hand, what is OCHA's biggest strength, in your opinion?

The biggest challenge when it comes to resource mobilization is the gap between what is needed and the funds available is widening at a rapid pace. Even as we raise more and more funds, the cost of humanitarian assistance continues to increase.

We know that there is a small number of Member States that provide the bulk of humanitarian assistance, but a lot of our efforts is geared towards increasing participation in the system and explaining to those Member States not in the top donor group why and how their contribution regardless of size can save lives. There is sometimes a perception that what a Member State may have to give may not make a difference. My general response is that every Member State has a contribution to make. That could be funding, but it could also be facilitating OCHA's work through their own partnerships. External relations is not just about money. It is about building a relationship that supports being able to access and provide assistance to those in need. We have been working for a while on finding creative ways to expand our resource base. That means a lot of out of the box thinking to engage International Financial Institutions (IFIs), private sector partners and others.

As has been said many times before, OCHA's biggest strength is its staff and their talent. The level of dedication of everyone on the ground and at HQ to bring attention to different crises is something special. I see colleagues staying up late, waking up very early, answering emails on weekends and holidays to support our goals and each other. While on surge, I saw many times the invaluable role of our national colleagues in making sure we all understand the same information and be able to tell the stories we hear from affected people properly and honorably. Those experiences make this the kind of place you want to work for every day.



In these photos Amierah's is speaking with a lady who had 3 children with her. They came from Turkey on a dinghy and she was asking questions about medical services for her family.



Chios, Greece, in 2016. Amierah's work in these photos was to speak with the affected people who were waiting on line to pick up non-food items and tell them about what Offene Arme (non-profit organization) had to distribute and where they could request specific things.

La complexité de tisser des liens avec les États membres : Entretien avec Amierah B Ismail, Section des relations externes et des partenariats

Amierah travaille pour la Section des relations et partenariats extérieurs (ERPS), qui fait partie de la Division du financement humanitaire et de la mobilisation des ressources (HFRMD). Dans cet entretien, elle nous explique le travail quotidien que représente la gestion des relations avec les États membres, pourquoi cela est essentiel pour OCHA, et quelles sont, selon elle, les principales forces et faiblesses d'OCHA en matière de mobilisation des ressources.

Q : Parlez-nous de votre carrière. Quand avez-vous rejoint OCHA ?

J'ai découvert l'ONU à l'âge de 10 ans, lors d'un voyage scolaire. Je pensais que c'était l'endroit le plus cool du monde avec tous les drapeaux, tout le monde bien habillé et faisant des discours, et que c'était le meilleur travail au monde. Quelques années plus tard, j'ai rejoint le programme Model UN d'un collègue communautaire local. Cela fait presque 25 ans que je participe à ce programme ou que je suis impliquée dans différents aspects de celui-ci. J'ai également rejoint le comité de planification du plus grand Model UN du monde, basé ici à New York, appelé National Model UN. Dans le cadre de ce programme, nous avons appris à connaître les Nations unies, à rédiger des résolutions et à négocier. C'est là que s'est dessiné mon parcours professionnel.

Mon premier emploi a été à l'Association des Nations unies des États-Unis (UNA-USA), située en face du Siège, où je travaillais sur des programmes de simulation des Nations unies. Plus tard, j'ai rejoint la Mission permanente d'observation de l'Organisation de la coopération islamique à New York. Dès mon premier jour, l'Ambassadeur m'a assignée comme point de contact principal pour la 3e Commission de l'Assemblée générale (droits de l'homme et affaires humanitaires). Dans ce rôle, j'ai fait la connaissance de nombreux collègues humanitaires qui avaient travaillé à un moment ou à un autre avec OCHA, et j'ai pu constater à quel point ils étaient passionnés par l'organisation. Lorsque j'ai pensé être prête à envisager de devenir moi-même une humanitaire, je me suis portée volontaire pour aider des réfugiés syriens dans les îles grecques. Cette expérience a changé ma vie. À mon retour, j'ai postulé au programme des administrateurs auxiliaires (JPO), et c'est ainsi que je suis arrivée à OCHA en 2017. Depuis, je travaille à la section des relations externes et des partenariats (ERPS).

Q : La gestion des relations avec les États membres est essentielle pour OCHA, car nous faisons partie du Secrétariat, mais aussi parce que nous dépendons presque entièrement des donateurs pour notre financement. Comment cette perspective influe-t-elle sur la façon dont vous traitez avec les États membres ?

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos collègues des Relations avec les donateurs, qui se concentrent sur l'augmentation de notre budget opérationnel chaque année pour mobiliser des fonds et gérer les relations avec le Groupe de soutien aux donateurs d'OCHA. Au sein de l'ERPS, nous faisons de notre mieux pour maintenir des liens solides avec tous les États membres, les organisations régionales et les observateurs afin de plaider et de mobiliser un soutien et des ressources à l'échelle du système. Nous sommes toujours en contact avec nos partenaires pour nous assurer qu'ils disposent d'informations opportunes et fiables pour pouvoir plaider en faveur de la réponse humanitaire et du soutien à OCHA. Il s'agit notamment de s'assurer qu'ils sont aussi bien informés que possible pour prendre des décisions de financement. Nous les tenons également au courant des opérations en cours et les encourageons à apporter un soutien financier ou autre à l'ensemble du système humanitaire.

L'une des choses que j'aime me rappeler lorsque je traite avec les États membres, c'est qu'en plus d'être membre du personnel d'OCHA, je suis également une citoyenne qui paie des impôts dans mon pays. Au sein d'OCHA, nous devons être en mesure d'expliquer à ceux qui financent l'aide humanitaire (les contribuables) et aux représentants politiques comment nous utiliserons ces fonds pour améliorer la vie d'autres personnes car, si le public n'est pas convaincu, les gouvernements ne le seront pas non plus. Il est utile de garder à l'esprit que les États membres eux-mêmes cherchent des moyens d'être responsables vis-à-vis de la communauté mondiale tout en étant transparents et redevables envers leurs citoyens.

Lorsque je rencontre les États membres, je demande souvent à des collègues de différentes parties de la maison (sièges et bureaux nationaux) de se joindre à nos réunions afin de montrer que nous sommes un seul OCHA et que nous travaillons ensemble de manière transparente. Pour le monde extérieur, nous sommes simplement connus sous le nom d'OCHA, il est donc important pour nous tous de laisser nos acronymes à la porte lorsque nous interagissons avec les États membres et de raconter une histoire beaucoup plus exhaustive que nous pouvons approfondir plus tard.

L'ERPS est l'endroit où la plupart des points focaux viennent lorsqu'ils ne savent pas par où commencer, et cela signifie qu'ils nous font confiance pour les guider dans la bonne direction. En plus de notre travail quotidien, nous recevons souvent des demandes qui ne sont pas typiques et qui rendent notre travail intéressant. Globalement, mes collègues de l'ERPS et moi-même passons beaucoup de temps à écouter les États membres et ce qu'ils recherchent, en essayant d'établir des liens entre leurs objectifs et les besoins du système humanitaire. La confiance que nous établissons avec les États membres leur permet de soutenir nos efforts de plaidoyer et de contribuer financièrement lorsqu'ils le peuvent. Pour moi, le véritable signe de partenariat et de confiance est d'entendre les États membres dire le plus grand bien d'OCHA. C'est l'un des meilleurs signes que nous faisons bien notre travail.

Q : Comment gérez-vous les États membres avant un événement de collecte de fonds ? Quel est le travail effectué en coulisses pour susciter l'intérêt ?

Pour les événements de haut niveau, nous nous efforçons d'avoir un panel de co-animateurs géographiquement équilibré. Cela fait partie intégrante de notre volonté de défendre les intérêts de tous, pour tous. Nous travaillons main dans la main avec eux pour tout mettre en œuvre, de la date à l'invitation, en passant par le programme de travail, encourager des événements respectant l'équilibre entre les sexes, gérer la liste des intervenants et les engagements, entre autres choses. S'assurer que les États membres s'approprient les événements signifie qu'ils travailleront dur avec nous pour garantir une participation de haut niveau et accroître la sensibilisation aux défis humanitaires auxquels le système est confronté. Cela signifie également qu'ils nous soutiendront dans nos efforts pour obtenir des engagements forts.

Il est important de comprendre que tous les événements n'ont pas une composante de promesse de dons. Si le financement est essentiel, la sensibilisation et la volonté politique ont toutes leur place dans nos événements. Nous avons organisé des événements autour de priorités thématiques pour sensibiliser à des questions importantes telles que la violence sexuelle et fondée sur le genre, l'action anticipée, et d'autres.

Dès qu'un événement est annoncé, c'est le moment de se lancer. Que ce soit dans 3 jours, 1 semaine ou 3 mois, le temps dont vous disposez est limité et vous devez l'utiliser aussi efficacement que possible. Cela signifie être préparé avec un plan d'action et des responsabilités attribuées à tous les partenaires. Prendre le temps au début d'un processus de planification de créer un calendrier et une liste de contrôle permet de gagner beaucoup de temps par la suite, non pas pour faire une pause, mais pour avoir le temps de se consacrer aux questions qui peuvent se présenter.

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires pour encourager d'autres États membres à participer au niveau ministériel et à faire des dons généreux. Nous nous efforçons d'identifier rapidement les défis, de prendre en compte les recommandations et les meilleures pratiques issues des enseignements précédents et de trouver des solutions pour atteindre nos objectifs. Parfois, cela signifie qu'il faut trouver une idée folle avec des collègues et la peaufiner pour qu'elle fonctionne. C'est ce que je préfère dans la collaboration avec différents partenaires.

Q : Diriez-vous que les États membres sont prêts ou désireux de participer à de tels événements ? Ou devez-vous les pousser à participer ?

Les États membres sont très généreux de leur temps, de leurs fonds et de leur expertise pour travailler ensemble sur différents événements. Nous avons souvent la chance que plus d'États membres que nous ne pouvons en accueillir en tant que co-organisateurs

expriment leur intérêt, mais nous essayons d'assurer un équilibre géographique pour montrer que les États membres sont unis pour soutenir l'événement.

Pendant la pandémie, la note positive aigre-douce a été que la participation a été parmi les plus élevées que nous ayons jamais vues. Nous nous efforçons de maintenir ces niveaux maintenant que les événements évoluent vers un format hybride.

Q : Quel est le plus grand défi d'OCHA en matière de mobilisation des ressources ? D'autre part, quelle est la plus grande force d'OCHA, à votre avis ?

Le plus grand défi en matière de mobilisation des ressources est l'écart entre les besoins et les fonds disponibles qui se creuse à un rythme rapide. Même si nous collectons de plus en plus de fonds, le coût de l'aide humanitaire continue d'augmenter.

Nous savons qu'un petit nombre d'États membres fournit l'essentiel de l'aide humanitaire, mais une grande partie de nos efforts vise à accroître la participation au système et à expliquer aux États membres qui ne font pas partie du groupe des principaux donateurs pourquoi et comment leur contribution, quelle que soit son importance, peut sauver des vies. On a parfois l'impression que ce qu'un État membre peut avoir à donner ne fait pas la différence. Ma réponse généralement est que chaque État membre a une contribution à apporter. Il peut s'agir d'un financement, mais aussi de la facilitation du travail d'OCHA par le biais de leurs propres partenariats. Les relations extérieures ne sont pas seulement une question d'argent. Il s'agit de construire une relation qui permette d'accéder et de fournir une assistance à ceux qui en ont besoin. Nous travaillons depuis un certain temps à trouver des moyens créatifs d'élargir notre base de ressources. Cela implique de sortir des sentiers battus pour faire appel aux institutions financières internationales (IFI), aux partenaires du secteur privé et autres.

Comme cela a été dit à plusieurs reprises, la plus grande force d'OCHA est son personnel et son talent. Le niveau de dévouement de chacun sur le terrain et au Siège pour attirer l'attention sur les différentes crises est quelque chose de spécial. Je vois des collègues veiller tard, se réveiller très tôt, répondre aux courriels le week-end et les jours fériés pour soutenir nos objectifs et se soutenir mutuellement. En mission, j'ai pu constater à maintes reprises le rôle inestimable de nos collègues nationaux, qui veillent à ce que nous comprenions tous les mêmes informations et que nous soyons en mesure de raconter correctement et honorablement les histoires que nous entendons des personnes touchées. Ces expériences font de cet endroit le genre de lieu où l'on veut travailler tous les jours.