

# Renforcement de la réponse aux situations d'urgence

Lors de sa prise de fonctions en 2005, le Haut Commissaire s'est engagé à veiller à ce que le HCR soit mieux armé pour faire face à des situations d'urgence. En vertu de cet engagement, qui est l'un des principaux pris par le Haut Commissaire, le HCR a élaboré un plan d'action pour se donner les moyens de parer à des situations d'urgence touchant jusqu'à 500 000 personnes. Le plan intègre les nouveaux engagements et les nouvelles responsabilités interorganisations du HCR vis-à-vis des déplacés internes. Il prévoit également un renforcement des effectifs chargés de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence, tout en soulignant la nécessité d'améliorer les systèmes d'alerte rapide, les services informatiques et la logistique et de procéder à des réformes internes pour accroître la souplesse du dispositif d'intervention.

Le Haut Commissariat a pris de nombreuses mesures pour réaliser ces objectifs en 2007. Le nombre d'agents prêts au déploiement a été augmenté et le stock d'urgence central accru. Les capacités des bureaux extérieurs ont été renforcées par le déploiement en urgence d'effectifs, par la formation du personnel et des partenaires et par la fourniture d'équipements et d'articles de secours. Le HCR a en outre amélioré sa coordination stratégique avec des institutions onusiennes et d'autres partenaires.

## Systemes d'alerte rapide et préparation

La mise au point et l'essai de nouveaux mécanismes d'alerte a sensiblement progressé au sein de la Section de préparation et de réponse aux situations d'urgence (EPRS) en 2007. En juillet, la Section s'est attelée à un projet de détection des risques de crise, avec le concours d'un collaborateur du Conseil danois pour les réfugiés détaché auprès du HCR. L'objectif était de mieux évaluer les situations de crise potentielles, de manière à améliorer les processus décisionnels et à prendre des mesures de préparation avec davantage d'avance.

Le travail sur le projet de détection des risques de crise a été accompli en étroite collaboration avec d'autres institutions des Nations Unies, des organisations humanitaires et l'Union européenne. Le Haut Commissariat a également intensifié sa coopération avec le PAM, l'UNICEF et le BCAH au sein du sous-groupe de travail sur l'alerte et l'action rapides, constitué par le Comité permanent interorganisations. Parallèlement, des simulations ont permis aux bureaux régionaux de tester les capacités d'intervention en cas d'urgence.

Dans le cadre de ses efforts pour obtenir et communiquer dans les meilleurs délais des informations sur les crises potentielles, la Section a commandé une série de comptes rendus de situation sur les « points chauds », ainsi que sur les crises naissantes ou en cours. Les rapports ont été rédigés par un prestataire extérieur, *Writenet*, et diffusés par intranet auprès du personnel.

L'exercice mené au milieu de l'année 2007 pour juger de l'observation des normes minimales de sécurité opérationnelle (MOSS) a montré que celles-ci étaient respectées dans 95 pour cent des opérations. Les conseillers pour la sécurité sur le terrain ont passé plus de 216 semaines en mission auprès d'opérations sur le terrain, accordant une attention particulière aux procédures de sécurité et d'organisation des camps dans les situations qui touchaient des déplacés internes.

La Section dispose d'un budget d'intervention rapide qui permet de prendre des mesures dès le déclenchement d'une situation d'urgence. En Éthiopie, au Kenya, en RDC et en Somalie, l'EPRS a utilisé ce mécanisme de financement souple pour déployer des effectifs, des articles de secours et du matériel, ainsi que pour organiser des ponts aériens ; il a ainsi été possible de faire face aux nouvelles crises provoquées par des déplacements de population avant que les budgets opérationnels ou les procédures administratives standard soient activés.

En 2007, la Section a publié et distribué la troisième édition du *Manuel des situations d'urgence*, aujourd'hui également disponible en français.

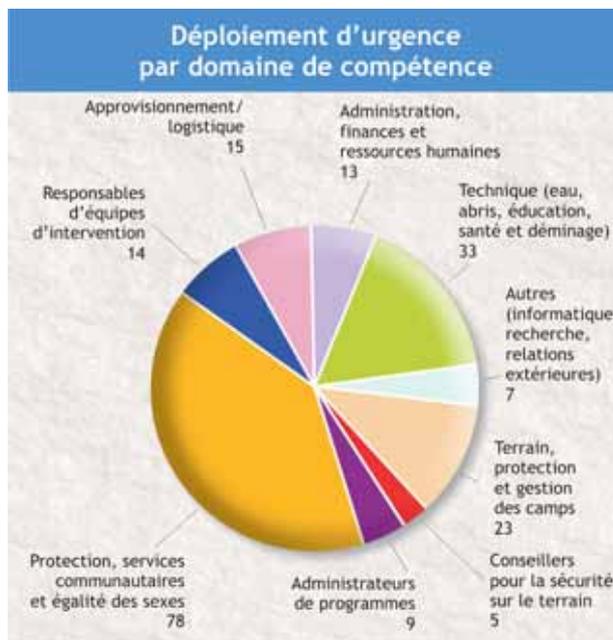
## Formation et déploiement du personnel

En 2007, la Section a satisfait aux critères fixés dans le plan d'action pour les situations d'urgence. Le nombre d'effectifs prêts au déploiement si le Haut Commissaire déclarait un « état de mobilisation exceptionnel pour parer à une situation d'urgence de grande ampleur » a atteint un niveau record : 300 agents, dont 175 membres du personnel du HCR. Le Haut Commissariat a également renforcé son programme de formation aux situations d'urgence. Dans le domaine de l'aide aux déplacés internes, le HCR a participé à l'approche modulaire, le personnel de la Section assumant la direction de certains modules dans plusieurs situations de déplacement interne.

Depuis 2006, le Haut Commissariat a constitué trois fichiers d'agents – issus de son personnel ou de celui d'organisations partenaires – susceptibles d'être déployés dans les 72 heures au sein d'Équipes d'intervention d'urgence. En 2007, la Section a organisé quatre sessions de l'atelier sur la gestion des situations d'urgence. Les participants ayant achevé la formation avec succès ont été intégrés au fichier du personnel à disposition. L'EPRS a également animé deux sessions du programme sur la direction des équipes d'intervention en 2007 ; parallèlement, deux membres du personnel du HCR ont assisté à un atelier sur la gestion des situations d'urgence organisé par le PAM. Tous ces efforts ont renforcé la direction des opérations humanitaires, amélioré la coordination interorganisations et favorisé les bonnes pratiques relatives à la gestion des situations d'urgence.

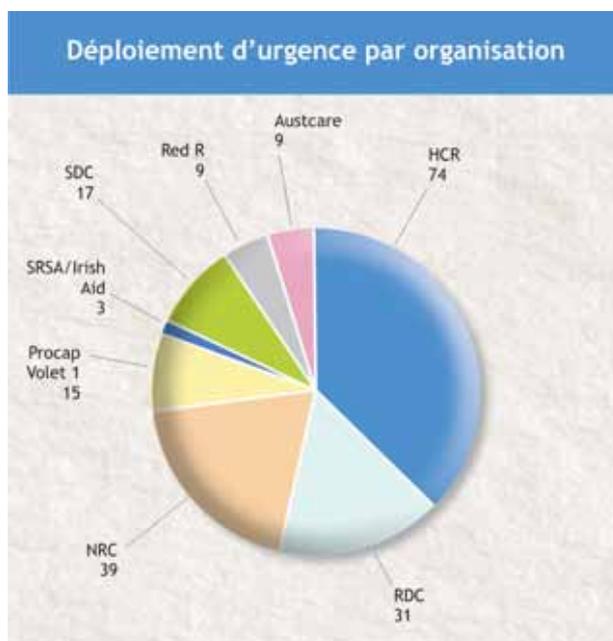
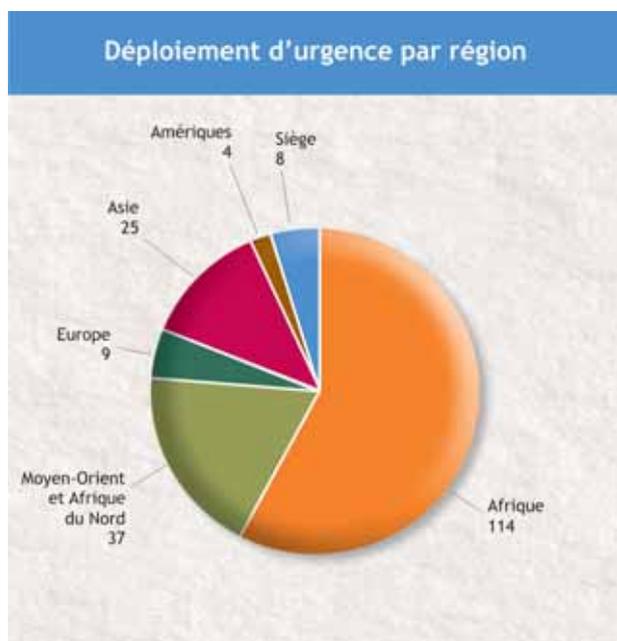
Les déploiements d'urgence effectués en 2007 ont appuyé les opérations qui avaient besoin d'effectifs supplémentaires pour faire face à des imprévus ou de renforts dans des secteurs spécifiques, comme la protection ou la logistique. Au total, la Section a déployé 197 agents dans 30 pays touchés par des crises au cours de l'année. Le graphique ci-dessous présente la ventilation des déploiements par région, tandis que le tableau suivant illustre la composition des effectifs, par domaine de compétence.

Les déploiements les plus importants ont eu lieu en Afrique, à savoir en Côte d'Ivoire, en Éthiopie, au Kenya, au Libéria, en Mauritanie, en Ouganda, en République démocratique du Congo, au Sénégal, en Somalie, au Soudan et au Tchad. Des agents ont également été envoyés en Iraq et en Israël. En Asie, le Haut Commissariat a dépêché du personnel à Sri Lanka, au Népal, en Thaïlande, au Timor-Leste, au Pakistan et au Bangladesh. Dans la région des Amériques, des collaborateurs ont été déployés en Colombie, en Équateur et au Mexique ; en Europe, des agents sont intervenus en Bosnie-Herzégovine, en Géorgie, au Kirghizistan et en Serbie.



Pour étoffer ses fichiers de candidats au déploiement, la Section a conclu quatre nouveaux accords de réserve avec des partenaires, à savoir *Irish Aid*, *Oxfam*, la Fondation Casques Rouges et la *Norwegian Church Aid*. Les accords existants avec la Direction suisse du développement et de la coopération et la Direction norvégienne de la protection civile et de la planification des interventions d'urgence ont été revus et réactualisés. Les accords conclus avec l'Agence suédoise de secours et le ministère russe de la Protection civile, des Situations d'urgence et de l'Élimination des conséquences des catastrophes naturelles ont été reconduits en 2007. Au cours de cette même année, la Section a organisé une réunion avec tous les partenaires qui avaient conclu des accords de réserve afin de débattre des préoccupations communes et de coordonner un plan stratégique.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, 63 pour cent des agents déployés provenaient d'organisations partenaires ayant conclu des accords de réserve :



## Formation à la gestion de la sécurité

La formation demeure l'un des piliers du programme de gestion de la sécurité du HCR et plusieurs séminaires internationaux organisés à l'intention des responsables des opérations sur le terrain ont contribué au renforcement de la sécurité du personnel et des bénéficiaires. Sur une période de trois ans qui s'est achevée en 2007, quelque 60 pour cent des cadres intervenant dans des situations à haut risque ont été formés à l'intégration des normes de sécurité dans leurs opérations.

En 2007, le Haut Commissariat a mené les actions de formation suivantes :

- deux ateliers sur la sécurité du personnel et la gestion des risques pour un total de 44 cadres intermédiaires et supérieurs en poste sur le terrain, au titre du Programme de formation à la gestion de la sécurité ;
- un atelier à l'intention de 32 conseillers pour la sécurité sur le terrain, visant à renforcer les capacités de gestion des normes minimales de sécurité opérationnelle et des autres questions relatives à la sécurité ;
- un atelier similaire à l'intention de 31 conseillers auxiliaires pour la sécurité sur le terrain ;
- des sessions de formation, animées par des conseillers pour la sécurité sur le terrain dans les opérations par pays ; plus de 4 500 participants, dont des collaborateurs et des bénéficiaires du HCR, des membres d'ONG et des représentants des pouvoirs publics y ont assisté.

## Stock d'urgence central

En 2007, le HCR disposait d'un stock permettant de répondre à la quasi-totalité des besoins de 500 000 bénéficiaires. Des fonds ont été mobilisés et divers articles et équipements achetés afin de reconstituer



Une réfugiée somalienne reçoit des couvertures, des ustensiles de cuisine et des tentes dans un centre de distribution du HCR situé à Lafole, à 21 km au sud de la capitale, Mogadiscio.

systématiquement le stock au cours de l'année. Les valeurs visées ont été atteintes, si l'on fait exception d'un léger déficit en tentes légères de secours, ces articles n'ayant pas été prévus pour tous les bénéficiaires mais uniquement pour les individus extrêmement vulnérables. En 2007, le stock d'urgence central a fourni 13 opérations. Le temps moyen de déploiement du stock était entre cinq et sept jours : 24 à 48 heures pour la mobilisation, le chargement, le plan de vol, les questions administratives et le fret ; entre quatre et cinq jours à partir de l'arrivée pour les démarches auprès des services douaniers et le transport aux bénéficiaires.

Une étude destinée à améliorer la gestion du stock central, entreprise en 2007, devrait être achevée au premier trimestre 2008.

## Le Centre régional de formation aux interventions humanitaires internationales en situation d'urgence

En 2007, la Section a poursuivi son étroite collaboration avec le Centre d'urgence établi au Japon. Celui-ci a coopéré avec le ministère japonais des Affaires étrangères, l'Agence japonaise de coopération internationale (AJCI), le Comité de gestion des catastrophes de l'ASEAN, l'Institut national indien de gestion des catastrophes, le Centre d'Hiroshima pour la consolidation de la paix, ainsi que la délégation du BCAH en Papouasie-Nouvelle-Guinée, pour organiser 12 ateliers sur la gestion des situations d'urgence dans neuf pays.

Le Centre d'urgence a, en outre, contribué à six séminaires organisés par ses partenaires, dont la Croix-Rouge japonaise, RedR Australie, le PNUD et le HCR. Ces formations portaient sur un éventail de sujets en rapport avec la gestion des crises, notamment les principes de base de l'intervention humanitaire, l'essentiel des techniques de négociation, la sûreté et la sécurité du personnel humanitaire, la mise sur pied de plans d'urgence, la gestion des risques sécuritaires, la coordination sur le terrain et la gestion des catastrophes. Au total, 795 participants ont été formés, de sorte que la préparation aux situations d'urgence dans la région a été renforcée.

En sus de leur travail accompli avec la Section, le Centre d'urgence et – l'AJCI ont animé deux ateliers relatifs à la sécurité sur le terrain à l'intention de 60 personnes en 2007. Ces ateliers sont destinés à présenter les principes de base de la sécurité personnelle aux agents qui travaillent dans des lieux d'affectation dangereux. Les participants étaient issus d'ONG, d'organisations gouvernementales, d'institutions des Nations Unies ou d'autres organisations partenaires.

## Des vies dépendent peut-être de l'accord que vous négocierez !

Source : étude de cas présentée à un atelier du Centre d'urgence

Vous conduisez un véhicule dans une région en proie à un conflit pour vous rendre auprès de personnes qui ont besoin de votre aide. Cependant, on vous oblige à faire demi-tour à un poste de contrôle. Vous organisez alors un rendez-vous avec le commandant de la zone pour le convaincre de vous laisser passer. Pendant que vous vous préparez au rendez-vous, vous réfléchissez au fait que des vies dépendent peut-être de l'issue de cette rencontre.

En juillet 2007, le Centre d'urgence a organisé un atelier pilote destiné à répondre aux besoins des humanitaires qui sont confrontés à des situations similaires. L'atelier sur les principes de base de la négociation humanitaire, qui a réuni 29 participants issus d'ONG, d'organisations gouvernementales et des Nations Unies, a traité de l'application des techniques de négociation par le personnel humanitaire. Ces techniques peuvent être utilisées lors de négociations avec des interlocuteurs gouvernementaux, des acteurs non-étatiques ou irréguliers (notamment des éléments armés), des organisations partenaires, des collègues et parfois des bénéficiaires.

L'atelier a mis l'accent sur les techniques destinées à faciliter la recherche de solutions bénéfiques pour les deux parties, consistant par exemple à analyser correctement sa propre position et celle de son interlocuteur dans la négociation, à pratiquer l'écoute active, à inventer des options qui profitent à tous et qui permettent de réduire la colère et l'hostilité. L'atelier a largement fait appel au principe d'interactivité : les participants ont passé la plus grande partie de leur temps à mener des négociations, ces exercices étant filmés, puis analysés et critiqués.

Les participants ont indiqué que l'atelier leur avait permis de mieux saisir les principes qui régissent une négociation efficace et les avait rendus plus confiants dans leur capacité à les appliquer dans leur travail. L'objectif ultime est de former des humanitaires qui soient mieux à même de plaider pour la cause et de défendre des positions, au nom de leurs organisations et des bénéficiaires.



MONUC/M. Frechen

RDC, Nord-Kivu. Nouveaux arrivants au camp Bulengo. La logistique a été assurée par le HCR.



HCR/Abdelkarim Ghoul

Alger, Algérie. Le 11 décembre 2007, des attentats à la bombe contre les locaux de l'ONU à Alger ont tué 37 personnes, dont 18 membres du personnel des Nations Unies. Deux collaborateurs du HCR ont perdu la vie et trois de leurs collègues ont été gravement blessés.

### Articles de stocks d'urgence centraux distribués en 2007

Pays	Couvertures	Bâches	Rouleaux de plastique	Ustensiles de cuisine	Jerrycans	Tentes	Moustiquaires	Véhicules	Générateurs	Entrepôts	Camions
Djibouti				5 500		200	6 500				
Éthiopie								2			
Mauritanie						500					
Nigéria								3			
Opération iraquienne	120 000	10 800		30 000	80 000	1 000			3	8	
Pakistan		40 000									
RDC						190		8	1		
Serbie	27 270	500	500	200				5			4
Somalie	49 380	9 875		9 872	19 700			3	2		
Soudan											10
Sri Lanka		19 100	900	19 992		6 000	10 000				
Tanzanie	100 000										
Tchad	48 310										
<b>Total</b>	<b>344 960</b>	<b>80 275</b>	<b>1 400</b>	<b>65 564</b>	<b>99 700</b>	<b>7 890</b>	<b>16 500</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>14</b>

### Volume des stocks d'urgence centraux à Copenhague et à Dubaï fin 2007

Articles	Nb articles requis par pers. en situation d'urgence	Stock visé		Stock à fin 2007 (dont articles prévus)	
		Nbre articles	Nbre bénéficiaires	Nbre articles	Nbre bénéficiaires
Bâches en plastique	0,2	100 000	500 000	144 615	723 075
Camions 4x4	0,0001	50	500 000	50	500 000
Couvertures	1	500 000	500 000	559 980	559 980
Entrepôts préfabriqués	0,00004	22	500 000	25	625 000
Générateurs	0,00005	24	500 000	24	500 000
Jerrycans	0,4	200 000	500 000	254 700	636 750
Moustiquaires	0,4	200 000	500 000	244 750	611 875
Rouleaux de plastique	0,02	10 000	500 000	10 066	503 300
Seaux	0,2	100 000	500 000	122 500	612 500
Tentes	0,2	50 000	250 000	45 659	228 295
Tentes communes	0,00006	30	500 000	30	500 000
Torches solaires	0,04	20 000	500 000	20 000	500 000
Ustensiles de cuisine	0,2	100 000	500 000	119 364	596 820
Véhicules (avec équipement de sécurité)	0,0001	43	500 000	62	500 000
Véhicules blindés	0,00001	5	500 000	5	500 000