

Réponse aux situations d'urg



Réfugiés sud-soudanais
arrivant dans un centre
d'accueil en Ouganda.



ence

En 2014, le système humanitaire international a été mis à l'épreuve par une série de crises sans précédent, conséquence de conflits qui venaient d'éclater ou qui s'envenimaient rapidement. Ces situations d'urgence de grande ampleur ont eu de profondes répercussions sur des millions de personnes déracinées et sur les communautés et les États qui les accueillaient. Le renforcement de la capacité du HCR à répondre aux urgences, tout en rendant compte de son action aux populations touchées, a donc été l'une des toutes premières priorités en 2014. ●●●

Se mobiliser pour sauver des vies

Tout au long de l'année 2014, le HCR s'est employé, en collaboration avec ses partenaires, à répondre à cinq situations d'urgence de niveau 3 (voir *Glossaire*), offrant assistance et protection à des réfugiés et venant en aide à des déplacés internes dans le cadre d'efforts interorganisations.

L'Organisation a coordonné plusieurs interventions régionales destinées à des réfugiés en 2014, l'insécurité qui régnait en Iraq, en République arabe syrienne (Syrie), en République centrafricaine (RCA) et au Soudan du Sud obligeant bon nombre de gens à franchir les frontières pour se mettre en sûreté. L'intensification de la violence en RCA a entraîné des afflux massifs de réfugiés au Cameroun, ainsi qu'en République démocratique du Congo et au Tchad.

Des Iraquiens fuyant la violence ont cherché une protection en Jordanie et en Turquie, ainsi que dans des pays plus éloignés comme l'Égypte et le Liban. En Iraq, les efforts visant à répondre aux nouveaux déplacements survenus en 2014 sont venus s'ajouter aux interventions d'aide aux déplacés internes en cours dans le centre-sud du pays et à l'opération d'urgence que le HCR conduisait en faveur des réfugiés syriens – et qui n'était elle-même que l'une des composantes d'une intervention régionale complexe et évolutive.

Près d'un demi-million de personnes se sont enfuies dans des pays limitrophes – Éthiopie, Kenya, Ouganda, Soudan – pour échapper au conflit qui faisait rage au Soudan du Sud – et qui a également déplacé près d'1,5 million de personnes sur le territoire national.

93%

des ponts aériens visant à livrer des articles de première nécessité ont été organisés dans les 72 heures.

Les efforts déployés par le HCR en 2014 au titre de la réponse d'urgence ont notamment porté sur la livraison d'articles de première nécessité et le déploiement de personnel, ainsi que sur l'amélioration de la sécurité sur le terrain et l'activation des mécanismes de coordination. En 2014, l'Organisation a géré sept stocks mondiaux d'articles de première nécessité, prépositionnés en vue d'une livraison rapide à quelque 600 000 personnes au début de situations d'urgence, et fourni plus de 17 500 tonnes d'articles de secours à des personnes qui en avaient grand besoin.

Le HCR a également déployé neuf conseillers supplémentaires pour la sécurité sur le terrain, afin d'améliorer le suivi des conditions de sécurité en situation d'urgence. Un plan de continuité opérationnelle a été mis en place au Soudan du Sud pour garantir une exécution ininterrompue des activités de

protection et d'assistance si des incidents de sécurité venaient à se produire.

La collaboration avec les partenaires a continué à jouer un rôle essentiel, garantissant l'efficacité de l'action de protection et d'assistance du HCR. En tant que membre du Comité permanent interorganisations (IASC), le HCR a poursuivi son étroite collaboration et coordination avec les organes de l'IASC en 2014. Il a également continué à participer au système d'alerte rapide de l'IASC, au Groupe des directeurs des services d'urgence et aux Examens opérationnels par les pairs.

Les opérations dans les pays ont été ultérieurement soutenues par le HCR et ses partenaires dans le cadre du module global de protection, du module global de coordination des camps et de gestion des camps, et du module global des abris (voir aussi le chapitre sur *L'Engagement auprès des déplacés internes*).

Aux fins du renforcement de sa réponse d'urgence, le HCR a entrepris une étude pour tirer les enseignements de l'expérience passée, du travail dans un contexte interinstitutionnel plus large et de la mise en œuvre de l'Agenda transformatif. Les mesures prises en 2014 ont également été déterminées par l'élaboration du Modèle de coordination pour les réfugiés et de la Note conjointe du HCR et de l'OCHA sur les situations mixtes (voir aussi le chapitre *Collaboration avec les partenaires*).

À titre de priorité immédiate, un Service des urgences renforcé et reconfiguré a été mis en place au sein de la Division des urgences, de la sécurité et de l'approvisionnement à la fin du premier semestre 2014 ;

l'accent a été mis sur les équipes de réserve mobilisables, les partenariats et les déploiements d'urgence, ainsi que sur le renforcement des politiques et des capacités relatives aux situations d'urgence.

Deux équipes de réserve – placées chacune sous la houlette d'un coordonnateur principal des secours d'urgence – ont été constituées et sont chargées d'aider les opérations dans les pays à se préparer aux situations d'urgence. Les équipes sont sur un pied d'intervention permanent et peuvent être déployées automatiquement dès qu'une situation d'urgence de niveau 2 ou 3 est déclarée. L'un des objectifs essentiels de ces équipes est d'assurer, sur le terrain, une exécution rapide et efficace qui place les populations au centre de l'intervention en adoptant des approches axées sur la collectivité, en privilégiant la protection et en accordant l'attention voulue à la violence sexuelle et sexiste dès le déclenchement de la crise.

Un nouveau cadre d'orientation, la Politique sur l'activation, le leadership et les responsabilités en matière de réponse d'urgence, a été publié en janvier 2015. Cette politique, qui actualise les directives précédentes en tenant compte de l'étude mentionnée plus haut et de l'expérience acquise lors des crises récentes, met l'accent sur la préparation, le leadership interne et les modalités de coordination. Elle précise les rôles et les responsabilités pour permettre au HCR d'honorer son engagement, concernant la conduite, la coordination et l'exécution d'interventions d'urgence rapides, efficaces et prévisibles, au bénéfice des réfugiés, des déplacés internes et des communautés qui les accueillent.

Déployer le personnel adéquat

Venant compléter les fichiers internes, qui permettent de déployer des membres du personnel du HCR, les accords conclus avec les partenaires de réserve offrent des mécanismes souples pour envoyer rapidement un personnel très qualifié dans des opérations d'urgence.

En 2014, plus de 440 déploiements ont été effectués pour appuyer la

préparation et la réponse du HCR aux situations d'urgence ; la majorité des agents (77%) ont été chargés de soutenir des opérations d'urgence, les autres étant déployés pour accroître la préparation et fournir des effectifs en renfort.

Ces déploiements ont renforcé les capacités techniques, le leadership et la coordination en situation d'urgence. Les agents déployés ont

apporté un soutien dans divers domaines fonctionnels, dont la protection, l'organisation des abris et des sites, la coordination, la gestion de l'approvisionnement, l'eau, l'assainissement et l'hygiène.



Situation en République centrafricaine

Une situation d'urgence de niveau 3, impliquant l'ensemble du système, a été déclarée le 11 décembre 2013 en RCA. En 2014, il y a eu 75 déploiements d'urgence en RCA et dans les pays d'accueil voisins : 39 au Cameroun, 4 en RDC, 1 au Tchad et 31 en RCA.



Iraq

Une situation d'urgence de niveau 3, impliquant l'ensemble du système, a été déclarée le 14 août 2014 en Iraq. En 2014, 27 déploiements d'urgence ont été effectués pour appuyer l'opération en Iraq.



Philippines (Typhon Haiyan)

Une situation d'urgence de niveau 3, impliquant l'ensemble du système, a été déclarée aux Philippines le 13 novembre 2013, et désactivée en février 2014. En 2014, il y a eu 21 déploiements d'urgence dans le pays.



Situation en Syrie

Une situation d'urgence de niveau 3, impliquant l'ensemble du système, a été déclarée le 15 janvier 2013 en Syrie. En 2014, il y a eu 83 déploiements d'urgence en Syrie et dans les pays d'accueil voisins : 3 en Égypte, 13 en Iraq, 32 en Jordanie, 25 au Liban, 6 en Turquie et 4 en Syrie, dans le cadre de l'intervention pour les déplacés internes.



Situation au Soudan du sud

Une situation d'urgence de niveau 3, impliquant l'ensemble du système, a été déclarée le 11 février 2014 au Soudan du Sud. En 2014, il y a eu 117 déploiements d'urgence au Soudan du Sud et dans les pays d'accueil limitrophes : 37 en Éthiopie, 6 au Kenya, 32 en Ouganda, 2 au Soudan et 40 au Soudan du Sud, dans le cadre d'interventions pour les réfugiés et pour les déplacés internes.

Partenaires de réserve du HCR :

Agence fédérale allemande de secours technique

Agence suédoise pour la protection civile

CANADEM

Centers for Disease Control and Prevention, États-Unis

Commission Casques blancs, Argentine

Conseil danois pour les réfugiés

Conseil norvégien pour les réfugiés

Direction norvégienne de la protection civile

Direction suisse du développement et de la coopération/ Corps suisse d'aide humanitaire

Emergency.lu/ Ministère des Affaires étrangères, Luxembourg

Fondation Veolia Environnement

International Humanitarian Partnership

Irish Aid

Ministère du développement international, Royaume-Uni

RedR Australie

Save the Children-Norvège

Société turque du Croissant-Rouge ■

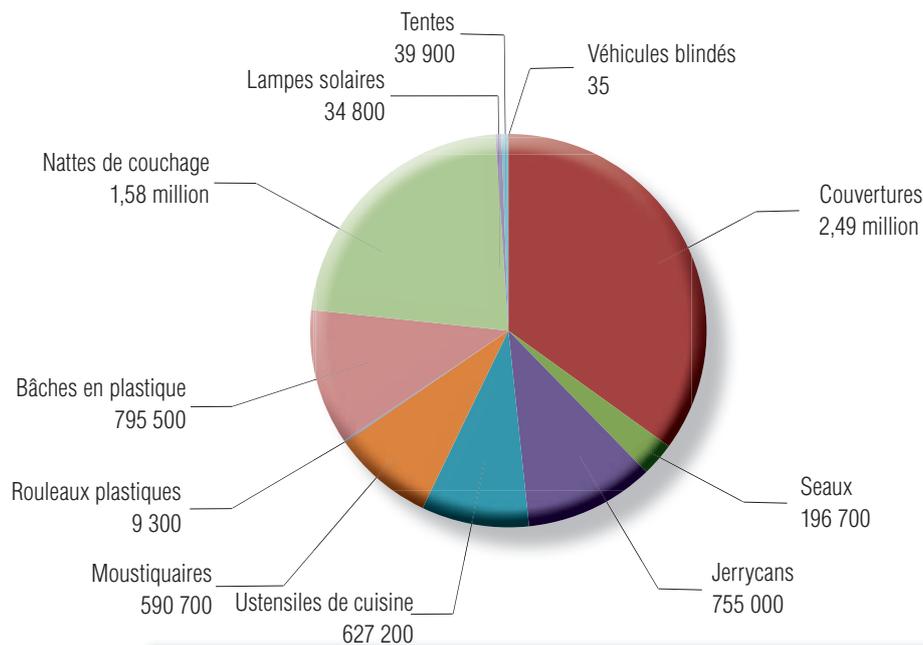
Se préparer aux besoins d'urgence

Le HCR a continué à gérer un vaste réseau d'entrepôts d'articles de première nécessité, situés dans six pays, à savoir le Cameroun (Douala), le Danemark (Copenhague), les Émirats arabes unis (Dubai),

le Ghana (Accra), la Jordanie (Amman) et le Kenya (Nairobi). L'Organisation a ainsi été en mesure de stocker des articles de première nécessité pour 600 000 personnes et de les expédier dans un délai de 72 heures.

En 2014, 17 549 tonnes d'articles de secours provenant des entrepôts mondiaux ont été livrées au moyen de 101 ponts aériens, ainsi que par route et par mer, pour aider des personnes touchées par des situations d'urgence.

Articles de première nécessité expédiés depuis les entrepôts mondiaux du HCR en 2014 :



DOMAINES D'INTERVENTION

RÉALISATIONS EN 2014

Réponse d'urgence, sécurité et approvisionnement

Capacités, compétences et connaissances stimulées et perfectionnées

Centre régional de préparation aux situations d'urgence, ou « eCentre », Tokyo (Japon)

- 11 séminaires et formations interorganisations, centrés sur la gestion des urgences, les opérations dans les environnements de sécurité complexes et la gestion des risques sécuritaires, ont été organisés dans la région Asie et Pacifique sous l'égide de l'eCentre.
- La Plateforme de gestion des urgences en Asie et dans le Pacifique a continué à bénéficier d'un appui dans le cadre d'un exercice de réponse d'urgence sur le terrain.

Renforcement de la planification des mesures d'urgence et de l'utilisation du module de préparation aux situations d'urgence touchant des réfugiés

- Le module a été présenté à quelque 80 collaborateurs en poste au Siège dans le cadre de séances d'information, adressé en version imprimée à tous les grands bureaux du HCR dans le monde et mis en ligne sur une plateforme web interne.
- À l'aide du module, la planification ciblée de mesures d'urgence a été entreprise en Asie centrale, en Éthiopie, en Iran, au Kenya, au Pakistan, en Ouganda, au Soudan et en Tunisie.

Une gamme d'outils et de manuels récemment élaborés ou actualisés viendra appuyer les opérations d'urgence

- Des progrès ont été accomplis dans l'élaboration de la version numérique du *Manuel des situations d'urgence*, qui sera lancée en 2015.
- Une application de téléphonie mobile sur l'aménagement des sites de réfugiés a été mise à disposition.

Le déploiement en urgence de collaborateurs, aptes notamment à assumer des fonctions d'encadrement et de gestion, est assuré moyennant la formation continue du personnel

- Trois ateliers sur la gestion des urgences ont été organisés, formant 104 collaborateurs du HCR et 16 agents partenaires.
- 10 collaborateurs du HCR ont participé au programme de formation à la direction des opérations d'urgence.
- Un atelier sur la gestion des urgences a été organisé à l'intention de 22 fonctionnaires du Gouvernement du Qatar.
- Une formation sur la gestion de l'information en situation d'urgence a renforcé les capacités de 26 collaborateurs du HCR et de deux agents partenaires.





DOMAINES D'INTERVENTION

RÉALISATIONS EN 2014

Capacité et efficacité renforcées en matière de réponse d'urgence

Première livraison d'articles de première nécessité en 72 heures

- 17 549 tonnes d'articles ont été livrées à des personnes relevant de la compétence du HCR en situation d'urgence au moyen de 101 ponts aériens, ainsi que par mer et par route.
- 93 pour cent des ponts aériens visant à livrer des articles ont été organisés dans un délai de 72 heures.
- Une étude indépendante de l'organisation de la filière d'approvisionnement a été entreprise pour guider l'élaboration des stratégies futures.

Appuyer les opérations d'urgence par le déploiement de personnels

- 441 déploiements ont été assurés auprès d'opérations d'urgence : 165 déploiements ont impliqué les collaborateurs du HCR et 276 les agents mobilisables de partenaires de réserve. Les déploiements assurés par les partenaires de réserve ont été financés comme suit : 107 déploiements financés intégralement par le HCR, 36 déploiements cofinancés et 133 déploiements financés à 100 pour cent par les partenaires.

Gestion mondiale de l'approvisionnement optimisée pour des livraisons efficaces

Mettre en œuvre le projet de gestion mondiale du parc de véhicules

- L'équipe chargée de la gestion mondiale du parc a mis en place une chaîne mondiale d'approvisionnement qui a facilité la location de 847 véhicules à des opérations du HCR.

Améliorer la chaîne d'approvisionnement moyennant la formation du personnel

- Afin de renforcer les compétences relatives à la chaîne d'approvisionnement, le HCR a organisé une série d'ateliers, dont :
 - Un atelier sur l'approvisionnement en prévision des situations d'urgence, à l'intention de partenaires de réserve au Kenya (22 participants) ;
 - Deux ateliers régionaux sur les formalités douanières, organisés avec la participation de fonctionnaires gouvernementaux à Douala, Cameroun, et à Dar-es-Salaam, Tanzanie (81 participants au total) ;
 - Deux ateliers régionaux sur la gestion avancée des stocks au Kenya et en Jordanie (44 participants au total).

Partenariats interorganisations et partenariats stratégiques renforcés

Participer aux travaux du système de gestion de la sécurité des Nations Unies

- Le HCR a continué à prendre part aux forums interorganisations sur la sécurité à l'échelon des pays, comme les cellules sur la sécurité et les équipes de gestion de la sécurité, ainsi qu'au Siège de l'ONU à New York, afin d'influer sur les décisions relatives aux politiques de sécurité.

Mettre en œuvre l'Agenda transformatif

- Au moyen de 333 déploiements, le HCR a fourni des effectifs en renfort pour répondre à des situations d'urgence de niveau 3 en Iraq, aux Philippines, en RCA, au Soudan du Sud et en Syrie, ainsi que pour venir en aide aux réfugiés dans les pays avoisinants.
- Le HCR a participé activement à des missions interorganisations du Groupe des directeurs des services d'urgence au Mali, en Somalie, au Soudan, au Soudan du Sud et au Yémen, ainsi qu'à deux séances d'information organisées par le Groupe à l'intention de donateurs.
- L'Agenda transformatif a été inclus dans la coordination modulaire, la gestion des situations d'urgence, la formation à la direction des opérations d'urgence et les stages d'orientation des nouveaux délégués, ainsi que dans des réunions mondiales et régionales. L'Agenda a également été intégré au projet du HCR sur le renforcement des capacités des ONG nationales ; dans le cadre de ce projet, un soutien prolongé à la formation et au renforcement des capacités a été accordé à 52 collaborateurs de 11 ONG nationales.

Renforcer les partenariats aux fins de la préparation aux situations d'urgence

- Les accords avec 17 partenaires de réserve ont été reconduits et le HCR a continué à participer activement à des forums réunissant plusieurs institutions et partenaires de réserve.
- Le HCR a travaillé avec ses partenaires au sein du groupe de travail de l'IASC sur la préparation et la résilience, participant en particulier au processus d'alerte rapide-action rapide et à l'élaboration de la nouvelle approche de l'IASC en matière de préparation et de réponse aux situations d'urgence.

Élaboration des politiques renforcée

Renforcer l'élaboration de politiques relatives à la gestion de la chaîne d'approvisionnement et aux achats

- Une politique et des directives actualisées sur la gestion du parc, les achats pour les partenaires, la gestion des entrepôts et des stocks, ainsi que la planification, ont été élaborées.

Révision du cadre d'orientation sur les interventions d'urgence

- Une nouvelle politique sur l'activation, le leadership et les responsabilités concernant les réponses d'urgence a été publiée (en janvier 2015), actualisant les directives antérieures sur les mesures préalables, le leadership interne et les modalités de coordination.

Plus grande intégration de la gestion de la sécurité dans la culture organisationnelle

Mettre en œuvre le plan d'action visant à renforcer la culture de la sécurité au sein du HCR

- La mise en œuvre du plan d'action s'est poursuivie, moyennant le développement d'une série d'outils tels qu'un outil d'analyse des failles de sécurité et le génie civil pour faciliter des plans et des réponses plus efficaces en matière de sécurité.
- Les conseillers pour la sécurité ont effectué au total plus de 700 jours de mission d'appui sur le terrain en 2014.

Sensibiliser le personnel du HCR et de ses partenaires aux questions de sécurité et accroître ses compétences dans ce domaine

- Plus de 110 agents de sécurité et 140 cadres ont bénéficié d'une formation destinée à accroître leurs connaissances et leurs compétences en matière de sécurité.

Utilisation continue du manuel sur la sécurité des personnes relevant de la compétence du HCR

- Un cours en ligne a été lancé afin de former le personnel à l'utilisation du manuel. Fin 2014, plus de 600 collaborateurs s'étaient inscrits au cours.

Un pont aérien du HCR transporte des produits de première nécessité en Turquie

Version adaptée d'un article d'actualité du HCR

25 SEPTEMBRE 2014



© HCR/E. GUREL

Dans le cadre du pont aérien organisé par le HCR, un avion arrive à l'aéroport d'Adana, dans le sud de la Turquie.

ADANA, Turquie, septembre 2014 (HCR) | *En septembre 2014, le HCR a lancé un pont aérien dans le cadre d'une opération de grande envergure destinée à venir en aide aux très nombreux réfugiés originaires du nord de la Syrie qui arrivent en Turquie : le premier avion s'est posé à Adana, ville du sud de la Turquie, le 25 septembre 2014.*

Depuis le 19 septembre, plus de 144 000 Syriens ont cherché refuge dans la province de Sanliurfa, située dans le sud de la Turquie, fuyant la guerre qui fait rage dans les villes et les villages aux alentours de Kobané (également appelée Ayn al-Arab) dans le nord de la Syrie.

« Cet afflux soudain et massif de gens traumatisés en Turquie se produit au moment ce pays accueille déjà avec générosité plus d'un million de Syriens », a déclaré le Haut Commissaire pour les réfugiés, António Guterres. « Il est absolument indispensable que la communauté internationale aide la Turquie à répondre aux besoins sans cesse croissants d'un si grand nombre de réfugiés, car ils affronteront bientôt l'hiver. »

L'Airbus A310 en provenance d'Amman (Jordanie) doit être suivi de sept autres vols ainsi que d'envois par terre et par mer, apportant des produits de première nécessité pour 200 000 réfugiés. Au total, les huit vols

transporteront en huit jours plus de 130 000 tapis de couchage, 107 500 couvertures, 15 000 lots d'ustensiles de cuisine, 13 500 bâches en plastique et cinq entrepôts préfabriqués.

Ces articles de secours, provenant d'entrepôts mondiaux et régionaux, sont venus s'ajouter aux produits dont le HCR dispose déjà en Turquie et qui sont actuellement distribués aux réfugiés. D'autres articles ont été transportés par convoi routier depuis Copenhague et par mer de Dubaï à Mersin, en Turquie. Le HCR a également acheté des matelas, des produits d'hygiène et d'autres articles de première nécessité sur place.

L'aide du HCR sert à améliorer les conditions de vie dans les centres d'hébergement collectif – pensionnats, foyers municipaux, mosquées – qui sont bondés, et sera également distribuée aux réfugiés résidant au sein des communautés d'accueil. ○