

# Mise à jour des Opérations du HCR au Liban

Réponse à la Crise des Réfugiés Syriens

Octobre – Décembre 2016



Durant le quatrième trimestre de l'année, le but des opérations du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) au Liban a été d'assister les communautés de réfugiés à résister à un hiver rigoureux au Liban. Le plan d'aide du HCR pour l'équipement contre les conditions hivernales pour 2016-2017 a été lancé en novembre et se poursuivra jusqu'à la fin du mois de mars. Il vise à aider 178,000 ménages de réfugiés syriens extrêmement vulnérables en offrant une assistance en espèces, une aide au logement et des articles de secours de base tels que des poêles et des couvertures. La dépendance à l'assistance humanitaire devient plus importante en hiver vu qu'il est plus difficile de trouver de l'emploi et que les dépenses des ménages augmentent en termes de chauffage et d'autres frais associés à la saison hivernale.

Les ménages de réfugiés en besoin d'aide ont été identifiés par l'adoption d'une nouvelle formule de travail pour l'évaluation de la vulnérabilité socioéconomique. Développée par le HCR en collaboration avec le PAM et l'AUB, cette formule adopte les variables disponibles dans la base de données proGres du HCR pour évaluer la vulnérabilité des réfugiés et leurs besoins d'assistance.

En octobre, les réfugiés éligibles à l'aide en espèces en hiver ont été contactés par SMS bidirectionnel afin de les informer de leur éligibilité et vérifier s'ils étaient en possession d'une carte bancaire et d'un numéro d'identification personnel. Ceux qui ne disposaient pas de carte ou de numéro d'identification personnel ont été invités à un site de distribution pour les recevoir. En novembre, le premier transfert en espèces a été fait aux cartes des réfugiés éligibles. Les réfugiés vulnérables ont reçu soit USD147 soit USD75 par mois, en fonction de ce qu'ils avaient déjà reçu ou pas en termes d'aide en espèces à usage multiple.

Vers la fin de l'année, environ 109,000 ménages de syriens vulnérables avaient reçu USD147 par mois et plus de 42,000 ménages avaient bénéficié d'une aide hivernale en espèces de USD75. En outre, quelque 8,420 ménages vulnérables vivant à Arsal, où les distributeurs automatiques de billets ne sont pas disponibles, ont reçu des bons de carburant allant jusqu'à USD100 par mois. Le HCR continuera d'inclure les ménages de réfugiés vulnérables afin qu'ils bénéficient de son assistance hivernale tant que la saison n'a pas pris fin.

Les réfugiés ont reçu cet hiver des outils de construction supplémentaires, tels que du bois, des bâches en plastique et des kits d'isolation afin de protéger leurs lieux de logement et bien les isoler contre les intempéries. L'aide au logement est fournie en se basant sur l'évaluation des conditions de logement, ainsi que l'altitude où se trouvent les camps informels. Vers la fin de l'année, 96 pour cent des camps informels ont bénéficié de kits d'isolation.

Des articles de secours de base ont également été fournis aux ménages de réfugiés. Ainsi un stock de couvertures et de poêles a été rendu disponible dans des locaux stratégiques pour permettre une réponse rapide en cas de détérioration des conditions météorologiques.

Le plan de soutien hivernal du HCR a aussi inclus des outils novateurs de communication de masse dont le but était d'informer les réfugiés de l'aide disponible et de prévenir les fraudes et les abus. En plus des SMS bidirectionnels, le HCR a également mis en place un centre d'appel dédié à adresser les questions des réfugiés en matière d'assistance hivernale. À la fin de l'année, le centre d'appel fournissait des réponses en moyenne à 1,500 questions par jour.

## PROTECTION

A partir du 31 décembre 2016, plus de 1,011 million de réfugiés syriens étaient enregistrés auprès du HCR et vivaient dans plus de 2,125 communautés et localités à travers le pays. Le HCR et ses partenaires continuent d'offrir de l'assistance et des conseils juridiques aux réfugiés, en particulier en ce qui concerne le renouvellement du titre de séjour et les pièces d'état civil. En 2016, près de 20,000 personnes ont bénéficié de conseils juridiques. Parallèlement, le HCR a poursuivi son plaidoyer auprès des différentes entités gouvernementales sur les moyens de simplifier les prérequis pour le renouvellement du titre de séjour. Les coûts prohibitifs associés ont entraîné une augmentation du nombre de personnes incapables d'être en possession d'un titre de séjour légal au Liban. L'évaluation de la vulnérabilité des réfugiés syriens (VASyR) cette année a révélé qu'un seul ménage parmi un nombre de cinq peut confirmer que tous ses membres possédaient un titre de séjour légal, tandis que dans 29% des ménages, aucun membre n'était en possession d'un titre de séjour.



Nawal, une réfugiée syrienne âgée de 3 ans, et sa soeur Soundens, 4 ans, se tiennent à l'entrée de leur lieu de logement où elles vivent avec leurs parents dans un camp informel près de Terbol, dans la vallée de la Bekaa au Liban. Le camp abrite 55 familles, qui viennent pour la majorité de Homs et de Raqqa. Cet hiver, les communautés vulnérables à travers le Liban ont connu des températures glaciales, des vents violents et de fortes pluies. Le HCR a pour but d'assister environ 178,000 réfugiés syriens à travers une aide en espèces, des outils de construction et des articles de soutien de base entre les mois de novembre et mars. © HCR / David Azia

Grâce aux efforts du HCR et du Gouvernement libanais ainsi que le soutien de la communauté internationale, un plus grand nombre de réfugiés reçoivent des extraits d'acte de naissance des Mukhtars (chefs de gouvernements locaux) pour les enregistrer plus tard auprès du Nofous (Registre de l'état civil), dans l'année suivant la naissance de leurs enfants. Il s'agit d'une étape cruciale afin de respecter le délai d'un an, après quoi une procédure judiciaire est nécessaire pour enregistrer la naissance. Selon des enquêtes annuelles menées par le HCR, en 2016, environ 52 pour cent des réfugiés ont enregistré la naissance de leurs nouveau-nés auprès du Nofous, en comparaison avec 32 pour cent en 2015. Cependant, le nombre de naissances enregistrées au registre d'état civil pour les personnes étrangères qui a lieu une fois l'enregistrement de la naissance est fait, a diminué en 2016 et a atteint 14 pour cent à comparer avec 22 pour cent en 2015, à priori en raison de la non possession des parents réfugiés d'un titre de séjour légal. À la fin de l'année, près de 30,000 ménages de réfugiés avaient reçu des conseils sur les différentes étapes à suivre pour enregistrer la naissance de leurs nouveau-nés. Pour atteindre le plus grand nombre de familles, des sessions de conseil ont été organisées régulièrement pour les réfugiés qui se présentaient à l'HCR pour ajouter les noms de leurs nouveau-nés à leurs dossiers. De même, des mécanismes de référence sont également mis en place grâce aux réfugiés volontaires de mobilisation communautaire (OVs) et autres agents sur le terrain.

En 2016, le HCR a intensifié son soutien aux acteurs du secteur de la sécurité afin de mieux adresser les défis auxquels sont confrontées les communautés au Liban et d'adapter leurs réponses pour tenir compte des besoins spécifiques, des vulnérabilités et des capacités des réfugiés. En octobre, le HCR a organisé un atelier de travail sur les droits de l'homme et des réfugiés pour de hauts fonctionnaires à la Sûreté générale. En outre, conjointement avec l'organisation internationale pour les migrations (OIM), le HCR a organisé une formation pour des fonctionnaires intermédiaires de la Sûreté générale qui sont présents aux différentes frontières terrestres et maritimes du Liban. Cette formation portait également sur les droits de l'homme et des réfugiés, ainsi que sur les mandats de l'OIM et du HCR. Outre les connaissances techniques acquises, ces initiatives ont également permis de créer des relations positives et fructueuses entre les équipes de terrain du HCR et les membres de la Sûreté générale.

Le HCR aide les réfugiés à renforcer leur propre protection grâce à diverses interventions communautaires visant à identifier, prévenir et répondre aux problèmes de protection. En 2016, environ 587 réfugiés volontaires de mobilisation communautaire ont référé plus de 171,300 personnes à risque aux fournisseurs d'assistance. Les volontaires constituent un lien vital entre les réfugiés et l'assistance dont ils ont besoin. En 2016, le HCR a noté une augmentation du nombre de références individuelles et une meilleure capacité des réfugiés volontaires à identifier les cas nécessitant une aide urgente; Il y a eu donc une légère réduction du nombre de cas référés par les volontaires par rapport à 2015. Au cours du quatrième trimestre, environ 88 centres communautaires soutenus par le HCR ont continué à organiser des sessions de formation sur des sujets tels que la maintenance des téléphones portables, la réparation des chauffages et des systèmes de ventilation et les arts et les textiles. Des cours d'alphabétisation pour adultes, d'informatique et de langue de niveau basique et avancé ont également été organisés. Ces centres fournissent non seulement une formation professionnelle pratique et habilitante, mais aussi une occasion d'interaction entre les réfugiés et les Libanais vulnérables qui utilisent ces centres communautaires pour se rencontrer et développer de nouvelles compétences, contribuant ainsi aux efforts de cohésion sociale.

En plus, dans le but d'aider les réfugiés à renforcer leur propre protection, le programme d'aide en espèces en matière de protection (PCAP) a fourni l'assistance nécessaire aux réfugiés pour se protéger contre les situations de harcèlement et d'abus, surmonter les traumatismes causés par les incidents de violence sexuelle et empêcher les pires formes de travail des enfants,

comme vendeurs de rue ou mendicité. À la fin de l'année, ce programme avait assisté 2,048 cas.

La réinstallation demeure un outil important de protection et une solution durable pour les réfugiés au Liban. Elle symbolise le partage des responsabilités au niveau mondial. À la fin de 2016, le HCR avait soumis les dossiers de près de 23,500 Syriens à l'attention de 20 pays de réinstallation. La réinstallation et les autres voies humanitaires et d'admission légale offrent aux réfugiés la sécurité, la protection et le soutien nécessaires pour les aider à reconstruire

leur vie. En 2016, le HCR au Liban a reçu plus de 24,400 places concernant la réinstallation des réfugiés, dont 96 pour cent pour les réfugiés syriens. Les besoins en matière de réinstallation pour les réfugiés originaires de pays autres que la Syrie restent importants, étant donné que les quotas accordés par les pays de réinstallation à ces réfugiés sont limités par rapport aux besoins. À la fin de l'année, le HCR avait soumis les dossiers de 928 réfugiés originaires de pays autres que la Syrie pour qu'ils soient réinstallés.

Le HCR adopte une variété d'outils novateurs pour communiquer aux réfugiés les changements au niveau de l'assistance et d'autres informations utiles. Au quatrième trimestre, les messages partagés avec les réfugiés comprenaient des conseils sur la saison d'hiver et l'assistance disponible, des renseignements sur un nouveau parti tiers gérant les soins de santé et des vidéos de sensibilisation sur la prévention des brûlures, des chutes, des accidents de voiture et des noyades. Près de 60,000 personnes ont reçu ces messages à travers le site [refugees-lebanon.org](http://refugees-lebanon.org), et 45,000 réfugiés ont été contactés par WhatsApp suivant un arbre de communication établi. Enfin, le HCR surveille les réseaux sociaux pour être toujours au courant de n'importe quel nouveau défi et pour identifier les cas de protection nécessitant de l'assistance.

#### Présentation de LOUISE

Au 1er décembre, le système de cartes électroniques inter-organisationnel unifié du Liban (LOUISE) a été lancé conjointement par le HCR, l'UNICEF, le PAM et le Cash Consortium au Liban.

LOUISE établit une série d'initiatives collectives visant à harmoniser les stratégies, les systèmes et les activités dans le domaine de l'assistance en espèces. Ces initiatives comprennent un système commun de ciblage de l'aide, un système intégré pour la gestion d'une carte de paiement commune et l'établissement d'un seul centre d'appel pour répondre aux questions et aux demandes des réfugiés.

Le nouveau système tient compte des atouts existants, des programmes et des investissements faits par les partenaires de LOUISE. Il établit une approche synergique à travers une gouvernance commune, des processus d'affaires intégrés, des technologies et des systèmes qui visent à optimiser la valeur de l'assistance en espèces pour ceux qui en bénéficient. Enfin, LOUISE dispose d'un système intégré de freins et contrepoids, à travers son système informatique, son comité d'organisation et ses structures de gestion de dossiers; tous assurent la transparence des transactions et la responsabilisation envers les réfugiés et autres bénéficiaires.

En accord avec la grande entente entre les différents partenaires, LOUISE reconnaît le besoin de mutualiser l'expertise et de faire des économies de manière efficace tout en travaillant ensemble. Durant le lancement de LOUISE, M. Philippe Lazzarini, coordonnateur résident et humanitaire des Nations Unies, a noté que «les agences des Nations Unies et le Cash Consortium au Liban se sont réunis par des efforts de collaboration nécessaires pour rendre la livraison d'aide aussi simple que possible pour les personnes vulnérables réfugiées au Liban ».

## ASSISTANCE DE BASE

La formule de travail mise en place au troisième trimestre pour déterminer le niveau de vulnérabilité de chaque ménage de réfugiés au Liban, a servi de base à l'inclusion des ménages les plus vulnérables dans le programme d'assistance en espèces à usages multiples. Conformément à la formule, 50 pour cent de la population syrienne ont été identifiés comme extrêmement vulnérables et 21 pour cent très vulnérables. Au cours du dernier trimestre de 2016, quelque 931 familles extrêmement vulnérables ont été incluses dans le programme d'assistance en espèces à usages multiples, ce qui a mené à un total de 29,859 familles bénéficiant de ce type d'assistance durant tout l'année.

## SANTÉ

Les tarifs élevés des soins de santé au sein du réseau de soins de santé privatisé en grande partie au Liban est une cause majeure de l'endettement des réfugiés. Selon le VASyR de cette année, les soins de santé constituent la troisième plus grosse dépense, après la nourriture et le loyer, des réfugiés vivant au Liban. En réponse à ces besoins, le HCR offre un accès aux soins de santé secondaire subventionnés dans 53 hôpitaux à travers le Liban. À la fin de 2016, le HCR avait soutenu plus de 73,000 hospitalisations pour accouchement et cas d'urgence vitale, ainsi qu'environ 270,000 consultations en matière de soins de santé primaire subventionnés.

La crise des réfugiés syriens a également eu de graves répercussions sur l'infrastructure sanitaire libanaise, avec une augmentation du nombre de cas en besoin de soins de santé primaire et secondaire, des délais d'attente plus longs et une dépréciation plus rapide des équipements médicaux. En reconnaissance de tous ces changements, le HCR a fourni du soutien institutionnel au Ministère de la santé publique par sa contribution au paiement des salaires de 50 employés, y compris ceux qui travaillent au siège du Ministère, ainsi que 20 infirmières et sages-femmes dans les centres de soins primaires. Le HCR a également remplacé des équipements médicaux essentiels tels que les scanners d'imagerie par résonance magnétique et les tomodensitométries récemment fournis à l'hôpital universitaire gouvernemental Rafic Hariri à Beyrouth.

Le processus d'appel d'offres ouvert pour le recrutement d'un nouveau parti tiers gérant les soins de santé hospitaliers a pris fin au quatrième trimestre et la compagnie NextCare Lebanon a été sélectionnée tout en se basant sur les critères de capacité et de rentabilité. NextCare prendra en charge les services de MediVisa à partir du 1er janvier 2017. Plusieurs séances de formation ont été menées avec la nouvelle société sur les procédures opérationnelles standards du HCR régissant les références médicales. Les réfugiés et les partenaires ont été informés à propos de ce changement et les nouveaux numéros d'urgence pour les références médicales ont été mis à jour et diffusés à travers une communication de masse.

## ÉDUCATION

Les inscriptions pour l'année scolaire 2016-17 ont commencé en octobre et ont ciblé plus de 195,000 enfants réfugiés. Il s'agit d'une augmentation significative par rapport à 2015, soit environ 158,500, grâce aux efforts des volontaires communautaires, des partenaires et des bailleurs de fonds qui ont fait que la campagne de retour à l'école réussisse.

Les élèves réfugiés ont accès aux horaires du matin et de l'après-midi dans les écoles publiques libanaises. Le HCR, en coordination avec le Ministère de l'éducation et de l'enseignement supérieur, a soutenu l'éducation formelle de 27,418 enfants réfugiés inscrits dans les deux horaires durant l'année scolaire 2015-16. A travers son partenariat avec le Ministère, le HCR prévoit couvrir les frais de plus de 35,700 enfants réfugiés inscrits aux horaires du matin durant l'année scolaire 2016-17.

Seulement la moitié des enfants syriens réfugiés âgés entre 6 et 14 ans sont inscrits dans des écoles publiques libanaises. La rétention reste également problématique alors que les élèves sont confrontés à des difficultés d'adaptation à un nouveau programme d'études et de nouvelles langues d'enseignement. Ils ont du mal à rattraper les années scolaires qu'ils ont manquées et, pour certains, à faire face à l'intimidation ou le harcèlement. En 2016, le HCR a établi plus de 180 groupes de parents, près de 300 groupes d'aide aux devoirs et a mobilisé et formé environ 170 réfugiés volontaires sur l'éducation et 58 agents de liaison communautaires. Ces structures et ces individus encouragent l'engagement des enfants et de leurs parents dans la scolarisation et contribuent à la rétention des élèves en gérant les défis quotidiens auxquels ils font face dans leur accès à l'éducation.

## ABRI

Au cours du dernier trimestre de l'année 2016, plus de 101,000 personnes, soit environ 20,200 ménages, ont bénéficié de divers genres d'aide au logement, ce qui a fait plus de 182,000 bénéficiés durant 2016. Parmi ces derniers, plus de 89,000 personnes vivant dans des camps informels et des bâtiments insalubres ont reçu des matériaux et des outils de construction, y compris des kits de protection contre les intempéries et d'isolation leur permettant de renforcer leurs abris en hiver et de les maintenir à des normes minimales d'habitabilité. Quelque 5,300 personnes habitant dans des bâtiments insalubres ont bénéficié des travaux de réparation ou de réhabilitation en échange d'une exemption, réduction ou gel du loyer négociée directement avec les propriétaires.

Finalement, des activités de préparation préalable et de prévention contre les incendies ont été menées dans les camps informels, principalement dans la vallée de la Bekaa, grâce à la fourniture de matériels d'extinction des incendies et l'organisation de séances de sensibilisation aux ménages et aux communautés réfugiés. Au cours du quatrième trimestre, environ 190 séances de sensibilisation ont été organisées et quelque 1,600 kits de lutte contre les incendies ont été distribués.

## EAU, ASSAINISSEMENT et HYGIÈNE

La pression accrue exercée par les réfugiés syriens sur l'infrastructure a fortement affecté les systèmes d'approvisionnement en eau et d'assainissement dans de nombreuses régions du Liban. La stratégie de l'eau, l'assainissement et l'hygiène du HCR vise à aider les réfugiés et les communautés qui les accueillent. En 2016, les interventions en eau, assainissement et hygiène du HCR ont permis d'améliorer les conditions sanitaires de plus de 100,000 réfugiés au Liban. L'accès à l'eau potable a été fourni à près de 27,000 réfugiés et plus de 34,000 réfugiés ont bénéficié des activités sur la promotion de l'hygiène au cours desquelles ils apprennent à mieux adapter leur comportement aux conditions de vie qui accompagnent le déplacement.

La construction de neuf systèmes d'approvisionnement en eau dans la Bekaa et le Nord du Liban a continué au quatrième trimestre. Jusqu'à aujourd'hui, plus de 110 km de canalisations d'eau ont été installés, y compris 3,170 raccords domestiques, tandis que la construction de trois réservoirs d'eau et le forage de trois trous profonds est en cours. Une fois ce projet mené à terme, plus de 192,000 personnes libanaises et réfugiées devraient bénéficier d'un accès amélioré à l'eau potable.



## CHIFFRES CLES EN 2016

1,011,366

Réfugiés enregistrés

453m

Besoins de  
financement du HCR  
(en million de dollars)

68%

Pourcentage  
du financement  
disponible

49

Partenaires



Le programme du HCR au Liban est également financé par des dons privés du Canada, de l'Italie, des Pays-Bas, du Qatar, de l'Arabie Saoudite, des Emirats arabes unis, du Royaume-Uni et des Etats-Unis d'Amérique.



### PROTECTION

Chiffre atteint entre Janvier et Décembre

Objectif en cas de  
financement intégral

Visites de monitoring	53,417	43,000
Conseil juridique	19,829	14,700
Personnes dont les dossiers sont soumis pour admission humanitaire et réinstallation	23,498	19,100
Visites des lieux de détention	5,142	3,500
Enfants assistés (gestion de cas)	3,103	3,450
Acteurs participant à la formation sur la violence basée sur le genre	385	150
Cas aux besoins spécifiques référés par les volontaires	34,273	50,000
Volontaires de mobilisation communautaire	587	600
Centres communautaires établis	30	28
Personnes participant aux activités menées par les centres communautaires	77,100	55,930
Personnes recevant une aide de protection urgente en espèces	4,425	18,824
Personnes informées sur l'enregistrement des naissances à travers une consultation individuelle	29,830	11,160



### EDUCATION

Enfants pris en charge pour recevoir un enseignement primaire pour l'année académique 2016/2017 à travers un soutien financier fourni au Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur:

Horaires du matin et de l'après-midi	35,717	50,000
Enfants pris en charge pour recevoir un enseignement professionnel pour l'année académique 2016/2017	1,563	3,000





## ASSISTANCE DE BASE

Chiffre atteint entre Janvier et Décembre

Objectif en cas de financement intégral

Ménages aidés au moins une fois grâce à une subvention en espèces multi-usage	28,859	70,000
Personnes recevant un soutien saisonnier (hiver 2016/2017)	150,205	168,686
Ménages recevant des bons d'achat de carburant et/ou des articles en nature (hiver 2016/2017)	8,420	10,000



## SANTE

Personnes recevant des soins de santé primaires (y compris santé reproductive et mentale)	269,466	310,000
Personnes bénéficiant d'hospitalisations (interventions vitales et obstétriques)	73,229	98,861



## ABRI

Personnes recevant une aide au logement	182,643	272,020
Isolation, amélioration des abris et des tentes dans les établissements informels	163,444	184,300
Isolation et réhabilitation mineure des bâtiments salubres	10,003	54,430
Exemption/ réduction du loyer dans les bâtiments réhabilités	9,196	30,040



## EAU, ASSAINISSEMENT ET HYGIENE

Infrastructure, entretien et vidange de fosse septiques	107,925	670,206
Campagnes de promotion de l'hygiène, articles hygiéniques	34,580	120,160
Accès à l'eau potable	26,935	473,692

## CSP

## SOUTIEN INSTITUTIONNEL ET COMMUNAUTAIRE

Budget alloué en 2016

Soutien institutionnel (réhabilitation de l'infrastructure, recrutement et formation, équipement, fournitures, médicaments et vaccins)	16.5 million
Projets communautaires (santé, éducation, moyens de subsistance, eau, assainissement et hygiène, routes et services collectifs)	10.3 million
Montant total investi	26.8 million

© UNHCR/Sebastian Rich



Une associée du terrain du HCR au Liban discute avec Rafaa, une réfugiée syrienne de 28 ans, des outils de constructions qu'elle vient de recevoir. Rafaa ainsi que son mari et ses quatre enfants sont originaires de Homs en Syrie. Ils ont quitté il y a quatre ans n'apportant avec eux que quelques pièces d'habit. Ils habitent maintenant un logement étroit au milieu des champs de bananes, avec la belle-mère de Rafaa, son beau-frère et sa belle-soeur. Le HCR et ses partenaires les ont assistés, en leur procurant des murs séparateurs et des outils de construction, afin d'aider la famille à se protéger contre les agressions extérieures. "Les murs nous protègent de la chaleur et du froid extrême et contre la pluie. Ils nous donnent aussi plus d'intimité. Nous sommes plus à l'aise maintenant que nous avons un toit", a dit Rafaa. © HCR / Sebastian Rich