

# Réponse aux situations d'urgence



Réfugiés  
burundais  
transférés à  
Kigoma  
(République-Unie  
de Tanzanie).



**Q**uinzze conflits ont éclaté ou se sont redéclenchés au cours des cinq dernières années

et le nombre de situations d'urgence prolongées – c'est-à-dire de conflits qui durent depuis plus de cinq ans – est également en hausse.

Les gens qui fuient les conflits ou les persécutions, ainsi que les membres de leur famille, sont souvent contraints de partir avec le strict minimum – les quelques affaires indispensables qu'ils peuvent porter – car ils entreprennent de longs périples, semés d'embûches, pour se mettre en sécurité.

Avec le concours de ses partenaires, le HCR mobilise ses réseaux de spécialistes de la réponse d'urgence et de la fourniture d'articles essentiels pour apporter une protection et une assistance vitales aux personnes qui relèvent de sa compétence. Au début d'une situation d'urgence, la priorité de l'Organisation est de commencer à fournir des articles de première nécessité provenant de ses stocks mondiaux, prépositionnés en vue d'une livraison rapide à une population pouvant atteindre 600 000 personnes dans un délai de 72 heures. ●●●

# Le Manuel des situations d'urgence du HCR

Depuis 1982, le Manuel des situations d'urgence du HCR est une boîte à outils très complète qui facilite la mise en œuvre d'interventions souples, efficaces et axées sur la collectivité dans les situations d'urgence.

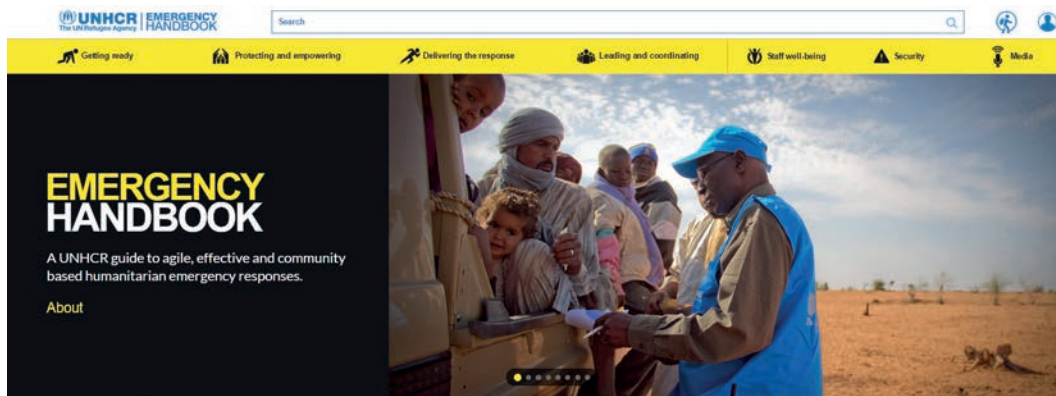
La quatrième édition du Manuel, lancée en 2015, est numérisée (<https://emergency.unhcr.org>) et fera l'objet d'actualisations

régulières. Le manuel deviendra encore plus accessible en 2016, avec le développement d'une version hors ligne et d'une version mobile destinée aux téléphones portables et aux tablettes.

Le contenu et le format du Manuel ont été conçus pour fournir des orientations souples et adaptables dans les opérations et les dispositifs de coordination visant à répondre à des situations d'urgence

évolutives. Le manuel tire parti des compétences et des connaissances communes des partenaires et du personnel du HCR. Il traite notamment des sujets suivants : préparation aux situations d'urgence et déploiements rapides ; critères d'âge, de genre et de diversité ; protection de l'enfance et protection fondée sur la communauté en situation d'urgence ; leadership, coordination et exécution dans les

opérations pour les réfugiés. Le manuel fournit également des directives sur le bien-être du personnel en situation d'urgence et sur la gestion des risques de sécurité, tant pour les intervenants de première ligne que pour les personnes relevant de la compétence du HCR.



Working with partners  
[Learn more](#)



Ongoing refugee emergencies  
[UNHCR disaster](#)

## Mieux se préparer à répondre à des urgences simultanées

En 2015, le HCR a répondu à cinq situations d'urgence de niveau trois, mobilisant l'ensemble du système, qui venaient d'éclater ou se poursuivaient (en Iraq, en République arabe syrienne, en République centrafricaine, au Soudan du Sud et au Yémen) et a activé des mesures d'urgence internes pour faire face à la situation au Burundi et au Nigéria, ainsi que pour intervenir

dans des pays touchés par la crise de réfugiés en Europe, dont la Croatie, la Grèce, la Hongrie, l'ex-République yougoslave de Macédoine et la Serbie.

Plusieurs situations d'urgence complexes se poursuivront sans doute en 2016 et au-delà de cette date, et il se peut également que de nouvelles crises se produisent. Par conséquent, la capacité de préparation et de réponse du HCR continuera d'être renforcée en 2016

et 2017, notamment au travers d'un plan d'action stratégique triennal, destiné à faciliter la préparation dans les pays où les effectifs sont limités et où le risque de voir une crise éclater est jugé élevé.

Le HCR cherchera également à améliorer sa préparation aux situations d'urgence par l'élaboration d'une série d'outils, notamment un guide et une liste d'alerte pour la préparation aux situations d'urgence

touchant des réfugiés, qui aideront l'Organisation à définir ses priorités en matière de préparation pour les opérations exposées à des risques élevés. Les opérations bénéficieront d'un soutien ultérieur, sous forme de conseils pratiques et actualisés sur les questions de sécurité, d'un suivi des stratégies d'atténuation des risques sécuritaires et d'une aide à la gestion des incidents critiques.

Pour assurer une réponse d'urgence rapide et efficace, il est crucial de disposer des bons collaborateurs au bon endroit. Le HCR continuera de prendre des mesures pour renforcer le leadership, la coordination, l'exécution et la responsabilité vis-à-vis des personnes qui relèvent de sa compétence dans ses opérations d'urgence. Lorsque l'état d'urgence est déclaré, des équipes mobilisables dans les plus brefs délais, comprenant des cadres supérieurs, sont déployées dans les 72 heures pour gérer et coordonner l'intervention et pour répondre aux besoins les plus pressants des déplacés. Ces équipes sont appuyées par le déploiement d'agents de sécurité et d'autres spécialistes et sont dirigées par les cadres issus du fichier interne de responsables prêts au déploiement, ainsi que par les collaborateurs ayant participé au programme de formation à la direction des opérations d'urgence. Un nouveau programme de formation à la direction des activités

de préparation et de réponse aux situations d'urgence a été élaboré à l'intention des délégués, afin de renforcer encore la capacité opérationnelle de l'Organisation.

Les fichiers du HCR et de ses partenaires continuent de jouer un rôle essentiel, en assurant le déploiement d'un personnel possédant des compétences en matière de protection et une expertise technique dans les situations d'urgence. Cent-soixante membres du personnel participent chaque année à l'atelier sur la gestion des situations d'urgence (WEM), qui prépare psychologiquement et matériellement les participants au déploiement, moyennant des simulations de situations d'urgence. Sachant que le nombre d'experts et d'équipes nécessaires pour les situations d'urgence devrait être élevé en 2016, l'Organisation compte étoffer ses fichiers internes de personnels techniques, notamment dans les secteurs des abris, de l'approvisionnement, de l'enregistrement, de la gestion de

l'information et de la gestion des ressources humaines.

Le HCR renforcera également son réseau d'approvisionnement mondial pour assurer la livraison en temps voulu d'articles de première nécessité – dont des couvertures, des matelas, des tentes, des ustensiles de cuisine et des bâches en plastique – aux personnes déplacées de force. Les stocks mondiaux du HCR sont constitués d'articles de secours prépositionnés dans des entrepôts situés à Accra, Amman, Copenhague, Douala, Dubaï et Nairobi. Ce réseau sera complété par des entrepôts régionaux, mis en place pour rapprocher au maximum les stocks de produits d'urgence des secteurs où il est le plus probable, d'après les évaluations, que des besoins apparaissent. En 2016 et 2017, l'Organisation perfectionnera également ses systèmes de suivi de l'approvisionnement, s'efforcera de réduire les coûts d'expédition et consolidera ses stratégies d'achat sur place des produits essentiels afin de réduire autant que faire se peut les délais de livraison.



## Innover dans la communication avec les communautés

Le HCR a une forte volonté de veiller à ce que les droits, les capacités et les aspirations des réfugiés et des autres personnes qui relèvent de sa compétence soient au centre de ses opérations, associée à une longue expérience dans ce domaine. En situation d'urgence, il faut pour cela établir rapidement des mécanismes de communication dans les deux sens, permettant un dialogue avec les communautés, afin de fournir aux réfugiés et aux communautés touchées les informations nécessaires pour prendre des décisions éclairées au sujet de leur vie. Ce dialogue,

qui informe également le HCR de l'éventail des risques auxquels sont exposées les personnes relevant de sa compétence, ainsi que de leurs besoins et de leurs priorités, est un élément central de la stratégie de protection fondée sur la communauté qu'il met en œuvre et une composante essentielle de toutes ses opérations d'urgence.

Un éventail d'approches est nécessaire si l'on veut communiquer de manière efficace avec les communautés. Dans le cadre de son Laboratoire d'urgence, le HCR recherche constamment de nouveaux moyens d'encourager cette

communication. En 2016-2017, le laboratoire continuera de lancer des méthodologies novatrices dans l'ensemble du secteur humanitaire et au-delà, notamment en élaborant des ressources, outils et orientations pratiques à l'aide de technologies informatiques et numériques, et en recensant les bonnes pratiques. Comme les années précédentes, l'Organisation renforcera la communication par téléphonie mobile en situation d'urgence et élaborera des approches innovantes, susceptibles d'être adaptées à un large éventail de contextes, pour communiquer avec les communautés.

## Partenaires de réserve : des spécialistes de l'urgence

Le HCR maintient des accords de réserve avec un certain nombre d'organisations gouvernementales et non gouvernementales (voir liste des partenaires de réserve), qui lui permettent de renforcer sa capacité de réponse aux situations d'urgence. Grâce à ces arrangements, l'Organisation peut bénéficier

en temps utile de compétences techniques et d'une expertise en matière de gestion, qui augmentent sa souplesse et sa capacité dans une série de domaines clés, tels que la protection de l'enfance, l'éducation, la réinstallation, la détermination du statut de réfugié, l'enregistrement, la santé publique, la logistique, l'aménagement des sites, l'ingénierie,

l'eau et l'assainissement, les abris et la construction. Certains partenaires de réserve fournissent également des modules d'équipements ou de services pour la santé, l'assainissement, les bureaux et le logement. En 2016 et 2017, le HCR renforcera ses accords de partenariat, notamment en augmentant les consultations au sujet de sa stratégie de partenariat.

### *Partenaires de réserve du HCR*

Agence fédérale allemande de secours technique

Agence suédoise pour la protection civile

*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 pour l'environnement

*International Humanitarian Partnership*

*Irish Aid*

Ministère du développement international, Royaume-Uni

RedR Australie

Réserve civile du Canada (CANADEM)

*Save the Children* Norvège

DOMAINES D'INTERVENTION  
PRÉVUS EN 2016

## PRINCIPALES RÉALISATIONS VISÉES

## Réponse d'urgence, sécurité et approvisionnement

## Capacités, compétences et connaissances stimulées et perfectionnées

Renforcer la préparation et la planification de mesures d'urgence

- Le plan d'action stratégique à trois ans facilitera la préparation dans les pays où les effectifs sont limités et où le risque de voir une crise éclater est jugé élevé.
- Le guide sur la préparation aux situations d'urgence sera mis en œuvre et revu ; il sera complété par la liste d'alerte pour la préparation aux situations d'urgence.
- Des produits de première nécessité seront prépositionnés là où c'est possible, ce qui intégrera la planification des mesures d'urgence à l'échelon des pays dans la planification de la filière d'approvisionnement mondiale.

Assurer une formation thématique aux situations d'urgence

- Plus de 160 collaborateurs seront formés au déploiement en situation d'urgence dans le cadre de 4 ateliers sur la gestion des urgences, dont un en Afrique.
- Des séances de formation sur la gestion de l'information en situation d'urgence seront organisées pour plus de 50 collaborateurs.
- Le personnel d'encadrement sera formé au titre du programme sur la direction des opérations d'urgence, ou d'un programme sur la préparation et la réponse destiné aux délégués en poste dans des pays où le risque de crise est élevé.
- Des formations avec mise en situation, centrées sur des pays ou régions spécifiques, seront organisées afin de renforcer la capacité de réponse aux situations d'urgence.

Centre régional de préparation aux situations d'urgence, ou « eCentre », à Bangkok (Thaïlande)

- Jusqu'à 14 ateliers et formations sur la préparation aux situations d'urgence, mettant l'accent sur la protection des populations touchées et sur la responsabilité à leur égard, seront organisés à l'intention du HCR et de ses partenaires.
- La Plateforme interorganisations de gestion des urgences en Asie et dans le Pacifique continuera de bénéficier d'un appui.

Actualiser et élaborer une série d'instruments et de manuels pour appuyer les opérations d'urgence

- La version révisée du Manuel des situations d'urgence (quatrième édition) continuera d'être actualisée et les rubriques clés seront traduites en français.
- Le Laboratoire d'urgence testera des méthodes novatrices pour offrir protection et assistance aux populations touchées par des crises.
- Des outils et des orientations pratiques, destinés à renforcer l'efficacité de la communication avec les communautés touchées et la responsabilité à leur égard, seront élaborés. Des guides répertorient les pratiques optimales et les leçons tirées des situations d'urgence seront publiés.

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

- Des conseillers à la sécurité sur le terrain dispenseront une formation sur mesure au personnel et aux partenaires, en particulier dans les environnements à risque. En 2016, un programme de formation à la gestion des mesures de sécurité sera assuré et accompagné d'exercices plus spécifiques dans différents sites.
- Le HCR intégrera encore davantage la formation à la sécurité dans les ateliers sur la gestion des urgences, dans la formation destinée aux cadres supérieurs et dans la formation assurée par l'eCentre.
- En complément des versions anglaises, un assortiment de formations en ligne sur la sécurité sera mis à la disposition des publics arabophone et francophone.

## Capacité et efficacité renforcées en matière de réponse d'urgence

Appuyer les opérations d'urgence par le déploiement de personnel

- Les partenariats de réserve et le fichier d'intervention d'urgence du HCR seront maintenus et renforcés.
- L'équipe de 17 collaborateurs mobilisables en urgence du HCR sera maintenue sous la direction de coordonnateurs principaux, en vue de déploiements dans des situations d'urgence de niveau 2 et de niveau 3.
- D'autres fichiers spécialisés, concernant par exemple les fonctions ressources humaines et approvisionnement, seront constitués en interne.

Optimiser la livraison d'articles de première nécessité dans les situations d'urgence

- La capacité d'expédier des articles de première nécessité à quelque 600 000 personnes relevant de la compétence du HCR en 72 heures dans des situations d'urgence simultanées sera maintenue au moyen de la chaîne d'approvisionnement.



**DOMAINES D'INTERVENTION  
PRÉVUS EN 2016**

**PRINCIPALES RÉALISATIONS VISÉES**

**Gestion mondiale de l'approvisionnement optimisée pour des livraisons efficaces**

Gestion mondiale du parc de véhicules

- Le système de location de véhicules du HCR fournira 800 véhicules neufs à diverses opérations.
- Un programme intégré de formation et d'entretien du parc de véhicules sera déployé dans le monde, ciblant les opérations dans 5 pays en 2016.

Renforcer l'approvisionnement des opérations d'urgence et des opérations courantes

- Les stocks mondiaux seront rapprochés des points de livraison afin d'améliorer la capacité et le rapport coût-efficacité.
- Un nouveau groupe chargé de l'approvisionnement d'urgence servira de « guichet unique » pour les demandes d'articles et d'équipements d'urgence.
- Un programme de formation sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement sera lancé en 2016 pour améliorer les compétences dans ce domaine.
- Les capacités en matière d'achats, y compris celles des partenaires, seront renforcées par des séances de formation internes et externes.
- Une formation sur l'approvisionnement en situation d'urgence sera dispensée aux partenaires.

**Partenariats interorganisations et partenariats stratégiques renforcés**

Coordination interorganisations

- Le HCR continuera de participer au Groupe de travail de l'IASC sur la préparation et la résilience, et au Groupe de travail de l'IASC sur l'action humanitaire régie par des principes.
- Le HCR continuera de mettre en œuvre l'Agenda transformatif et d'appliquer son Modèle de coordination pour les réfugiés, ainsi que la note conjointe HCR-OCHA sur les situations mixtes.
- Le HCR continuera de s'impliquer activement dans les travaux de l'IASC en rapport avec les situations d'urgence, ainsi que dans ceux du Groupe des directeurs des services d'urgence.

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

- Des consultations seront entamées avec des ONG nationales et internationales en vue d'élaborer une stratégie pour les partenariats en situation d'urgence.
- Des accords avec des partenaires, concernant les interventions d'urgence pour les réfugiés, seront mis en œuvre à titre expérimental dans les situations d'urgence où il y a de graves lacunes.
- 16 accords conclus avec des partenaires de réserve seront reconduits.

**Élaboration des politiques renforcée**

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

- Des politiques, des orientations et des procédures opérationnelles standard actualisées seront publiées afin d'appuyer plus efficacement les opérations d'approvisionnement sur le terrain.

Cadre d'orientation sur les interventions d'urgence

- La politique de 2015 sur l'activation, le leadership et les responsabilités concernant les réponses d'urgence sera mise en œuvre et réexaminée

Politique en matière de sécurité

- La politique de gestion des mesures de sécurité sera révisée et les considérations liées à la sécurité seront intégrées à de nouvelles politiques et instructions administratives, en particulier celles du système de gestion de la sécurité des Nations Unies.

**Plus grande intégration de la gestion de la sécurité dans la culture de l'Organisation**

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

- Les opérations feront l'objet d'évaluations incessantes, de sorte que les mesures appropriées d'atténuation des risques soient mises en place.
- Le HCR continuera de gérer un stock d'équipements de sécurité rapidement déployables dans les opérations à risque, notamment des véhicules blindés, des équipements de protection individuelle et des films antidéflagration. L'Organisation déploiera un ingénieur structures chargé d'offrir un appui technique en matière de sécurité dans les lieux où les locaux des Nations Unies risquent de faire l'objet d'attentats ciblés.
- Le HCR maintiendra un personnel de sécurité pouvant être déployé rapidement pour appuyer des opérations ; en plus des qualifications professionnelles requises, ce personnel aura une bonne connaissance de la problématique humanitaire.

# Le HCR aide 56 000 déplacés au Yémen en mai et juin

Version adaptée d'un article d'actualité du HCR

3 JUILLET 2015

**GENÈVE, juillet 2015 |**

*Le HCR a déclaré vendredi (3 juillet) avoir réussi à livrer du matériel d'aide humanitaire aux personnes déplacées au Yémen en mai et juin malgré de sévères restrictions sur l'accès.*



Distribution d'articles de secours, y compris matelas et couvertures, en faveur des déplacés au Yémen.

HCR

« Nous avons pu fournir des articles de secours à 56 369 personnes et des bâches en plastique pour les abris d'urgence à 7 000 familles supplémentaires qui ont trouvé refuge dans des centres collectifs », a indiqué le porte-parole du HCR, Adrian Edwards, lors d'un point de presse à Genève.

Des articles d'aide humanitaire ont été distribués dans huit gouvernorats : Abyan, Aden, Amanat Alasimah, Amran, Hajjah, Hodeida, Sanaa et Taiz.

Dans le cadre des interventions mises en œuvre par le HCR pour venir en aide à 250 000 personnes dans un pays ravagé par la guerre, six ponts aériens ont pu transporter d'urgence des fournitures d'aide humanitaire depuis la réserve de Dubaï. Les six vols ont permis en tout de délivrer 150 tonnes d'articles de secours, y compris des couvertures, des ustensiles de cuisine et

des matelas, alors que davantage d'aide était acheminée dans le pays par voie maritime via Djibouti.

En tout, 84 166 personnes déplacées ont reçu une aide non alimentaire depuis début avril, dont environ 70 pour cent provenait directement du HCR et le reste de nos partenaires.

« Les distributions sont intervenues dans un contexte d'aggravation de la situation dans de nombreux gouvernorats. La ville d'Al Hazm, la capitale du gouvernorat d'Al Jawf au nord du pays, a subi des frappes aériennes pendant trois jours consécutifs à la fin juin, ce qui a provoqué l'évacuation d'environ 900 familles », a-t-il indiqué.

Le HCR a souligné que la réponse humanitaire à ces populations est sévèrement restreinte du fait de la poursuite

des combats et des problèmes qui en résultent pour accéder aux populations dans le besoin.

« Nous cherchons à nous connecter avec nos principaux partenaires opérationnels ayant des réseaux à Al-Jawf, pour fournir une aide supplémentaire », a ajouté Adrian Edwards.

Le HCR réitère son appel pour que les travailleurs humanitaires puissent accéder aux populations et se déplacer librement afin de livrer le matériel de secours et que l'aide vitale puisse atteindre les personnes qui en ont besoin. Actuellement, on compte plus d'un million de personnes déplacées internes au Yémen, ainsi que quelque 244 000 réfugiés. ○