



## UNE APPROCHE POSSIBLE DU CCCM POUR LE DÉPLACEMENT URBAIN ET HORS DES CAMPS

L'idée du Centre de communication et de gestion communautaire a été élaborée à partir de l'analyse des lacunes se dégageant des interventions humanitaires pour les déplacements hors des camps, d'expériences antérieures au sein même du cluster CCCM ainsi qu'à l'extérieur de ce dernier et des praticiens détenant les compétences en matière de déplacement hors des camps. Il faut particulièrement noter:

- a) La recommandation de plusieurs acteurs de mettre en place des centres d'information où les personnes déplacées peuvent être informées des services disponibles, suivre une formation sur leurs droits, recevoir des conseils, et ce, en simultanément avec des équipes de proximité qui sont en mesure d'accéder à des zones éloignées ou à des groupes vulnérables.
- b) L'observation que les acteurs humanitaires en milieu urbain doivent non seulement travailler avec les autorités gouvernementales, mais avant tout avec les représentants des personnes déplacées et des communautés d'accueil ainsi que les acteurs de la gestion urbaine tels que les maires et les autorités municipales ou locales, les intervenants du secteur privé et de la société civile et les fournisseurs de services tels que l'eau, l'assainissement et l'hygiène, la gestion des déchets et la mise en application de la loi.
- c) L'apprentissage des expériences passées des praticiens du CCCM tel que les centres communautaires pour les personnes déplacées au Yémen, les centres de ressources en Haïti, le renforcement des capacités en gestion de camp des communautés déplacées au Sri Lanka, les efforts en cours des acteurs du CCCM qui tentent de réaliser des activités pour les déplacements hors des camps au Myanmar, au Mali, au Nigéria, aux Philippines, au Sud-Soudan et d'autres exemples d'assistance urbaine offerte aux réfugiés. Lors de ces situations, les acteurs du CCCM ont dû s'adapter ou, lorsque recommandé, adopter une approche flexible qui va au-delà de l'approche traditionnelle centrée sur les camps en raison des habitudes de déplacement, de la sécurité, de l'accès et des besoins déterminés.
- d) L'observation qu'aucune structure similaire au cluster CCCM n'existe pour les personnes déplacées en milieu urbain et hors des camps assurant ainsi une redevabilité grâce à une coordination de services cohérente et systématique basée sur une approche centrée autour de la communauté, des évaluations de besoins multisectorielles continues et du suivi de la fourniture des services essentiels.

Le Centre de communication et de gestion communautaire, ci-après dénommé le Centre, est utilisé dans ce document comme un terme générique pour définir un concept, mais sa désignation peut être adaptée au contexte. Il serait plus convivial d'utiliser les termes 'kiosque' ou 'centre de déplacement et communautaire de proximité'.



Le Centre a principalement été imaginé comme étant un espace physique. Il peut également, selon le contexte, devenir un Centre mobile afin d'atteindre le plus grand nombre de personnes déplacées, et ce, particulièrement dans des zones où les distances, le manque de moyens et une sécurité déficiente les empêchent de se rendre au Centre. Les Centres mobiles peuvent aussi permettre aux personnes plus vulnérables qui ne peuvent parcourir de longues distances d'avoir accès à des ressources essentielles. Si des structures locales existent déjà pour répondre aux besoins d'information, de communication et de coordination concernant les services à fournir à la population déplacée, le Centre peut être rattaché à ces structures sans être un lieu physique distinct. Cette approche peut renforcer la performance, les responsabilités et la redevabilité des autorités locales. Le Centre devrait être établi avec l'idée de remettre sa gouvernance aux représentants des structures locales afin d'en assurer la pérennité et d'améliorer les capacités de réaction dans les situations où les déplacements sont récurrents.

Les acteurs du CCCM peuvent venir initialement en appui ou jouer un rôle plus actif selon les capacités des structures locales existantes. Non seulement les autorités locales, mais également les ONG locales ainsi que les organisations communautaires pourraient faciliter la réalisation des activités entreprises par le Centre avec l'assistance des acteurs du CCCM si cela est nécessaire.

Qu'est-ce que le Centre de communication et de gestion communautaire?

- Une plateforme qui facilite la coordination, l'efficacité et la redevabilité des interventions
- Un espace physique/une équipe mobile/un point central
- Une approche pour appuyer ou pour agir comme complément aux structures nationales locales et aux autres acteurs humanitaires
- Une modalité permettant d'accroître l'autonomisation des personnes déplacées internes et des communautés d'accueil
- Un mécanisme comportant une passation aux structures de gouvernance/communautaire locales

### **Trois modalités possibles pour l'approche du CCCM hors des camps**

Le Centre peut comprendre différentes fonctions selon la disponibilité des capacités et des fonds, l'ampleur et la complexité de la situation d'urgence ainsi que les besoins de la communauté et des acteurs qui interviennent. Chacune de ces fonctions peut contribuer à aborder les lacunes constatées par rapport à la communication, l'engagement communautaire et la coordination. Les trois modalités sont présentées ci-dessous à titre de référence et d'orientation générale. La forme que prendra le Centre devrait être déterminée selon les besoins des communautés déplacées, des autorités locales et des acteurs humanitaires locaux. Ces approches peuvent être mises en œuvre de façon séparée ou ensemble.



## 1) Centre de communication

Dans sa plus simple expression, le Centre peut servir de canal d'information à deux sens où les personnes déplacées et la communauté d'accueil peuvent accéder et partager directement des informations concernant la situation humanitaire. Les personnes déplacées pourraient partager leurs informations, leurs plaintes et leurs suggestions et le Centre pourrait les diriger vers les intervenants appropriés. Le Centre deviendrait idéalement un guichet unique pour que la communauté puisse:

- Obtenir des informations concernant l'assistance et les services disponibles pour les personnes déplacées (distributions, formations, évaluations, qui-fait-quoi et où, coordonnées des organisations)
- Recevoir des mises à jour concernant la situation dans leur localité d'origine. (accès, projets de réhabilitation et de développement, les organisations qui interviennent et la sécurité)
- Partager des informations concernant les prochaines activités communautaires
- Déterminer les opportunités possibles de formation professionnelle et d'éducation dans la communauté d'accueil
- Diriger les feedback et les plaintes vers un mécanisme de feedback intersectoriel et centralisé

Les informations fournies proviendraient d'un large éventail d'acteurs travaillant dans les zones où les personnes déplacées et leurs communautés d'accueil habitent. Les informations pourraient aussi être transmises par divers moyens de communication en utilisant les langues locales et les médias appropriés y compris les émissions de radio, les mises à jour mobiles, les journaux, la télévision, les centres d'appel, les panneaux d'information, les réunions publiques et les mobilisateurs communautaires. Le Centre pourrait contenir des ordinateurs à l'usage des personnes déplacées et des téléphones pour appeler d'autres organisations, des hôpitaux ou des services gouvernementaux.

## 2) Centre pour l'engagement communautaire

Le Centre de communication peut se développer en centre communautaire afin de permettre à la population déplacée et à la communauté d'accueil de renforcer leurs capacités à gérer leurs difficultés, de travailler sur leur propre résilience et de consolider leurs mécanismes d'adaptation. L'approche du centre communautaire peut aussi contribuer à contrer le sentiment d'isolement et les défis d'intégration auxquels de nombreuses personnes déplacées sont confrontées en milieu urbain.

Le Centre fournit un espace qui peut être utilisé pour faciliter:

- La coordination et la formation de groupes communautaires/communautés
- La réalisation de projets de renforcement des capacités (sensibilisation, formation et coaching)
- Les initiatives communautaires
- L'engagement participatif de plusieurs intervenants
- L'assistance aux structures de gouvernance de la communauté d'accueil et des personnes déplacées en renforçant leurs capacités de gestion
- Les réunions communautaires



Ce type de Centre nécessitera l'engagement des communautés touchées. L'établissement d'un partenariat avec les personnes déplacées et la communauté d'accueil sera crucial. Il faudra explorer et cartographier les structures locales en tenant compte de conflits éventuels entre les personnes déplacées, les communautés d'accueil et les structures gouvernementales.

Le Centre communautaire pourrait être un espace physique ou comprendre aussi un éventail d'activités réalisées en des lieux différents, selon les besoins. Une attention particulière devrait être portée envers la participation des femmes, des jeunes, des personnes âgées et d'autres personnes ayant des besoins de protection spécifiques. Le Centre pourrait également ressembler aux interventions effectuées dans les camps en offrant un espace physique aux initiatives menées par d'autres acteurs dans des secteurs d'activités tels que la lutte aux violences sexistes, les abris, l'eau et l'assainissement, les moyens de subsistance et la protection des enfants.

Sous cette forme, le Centre communautaire pourrait inclure la participation bénévole de personnes provenant des communautés déplacées et d'accueil.

### **3) Centre de coordination**

La troisième fonction, le Centre de coordination, vient de l'idée de rallier les communautés touchées en fonction de leurs besoins d'assistance et de protection ainsi que de leurs ressources et capacités à répondre à ces besoins. Le Centre peut faciliter le dialogue et la planification conjointe entre les autorités locales et les acteurs humanitaires, de développement et de maintien de la paix ainsi qu'avec les ONG locales et les organisations communautaires qui travaillent dans une zone géographique spécifique et répondent aux besoins des communautés d'accueil et déplacées. Le Centre pourrait:

- Porter assistance dans la collecte de données, ventilées par sexe et par âge, et dans la détermination des besoins les plus urgents en participant à des évaluations de besoins et du profilage entrepris conjointement avec plusieurs parties prenantes
- Cartographier toutes les parties prenantes (qui-fait-quoi-où) qui travaillent dans la zone géographique concernée et faciliter la discussion, si nécessaire, sur une répartition claire et convenue de tâches
- Contribuer à faire le suivi des lacunes et des chevauchements en matière de protection et de la fourniture de services par l'intermédiaire de réseaux communautaires et une équipe de proximité, notamment dans des situations de gestion à distance ou lorsque la population déplacée est dispersée sur une vaste zone
- Plaider pour l'assistance et la protection des populations auprès des acteurs concernés, et ce, selon les lacunes et des chevauchements notés
- Assister à l'élaboration de systèmes de gestion de l'information qui relient les besoins d'information de la communauté aux autres parties prenantes concernées
- Assister tous les acteurs concernés, y compris la population touchée, dans la définition de critères communs ciblant l'aide aux plus vulnérables
- Promouvoir l'intégration des questions transversales telles que l'âge, le genre, la diversité, l'environnement et l'assistance psychosociale dans les activités menées par les différents acteurs



- Travailler avec les personnes déplacées et les autres acteurs concernés afin de trouver des solutions durables et développer des mécanismes qui aideront à les atteindre; cela pourrait inclure la mise en place de mécanismes de coordination tels que des groupes de travail sur le retour et d'autres sur les communautés d'accueil
- Canaliser les informations et faciliter le dialogue avec les mécanismes de coordination générale des autorités locales et du système de cluster

Des équipes de proximité mobiles pourraient être combinées ou remplacer le Centre afin de considérer les défis occasionnés par les personnes déplacées 'invisibles' et ce, en particulier pour les activités de profilage, de définition du concept de vulnérabilité et du suivi des lacunes et des chevauchements. Cela pourrait devenir une opportunité permettant aux acteurs du cluster de travailler et développer ensemble une approche intégrée pour une zone géographique définie afin d'aborder la question du déplacement hors des camps et de faciliter la recherche de solutions durables. Le rôle de coordination des acteurs du CCCM dans cette modalité devra être défini par toutes les parties prenantes. Le Centre peut aussi fournir un mécanisme pour partager efficacement les meilleures pratiques et transférer les connaissances d'un groupe à l'autre dans le but d'éviter les chevauchements et de maximiser les ressources et l'expertise.